

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

Організація готельного господарства
методичні рекомендації до виконання курсових робіт здобувачами
вищої освіти ОКР «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа» ОПП «Готельно-ресторанна справа»

**Миколаїв
2022**

УДК 338.488.2:640.4

О-64

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету від 21 вересня 2022 р., протокол № 1

Укладач:

О. В. Величко – кандидат економічних наук, доцент, Миколаївський національний аграрний університет.

Рецензенти:

Довгаль О.В. – доктор екон. наук, професор, завідувач кафедри економічної теорії і суспільних наук МНАУ

Расулова А.М. – канд. екон. наук, доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу ДТЕУ

©Миколаївський національний
аграрний університет, 2022

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
1. Загальні положення.....	4
2. Обсяг, структура і зміст курсової роботи	6
3. Робота з літературними джерелами та їх бібліографічний опис.....	15
4. Правила оформлення курсової роботи	16
5 Критерії оцінювання курсової роботи	18
Рекомендована література.....	20
Додатки.....	23
Додаток А Тематика курсових робіт із дисципліни «Організація готельного господарства».....	23
Додаток Б Приклад плану курсової роботи реферативного характеру.....	24
Додаток В Приклад плану курсової роботи дослідницького характеру.....	25
Додаток Г Показники експлуатаційної програми готельного підприємства..	26
Додаток Д Зразок оформлення титульної сторінки.....	30

Розділ 1. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ

Курсова робота є однією з форм підсумкового контролю самостійної діяльності студентів.

Мета виконання курсової роботи полягає у засвоєнні та поглибленні студентами теоретичних знань, оволодінні навичками самостійного дослідження, вмінні практично оцінювати ситуації, робити об'єктивні висновки і пропозиції з організації та забезпечення діяльності підприємств готельного господарства.

Завдання курсової роботи:

- поглиблення, узагальнення і систематизація знань з дисципліни «Організація готельного господарства»;
- підвищення загального рівня фахової поінформованості студентів;
- набуття досвіду самостійного виконання робіт з використанням сучасних наукових методів дослідження;
- набуття вмінь опрацювання інформаційних джерел, користування нормативно-правовим та довідковим матеріалом, викладати власну точку зору на проблемні питання та робити обґрунтовані висновки щодо поліпшення діяльності закладів сфери гостинності;
- формування у студентів здібності використовувати здобуті теоретичні знання у процесі аналізу та узагальнення статистичного матеріалу, оформлювати результати досліджень з використанням таблиць, графіків, схем, діаграм та інших видів рисунків;
- оволодіння навичками стилістично коректного літературного викладення результатів власних досліджень.

Курсова робота має довести фундаментальність та глибину знань, здобутих студентами в процесі вивчення дисципліни «Організація готельного господарства», та характеризувати їх вміння самостійно досліджувати проблематику з обраної теми.

Специфіка курсової роботи полягає в тому, що у процесі її підготовки та захисту відбувається досягнення як навчальних, так і окремих науково-дослідних цілей. За умов глибокого теоретичного і практичного опрацювання теми, обґрунтованості та новизни зроблених висновків, курсова робота може бути рекомендована керівником як наукова доповідь для виступу на студентських наукових конференціях різних рівнів. До курсових робіт висуваються такі загальні вимоги:

- тема курсової роботи повинна відповідати програмному матеріалу дисципліни «Організація готельного господарства»;
- курсова робота має бути самостійною працею студента, що містить критичний аналіз літератури з обраної теми;
- під час написання курсової роботи студент повинен посилатися на авторів та джерела запозичених матеріалів, не допускати свідомого плагіату;
- оформлення курсової роботи має відповідати вимогам, що висуваються до друкованих праць.

При виконанні курсової роботи студентам необхідно:

- обґрунтувати теоретичну актуальність і практичну значущість теми роботи для провадження готельної діяльності;
- провести теоретичне дослідження стану обраної проблеми з позицій економічної науки і сучасного розвитку сфери гостинності;
- забезпечити чіткий взаємозв'язок між теоретичними і практичними аспектами обраної проблеми при обґрунтуванні зроблених рекомендацій і пропозицій;
- сформулювати висновки на підставі самостійного аналізу використаних джерел.

Вибір теми визначається: науковими інтересами студента; актуальністю тих чи інших проблем для розвитку сфери гостинності України; наявністю у розпорядженні студента відповідних науково-практичних та статистичних матеріалів, періодичних видань і методик.

Рекомендується обирати тему курсової роботи за таким ***критеріями***:

- тема повинна мати зв'язок з актуальними проблемами розвитку готельного господарства, до яких виявляє інтерес студент;
- проблеми, пов'язані з обраною темою, і способи їх вирішення повинні бути достатньо відомими студенту внаслідок вивчення дисципліни «Організація та технологія обслуговування в закладах готельного господарства» та виконання індивідуальних завдань.

Складання плану курсової роботи є важливим і відповідальним етапом її виконання, оскільки саме від нього значною мірою залежить якість і цілісність роботи. При складанні плану необхідно керуватися логікою послідовного розкриття змісту курсової роботи, реалізації мети дослідження. За своєю суттю пункти плану є завданнями, які реалізуються в ході написання курсової роботи і розкривають поставлену мету. План включає найменування основних розділів і підрозділів обраної теми, які розкривають її в цілому, а кожен окремо – один з досліджених аспектів цієї теми. При написанні роботи студент повинен скласти розгорнутий план із вказівкою розділів і підрозділів.

Курсова робота може носити *реферативний* або *дослідницький* характер. У першому випадку робота має теоретичну спрямованість і складається на підставі аналізу й узагальнення низки літературних та інших джерел інформації: монографій, брошур, статей з наукової періодики, нормативно-правових документів чинного українського законодавства про готельне господарство, методичних рекомендацій, статистичних відомостей тощо.

Студент повинен отримати з літературних джерел основний матеріал, який стосується проблеми, що вивчається; дати йому оцінку; зв'язано, грамотно і логічно обґрунтувати власну точку зору; зробити висновки з проведеного дослідження. У разі, якщо робота має дослідницький характер, студентові необхідно користуватися як науково-методичною літературою, так і власними спостереженнями, результатами проведеного аналізу, висувати власні гіпотези тощо.

РОЗДІЛ 2. ОБСЯГ, СТРУКТУРА І ЗМІСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Оптимальний обсяг курсової роботи без урахування додатків і списку літератури має становити 30-35 сторінок, набраних за допомогою комп'ютеру та надрукованих на аркушах формату А4 із дотриманням таких вимог: ширина лівого, верхнього та нижнього полів – 20 мм, правого – 15 мм. Гарнітур шрифту – «Times New Roman», розмір шрифту (кегель) – 14, вирівнювання – «по ширині», міжрядковий інтервал – 1,5, абзацний відступ – 1,25 см.

Курсова робота повинна мати чітку і логічну побудову, включати такі структурні елементи: титульна сторінка; зміст; вступ (2-3 сторінки); основна частина, що складається з трьох розділів (25-30 сторінок); висновки (2-3 сторінки); список використаних джерел; додатки (за наявності).

У *вступі* до курсової роботи обґрунтовується актуальність теми, що вивчається, її практична та теоретична значущість; надається стисла характеристика стану проблеми; перелік питань, які потребують розв'язання.

