

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання курсових робіт
з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях»
для студентів всіх форм навчання
другого (магістерського) рівня освіти
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Методичні вказівки до виконання курсових робіт з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях» для студентів всіх форм навчання другого (магістерського) рівня освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / Укл.: Зайцева В.М., С.М. Журавльова – Запоріжжя: НУЗП, 2019. – с.

Укладачі: В.М. Зайцева, професор
С.М. Журавльова, доцент

Рецензент: А.В. Віндюк, проф.

Відповідальний за випуск: С.М. Журавльова, доцент

Затверджено
на засіданні кафедри
«Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу»

Протокол № 1 від 29.08.2019

ЗМІСТ

1 ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТУ І ВИХІДНІ ДАНІ	4
2. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ	14
2.1. Побудова документа	14
2.2. Нумерація у магістерській роботі	16
2.3. Оформлення ілюстрацій	16
2.4. Оформлення таблиць	17
2.6. Оформлення додатків	20
3. ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ	21

1 ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТУ І ВИХІДНІ ДАНІ

Метою розробки курсового проекту є закріплення теоретико-методологічних аспектів та придбання практичного досвіду з систематизації отриманих знань і практичних умінь, формуванню професійних і загальних компетенцій.

Курсовий проект виконується студентом у відповідності з варіантом, який відповідає порядковому номеру в журналі групи або який призначається викладачем у відповідності з якими-небудь іншими критеріями.

Інформаційною базою для виконання розрахунково-графічного завдання є законодавчі й нормативно-правові акти України та ВТО; дані Держкомстату України та обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні та нормативно-методичні матеріали Державної туристичної адміністрації України, Управлінь житлово-комунального господарства обласних державних адміністрацій, матеріали міжнародних конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи готельних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і закордонній періодичній пресі.

При використанні інформації, зібраної в Інтернеті, необхідно її обробити: текст повинен бути відредагований у відповідності з вищевказаними параметрами, не містити рекламних закликів, наприклад: «...Обов'язково відвідайте цю країну!», «В ресторанах нашого готелю Ви відчуєте всю вишуканість та гостинність нашої країни!», «Тут є все для Вашого відпочинку і оздоровлення:...»; містити посилання, що відносяться тільки до нашої держави.

Заохочується використання ілюстративного матеріалу (фотографії готелів, об'єктів підприємств гостинності), але він обов'язково повинен бути підписаний. Сторінки курсового проекту мають бути пронумеровані. Нумери сторінок відповідних розділів також повинні бути вказані у змісті.

Кожен розділ курсового проекту повинен містити висновки з даного питання.

При захисті студент повинен розкрити суть проекту, коротко

викласти основні пункти (понятійний апарат, зміст (суть об'єкту і предмета дослідження); характеристика підприємства (відділу), аналіз його діяльності в контексті проблеми (питання), що вивчається, діяльність підприємства в цьому напрямі; проблеми, які існують на підприємстві (відділі) в контексті теми курсової роботи), проаналізувати отримані результати, зробити висновки і відповісти на питання викладача.

Курсова робота є логічним самостійним дослідженням і повинна полягати їх трьох частин: теоретичної, практичної і рекомендаційної.

Курсова робота виконується на прикладі конкретного підприємства, де студент проходив практику (працював) або абстрактній моделі підприємства готельного бізнесу.

Курсовий проект має наступну структуру:

1. Титульний аркуш;
2. Зміст;
3. Вступ;
4. Основну частину;
5. Висновок;
6. Список використаних джерел і літератури;
7. Додатки.

Курсова робота виконується за таким типовим планом:

ТИТУЛЬНИЙ АРКУШ. Титульний аркуш є першим аркушем курсової роботи. Титульний аркуш містить:

- назву міністерства, до сфери управління якого належить навчальний заклад;
- назву навчального закладу;
- назву факультету;
- найменування кафедри;
- тему курсової роботи;
- прізвище, ім'я, по батькові студента;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника роботи;
- науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові завідувача кафедри;
- місто і рік.

Зразок титульного аркушу наведено на сайті університету.

ЗМІСТ.

Зміст містить найменування та номери початкових сторінок вступу, усіх розділів і підрозділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

ВСТУП. Коротко характеризуються актуальність теми, мета, завдання та методика дослідження, ступінь вивченості проблеми, джерела, теоретичне і практичне значення роботи. Розглянемо всі пункти по порядку.

1. **Актуальність теми.** Актуальність дослідження містить положення і доводи, що свідчать на користь наукової і прикладної значущості виконаної роботи. Правильно сформульована актуальність теми свідчить про наукову зрілість і професіоналізм студента. Актуальність знаходиться в тісному зв'язку з вирішуваною в роботі науковою проблемою.

2. **Мета і завдання дослідження** містять формулювання головної мети, яка полягає у вирішенні основної проблеми курсової, що забезпечує внесення значного внеску до теорії і практики. Конкретний опис суті вирішення проблеми і внеску, що вноситься в результаті, і представляє формулювання головної мети роботи. Відповідно до основної мети слід виділити три цільові завдання в роботі, які необхідно вирішити для досягнення головної мети дослідження.

