



ЛУЦЬКИЙ КООПЕРАТИВНИЙ КОЛЕДЖ
ЛЬВІВСЬКОЇ КОМЕРЦІЙНОЇ АКАДЕМІЇ

Методичні вказівки

для виконання курсової роботи

з дисципліни „Організація та технологія обслуговування в готелях” для студентів спеціальності 5.14010101 «Готельне обслуговування» галузі знань 1401 «Сфера обслуговування»

Луцьк – 2015

Методичні вказівки для виконання курсової роботи з дисципліни «Організація та технологія обслуговування в готелях» галузь знань *1401 Сфера обслуговування* спеціальність *5.14010101 Готельне обслуговування*

Укладач: О.С. Ляшук

Розглянуто і схвалено на засіданні циклової комісії організації обслуговування та товарознавчих дисциплін

Протокол від 31 серпня 2015 року № 1

Голова циклової комісії:

Л.П. Потопюк

ЗМІСТ

Вступ.....	3
1. Загальні вимоги до написання та оформлення курсової роботи	4
2. Послідовність виконання курсової роботи.....	7
Список літератури.....	9
Додаток А „Тематика курсових робіт ”.....	12
Додаток Б „Приклад заповнення титульного аркушу курсової роботи ”...	14

ВСТУП

Відповідно до навчального плану студенти виконують курсову роботу з дисципліни „Організація та технологія обслуговування в готелях”.

Мета курсової роботи – закріплення та поглиблення знань за фахом «Готельне обслуговування», щодо обслуговування гостей у готелі, правил поведінки персоналу готелів, організації роботи служб готелю, підготовки покоївок до роботи, правил санітарно-гігієнічних вимог до білизняного процесу, видів прибиральних робіт тощо.

Написання курсової роботи є необхідним етапом для закріплення теоретичних та практичних знань, набутих студентами під час лекційних, практичних занять.

Виконання курсової роботи з даної дисципліни складається з наступних етапів:

- вибір теми курсової роботи;
- опрацювання літературних джерел;
- збір та аналіз матеріалів за обраною темою;
- складання плану курсової роботи;
- формування тексту курсової роботи згідно з складеним планом;
- проведення необхідних розрахунків;
- оформлення, подання та захист курсової роботи.

Курсові роботи, що не відповідають зазначеним вимогам і затвердженому плану, а також не містять матеріалів діяльності конкретного підприємства, до захисту не допускаються і повертаються на доопрацювання.

1. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО НАПИСАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота з дисципліни „ Організація та технологія обслуговування в готелях ” є індивідуальною роботою, метою якої є поглиблення та закріплення знань, одержаних під час вивчення дисципліни, набуття навичок у розробці раціональних рішень в галузі готельного господарства.

Курсова робота має такий зміст:

- 1) титульний аркуш;
- 2) вступ;
- 3) основна частина;
- 4) висновки та пропозиції;
- 5) список використаних джерел;
- 6) додатки.

Мова курсової роботи – українська, стиль – науковий, чіткий, без орфографічних і синтаксичних помилок, послідовність – логічна. Пряме переписування у роботі матеріалів і літературних джерел є неприпустимим.

У друкованому варіанті текст розташовується через 1,5 міжрядковий інтервал до тридцяти рядків на сторінці шрифтом Times New Roman, 14-й кегль. Абзацний відступ повинен бути однаковим упродовж усього тексту роботи і дорівнювати п'яти знакам.

Текст курсової роботи розміщується на аркуші формату А4 (210 x 297 мм) з дотриманням таких розмірів від краю сторінок: з лівого боку – не менше 20 мм, з правого – не менше 10 мм, зверху – не менше 20 мм, знизу – не менше 20 мм.

Структурні елементи „ЗМІСТ”, „ВСТУП”, розділи основної частини „ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ”, „СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ”, „ДОДАТКИ”. Додатки не нумерують цифрами, тільки великими літерами, а їх назви друкують симетрично до тексту без крапки в кінці, не підкреслюючи.