Вступ повинен містити:

- актуальність дослідження, де викладається сучасний стан проблеми, що розглядається, її роль в організації готельного господарства;

- об'єкт дослідження – процес або явище, що породжує проблемну ситуацію та обране для вивчення. Об'єктами курсової роботи можуть бути процеси або явища, що відбуваються у закладах готельного господарства; технологія та організація готельного обслуговування тощо;

- предмет дослідження – конкретне завдання (проблема) в межах об'єкта дослідження; структурний компонент (частина) об'єкта, до якої прикута основна увага автора курсової роботи. Саме предмет визначає тему дослідження. Таким чином, об'єкт і предмет дослідження як категорії наукового процесу співвідносяться між собою як загальне і часткове;

- мета курсової роботи – вивчення, аналіз стану або оптимізація предмета дослідження стосовно об'єкта дослідження;

- завдання курсової роботи є елементами (етапами) досягнення її мети.

Як правило, виходячи із завдань дослідження, формується структура роботи (план, зміст). Тому завдання роботи формулюють на підставі найменувань розділів і підрозділів рубрикації. Формулювання завдань зазвичай починаються з дієслова: «вивчити», «розглянути», «здійснити», «виконати», «оптимізувати» тощо;

- огляд використаних теоретичних та нормативно-правових джерел – стисло вказуються прізвища авторів, яким належить вагомий внесок у розробку проблеми, основні закони та інші нормативні акти, згадані в роботі (з посиланнями у квадратних дужках на номери джерел у списку літератури);

- методи дослідження – перелік та аргументована характеристика застосованих у дослідженні методів (наприклад, економіко-статистичні методи, методи аналізу ринку тощо).

Основна частина курсової роботи передбачає всебічне розкриття змісту обраної теми, її важливих питань і проблем.

У теоретичному розділі необхідно:

- показати розвиток поглядів на проблеми, що вивчаються, у літературі з економіки, організації та управління у сфері готельного господарства;
- дати аналітичний огляд вітчизняних та зарубіжних публікацій з теми дослідження;
- висвітлити різні точки зору на існуючі дискусійні питання в межах обраної теми та зробити їх критичний аналіз;
- викласти результати, одержані різними авторами;
- закінчити розділ коротким резюме про рівень дослідження теми, обраної для курсової роботи.

Джерелами інформації для теоретичного розділу зазвичай виступають законодавчі та нормативні акти, що регулюють функціонування предмета та об'єкта дослідження; теоретичні, науково-прикладні і науково-публіцистичні літературні джерела; статистичні збірники тощо.

Матеріали для написання теоретичного розділу курсової роботи повинні відповідати сучасному рівню розвитку науки про готельну сферу.

Рекомендується використовувати тільки літературні джерела останніх років видання.

Якщо курсова робота має **реферативний характер**, то у другому розділі основної частини студенту потрібно зосередити увагу на організаційно-правових засадах здійснення готельного бізнесу в Україні. Для цього необхідно користуватися відповідними Законами України, Постановами Кабінету міністрів України, нормативно-правовими документами центрального та місцевих органів виконавчої влади у сфері туризму та готельного господарства, органів місцевого самоврядування, національними стандартами по засобах розміщення туристів, закладах ресторанного господарства тощо. Бажано проводити аналогію та порівняння між вітчизняним та міжнародним досвідом організації готельного обслуговування, надання послуг з розміщення, харчування, дозвілля (залежно від теми дослідження).

Третій розділ роботи, яка має реферативний характер, потрібно присвятити огляду статистичної інформації з досліджуваної теми. Для цього необхідно користуватися даними, що містяться на сайті Державної служби статистики України (відомості про туристичні потоки, засоби розміщення туристів, стан розвитку санаторно-курортної бази країни тощо). Крім того, доцільно використовувати інформацію зі статистичних збірників Державної служби статистики України та регіональних статистичних управлінь, яка узагальнює показники діяльності підприємств за формами звітності 1-КЗР «Звіт про роботу колективного засобу розміщення» тощо. У курсовій роботі необхідно зробити всебічний якісний аналіз статистичної інформації, навести її у вигляді таблиць та рисунків (графіків, діаграм, схем), обґрунтувати висновки. Приклад плану курсової роботи, а також приклади таблиць, які містять статистичну інформацію, та методичні пояснення щодо проведення аналізу їх даних, наведені у додатку Б.

Якщо курсова робота має **дослідницький характер**, то другий розділ основної частини повинен базуватись на даних власного експерименту або містити аналіз даних конкретного закладу готельного господарства (готелю, пансіонату, санаторію, бази відпочинку, будинку відпочинку, хостелу тощо).

При складанні характеристики закладу готельного господарства необхідно надати відомості про його найменування, рік введення в експлуатацію, юридичну адресу; період функціонування протягом року; структуру номерного фонду; перелік основних і додаткових послуг та ціни на них тощо.

Методичною базою аналізу функціонування досліджуваного закладу готельного господарства служать різні методики, які студент може знайти у науковій літературі, а також підходи і прийоми, вивчені їм на лекційних та практичних заняттях.

У третьому розділі роботи, яка має дослідницький характер, потрібно надати певні рекомендації і пропозиції щодо предмета дослідження на підставі основних теоретичних положень, що викладені в першому розділі, та результатів експериментальної частини роботи, отриманих у другому розділі.

У процесі написання курсової роботи треба звернути увагу на розробку пропозицій щодо підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств на внутрішньому й світовому туристичному ринку.

При виконанні курсової роботи, яка має дослідницький характер, потрібно користуватися різноманітними інформаційними джерелами. Інформація, яку отримують студенти на основі форми державної статистичної звітності № 1-КЗР, дає можливість аналізувати як попит на послуги розміщення, так і пропозицію в цій сфері діяльності. Пропозицію характеризують показники експлуатаційної можливості колективних засобів розміщення, до яких належать:

- кількість колективних засобів розміщення з розподілом за типами;
- кількість готелів окремих категорій;
- кількість спеціалізованих засобів розміщення, розташованих на території курортів;
- місткість підприємств готельного господарства;
- кількість номерів у готелях та аналогічних засобах розміщення з розподілом на категорії, зокрема за типами закладів;
- число місць у спеціалізованих засобах розміщення, зокрема за типами закладів;
- кількість структурних підрозділів колективних засобів розміщення.

Дослідження специфіки надання послуг конкретними закладами готельного господарства та вивчення відгуків про їх діяльність доцільно здійснювати на підставі відомостей, отриманих як з їх офіційних сайтів, так і розміщених на популярних системах бронювання – <http://www.booking.com>, <http://www.agoda.com>, а також на сайтах планування мандрівок – наприклад, <http://www.tripadvisor.ru> тощо.

Студентові необхідно скласти *загальну характеристику* вибраного закладу готельного господарства за такою схемою:

- визначити місце розташування засобу розміщення на території певного регіону України;
- указати рік введення його в експлуатацію, форму власності, юридичну адресу досліджуваного готельного підприємства;
- визначити період його функціонування протягом року (діє цілорічно або сезонно);
- виявити контингент відвідувачів, що проживають у засобі розміщення;
- указати ступінь близькості або віддаленості вибраного готельного підприємства від ділового центру міста, визначних пам'яток, водних, гірських та інших туристичних ресурсів;
- описати архітектурний стиль, прилеглу територію та інтер'єр даного готельного підприємства;
- дізнатися про можливість організації в ньому різних заходів (ділових зустрічей, конференцій, семінарів, тренінгів, урочистих подій тощо);
- ознайомитися зі способами бронювання готельних послуг у даному закладі готельного господарства.

Дослідження специфіки *надання послуг* вибраним закладом готельного господарства доцільно розпочинати з виявлення комплексу пропонованих ним послуг та підрозділів сфери обслуговування, приклади яких наведені на рис. 2.1 та 2.2.