3. **Об'єкт дослідження** представляє область наукових досліджень, в межах якої виявлена і існує досліджувана проблема. Це система закономірностей, зв'язків, відносин, видів діяльності, в рамках якої зароджується проблема. **Предмет дослідження** вужчий і конкретніший; завдяки його формулюванню в курсовій із загальної системи, що представляє об'єкт дослідження, виділяється частина системи або процес, що протікає в системі, є безпосереднім предметом дослідження.

4. У **методах дослідження** студентом подається перелік методів, використаних в даному науковому дослідженні. Методів дослідження існує в науковій практиці достатньо багато; їх перелік (з поясненнями) займає в спеціальних посібниках і методичних вказівках об'єм до 10 сторінок і більш. Якщо є утруднення з формулюванням цієї частини введення – варто прочитати спеціальну методичну літературу.

5. Наукова новизна – особливо важлива частина вступу, на яку завжди звернуть увагу при захисті роботи. Тим часом, студентами часто даються нечіткі, розпливчаті визначення новизни, що, звичайно ж, знижує загальне враження від роботи. Зокрема, новизна іноді, по суті, підміняється актуальністю теми, її практичною або теоретичною значущістю; приводяться бездоказові твердження, що дане питання вивчається вперше (або досягнуті нові результати, дані нові формулювання) в той час, як це насправді не зовсім так.

Слід розуміти, що до ознак, що дозволяють стверджувати про наукову новизну роботи, зокрема відносяться:

- постановка нової наукової проблеми;
- введення нових наукових категорій і понять;
- розкриття нових закономірностей протікання природних і суспільних процесів;
- застосування нових методів, інструментів, апарату дослідження;
- розробка і наукове обґрунтування пропозицій про оновлення об'єктів, процесів і технологій, використовуваних в економіці і управлінні;
- розвиток нових наукових уявлень про навколишній світ, природу, суспільство.

Ось деякі шаблонні фрази, які можна використовувати при формулюванні наукової новизни:

- здійснене комплексне...
- формалізовано...
- створена концепція, що забезпечує...
- розроблена нова система...
- досліджені специфічні зв'язки...
- визначена ефективність...
- розроблений метод, який відрізняється від...
- доведена залежність між...
- досліджена поведінка і показано...
- допрацьований метод... у частині... і поширений на новий клас систем...
- досліджений новий ефект...

Недоречним є використання поняття «вперше», адже нововведень студенти не вносять, а лише обґрунтовують та

аналізують вже існуючі вислови вчених.

6. У частині плану «**Практична значимість**» прийнято перераховувати в яких областях прикладної діяльності, якими органами і організаціями, в якій формі використовуються і можуть бути використані результати виконаного дослідження і рекомендації, висловлені в роботі.

7. Наприкінці вступ слід привести структуру роботи: кількість сторінок, рисунків, таблиць, перелік використаних літературних джерел.

Загальний обсяг вступу до 2 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТЬ. Загальний заголовок основної частини має бути співзвучний з темою курсової роботи як правило, він складається з теорії. У теоретичному розділі розкриваються історія та теорія досліджуваної проблеми, дається критичний аналіз джерел і показуються позиції автора. Дається аналіз даної проблеми з обов'язковим посиланням на джерела інформації, аналіз існуючої практики, фактичного матеріалу. У цій частині роботи рекомендується привести необхідні таблиці, графіки, рисунки, що супроводжуються відповідними поясненнями і висновками.

Робота має бути написана з дотриманням загальних норм літературної мови, правил граматики і з урахуванням особливостей наукової мови – точності і однозначності термінології і стилю. Особиста манера викладу повинна замінюватися безособовою. Так, не вживаються особисті займенники «я» та «ми». Наприклад, замість фрази «я припускаю» можна сказати «передбачається, що.» і так далі.

Закінчується теоретична частина роботи висновками, в яких дається оцінка проведеного дослідження і матеріалу, викладеного в цій частині роботи.

Об'єм основної частини 10–12 сторінок.

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНА ЧАСТЬ. Практична частина курсової роботи має бути написана на базі конкретного готельного підприємства. Виконання такої роботи може мати значні ефект для будь-якої організації, оскільки при написанні її

проводиться аналіз поточного стану сервісного обслуговування і виробляються конкретні рекомендації по раціональній організації обслуговування гостей в цьому готельному підприємстві.

При роботі над практичною частиною студентам необхідно проаналізувати і відбити в роботі наступну інформацію.

Місцезнаходження готелю, форма власності, категорія, функціональне призначення, особливості номерного фонду. Місце готелю в структурі підприємств галузі на регіональному рівні, перспективи її розвитку.

Організаційна структура готельного підприємства, основні функції структурних підрозділів, основні обов'язки провідних фахівців. Правила внутрішнього розпорядку, режим роботи підприємства і його окремих служб; правила охорони праці і техніки безпеки.

Аналіз документації, що регламентує діяльність готелю: діючі положення, інструкції, нормативи.

Матеріально-технічне забезпечення готелю. Вживане програмне забезпечення. Особливості оформлення інтер'єрів готелів.

Перелік пропонованих основних і додаткових послуг, тарифи і знижки.

Далі викладаються особливості організації обслуговування гостей в цьому готелі. Позначаються проблеми, що стоять перед готелем.

Об'єм практичної частини 10 сторінок.

РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЙНА ЧАСТЬ. Рекомендації й пропозиції повинні мати наукове обґрунтування й виходити з результатів аналізу, отриманого в попередньому розділі роботи. Доцільно визначити шляхи оптимізації системи ресурсного та інформаційно-аналітичного забезпечення рішень, які пропонуються.

Практичне значення пропозицій та рекомендацій повинно бути підтверджено техніко-економічними розрахунками й визначенням ефекту, який очікується від впровадження. За якістю організації діяльності готельного підприємства студент повинен показати свою компетентність висловити свою особисту думку і дати власні рекомендації по поліпшенню якості роботи

готелю.

Об'єм рекомендаційної частини 10–12 сторінок.

ВИСНОВКИ. У висновках до курсової роботи приводяться найбільш важливі результати, які отримано в роботі, які повинні містити результати проведеного дослідження. Обов'язково необхідно зазначити всі результати, а саме: що було розглянуто, який об'єкт дослідження, які аналітичні розрахунки проведено, які недоліки або закономірності виявлено, що було запропоновано за результатами дослідження.

Обсяг висновків – 2–3 сторінки.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ. Перелік посилань містить список використаних літературних джерел та інших матеріалів. Він повинен бути побудований або у порядку використання літературних джерел у тексті роботи, або за алфавітом. Список використаних у курсовій роботі джерел має становити не менше 20 найменувань.

Приклад оформлення переліку посилань.

Характеристика джерела	Приклади складання
Книги: Один автор	Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навчальний посібник / В. В. Архіпов. – К. : Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. – 280 с
Два автори	Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навчальний посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – К. : Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.
	Котлер Ф. Основи маркетинга / Ф. Котлер, Г. Армстронг. – [12-е изд.]. – М. : ИД «Вильямс», 2009. – 1072 с.
Три автори	Свидрук І. І. Теорія організації : підручник / І. І. Свидрук, Ю. Б. Миронов, О. О. Кундицький. – Львів : Новий Світ-2000, 2013. – 175 с.
	Мескон М. Основи менеджмента : учебник / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – [3-е изд.]. – М. : Дело, 2000. – 704 с.

Більше трьох авторів	Управління рекреаційними територіями : монографія / [О. М. Гаркуша, В. В. Горлачук, І. М. Песчанська та ін.]. – Миколаїв : Іліон, 2010. – 235 с.
	Проблеми розвитку туризму і готельного господарства: регіональний аспект : монографія / [І. Б. Андренко, Н. М. Влащенко, О. М. Кравець та ін. ; за заг. ред. І. М. Писаревського]. – Х. : Харківська національна академія міського господарства, 2009. – 276 с.
Без автора	Правове регулювання туристичної діяльності в Україні : збірник нормативно-правових актів / [під заг. ред. проф. В. К. Федорченка]. – К. : Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.
Статті: Один автор	Олексин І. І. Інтеграція стратегій управління продуктивністю та якістю обслуговування в готельному підприємстві / І. І. Олексин // Науковий вісник НЛТУ України. – 2010. – Вип. 20.5. – С. 131-136.
Два автори	Барна М. Ю. Економетричне моделювання динаміки туристичних потоків / М. Ю. Барна, Ю. Б. Миронов // Науковий вісник Полісся. – 2017. – № 4 (12). – Ч. 1. – С. 165-170.
Три автори	Шталь Т. В. Сучасний стан та тенденції розвитку ресторанного господарства України та Харківського регіону / Т. В. Шталь, О. В. Кот, А. С. Дядін // Вісник Львівської комерційної академії. – 2011. – Вип. 38. – С. 137-141. – (Серія економічна).
Більше трьох авторів	Кулик М. В. Інноваційні процеси в готельному бізнесі / М. В. Кулик // Туристичний, готельний і ресторанний бізнес: інновації та тренди : тези доповідей Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 7 квітня 2016 р.). – К. : КНТЕУ, 2016. – 362 с. – С. 169-170.
	Миронов Ю. Б. Теоретико-методологічні аспекти оцінювання якості готельних послуг / Ю. Б. Миронов, М. О. Іваник // Інновації в управлінні асортиментом, якістю та безпекою товарів і послуг : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Львів, 7 грудня 2017 р.). – Львів : Растр-7, 2017. – 368 с. – С. 309-311.
Тези доповідей	Конституція України : [зі змін. та доп., внесеними Законом України від 1.02.2011 р. № 2952-VI]. – Х. :