Розділи і підрозділи повинні мати заголовки. Пункти і підпункти можуть мати заголовки. Заголовки підрозділів, пунктів і підпунктів треба починати з абзацного відступу і друкувати маленькими літерами, крім першої великої, не підкреслюючи, без крапки в кінці. Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Перенесення слів у заголовку розділів не допускається.

Не допускається розміщувати назву розділу, підрозділу, а також пункту й підпункту в нижній частині сторінки, якщо після неї знаходиться тільки один рядок тексту.

Всі сторінки роботи, включаючи додатки, повинні мати порядкову нумерацію в межах всієї роботи і позначаються арабськими цифрами без крапки в кінці у правому верхньому кутку. Вступ і висновок не нумерують. Першою сторінкою вважається сторінка титульного аркуша, друга – змісту, далі – текст основної частини тощо.

Розділи повинні мати порядкову нумерацію в межах викладення основної частини роботи і позначатися арабськими цифрами без крапки, наприклад, 1, 2, 3 і т. д.

Підрозділи повинні мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу.

Якщо розділи підрозділяються на декілька основних частин, то їх нумерація здійснюється також арабськими цифрами і складається з номерів розділу та підрозділу, які розділяються крапкою, наприклад 2.5 (п'ятий підрозділ другого розділу).

Ілюстрації (креслення, рисунки, фотографії, графіки, схеми, діаграми) слід розміщувати в роботі безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше, або на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання в роботі.

Ілюстрацію позначають словом „Рис.”, яке разом з назвою ілюстрації розміщують

після пояснювальних даних. Номер ілюстрації складається з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, відокремленого крапкою, наприклад, „Рис. 2.1.” - перший рисунок другого розділу.

Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді таблиць.

Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над нею і друкують симетрично до тексту. Слово „Таблиця” і назву таблиці починають з великої літери. Назву не підкреслюють. На всі таблиці мають бути посилання в тексті роботи.

У правому верхньому куті розміщують напис „Таблиця” із зазначенням її номера, який складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, між якими ставиться крапка: наприклад, „Таблиця 2.1” - перша таблиця другого розділу, нижче розміщується назва таблиці.

Посилання в тексті роботи на джерела слід позначати порядковим номером за переліком посилань, виділеним двома квадратними дужками, наприклад, „у роботах [5-9]...”.

Допускається наводити посилання на джерела у виносках, при цьому оформлення посилання має відповідати його бібліографічному опису за переліком посилань із зазначенням номера.

2. ПОСЛІДОВНІСТЬ ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Вступ становить 1-2 сторінки друкованого тексту, який складається з наступних складових:

- *актуальність теми* – оцінювання сучасного стану проблеми з точки зору своєчасності й соціальної значущості, відмічаючи практично розв'язані завдання, прогалини знань, що існують у даній галузі; визначення провідних підприємств та провідних вчених і фахівців даної галузі; розкриття світових тенденцій розв'язання поставлених завдань;

- *об'єкт дослідження* – підприємство або організація, обрані для вивчення і на базі даних яких виконується курсова робота;

- *предмет дослідження* – проблема, що досліджується в курсовій роботі на прикладі об'єкта дослідження;

- *мета роботи* – формулюється відносно обраного предмета дослідження стосовно об'єкта дослідження;

- *галузь застосування одержаних результатів* - коротко характеризують результати роботи, їх вплив на проблему, що досліджується у разі впровадження.

Основна частина роботи складається з трьох розділів та оформлюється згідно з вищезгаданим планом курсової роботи та має включати характеристику сучасного стану проблеми, опис нормативно-правової бази, погляд різних авторів на цю проблему, позитивні та негативні недоліки проблеми.

Обсяг основної частини повинен становити не більше 25-30 сторінок друкованого тексту.

Перший розділ курсової роботи за змістом є *теоретичним*. У ньому проводиться загальна характеристика проблеми, яка вивчається в Україні та в окремих її регіонах. Також даний розділ повинен містити короткий аналіз проблеми на міжнародному рівні.