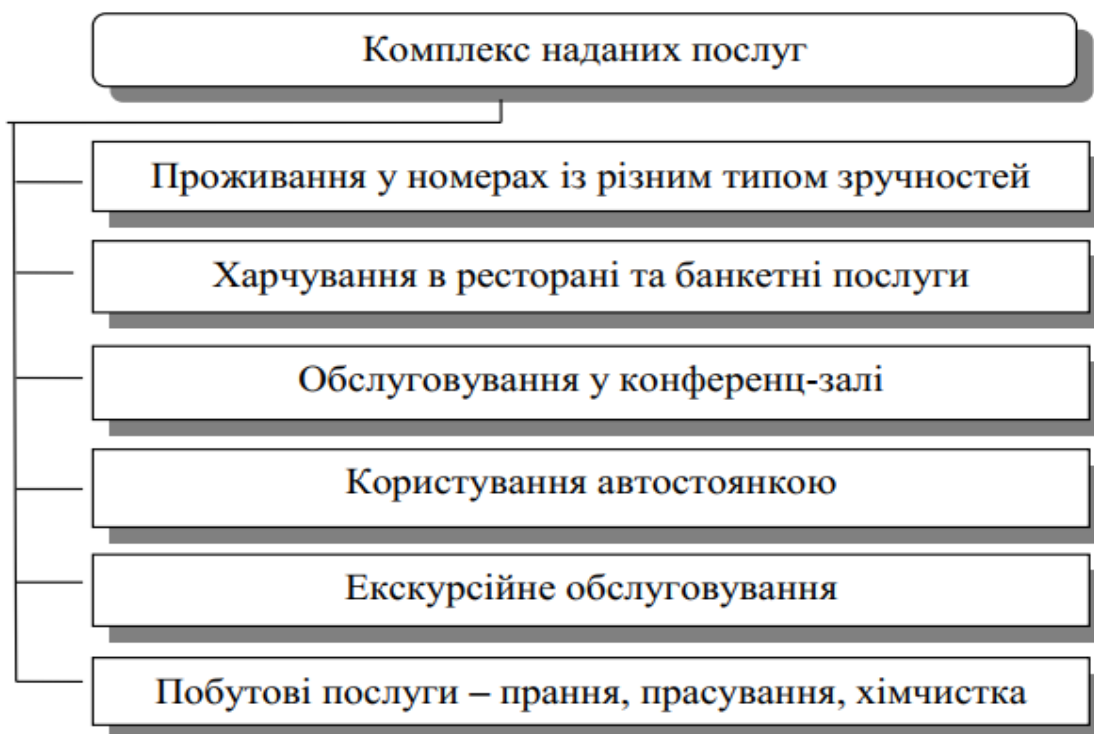


Рис. 2.1. Комплекс послуг, наданих досліджуваним закладом готельного господарства

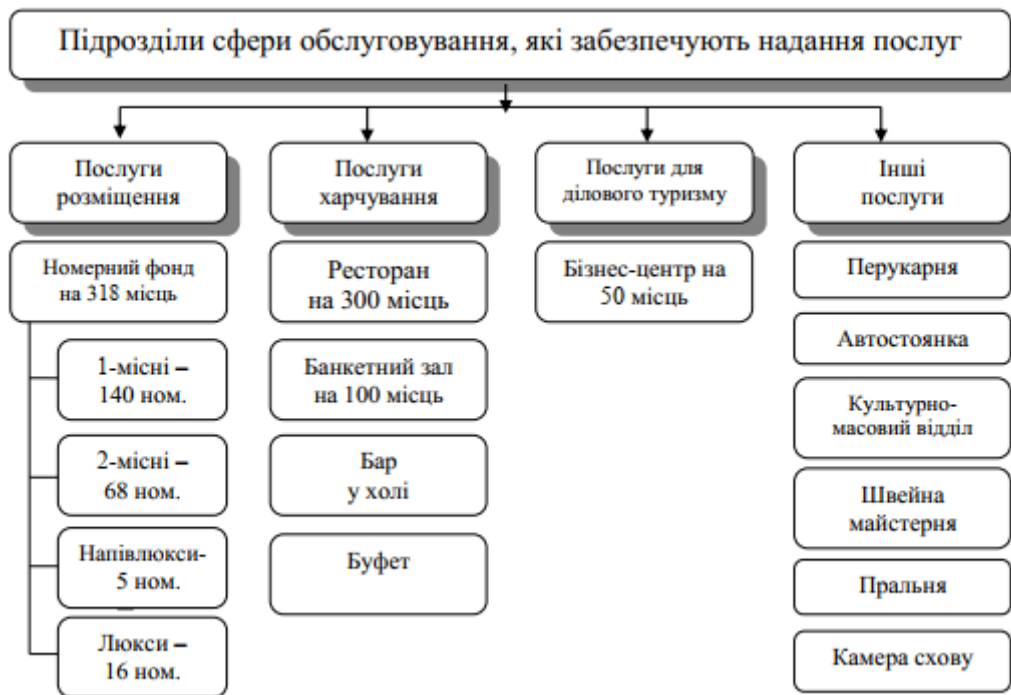


Рис. 2.2. Підрозділи, які забезпечують надання основних та додаткових послуг закладів готельного господарства

Важливим етапом у вивченні специфіки надання готельних послуг є дослідження *структури номерного фонду засобу розміщення* (табл. 2.1-2.3).

Таблиця 2.1.

Структура номерного фонду та вартість послуг розміщення у підприємствах готельного господарства *малої місткості* (грн. /доба)

№ п/п	Категорії номерів	Кількість номерів	Вартість основного обслуговування на добу залежно від сезону та дня тижня		
			у «пік» сезону – липень, серпень		у решті місяців року
			пн., вт., ср., чт.	п'ятн., суб., нед.	
1	Стандарт	16	600	700	500
2	Комфорт	3	650	750	550
3	Напівлюкс	8	700	800	700
4	Люкс	2	1000	1200	1000
5	VIP	1	1200	1400	1100
Усього номерів		30	X	X	X

Таблиця 2.2

Оснащення номерного фонду закладів готельного господарства *малої місткості* залежно від категорії номера

Категорії номерів	Кількість номерів	Оснащення номерного фонду
Стандарт	16	Кондиціонер, кабельне телебачення, холодильник, міні-бар, духова кабіна
Комфорт	3	Оснащення таке ж, як у номері «стандарт» + ванна (замість душової кабіни), м'який куточок
Напівлюкс	8	Оснащення таке ж, як у номері «комфорт» + балкон
Люкс	2	Оснащення таке ж, як у номері «напівлюкс» + сейф
VIP	1	Двокімнатний, оснащення таке ж, як у номері «люкс» + джакузі, велика тераса
Усього номерів	30	

Таблиця 2.3

Структура номерного фонду та вартість послуг розміщення у закладах готельного господарства *великої місткості*

Категорії номерів	Кількість кімнат	Вид із вікна	Оснащення номерів				Ціна (грн.)		Кількість номерів
			Каб.ТВ / Холод-к /Телефон	Кондиціонер	Ліжко	Сан.вузол	1-міс.	2-х міс.	
Люкс 1 класу	Двох-кімнатні	На море	+	є	«double» + дод.місце на дивані (90 грн.)	ванна	680	725	16
Люкс 2 класу		На парк	+	є			610	655	
Напів-люкс		На море	+	є	душ	550	595	5	
2-місн. станд. 1 класу	Одно-кімнатні	На море	+	є	«double»	душ	430	475	68
2-місн. станд. 1 класу		На парк	+	немає	«double»	душ	400	445	
1-місн. станд. 2 класу		На море	+	є	«single»	душ	350	-	140
1-місн. станд. 2 класу		На парк	+	немає	«single»	душ	320	-	
Усього номерів									229

Проведення аналізу *виробничої програми готельного підприємства* є важливою складовою курсової роботи. Характеристику та перелік основних показників щодо проведення аналізу *виробничої програми готельного*

підприємства наведено у додатку Г. Розрахунки основних показників виробничої програми подані у вигляді табл. 2.4.