	Фактор, 2011. – 118 с.
	Про внесення змін до Закону України «Про туризм» : Закон України від 18.11.2003 р. № 1282- IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1282-15 .
Законодавчі та нормативні документи	Конституція України : [зі змін. та доп., внесеними Законом України від 1.02.2011 р. № 2952-VI]. – Х. : Фактор, 2011. – 118 с
	Про внесення змін до Закону України «Про туризм» : Закон України від 18.11.2003 р. № 1282- IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1282-15 .
Багатотомні видання	Інтелектуальна власність в Україні: правові засади та практика : у 4 т. / Акад. прав. наук України; Держ. патент. відомство України; Держ. агентство України з авт. і суміж. прав ; [за заг. ред. О. Д. Святоцького]. – К. : Ін Юре, 1999. – Т. 1-4.
Словники	Словник законодавчих і нормативних термінів / [уклад. М. І. Іншин]. – К. : ЦУЛ, 2008. – 488 с
Стандарти	Чай чорний байховий фасований. Технічні умови : ДСТУ 7174:2010. – Введено вперше (зі скасуванням чинності в Україні ГОСТ 1938-90); введ. 01.03.2011 р. – К. : Держспоживстандарт України, 2011. – 8 с.
Автореферати дисертацій	Ремеслова О. Л. Стратегічне управління підприємством готельного господарства : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04 / Ольга Леонідівна Ремеслова. – Донецьк, 2010. – 21 с
Дисертації	Ланда О. О. Управління якістю туристичного продукту : дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04 / Ольга Олександрівна Ланда. – Львів, 2012. – 212 с.
Електронні ресурси	Манус 3. Визначення конкурентних переваг готелів Львова / 3. Манус [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://kerivnyk.info/2012/05/manus.html .
	Манус 3. Визначення конкурентних переваг готелів Львова / 3. Манус [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://kerivnyk.info/2012/05/manus.html .

Загальний обсяг курсової роботи – 35 – 40 сторінок, не враховуючи перелік посилань та додатки.

ЗАХИСТ РОБОТИ

1. Подання роботи до захисту. Курсові роботи подаються науковому керівникові у визначені ним терміни.

2. Захист роботи. Курсові роботи захищаються перед комісією, до якої входять викладачі кафедри. Студент робить 5-7-ми хвилинний виступ і відповідає на запитання.

3. Критерії оцінки курсових робіт.

Робота, в якій зроблено власну оцінку джерел та літератури, використані різноманітні методи дослідження, запропоновано власне вирішення проблеми, викладені аргументовані висновки та обґрунтовані пропозиції може бути оцінена на “відмінно” (5 А).

Робота, в якій зроблено власну оцінку джерел та літератури, самостійно підібраний та проаналізований значний за обсягом та цікавий за змістом матеріал, зроблені аргументовані висновки, пропозиції, але є помилки, оцінюється на «добре» (4В).

Робота, в якій зроблено власну оцінку джерел та літератури, самостійно підібраний та проаналізований значний за обсягом та цікавий за змістом матеріал, але є проблеми з оформленням роботи, аргументацією висновків, може бути оцінена на “добре” (4 С).

Робота, в якій самостійно підібраний та проаналізований значний за обсягом та цікавий за змістом матеріал, але відсутній аналіз джерел та літератури, допущенні помилки в оформленні роботи, може бути оцінена на “задовільно” (3 Д).

Курсова робота, в якій прореферовано опубліковані джерела і на їх основі розкрито тему допускається до захисту, але не може бути оцінена вище ніж оцінкою “задовільно” (3 Е).

Курсова робота, в якій буде виявлено ознаки плагіату знімається з розгляду, а її авторіві виставляється оцінка “незадовільно” (2 FХ). Крім того не допускаються до захисту роботи, які не відповідають вимогам оформлення курсових робіт, а також роботи поданні з порушенням термінів їх виконання.

Робота виконується українською мовою і оцінюється як диференційований залік.

2. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

2.1. Побудова документа

Пояснювальна записка містить текстову частину, рисунки, таблиці які оформляють на аркушах формату А4 (210х297 мм).

Пояснювальна записка до курсової роботи подається у вигляді електронного документу у форматі Word 6.0 та подальших версій, а також у друкованій версії одного примірника на одній стороні аркуша білого паперу формату А4 (210мм х 297мм) до тридцяти рядків на сторінці. При комп'ютерному наборі слід використовувати шрифт Times New Roman розміром 14 пт з міжстроковим інтервалом 1,5.

Верхнє та нижнє поле дорівнює 2 см, ліве – 3 см, праве – 1,5 см.

Текст основної частини курсової роботи поділяють на розділи, підрозділи. Заголовки структурних частин роботи ««ЗМІСТ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВКИ», «ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ», «ДОДАТКИ» друкують великими літерами у середині сторінки симетрично до тексту. Заголовки підрозділів друкують маленькими літерами (крім першої великої) з абзацного відступу, вирівнюють по ширині сторінки. Крапку в кінці заголовка не ставлять. Якщо заголовок складається з двох або більше речень, їх розділяють крапкою.

Переноси слів у заголовках підрозділів не допускаються. Кожний розділ курсової роботи треба починати з нової сторінки.

Відстань між заголовком і текстом, між заголовками розділу й підрозділу повинне бути дорівнює 3 інтервалам (пропущений один рядок).

Усередині розділів, підрозділів можуть бути наведені перерахування.

У тексті документа, за винятком формул, таблиць і рисунків, не допускаються:

- застосовувати математичний знак (–) перед негативними значеннями величин (варто писати слово «мінус»);

- застосовувати без числових значень математичні знаки, наприклад $>$, $<$, $=$, i , $\%$, №. Варто писати більше, менше, дорівнює,

більше або дорівнює, менше або дорівнює, не дорівнює. А також знаки № (номер), % (відсоток).

Перелік скорочень слів, що допускаються, установлений у ДСТУ 2.316. Якщо в документі прийнята особлива система скорочення слів або найменувань, то в ньому повинен бути наведений перелік прийнятих скорочень, що поміщають наприкінці документа перед переліком термінів.