Другий розділ курсової роботи є *практичним*. Зміст цього розділу повинен включати технологічні особливості надання готельних послуг, структуру і склад служб готелів в залежності від їх функціонального призначення, організація роботи служби прийому та розміщення, експлуатації номерного фонду, прибиральні роботи приміщень готелю,

матеріальна відповідальність у готелі, проведення інвентаризації готельного майна, санітарні вимоги до персоналу та приміщень готелю, вимоги до білизняного господарства, надання додаткових послуг тощо.

Третій розділ курсової роботи є *аналітичним*. Зміст цього розділу повинен включати шляхи покращення та перспективи розвитку досліджуваного закладу розміщення.

Висновки та пропозиції, що наводяться в окремому розділі курсової роботи, і є стислим викладенням підсумків проведеної студентом та внесенням пропозицій.

Текст висновків та пропозицій може поділятися на пункти.

Обсяг висновків не повинен перевищувати 2 сторінки.

Список використаних джерел (список використаної літератури), на які є посилання в основній частині, наводять у кінці тексту роботи, починаючи з нової сторінки.

Джерела слід розміщувати таким чином:

- а) закони України (у хронологічній послідовності);
- б) укази Президента, постанови Уряду (у хронологічній послідовності);
- в) директивні матеріали міністерств (у хронологічній послідовності);
- г) монографії, брошури, підручники (абетковий порядок);
- д) статті з журналів (абетковий порядок);
- е) інструктивні, нормативні та інші матеріали, що використовуються підприємством (абетковий порядок);
- ж) іншомовні джерела;
- з) електронні джерела.

Кількість використаних джерел не повинна бути менш ніж 15.

Додатки треба оформлювати як продовження роботи на її наступних сторінках або у вигляді окремої частини, розташовуючи додатки в порядку появи посилань на них у тексті роботи.

Кожний додаток повинен починатися з нової сторінки, мати заголовок, надрукований вгорі малими літерами з першої великої симетрично відносно тексту сторінки. Наприклад, „Додаток А”.

Тематика курсових робіт наведена у додатку А.

Основна література:

1. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1994 р. Постанова ВР України №30
2. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення ДСТУ 4268 і 2003 Київ, Держспоживстандарт України, 2004
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 18
4. Інструкція Державного комітету з туризму «Про порядок видачі суб'єктам підприємства спеціальних дозволів (ліцензій) на діяльність, пов'язану з наданням туристичних послуг» від 27 липня 1994 р. №79
5. ДСТУ 3008-95. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлення;
6. ДСТУ 3582-97. Інформація та документація, скорочення слів в українській мові в бібліографічному описі. Загальні вимоги та правила;
7. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навч. посіб.– К.: Центр учбової літератури, 2011. - с.368.
8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах» (для студентів 4 курсу усіх форм навчання за напрямом підготовки «Менеджмент») / Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва- Х.: ХНАМГ, 2010. – 254 с.
9. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Начальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 272
10. Мунін Г.Б., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О. і інші. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / за ред. члена-кор. НАН України, д.е.н. професора Дорогунцова С.І. – К.: Ліра – К, 2005. – 520 с.
11. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристичного підприємництва: Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
12. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
13. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник под ред. Воронковой Л.А. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 367 с.
14. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А. Д. – М.: Тандем Экмос, 2000. – 288 с.
15. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К. Федорченка. – К.: Вища школа, 2004. – 237 с.

16. Допоміжна

17. 1.Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція. Державне регулювання / Навч. посібник. – К.: Знання України, 2004. – 358 с.
18. 2.Ваген В. Гостиничный бизнес. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 362 с.
19. 3.Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Уч. пособие. – Минск: ООО «Новое знание», 2002. – 216 с.