Таблиця 2.4

Аналіз показників виробничої програми готелю

Показники	2019 рік	2020 рік	2021 рік	Зміна значень показників 2021 р. до 2019р., %
Одноразова місткість, місць	250	225	190	- 24,0
Кількість ліжко-діб в інвентарі, л-д.	91250	82125	69540	- 23,8
Кількість простоїв, л-д	2420	2950	3230	+ 33,5
Кількість л-д в експлуатації, л-д.	88830	79175	66310	- 25,4
Коефіцієнт завантаження, %	50	55	60	+ 20
Кількість ліжко-діб наданих, л-д.	44415	43546	39786	- 10,5
Середній тариф, грн.	80.00	85.00	90.00	+ 12,5
Дохід від реалізації ліжко-діб, тис. грн.	3553,2	3701,43	3580,74	+ 0,008

На підставі зібраної та оформленої у табличному вигляді інформації студентові потрібно:

- проаналізувати структуру номерного фонду, навести її у формі кругової діаграми, визначивши питомі ваги різних категорій номерів;
- розрахувати коефіцієнт завантаження готелю та середню вартість одного місця у засобі розміщення;
- дослідити ціни на додаткові послуги, надавані досліджуваним готельним підприємством та зробити певні висновки.

Оцінку якості надання готельних послуг та специфіку організації готельного продукту за чотирма рівнями доцільно проводити, користуючись відгуками споживачів послуг досліджуваного засобу розміщення. Приклади наведені у табл. 2.5-2.6.

Таблиця 2.5

Дослідження специфіки організації готельного продукту певного закладу готельного господарства

Рівні	Найменування рівнів	Відгуки клієнтів про готельний продукт даного ЗГГ	
		Позитивні	Негативні
1	Базовий продукт	<ul style="list-style-type: none"> - розміщення у номерах різної комфортності - харчування у ресторані - побутові послуги - культурно-масове та екскурсійне обслуговування - послуги для бізнес-туристів - обмін валют - автостоянка 	<ul style="list-style-type: none"> - немає можливості для резервування місць на автостоянці - автостоянка маленька (10 місць), тому потрібно ставити автомобіль на платну стоянку поряд з готелем - здійснення оплати тільки готівкою - великий ступінь плинності кадрів - яскраво виражена сезонність попиту на послуги
2	Очікуваний продукт	<ul style="list-style-type: none"> - чистота - затишна атмосфера - приємний інтер'єр - ввічливий персонал - різноманітне меню у ресторані - доступ до Інтернету у номерах - кабельне телебачення - холодильник, міні-бар 	<ul style="list-style-type: none"> - погана звукоізоляція всередині номерів - відсутність верхнього освітлення у номерах - неможливість ставити вікна на провітрювання - відсутність сейфа в номері - застосування старих моделей телевізорів - завищені ціни на ресторанный страви - слабка знання персоналом іноземних мов - відсутність програм лояльності клієнтів
3	Розширений продукт	<ul style="list-style-type: none"> - зручне розташування готелю поблизу пляжу - спокійний, тихий район - зручна транспортна розв'язка - невелика віддаленість від центру міста - наявність супермаркету поблизу готелю 	<ul style="list-style-type: none"> - відсутність вивіски - відсутність покажчиків - погана реклама готелю - достатньо шумно у номерах, вікна яких виходять на сусіднє будівництво
4	Потенційний продукт	Пошук нових концепцій, методів обслуговування, можливості надання нових видів послуг	Відсутність пропонування послуг (складено на основі побажань клієнтів): <ul style="list-style-type: none"> - для біологічного відновлення організму (сауна, солярій, масажний кабінет); - для заняття спортом (тренажерний зал); - для догляду за зовнішністю (салон краси, SPA-салон, косметичний кабінет)

Таблиця 2.6

Структура оцінки якості обслуговування у закладах готельного господарства

№ п/п	Складові оцінки	Кількість балів
1	Чистота	8,4
2	Комфорт	6,9
3	Місце розташування	6,8
4	Зручності	7,1
5	Персонал	8,8
6	Співвідношення «ціна / якість»	7,2
Загальна оцінка за 10-бальною шкалою		7,5

За результатами власного опитування або анкетування споживачів готельних послуг, необхідно визначити рівень їх задоволеності за формулою:

$$P_3 = K_0 - K_B, \quad (2.1)$$

де P_3 – рівень задоволеності;

K_0 – кількість балів, якими споживач оцінює отриману послугу;

K_B – кількість балів, якими споживач оцінює важливість послуги.

Якщо $P_3 > 0$, то сподівання клієнта справдилися, він отримав додаткове задоволення від споживання послуги; якщо $P_3 = 0$ – рівень якості наданої та спожитої послуги відповідає сподіванням; якщо $P_3 < 0$ – послуга не відповідає вимогам споживача.

Аналіз відповідності якості готельних послуг вимогам споживачів передбачає розроблення студентом процедури отримання інформації від споживачів послуг, власних пропозицій щодо підвищення якості готельних послуг. За результатами створення таблиць та рисунків із формування готельного продукту й аналізу якості його надання студентові потрібно зробити певні висновки та власні пропозиції щодо покращення процесу обслуговування в досліджуваному засобі розміщення. Наприклад, в основу розробки може бути покладено модель використання інформаційних технологій у процесі забезпечення якості готельних послуг.

Для ефективного управління підприємствами сфери гостинності, прийняття рішень щодо забудови нових і модернізації існуючих закладів, удосконалення процесу надання послуг, технологічних вимог експлуатації готелю, студентам необхідно сформулювати заходи щодо розвитку досліджуваних підприємств готельного господарства та інших засобів розміщення. У загальних висновках до курсової роботи необхідно перерахувати всі виявлені тенденції розвитку готельного господарства України та зокрема певного засобу розміщення, а також указати на переваги та недоліки в організації діяльності досліджуваного засобу розміщення з урахуванням світового досвіду роботи закладів готельного господарства даного типу.

Варто підкреслити, що якість курсової роботи визначається не стільки кількістю використаних матеріалів із діяльності готельного підприємства та джерел статистики, скільки якістю їх обробки, ступенем самостійності

опрацювання питань, елементами новизни, оригінальністю, обґрунтованістю висновків і пропозицій.

Викладення усіх розділів курсової роботи (як реферативного, так і дослідницького характеру) має бути чітким, послідовним, логічним. Питання, що містяться у плані основної частини роботи, повинні бути тісно взаємопов'язані, впливати один з одного, створюючи єдине ціле.

У курсовій роботі необхідно уникати протиріч між окремими її положеннями. Текст роботи має доповнюватись графічними матеріалами, мета яких – ілюстрування викладених положень, а у ряді випадків – заміна вербального описання для надання роботі наочності. Використовувані у роботі терміни та поняття повинні мати єдине трактування протягом усього дослідження.

Логічним завершенням курсової роботи є **висновки**. Головна їх мета – підведення підсумків проведеного дослідження. Висновки подаються у вигляді окремих лаконічних положень, методичних рекомендацій; вміщують у концентрованому вигляді основні результати дослідження, вирішення всіх поставлених завдань, які виконувались студентом у процесі написання курсової роботи. Найважливішою частиною висновків є пропозиції студента із вдосконалення елемента, явища і ін., навколо якого проводилося дослідження.