При необхідності застосування умовних позначок, зображень або знаків, не встановлених діючими стандартами, їх варто пояснювати в тексті або в переліку позначень.

У документі варто застосовувати стандартизовані одиниці фізичних величин, їхнього найменування й позначення відповідно до ДСТУ 8.417.

При викладанні матеріалу на кожній сторінці та наприкінці розділу, підрозділу пункту ставиться посилання на використану літературу у квадратних дужках (не менш 2 посилань на аркуші). Крапка в кінці речення ставиться за квадратними дужками посилання.

Якщо при написанні абзаців, розділів та ін. використано більше ніж одне джерело, то їх розміщують в ранжированому порядку розділяючи крапкою з комою, або через тире, якщо нумерація послідовна.

Приклад:

[1].

[1; 5; 17].

[1 – 5; 8 – 11; 32].

Якщо по тексту приведена дослівна цитата автора, то при посиланні вказують номер джерела з переліку посилань, а через кому сторінку, на якій подана цитата:

Приклад:

[6, 77].

2.2. Нумерація у курсовій роботі

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, рисунків, таблиць, формул подають арабськими цифрами без знака №, тим же кеглем, яким і виконується робота.

Першою сторінкою роботи є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок пояснювальної записки. На титульному аркуші та змісті номер сторінки не ставлять, на наступних сторінках номер проставляють у правому верхньому куті сторінки без крапки в кінці.

Номер розділу ставлять після слова «РОЗДІЛ», після номера ставлять крапку, потім друкують заголовок розділу.

Підрозділи нумерують у межах кожного розділу. Номер підрозділу складається з номера розділу та порядкового номера підрозділу, між якими ставлять крапку. В кінці номера підрозділу ставлять крапку, наприклад: «2.3.» (третій підрозділ другого розділу). Потім у тому ж рядку йде заголовок підрозділу.

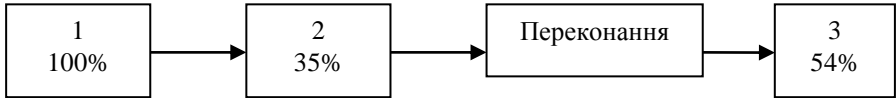
2.3. Оформлення ілюстрацій

Ілюструють курсову роботу, виходячи із певного загального задуму, за ретельно продуманим тематичним планом, який допомагає уникнути ілюстрацій випадкових, пов'язаних із другорядними деталями тексту та запобігти невиправданим пропускам ілюстрацій до найважливіших тем. Назви ілюстрацій розміщують після їхніх номерів.

Підпис під ілюстрацією звичайно має чотири основних елементи: найменування графічного сюжету, що позначається скороченим словом «Рис.»; порядковий номер ілюстрації, який вказується без знаку номера арабськими цифрами; тематичний заголовок ілюстрації, що містить текст із якомога стислою характеристикою зображеного; експлікацію, яка будується так: деталі сюжету позначають цифрами, які виносять у підпис, супроводжуючи їх текстом.

Текстова частина (написи, пояснення в рисунках) виконується тим же кеглем як і весь текст роботи. Треба зазначити, що експлікація не замінює загального найменування сюжету, а лише пояснює його.

Приклад:



1 – прибуток за рік; 2 – прибуток за місяць; 3 – загальна тенденція

Рис. 1.1 – Загальна схема прибутків турфірми

Номер ілюстрації, її назва та пояснювальні підписи розміщують послідовно під ілюстрацією посередині аркушу. Не варто оформлювати посилання на ілюстрації як самостійні фрази, в яких лише повторюється те, що міститься у підписі. У тому місці, де викладається тема, пов'язана із ілюстрацією, та де читачеві треба вказати на неї, розміщують посилання у вигляді виказу у круглих дужках «(див. рис. 3.1)» або зворот типу: «...як це видно з рисунка 3.1», або «... як це показано на рисунку 3.1».

Якість ілюстрацій повинна забезпечувати їх чітке відтворення (електрографічне копіювання, мікрофільмування). Ілюстрації треба вбудовувати в текст у згрупованому вигляді, якщо вони виконані у редакторі Word.

2.4. Оформлення таблиць

Цифровий матеріал, як правило, оформляють у вигляді таблиць. Таблиці застосовують для кращої наочності та зручності порівняння показників. Таблиці слід нумерувати арабськими цифрами в межах кожного розділу. Номер таблиці складається з номеру розділу та порядкового номеру таблиці, розділені крапкою.

Назва таблиці відокремлюється від загального тексту 3 інтервалами (пропущений один рядок). Вона повинна відображати зміст таблиці, бути точною, короткою. Назву слід поміщати над таблицею посередині аркушу. На всі таблиці документа повинні бути приведені посилання в тексті документа. При посиланні слід писати слово «див. табл.» з вказівкою її

номера. Заголовки граф і рядків таблиці слід писати з прописної букви, а підзаголовки граф – з рядкової букви, якщо вони складають одну пропозицію із заголовком або з прописної букви, якщо вони мають самостійне значення. В кінці заголовків і підзаголовків таблиць крапки не ставлять. Заголовки і підзаголовки граф указують в однині.