Интернет ресурси

20. <http://tourism.gov.ua> – Сайт Державної служби туризму і курортів.
21. <http://www.me.gov.ua> – Сайт Міністерства економіки України.
22. <http://www.mincult.gov.ua> – Сайт Міністерства культури і туризму України.
23. <http://www.premier-hotels.com.ua> – Сайт української готельної мережі «Premier Hotels».
24. <http://www.ukrstat.gov.ua> – Сайт Державного комітету статистики України.
25. www.kmu.gov.ua – Сайт органів Виконавчої влади в Україні.
26. www.nau.kiev.ua – Нормативні акти України.
27. www.rada.gov.ua – Сервер Верховної Ради України.
28. www.ukrpravo.com – Українське право.
29. www.pidruchniki.com.ua конспект лекцій. Організація готельного обслуговування.

Тематика рекомендованих тем курсових робіт з дисципліни

“ Організація та технологія обслуговування в готелях ”

для студентів спеціальності 5.14010101 “Готельне обслуговування”

1. Сучасні технології надання послуг у готельному комплексі.
2. Організація і сучасне управління готельним комплексом (на прикладі готельного комплексу регіону).
3. Засоби розміщення – складова частина інфраструктури туризму.
4. Правові та економічні основи систем стандартизації та сертифікації готельних послуг.
5. Організація та технологія надання послуг поверховою службою готелю (на прикладі готельного комплексу Волинського регіону).
6. “Білизняне господарство” – основний елемент організації обслуговування в готелях і туристичних комплексах Волині.
7. Вплив додаткових послуг на рівень сервісу в закладах розміщення Волині.
8. Культура виробництва та надання готельних послуг у готелях Волині та її складові.
9. Технологія надання основних готельних послуг службою приймання та розміщення (на прикладі готелю Волинського регіону).
10. Особливості бронювання номерів та місць в готелях Волинського краю.
11. Організація технологічних процесів в закладах розміщення Волині.
12. Організація надання туристичних послуг у готелях Волинській області.
13. Технологія обслуговування іноземних туристів в готелях.
14. Технологія обслуговування в готелях громадян України.
15. Готельне господарство – складова частина інфраструктури туризму.
16. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства на Волині.
17. Організація та технологія здійснення контролю за зайнятістю номерного фонду готелю (на прикладі готелю області).
18. Основні принципи туристичного обслуговування в готелях Волині.
19. Організація рекламно-інформаційної діяльності готелю (на прикладі провідних готелів м. Луцька).
20. Основні аспекти забезпечення якості надання готельних послуг (на прикладі готельного комплексу області).
21. Рівень сервісного обслуговування в закладах розміщення Волинського регіону (на прикладі закладу розміщення області).
22. Персонал як складова частина готельного продукту.
23. Автоматизація технологічного процесу служби приймання та розміщення в готелях Волині.
24. Розробка туристичних турів та маршрутів на Волині (на прикладі діяльності суб’єкта туристичної діяльності).
25. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення Волинської області
26. Порядок надання готельних послуг на Волині (на прикладі готельного комплексу області).
27. Державне регулювання організації та технології обслуговування в готелях та туристичних комплексах (на прикладі готельного комплексу регіону).
28. Організація та технологія забезпечення безпеки в сучасному готельному комплексі регіону.
29. Характеристика провідного засобу розміщення Волинської області.
30. Організація та контроль за прибиранням готельних номерів (на прикладі готелю).
31. Технологія обслуговування відвідувачів готелю черговим адміністратором (на прикладі готелю Волинської області).



**Луцький кооперативний коледж
Львівської комерційної академії**

Організації обслуговування та товарознавчих дисциплін
(назва циклової комісії)

КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни " **Організація та технологія обслуговування в готелях** "

на тему " _____ "

Студента(ки) IV курсу групи ГО - 41/2
напряму підготовки 140101
Готельно –ресторанна справа
спеціальності
5.14010101 Готельне обслуговування

(прізвище та ініціали)

Керівник
викладач другої категорії Ляшук О. С.
Оцінка _____

Члени комісії _____
(підпис)

(підпис)

(підпис)

2015-2016 н.р.