Список літератури включає бібліографічний опис джерел, використаних автором під час роботи над темою. Укладаючи його, студент повинен дотримуватися вимог національного стандарту. Вимоги до оформлення списку використаної літератури наведені у наступному розділі.

Форму і зміст курсової роботи значно збагачують **додатки**: ілюстрації, карти, схеми, діаграми, хронологічні та інші таблиці, які повинні наводитися з необхідним ступенем точності та аргументованості, з посиланням на відповідні джерела інформації або на власні обчислення.

РОЗДІЛ 3. РОБОТА З ЛІТЕРАТУРНИМИ ДЖЕРЕЛАМИ ТА ЇХ БІБЛІОГРАФІЧНИЙ ОПИС

Для обґрунтування актуальності і викладення теоретичних основ досліджуваної теми курсової роботи студент повинен створити бібліографічний список, до складу якого потрібно включати нормативно-правові акти України з готельного господарства, фундаментальну наукову та методичну літературу, монографії, статті в періодичних виданнях, статистичні довідники тощо.

В методичних рекомендаціях наведено перелік рекомендованих джерел інформації, проте необхідно враховувати, що цей список не є повним і обмежуватися тільки вказаною в ньому літературою не можна. Студент має самостійно підібрати літературу за вибраною темою, використовуючи для цього систематичні і алфавітні каталоги бібліотек. Крім того, необхідно користуватися новітніми джерелами інформації з мережі Інтернет.

Для складання бібліографії існують загальноприйняті правила опису використаної літератури, яких потрібно дотримуватися.

Список використаної літератури дозволяє зробити висновок про ступінь інформованості студента з проблеми, якій присвячена курсова робота. Джерела можна розміщувати одним із таких способів: у порядку появи посилань у тексті; в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків; у хронологічному порядку тощо.

Перелік використовуваних джерел має бути достатнім (20-25 найменувань) для більш повного розкриття теми та проведення критичного аналізу наявних публікацій із досліджуваних проблемних питань. При написанні курсової роботи студент обов'язково повинен давати посилання на використані літературні та інші інформаційні джерела; самі джерела мають бути включеними до списку використаної літератури. Посилання даються одразу після закінчення цитати, у квадратних дужках, де вказується порядковий номер джерела у списку використаної літератури та відповідна сторінка. Наприклад: [5, с.135] – сторінка 135 літературного джерела, яке в списку літератури зазначено під номером 5. Таким же чином потрібно робити посилання на джерела інформації, якщо студентом створені розрахунки, подані в таблицях та (або) на рисунках.

РОЗДІЛ 4. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Матеріал, зібраний студентом для курсової роботи, потрібно згрупувати, обробити і систематизувати відповідно до остаточного варіанта плану. На цьому етапі відбувається уточнення структури роботи, підбирається ілюстрований матеріал, формується чорновий варіант роботи, що піддається наступній літературній обробці й редагуванню.

Літературне оформлення курсової роботи становить важливий елемент її виконання і є одним із чинників, які враховуються при оцінюванні роботи. В цьому сенсі увага звертається на змістовність викладу матеріалу – логічність і послідовність, повноту і репрезентативність (широту використання наукових джерел), загальну грамотність та відповідність стандартам і прийнятним правилам, на текст роботи, список літератури, додатки, а також на оформлення титульної сторінки.

Титульна сторінка оформлюється з урахуванням вказаних нижче вимог. Вона обов'язково має містити найменування галузевого міністерства, вищого навчального закладу, назву кафедри, тему курсової роботи, найменування напряму підготовки, за яким здійснюється навчання студента, номер його академічної групи, прізвище та ініціали, прізвище та ініціали, науковий ступінь і вчене звання наукового керівника, рік виконання курсової роботи, найменування місця розташування ВНЗ. Зразок титульної сторінки наведено в додатку Д.

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, рисунків, таблиць, формул необхідно подавати арабськими цифрами без знаку «№».

Заголовки структурних елементів роботи: «ЗМІСТ», «ВСТУП», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ» не нумерують, набирають великими літерами, жирним шрифтом і розміщують посередині рядка. Кожний розділ курсової роботи потрібно починати з нової сторінки.

Розділи і підрозділи повинні мати заголовки. Розділи нумеруються арабськими цифрами з крапкою після цифри. Заголовки розділів слід розташовувати посередині рядка і друкувати великими літерами без крапки наприкінці, не підкреслюючи. Заголовки підрозділів потрібно друкувати з абзацного відступу малими літерами, крім першої літери, не підкреслюючи, без крапки наприкінці. Не допускається розміщення назви підрозділів у нижній частині сторінки, якщо після нього розташований тільки один рядок тексту.

Основними вимогами до формулювання заголовків розділів і підрозділів курсової роботи вважають: стислість, чіткість і синтаксична різноманітність у побудові речень, послідовне та точне відображення внутрішньої логіки змісту роботи.

До складу курсової роботи, крім текстової частини, входить різноманітний графічний та ілюстративний матеріал, який готується й оформлюється одночасно. Задля уникнення перевантаження основних розділів курсової роботи, рекомендується частку такого матеріалу виносити в додатки.

Додатки оформлюються на окремих аркушах, причому кожен з них повинен мати свій тематичний заголовок і, в правому верхньому куті, надпис «Додаток». Додатки слід позначати послідовно великими літерами української абетки, за винятком літер Г, Є, З, І, Ї, Й, О, Ч, Ь. Наприклад: Додаток А тощо.

Ілюстрації, а також **рисунки** (у вигляді схем, графіків, діаграм тощо), які є в тексті курсової роботи, повинні мати загальну нумерацію, виконану арабськими цифрами, і позначатися словом «Рис.» (див. приклад).

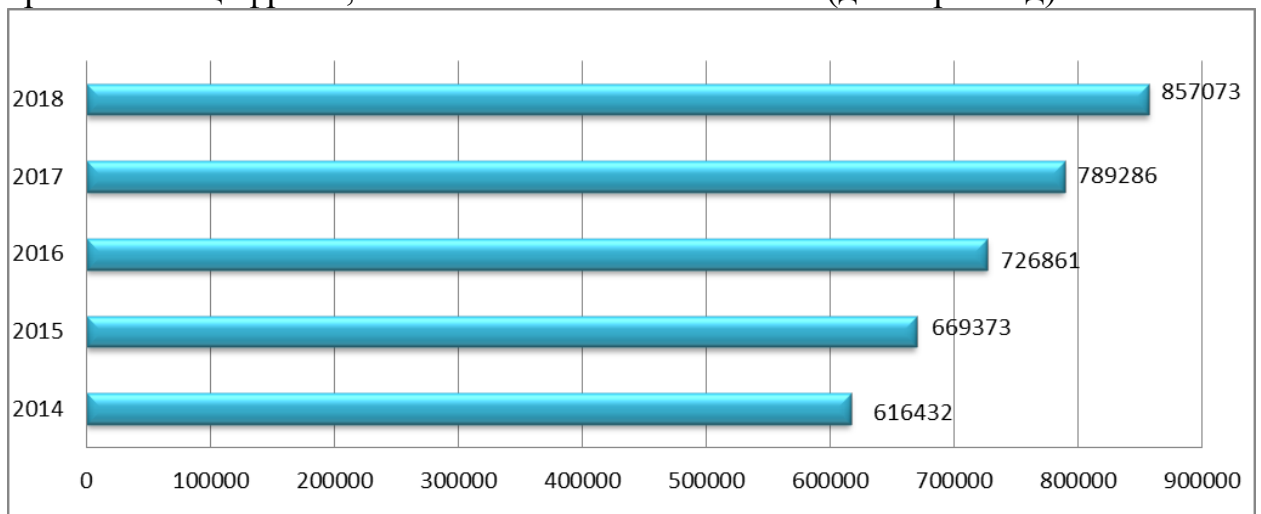


Рис. 1.1 Діаграма прогнозу потоку туристів до колективних засобів розміщення по регіону на період 2014-2018 рр. (осіб)

Розраховано за даними: [16, 18-19]

У тексті, до якого відноситься той чи інший рисунок, робиться посилання на нього в дужках, наприклад: (Рис. 1.1). У разі, якщо посилання робиться на рисунок, який вже згадувався раніше, тоді пишуть «див. рис. 1.1, с. 25» (тобто дивиться перший рисунок першого розділу на сторінці 25).