Таблиці зліва, справа, зверху і знизу обмежують лініями. Розділяти заголовки і підзаголовки боковика та граф діагональними лініями не допускається. Горизонтальні та вертикальні лінії, що розмежовують рядки таблиці, допускається не проводити, якщо їх відсутність не заважає користуванню таблицею. Головка таблиці повинна бути відокремлена лінією від решти частини таблиці.

Заголовки граф, як правило, записують паралельно рядкам таблиці. При необхідності допускається перпендикулярне розташування заголовків граф.

Висота рядків таблиці повинна бути не менше 8 мм. Якщо текст, який входить до таблиці занадто великий, то допускається оформлення його одиничним інтервалом.

При перенесенні частини таблиці на ту ж або інші сторінки назву поміщають тільки над першою частиною таблиці, при цьому в кожній частині таблиці повторюють її головку і боковик. Слово «Таблиця», указують один раз над першою частиною таблиці, над іншими частинами пишуть слова «Продовження таблиці» з вказівкою її номера, з правого боку не відокремлюючи додатковим інтервалом, тобто безпосередньо перед таблицею, як показано в таблиці 2.1.

Якщо в кінці сторінки таблиця уривається та її продовження буде на наступній сторінці, в першій частині таблиці нижню горизонтальну лінію, що обмежує таблицю, не проводять.

Таблиця 2.1 – Приклад перенесення таблиці на наступну сторінку

Назва підприємства	Кількість з вищою освітою, %	Стаж роботи в туристичному бізнесі, %					
		5 р.	6 р.	7 р.	8 р.	9 р.	10 р.
1	2	3	4	5	6	7	8
Інтурист	99	17	15	35	-	-	33
Театральна	95	35	17	33	-	-	12

Продовження таблиці 2.1

1	2	3	4	5	6	7	8
Інтурист	99	17	15	35	-	-	33
Театральна	95	35	17	33	-	-	12
Хортиця	100	17	15	33	-	-	34

Таблицю, залежно від її розміру, поміщають під текстом, в якому вперше дано посилання на неї, або на наступній сторінці, а, при необхідності, в додатку до документа.

Графу «Номер за порядком» в таблицю включати не допускається. При необхідності нумерації показників, параметрів або інших даних порядкові номери слід указувати в першій графі (боковику) таблиці безпосередньо перед їх найменуванням (див. табл. 2.2). Перед числовими значеннями величин та позначенням типів й тому подібне порядкові номери не проставляють.

Якщо всі показники, приведені в графах таблиці, виражені в одній і тій же одиниці фізичної величини, то її позначення необхідно поміщати над таблицею справа, а при розділенні таблиці на частини – над кожною її частиною (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.2 – Приклад виконання нумерації параметрів

Найменування показника	Значення	
	До 2018 року	Після 2018 року
1 Туризм, А	Не було	+
2 Економіка, В	+	+
3 Менеджмент, С	+	+

У інтервалі, що охоплює числа ряду, між крайніми числами ряду в таблиці допускається ставити тире (див. табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Приклад вказівки послідовних інтервалів чисел

Найменування фірми	Кількість працівників
Театральна	15 – 18
Хортиця	6 – 12
Інтурист	12 – 15

2.5. Оформлення додатків

Додатки оформлюють як продовження курсової роботи на наступних її сторінках або у вигляді окремої частини, розміщуючи їх у порядку появи посилань у тексті роботи.

Якщо додатки оформлюють на окремих сторінках курсової роботи, кожний такий додаток повинен починатися з нової сторінки. Додаток повинен мати заголовок, надрукований угорі малими літерами з першої великої симетрично відносно тексту сторінки. Посередині рядка над заголовком малими літерами з першої великої друкується слово «Додаток __» і велика літера, що позначає додаток.

Додатки слід позначати послідовно великими літерами української абетки, за винятком літер Є, І, Ї, Г, Й, О, Ч, Ь, наприклад, додаток А, додаток Б й т.д. Один додаток позначається як додаток А.

При оформленні додатків на окремому аркуші по середині друкують великими літерами слово «ДОДАТКИ». Ілюстрації, таблиці, які розміщені в додатках, не нумерують, а лише дають назву цьому додатку.

Додатки повинні мати спільну з пояснювальною запискою наскрізну нумерацію сторінок.

3. ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ

Зразковий зміст теоретичної частини курсових робіт

1. ОСНОВНІ ТА ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ ГОТЕЛІВ ДІЛОВОГО ПРИЗНАЧЕННЯ «...».

Концепція готелів ділового призначення. Готельно-розважальний комплекс «...». Місце розташування. Категорійність. Стан номерного фонду, оформлення приміщень. Тарифи на бронювання і розміщення, знижки. Забезпеченість гостей харчуванням: ресторани, кафе, бари. Перелік і особливості надання додаткових послуг: бізнес-центр, конференц-зали, кінотеатр, більярд, боулінг, торговий центр, фітнес-центр, салон краси, експрес доставка пошти і вантажів та ін.