Аналогічні позначення використовуються і для **таблиць** курсової роботи, в яких наведено відповідний цифровий матеріал. Таблицю варто розташовувати безпосередньо після тексту, в якому вона згадується вперше, або на наступній сторінці. На всі таблиці повинні бути посилання в тексті роботи. Таблиці варто нумерувати арабськими цифрами наскрізною нумерацією в межах розділу, за винятком таблиць, що розміщуються в додатках. Номер таблиці складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, розділених крапкою, наприклад, таблиця 1.3 – третя таблиця першого розділу.

Таблиця 1.3

Назва таблиці

Назва рядків	Назва граф (стовбців) таблиці
1	
2	

Таблиця має назву, яку розміщують над таблицею в центрі. Якщо рядки або графи таблиці виходять за формат сторінки, таблицю ділять на частини та розміщують одну частину під іншою, або переносять частину таблиці на наступну сторінку. У цьому випадку нумерують графи, повторюють їх нумерацію на наступній сторінці. Назву таблиці не повторюють. Слово «Таблиця ...» вказують один раз, справа над першою частиною таблиці, над іншими частинами пишуть: «Закінчення табл. ...» із вказівкою її номера. При згадуванні у тексті певних учених, науковців, дослідників, їх ініціали потрібно ставити перед прізвищем, наприклад: В. Ф. Кифяк, а не Кифяк В. Ф.

Сторінки курсової роботи слід нумерувати арабськими цифрами, дотримуючись наскрізної нумерації по всьому тексту. Номер сторінки проставляють у правому верхньому куті сторінки без крапки наприкінці. Першою сторінкою вважається титульна сторінка, яка не нумерується; на наступній сторінці, яка містить зміст, проставляється цифра 2 і так далі.

Розділ 5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Розподіл балів за зміст, оформлення та захист курсової роботи наведено в таблиці 5.1.

Таблиця 5.1

Розподіл балів за виконання та захист курсової роботи

№	Об'єкт оцінки	Максимальна кількість балів
1	Оцінювання змісту курсової роботи	55
2	оформлення курсової роботи	15
3	Захист курсової роботи	30
	Разом	100

Критерії оцінювання курсової роботи (0-55 балів):

- 1) ступінь розкриття практичних аспектів діяльності підприємства готельного господарства ;
- 2) логічний взаємозв'язок викладеного матеріалу;
- 3) наочність та якість ілюстративного матеріалу;
- 4) ступінь самостійності проведеного дослідження;
- 5) відповідність побудови роботи поставленим цілям і завданням.

Критерії оцінювання оформлення роботи (0-15 балів):

- 1) відповідність обсягу та оформлення роботи встановленим вимогам;
- 2) наявність у додатках до курсової роботи самостійно складених документів;
- 3) наявність у додатках документів від підприємства, що підтверджують аргументованість зроблених висновків .

Критерії оцінювання захисту курсової роботи (0-30 балів):

- 1) вміння чітко, зрозуміло та стисло викладати основні засади проведеного дослідження;
- 2) повнота, глибина, обґрунтованість відповідей на питання членів комісії за змістом роботи;
- 3) рекомендацій щодо практичного використання результатів дослідження.

Підсумкова оцінка виставляється комісією колегіально за наступними критеріями:

Курсова робота може бути оцінена за національною шкалою на «відмінно», якщо вона відповідає таким вимогам:

- курсова робота чітко структурована, зміст роботи відображає як теоретичний, так і практичний рівень розгляду теми;
- містить аналіз наукових досліджень з проблеми, що вивчається;
- у курсовій роботі є розділ, присвячений практичному застосуванню результатів роботи, або наведено актуальний ілюстрований матеріал, який містить аналіз статистичних даних, поданий у вигляді таблиць, схем, діаграм тощо;
- робота написана у науковому стилі, відповідає всім вимогам вищої школи щодо оформлення студентських робіт;
- студентом при захисті зроблена змістовна презентація, паралельно представлена логічна доповідь;
- студент показує глибокі знання з даної проблеми та аргументовано відповідає на поставлені запитання.

Якщо в структурі роботи є незначні структурні порушення, не досить повно розкриті окремі питання, присутні незначні порушення правил оформлення, або на захисті курсової роботи студент відповідає недостатньо повно і чітко, то курсова робота оцінюється на «добре».

Якщо в структурі курсової роботи є значні структурні порушення, слабо розкриті окремі питання, наявні численні порушення правил оформлення, або

при захисті курсової роботи студент відповідає недостатньо добре, то курсова робота оцінюється на «задовільно».

Якщо курсова робота не може бути за об'єктивними причинами захищена на «відмінно», «добре» або «задовільно», то студент отримує оцінку «незадовільно».

Шкалу оцінювання наведено в табл. 5.2

Таблиця 5.2

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), диференційованого заліку	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : навчальний посібник. Київ : ЦУЛ, 2009. 341 с. URL: <https://subject.com.ua/pdf/242.pdf>
2. Готельно-ресторанний бізнес : навчальний посібник / О. А. Ніколайчук та ін. ; за ред. О. А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с. URL: http://elibrary.donnuet.edu.ua/2504/1/2022_NP_Nikolaichuk_Hotelno-restoranniy%20bussniss.pdf2.
3. Давидова О. Ю., Усіна А. І., Сегеда І. В. Ресторанний менеджмент : підручник / Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ, 2014. 279 с. URL: https://eprints.kname.edu.ua/38929/1/2012%201%D0%9F%20PIDRYCHNUK_RestorMenedg2013.pdf
4. Завальний О. В., Апатенко Т. М., Краснокутська Ю. В. Проектування об'єктів готельноресторанного господарства = Design of Hotel and Restaurant Facilities : білінгв. навчальний посібник / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 226 с. URL: <https://eprints.kname.edu.ua/58994/>.

5. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях : навчально наочний посібник. Старобільськ : Вид-во ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка», 2018. Ч. 1. 188 с.
URL:http://dspace.luguniv.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/2717/kashin_ska..pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Кравець С. Г., Камінська Н. П., Оліферчук О. Г. Організація і техніка обслуговування : навчальний посібник / за ред. С. Г. Кравець. Київ : Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/106799/1/Organizacia%20i%20tehnika%20obslugovuvannia%2025012016.pdf>
7. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2017. 280 с.
8. Левицька І. В., Онищук Н. В., Корж Н. В. Готельна справа : навчальний посібник Київ : Київський національний торговельно-економічний університет. 2015. 580 с. URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=26667.pdf>
9. Мазаракі А. А. HoReCa: Готелі : навч. посіб. Київ: КНТЕУ, 2017. 412 с.
10. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підруч. Київ : ЦУЛ, 2018. 336 с.
11. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика : підруч. 2-ге вид., перероб. та допов. Київ : ЦУЛ, 2019. 472 с.
12. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. / Л. М. Яцук, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина [та ін.]. Харків : Світ Книг, 2022. 486 с.
13. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навчальний посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с. URL: http://elibrary.donnuet.edu.ua/2017/1/2020_NP_Nazarenko_Vodnaruk_Org_obs1%20%281%29-конвертирован.pdf
14. Назаренко І. А., Никифоров Р. П., Лохман Н. В. Організація ресторанного господарства (Блок 1) : навчальний посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 165 с. URL: http://elibrary.donnuet.edu.ua/2016/1/2017_NP_Nazarenko_Nykyforov_Lokhman_ORGконвертирован.pdf
15. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. Г.Б. Мунін. А.О. Змійов. Г.О. Зінов'єв та ін.: за ред. С.І. Дорогунцова. Київ : Ліра-К, 2015. 520 с.

Допоміжна

1. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навчальний посібник. Харків : Харківський національний університет міського господарства, 2018. 373 с. URL: <https://core.ac.uk/download/162019759.pdf>
2. Журавльова С. М., Зайцева В. М., Каптюх Т. В. Технологія готельної справи : навчальний посібник. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022.

- 264 с. URL: http://eir.zntu.edu.ua/bitstream/123456789/9161/1/NP_Zhuravlova.pdf
3. Коренець Ю. М., Клевцов Є. Г. Дизайн об'єктів та інтер'єр приміщень закладів готельноресторанного бізнесу : навчальний посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 162 с. URL: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/2250/1/Tutorial%20Design%20of%20objects%20and%20interior.pdf>
4. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навчальний посібник. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/4750>
5. Кузьмін О. В., Кійко В. В., Акімова Л. М., Бондарчук С. М. Обладнання закладів ресторанного господарства. Оцінка технічного рівня : навчальний посібник. Херсон : Олді-плюс, 2018. 276 с. URL: https://er3.nuwm.edu.ua/11441/1/Акімова%20Л.М._Обладнання%20закладів%20рестор%20господарств.%20%281%29.pdf
6. Самодай В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи : навчальний посібник. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с. URL: https://www.repository.sspu.edu.ua/bitstream/123456789/699/4/Orhanizatsiia_restoranoi_spravu.pdf
7. Скопень М. М. Інформаційні системи і технології в готельноресторанному та туристичному бізнесі : навч. посіб. Київ: Ліра-К, 2017. 764 с.
8. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельноресторанному господарстві: навч. посіб. Київ: Магнолія, 2017. 328 с.

Інформаційні ресурси

1. CNN Hotels. URL: <https://www.cnnpartners.com/>.
2. Бізнес портал в Україні URL: <https://ukrbiz.info/ua/>
3. Всесвітня організація туризму URL: <http://www2.unwto.org>.
4. Готелі України. URL: <http://best-hotels.in.ua/>
5. ЛІГА ЗАКОН : інформаційне агентство. URL: www.liga.net
6. Міністерство культури і туризму України. URL: www.mincult.gov.ua.
7. ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР: журнал. URL: <http://otelierrestorator.com>
8. Портал для професіоналів готельного та ресторанного бізнесу. URL: <http://prohotelia.com.ua>
9. Ресторатор: журнал для професіоналів ресторанного бізнесу. URL: <http://www.restorator.ua>
10. Туристична асоціація України. URL: <http://www.tau.org.ua>
11. Туристичний портал: новини, огляди, туроператори. URL: www.tourlib.columb.net.ua
12. ХОРЕКА Стандарт Україна. URL: <http://www.horeca.ua>

Додатки

Додаток А

Тематика курсових робіт із дисципліни «Організація готельного господарства»

1. Організація роботи адміністративно-управлінської служби на підприємствах готельного господарства.
2. Організація роботи служби прийому та розміщення на підприємствах готельного господарства.
3. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду на підприємствах готельного господарства.
4. Організація роботи служби управління персоналом на підприємствах готельного господарства.
5. Організація надання основних послуг на підприємствах готельного господарства.
6. Організація надання послуг харчування на підприємствах готельного господарства.
7. Організація надання лікувального-оздоровчих послуг на підприємствах готельного господарства.
8. Організація надання анімаційних послуг на підприємствах готельного господарства.
9. Організація надання послуг для бізнес – туристів.
10. Організація обслуговування туристів у мотелях.
11. Організація обслуговування туристів у хостелах.
12. Організація обслуговування туристів у ботелях.
13. Організація обслуговування туристів в агроготелях.
14. Організація обслуговування туристів у туристичних базах.
15. Організація обслуговування туристів у пансіонатах.
16. Організація обслуговування туристів у базах відпочинку.
17. Організація обслуговування туристів у дитячих таборах.
18. Організація обслуговування туристів у профілакторіях.
19. Організація обслуговування туристів у туристичних комплексах.
20. Організація обслуговування туристів у кемпінгах.
21. Організація обслуговування туристів у санаторіях.
22. Організація обслуговування туристів у готелях ділового призначення.
23. Організація обслуговування туристів у малих готелях.
24. Організація обслуговування туристів в апарт-готелях.
25. Організація обслуговування туристів у готелях міжнародної мережі (за вибором студента).
26. Організація обслуговування туристів у п'ятизіркових готелях.
27. Організація обслуговування туристів у чотиризіркових готелях.
28. Організація обслуговування туристів у тризіркових готелях.
29. Організація обслуговування туристів у двозіркових готелях.
30. Організація обслуговування туристів в однозіркових готелях.

Приклад плану курсової роботи *реферативного* характеру
Організація обслуговування туристів у мотелях

Вступ	3
Розділ 1 Теоретичні основи організації обслуговування туристів у мотелях	
1.1. Історичні передумови появи готелів для автотуристів	5
1.2. Сучасний досвід розвитку мотелів у світі	9
1.3. Стандарти обслуговування у мотелях, впроваджені міжнародними готельними асоціаціями	13
Розділ 2 Організаційно-правові засади функціонування мотелів в Україні	
2.1. Визначення мотелю за національними стандартами України та комплекс послуг, надаваних у мотелях.....	17
2.2. Специфіка роботи служби прийому і розміщення в обслуговуванні туристів у мотелях	21
2.3. Основні вимоги щодо встановлення категорій мотелям за українським законодавством	25
Розділ 3 Оцінка сучасного стану ринку послуг мотелів в Україні	
3.1. Місце мотелів у структурі колективних засобів розміщення України	29
3.2. Аналіз основних показників експлуатаційної програми у мотелях.....	34
3.3. Методи оцінки якості наданих послуг у мотелях	38
Висновки	40
Список використаних джерел	42
Додатки.....	44

Додаток В

Таблиця В1

Приклад плану курсової роботи *дослідницького* характеру
Організація обслуговування туристів у мотелях (на прикладі мотелю «Саквояж»)

Вступ	3
Розділ 1	Теоретичні основи організації обслуговування туристів у мотелях	
1.1.	Сутність мотелю як засобу розміщення туристів	5
1.2.	Історичні передумови появи та розвитку готелів для автотуристів	9
1.3.	Сучасний досвід розвитку мотелів у світі.....	13
Розділ 2	Організація обслуговування туристів у мотелі «Саквояж»	
2.1.	Специфіка надання послуг у мотелі «Саквояж».....	17
2.2.	Аналіз матеріально – технічної бази та виробничої програми послуг у мотелі «Саквояж»	21
2.3.	Оцінка якості основних та додаткових послуг у мотелі «Саквояж».....	25
Розділ 3	Основні рекомендації щодо удосконалення організації обслуговування у мотелі «Саквояж»	
3.1.	Шляхи оптимізації структури готельного продукту мотелю «Саквояж»	29
3.2.	Напрями поліпшення якості обслуговування туристів у мотелі «Саквояж».....	34
3.3.	Пропозиції щодо підвищення конкурентоспроможності послуг мотелю «Саквояж»	38
	Висновки	40
	Список використаних джерел	42
	Додатки.....	44