2. ПОРЯДОК ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ. ОСНОВНІ ТА ДОДОДАТКОВІ ГОТЕЛЬНІ ПОСЛУГИ

Порядок проживання в готелі. Правила надання готельних послуг в Україні. Перелік основних і додаткових послуг, що надаються гостю. Користування споживачами готельного підприємства послуг громадського харчування і побутового обслуговування. Обов'язки виконавця забезпечити збереження речей. Право споживача на дострокове розірвання договору на надання готельних послуг.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ФОНДУ

Види готельних приміщень. Організація прибиральних робіт. Підготовка номерів до заселення. Технологія виконання різних видів прибиральних робіт. Підготовка покоївки до роботи. Нормативи проведення прибиральних заходів. Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни. Санітарно-гігієнічне приладдя.

4. ВИМОГИ ДО БЕЗПЕКИ ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ В ГОТЕЛЯХ

Безпека життя і здоров'я проживаючих, збереження їх майна. Екологічні умови. Пожежна безпека. Системи протипожежного захисту. Санітарно-гігієнічні і протиепідеміологічні правила і норми. Експлуатація електричного і газового устаткування. Рівень звуку. Сертифікати відповідності послуг. Питна вода. Препарати для дезинфекції, дезинсекції, дезодорації, миючі

засоби. Підготовленість персоналу до дій в надзвичайних обставинах. Медичний огляд персоналу.

5. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ НА ПРИКЛАДІ ГРК «.....».

Загальні вимоги до готельно-ресторанних комплексів. Характеристика готельно-ресторанного комплексу: послуги розміщення, харчування, додаткові послуги. Управління процесами обслуговування кафе, барів і ресторанного бізнесу. Тарифи на послуги ГРК. Вимоги до персоналу.

6. РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ В КИЄВІ

Історія появи і розвитку готелів в Києві (XIX-XX ст.). Сучасні тенденції розвитку готельного сервісу. Характеристика деяких готелів: основні і додаткові послуги, стандарти обслуговування.

7. ПСИХОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Психологія обслуговування. Правила і стандарти спілкування персоналу з клієнтами. Навички професійного спілкування. Інформування клієнта. Позиція персоналу (психологічні проблеми). Відношення до клієнта. Способи залучення потенційних клієнтів. Система оцінки задоволеності клієнта. Аудит якості обслуговування. Аналіз якості обслуговування.

8. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ НА МОРСЬКИХ ТА РІЧКОВИХ КРУЇЗАХ

Історія розвитку і сучасний стан українського морського і річкового флоту. Види і характерні риси круїзів. Основні і додаткові послуги на круїзному судні, платні і безкоштовні послуги. Рівень комфортності круїзного лайнера. Опис номерного (каютного) фонду. Організація харчування. Обов'язки сторін при організації круїзів. Застосування інформаційних систем на круїзних судах.

9. МЕТОДИ ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ

Стандарти якості в готельному бізнесі. Система оцінки задоволеності клієнта. Аудит якості обслуговування. Аналіз якості обслуговування: приїзд в готель; розміщення в готелі; прибуття в номер; устаткування, меблювання і стан номера; обслуговування в готелі і в підприємствах громадського

харчування готелю; обслуговуючий персонал: зовнішній вигляд, дотримання правил поведінки: порядок надання додаткових послуг; виїзд з готелю.

10. СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Значення сервісної діяльності для готельного господарства. Специфіка управлінської структури готельного комплексу. Організаційні принципи служби управління номерним фондом. Служба харчування. Характер ресторанного сервісу. Чинник надійності інженерно-технічної служби. Комерційна служба в системі експлуатації готельних об'єктів. Допоміжно-оперативна служба готелю. Процес бронювання місць в готелях і вдосконалення його технології. Мистецтво обслуговування номерів в готелі.

11. ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Послуга: складова сервісу і визначальний чинник успішної конкуренції. Якість послуги : принципи оцінки. Стандарти якості обслуговування. Міжнародні стандарти обслуговування. Стандарти якості в готельному бізнесі. Методика визначення рівня обслуговування туристів в готелях. Якість обслуговування гостей в готелях.

12. ВПРОВАДЖЕННЯ КОМП'ЮТЕРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Розвиток інформаційних технологій. Комп'ютерні технології в індустрії гостинності. Бронювання готелю і тарифний план. Основні переваги впровадження комп'ютерних технологій для готелю. Програмні комплекси автоматизації готельних підприємств. Системи резервування. Додаткові операції Інтернету. Автоматизовані системи управління рестораном.

13. РОЗВИТОК ЛІКУВАЛЬНОГО ТУРИЗМУ НА ПРИКЛАДІ САНАТОРІЮ «.....».

Історія розвитку курортної справи в Україні Основні принципи організації діяльності курортів. Роль курортів в зміцненні здоров'я людини. Основні типи курортів. Сучасний стан курортних центрів. Ресурси лікувального туризму. Характеристика санаторію: місце розташування, профіль, перелік медичних послуг, характеристика природного лікувального

чинника, номерний фонд, організація харчування, характеристика інфраструктури. Тарифи і знижки на послуги.

14. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ ЦИКЛ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ

Бронювання. Джерела і канали отримання готелем запитів на бронювання номерів. Типи бронювання. Підтвердження і ануляція бронювання. Робота з листами-заявками на розміщення і обслуговування в готелі за безготівковим розрахунком. Заїзд, реєстрація і розміщення клієнтів: Зустріч, вітання гостя. Реєстрація після прибуття. З'ясування питань платоспроможності (кредитоспроможності) гостей. Призначення номера. Вселення в номер. Системи контролю доступу в приміщення готелів. Порядок розрахунку за проживання і додаткові послуги. Види і методи плати за надання готелем послуги.

15. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ОСОБЛИВО ПОВАЖНИХ ПЕРСОН (VIP-ГОСТЕЙ) В ГОТЕЛІ

Політика роботи з VIP-клієнтами в готелі. Визначення VIP-клієнта, їх вплив на успіх готелю. Види програм заохочення і стимулювання постійних клієнтів, привілею. Підготовка до прийому VIP-клієнтів, оформлення документів, підготовка номера, вітальне послання. Зустріч і прийом гостя, процедура реєстрації, супровід в номер. Обслуговування гостя під час проживання. Обслуговування членів сім'ї VIP-гостя. Прибирання в номерах, зайнятих VIP-гостями. Виїзд гостя.

16. КУЛЬТУРА ПОВЕДІНКИ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛІВ. ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО СЕРВІСУ

Професійний портрет співробітника. Правила поведінки персоналу готелів. Стиль в обслуговуванні гостей. Основні правила ведення телефонних переговорів. Вимоги, що пред'являються до зовнішнього вигляду і особистої гігієни персоналу готелів. Уніформа персоналу.

17. ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ГОСТЯМ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ

Структура управління підприємством харчування готелю. Кухня ресторану при готелі. Секція прибирання і миття посуду. Ресторани і бари готелю. Підготовка ресторанного залу до обслуговування. Секція обслуговування номерів. Відділ

обслуговування масових заходів. Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Бенкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Бенкет-фуршет. Бенкет-коктейль. Бенкет-чай.

18. ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ.

Види додаткових послуг в готелях. Платні і безкоштовні послуги. Перелік і якість надання послуг. Організація побутового обслуговування: прання, хімчистка, ремонт та прасування особистих речей; ремонт і чищення взуття; зберігання речей і цінностей; розвантаження, вантаження і доставка багажу в номер; прокат предметів культурно-побутового призначення; послуги перукарні, манікюрного і масажного кабінетів та ін. Транспортні послуги. Аналіз якості роботи служб готелю за поданням додаткових послуг.

19. ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ ПОБУДОВИ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Організаційна структура готелів. Принципи функціонування основних служб готелів: служба прийому і розміщення, адміністративно-господарська служба, інженерний-технічна служба, служба харчування і напоїв, медична служба, служба маркетингу і продажів, фінансова служба, служба безпеки, відділ кадрів.

20. ТУРИСТСЬКО-ЕКСКУРСІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ЧАСТИНА СИСТЕМИ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ

Напрями туристсько-екскурсійної діяльності в готельному підприємстві. Форми обслуговування. Туроператорська діяльність з організації екскурсійного обслуговування. Вимоги до персоналу туристсько-екскурсійного підприємства. Обов'язки екскурсовода, керівника туристської групи. Порядок підготовки екскурсії. Технологія проведення екскурсії.

21. ІНТЕР'ЄР ГОТЕЛЮ ТА ЙОГО ВПЛИВ НА ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Організація простору готелю, помилки при плануванні площ готелю. Планування номерного фонду, зонування. Інтер'єр і дизайн готелів. Оснащення та оформлення зон готелю: вхідна

зона, ресторан і бар, номерний фонд, ванна кімната конференц-зал, банкетний зал, спортивно-оздоровчі центри, технічні і службові приміщення.

22. АНІМАЦІЙНІ ПОСЛУГИ В СТРУКТУРІ ГОТЕЛЬНОГО ПРОДУКТУ

Культурно-досугова діяльність в готельних підприємствах. Поняття і функції анімації. Типологія анімації. Види і технології реалізації анімаційних програм. Анімаційно-досугова діяльність курортних готелів. Особливості анімаційних програм залежно від відношення туристів до проведення дозвілля.

23. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ СІМЕЙ В ГОТЕЛІ

Сімейний відпочинок в Україні і за кордоном. Особливості сімейного відпочинку в готелях. Особливості обслуговування сімей з дітьми. Інфраструктура готелів, устаткування номерів, організація харчування, надання додаткових послуг.

24. СКАРГИ ГОСТЕЙ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЯКОСТІ РОБОТИ В ГОТЕЛІ

Скарги і конфліктні ситуації, що виникають в готельному бізнесі. Види скарг. Категорії «важких гостей». Туристський рекет. Права гостя. Поведінка персоналу в конфліктній ситуації. Методи вивчення якості послуг, що надаються, в готелі. Критерії оцінки якості послуг. Анкетування гостей як ефективний інструмент оцінки якості обслуговування. Модель надання якісних послуг в готелі. Вимоги до персоналу.

25. ВДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ З УРАХУВАННЯМ ЇХ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ

26. ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛІ ШЛЯХОМ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕТОДІВ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ

27. ЕКОЛОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ І РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

28. ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ ГОСТЕЙ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ

29. ЗНАЧЕННЯ room-service ЯК ПОСЛУГИ ХАРЧУВАННЯ В ГОТЕЛІ

30. СТВОРЕННЯ СПА В ГОТЕЛІ ЯК ЗАТРЕБУВАННОГО

ВИДУ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