Додаток Г

Показники експлуатаційної програми готельного підприємства

Показник	Призначення показників	Алгоритм розрахунку
1	2	3
Одноразова місткість	Характеризує кількість інвентарних місць готелю	$O_m = K_{ном} \times \mathcal{C}_{им},$ <p>де O_m – одноразова місткість; $K_{ном}$ – кількість номерів кожної категорії; $\mathcal{C}_{им}$ – число постійних (інвентарних) місць у кожному номері</p>
Можлива пропускна спроможність	Характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням кількості інвентарних місць за певний період часу при відсутності простоїв	$ПС_m = O_m \times \mathcal{C}_{др},$ <p>де $ПС_m$ – можлива пропускна спроможність; O_m – одноразова місткість; $\mathcal{C}_{др}$ – кількість календарних діб роботи готелю</p>
Пропускна спроможність	Характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням простоїв, пов'язаних із капремонтом і реконструкцією готелю	$ПС = ПС_m - K_{кр},$ <p>де $ПС$ – пропускна спроможність; $ПС_m$ – можлива пропускна спроможність; $K_{кр}$ – кількість людино-днів перебування номерного фонду в капітальному ремонті та на реконструкції</p>
Планова пропускна спроможність	Характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням планових простоїв з об'єктивних причин (обсяг надання послуг за планом)	$ПС_{пл} = ПС - K_{пр} - K_{со} - K_{ін}$ <p>де $ПС_{пл}$ – планова пропускна спроможність; $ПС$ – пропускна спроможність; $K_{пр}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтом; $K_{со}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої з причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення; $K_{ін}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої з інших об'єктивних причин</p>
Середня місткість	Характеризує середню кількість інвентарних місць у готелі за певний період часу (як правило, за рік)	$\overline{M} = \frac{M_n \times t_1 + M_k \times t_2}{T},$ <p>де \overline{M} – середня місткість готелю, інвентарних місць; M_n – кількість місць в експлуатації на</p>

		<p>початок періоду; M_k – кількість місць на кінець періоду з урахуванням змін у номерному фонді; t_1, t_2 – термін перебування номерів (місць) в експлуатації, відповідно на початок і на кінець періоду, діб; T – загальний календарний термін експлуатації номерного фонду готелю, діб</p>
Плановий коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за певний період (коефіцієнт використання пропускної спроможності)	Характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за планом	$K_{з(пл)} = \frac{ПС_{пл}}{ПС}$ <p>де $K_{з(пл)}$ – плановий коефіцієнт завантаження</p>
Звітний коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за певний період (коефіцієнт використання пропускної спроможності)	Характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за певний період	$K_{з(зв)} = \frac{\Phi_l / \partial}{ПС}$ <p>де $K_{з(зв)}$ – звітний коефіцієнт завантаження; Φ_l / ∂ – фактично надана кількість місце-діб / людино-діб (загальний час перебування приїжджих)</p>
Рівень завантаження номерного фонду	Характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за певний період	$P_z = \Phi_l / \partial : ПС \times 100$ <p>де K_p – рівень завантаження номерного фонду готелю, %</p>
Середня кількість гостей у розрахунку на одне місце	Характеризує середню кількість гостей, що в середньому обслужено за рік на одному місці	$\bar{\Gamma} = \frac{\Gamma_z}{M}$ <p>де $\bar{\Gamma}$ – середня кількість гостей на номер, осіб; Γ_z – загальна кількість гостей, осіб; M – кількість проданих місць</p>
Середній час перебування гостя	Характеризує тривалість перебування гостя в готелі в середньому за рік	$\bar{t} = \frac{K_\phi}{\Gamma_z}$ <p>де \bar{t} – середній термін перебування гостя у готелі, діб; K_ϕ – фактично надана кількість людино-діб;</p>

		Γ_3 – загальна кількість гостей за період, осіб
Коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за день	Показує ступінь завантаження місць готелю	$K_{3в} = \frac{K_{3м}}{K_{інв.м}},$ <p>де $K_{3в}$ – коефіцієнт завантаження; $K_{3м}$ – кількість зайнятих місць; $K_{інв.м}$ – кількість інвентарних місць</p>
Обіговість місця (у разях)	Характеризує кількість разів експлуатації одного місця за період з урахуванням середнього терміну перебування гостя в готелі	$O_m = \frac{\overline{M}}{t},$ <p>де O_m – кількість оборотів одного місця, разів; \overline{M} – середня кількість місць в експлуатації; t – середній термін перебування гостя у готелі, днів</p>
Обіговість місця, днів	Характеризує річну кількість використання місця за певний період з урахуванням середньої тривалості проживання, що склалася	$K_{o.m.} = \frac{K_{\phi}}{M},$ <p>де $K_{o.m.}$ – оборотність місця і готелі, днів; K_{ϕ} – фактично кількість людино-днів</p>
Обіговість місця в кількості осіб	Характеризує чисельність гостей, які в середньому обслужені на одному місці готелю за певний період	$K_{o.m.} = \frac{K_r}{M},$ <p>де $K_{o.m.}$ – оборотність місця у готелі, осіб; K_r – кількість гостей, обслужених у готелі за певний період, осіб</p>
Середня кількість номерів, прибраних за добу	Показує середню кількість номерів, прибраних за добу	$\overline{H}_{np} = \frac{H_3}{K_{3м(n)}},$ <p>де \overline{H}_{np} – середня кількість номерів, прибраних за добу; H_3 – кількість зайнятих номерів, од; $K_{3м(n)}$ – кількість 8-годинних змін покоївок</p>

Простої номерного фонду з причин санітарної обробки	Характеризує кількість людино-діб простою номерного фонду з причин санітарної обробки та підготовки номера до заселення	$C_o = \frac{D}{t} \times t_o / 24 \times M$ <p>де C_o – кількість людино-діб перебування номерів у простої з причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення; D – кількість діб роботи готелю за рік; t – середній термін перебування гостя у готелі, діб; t_o – термін простою номерного фонду з причин санітарної обробки та підготовки номера до заселення, год; M – кількість місць у готелі</p>
Простої номерного фонду з причин планово-попереджувального поточного ремонту	Характеризує кількість людино-діб простою номерного фонду за причин планово-попереджувального поточного ремонту	$T_p = \frac{M}{\Omega} \times \bar{t}_p$ <p>де T_p – термін простою номерного фонду з причин планово-попереджувального поточного ремонту, людино-діб; M – кількість місць у готелі; Ω – циклічність проведення поточного ремонту номерного фонду готелю, років; \bar{t}_p – середня тривалість ремонту 1 номера, діб</p>

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни «Організація готельного господарства»
на тему: _____

ЗВО групи _____
спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа”

(прізвище, ім'я)

Керівник _____

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка: ECTS _____

Члени комісії: _____

(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

Навчальне видання

Організація готельного господарства

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Укладач

Величко Олена Вячеславівна

Формат 60x84 1/16. Ум. друк. арк. 2,5.

Тираж 20 прим. Зам. № _____

Надруковано у видавничому відділі
Миколаївського національного аграрного університету
54020, м. Миколаїв, вул. Георгія Гонгадзе, 9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013 р.