**Львівський професійний коледж**
**готельно-туристичного та ресторанного сервісу**

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**
Заступник директора з НМР
_____М.Т.Скоробогата
«28» ____08_____ 2025 року

# МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
# ДЛЯ НАПИСАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

## «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ»

Галузь знань **24 «Сфера обслуговування»**

напрям підготовки **241 «Готельно-ресторанна справа»**

Розглянуто і ухвалено на засіданні циклової комісії
готельно-туристичного напряму
Протокол №__1__ від __28.08.25__ 2025 р.
Голова комісії _____Припутень М.П.

**Львів 2025**

Організація обслуговування в готелях. Методичні рекомендації до написання курсової роботи освітньо-професійної програми 241 «Готельно-ресторанна справа» / Укладач Припутень М.П. – Львів: 2025. – 15 с.

# ЗМІСТ

I. Загальні положення

II. Етапи виконання курсової роботи

III. Оформлення курсової роботи

IV. Критерії оцінювання

V. Список рекомендованих джерел

V. Додатки

# І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Курсова робота є одним із видів наукової роботи, самостійним навчально - науковим дослідженням студента. Її написання передбачено навчальним планом напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа» як першим практичним етапом професійної підготовки спеціаліста і є своєрідним підсумком здобутих студентом теоретичних знань з дисципліни «Організація обслуговування в готелях».

Завдяки виконанню курсової роботи перевіряється рівень самостійного мислення автора, вміння зібрати матеріал та провести його аналіз, здійснити узагальнюючі висновки, практично застосувати знання, набуті в процесі навчання.

Сучасний стан наукових і практичних знань з туризму, готельно-ресторанної діяльності та туристичних послуг має багато спірних і неоднозначних понять. Тому під час написання курсової роботи потрібно використовувати практичний тип самостійної діяльності: вирішення конкретного завдання в туризмі з обраної теми (обґрунтування, мета, планування етапів, проведення інноваційної роботи і розроблення технологій готельно-ресторанної діяльності); розроблення конкретних типових і впровадження нових методів та оформлення результатів роботи.

***Основною метою виконання курсової роботи є:***

- розвиток вмінь застосовувати на практиці набуті теоретичні знання;
- формування та розвиток наукового мислення;
- розвиток вмінь ведення самостійних досліджень, спостережень та аналізу діяльності підприємств готельно-ресторанної галузі;
- систематизація та закріплення знань з основних технологічних і організаційних процесів та їх складових у туристичній діяльності й циклів надання послуг;
- розвиток умінь і навичок аналізу і виявлення основних технологічних і організаційних процесів і циклів;
- оволодіння технологією гостинності;
- набуття навичок самостійної роботи з довідковою літературою, каталогами і документацією, а також інтернет-джерелами;
- вироблення навичок оформлення науково-дослідної роботи.

Першочергова вимога до курсової роботи – її науковість, що передбачає творчий підхід до обраної теми, правильне та глибоке висвітлення всіх її аспектів, усвідомлення результатів дослідження та вміння робити узагальнення, висновки та рекомендації щодо вдосконалення досліджуваної проблеми.

Науковий рівень курсової роботи визначається не її обсягом, а якістю, тобто її науково-теоретичним рівнем і практичною значимістю. Важливою вимогою до курсової роботи є логічно-послідовне викладення матеріалу та наочність. Усі розділи роботи та ілюстративний матеріал повинні бути взаємопов'язаними між собою.

Курсова робота повинна відповідати і таким вимогам як грамотність, культура та правильність оформлення. Робота повинна бути акуратно надрукованою, мати якісну графіку ілюстративного матеріалу, не мати стилістичних та орфографічних помилок.

Виклад змісту кожного питання повинен бути доказовим, науково аргументованим і поясненим (а не описовим і декларативним!). Теоретичні положення та висновки мають ґрунтуватись на конкретних матеріалах реальної дійсності, факти і приклади повинні бути не випадковими, а типовими. Необхідно витримати заданий обсяг курсової роботи. Значне перевищення встановленого обсягу свідчить про те, що студент погано орієнтується в матеріалі, не вміє відібрати головного, найбільш суттєвого.

Разом з тим, занадто малий обсяг роботи не дозволяє достатньо розкрити тему. Потрібно також дотримуватись пропорції обсягу всіх структурних частин роботи. Зокрема, вступ і висновки в сумі не повинні перевищувати 10 відсотків її загального обсягу.

Курсова робота, що не відповідає вимогам до змісту та оформлення, написана без дотримання затвердженого графіку виконання до захисту не допускається і повертається на доопрацювання.

Курсова робота виконується як на матеріалах конкретних підприємств готельно-ресторанної індустрії, так і на базі теоретичних досліджень, що дає змогу виявити творчий підхід під час вирішення практичного завдання.

Якщо робота виконана тільки на підґрунті літературних джерел, без аналізу технологічних і організаційних процесів на прикладі конкретного підприємства, до захисту не допускається і повертається студенту на доопрацювання.

Керівництво курсовими роботами здійснюється викладачами циклової комісії. Керівник проводить індивідуальні консультації для студентів, допомагає у складанні плану написання курсової роботи та контролює процес виконання роботи за відповідним графіком, встановленим циклової комісією.

В процесі написання роботи студенти повинні показати вміння працювати з літературними джерелами, оволодівати прийомами підбору, систематизації та правильного використання інформаційного та статистичного матеріалу, чітко і логічно формулювати свої думки, проявити навички вірного застосування теоретичних положень дисципліни для порівняльного аналізу, навчитися виявляти взаємозв'язки між технологічними та організаційними процесами різних підприємств готельно-туристичної індустрії.

## ІІ. ЕТАПИ ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Підготовка курсової роботи потребує виділення її певних етапів та визначення конкретних завдань, які необхідно розв'язати на кожному із них. Планування передбачає розподіл часу для написання роботи, дотримання визначених термінів та обсягів. Для виконання курсової роботи слід виділити наступні етапи:

1. вибір та затвердження теми курсової роботи;
2. визначення об'єкту дослідження;
3. пошук та опрацювання літератури та додаткових джерел інформації;
4. складання та узгодження з науковим керівником плану курсової роботи;
5. підбір та опрацювання фактичного та статистичного матеріалу;
6. написання роботи;
7. оформлення роботи;
8. захист курсової роботи.

### 2.1. Вибір теми та об'єкта дослідження

Під час вибору теми курсової роботи потрібно:

- обґрунтувати її наукову і практичну актуальність, перспективність і відповідність вимогам виробничої діяльності в туризмі;
- визначити предмет і об'єкт дослідження;
- сформулювати концепцію, мету і завдання;
- дати характеристику новизни розроблювальної чи адаптованої технології;
- спланувати основні етапи розроблення (чи адаптації) технології;
- виявити наявність потрібних джерел для написання курсової роботи.

Студент має право запропонувати свою тему з обґрунтуванням доцільності її дослідження.

Закріплена за студентом тема курсової роботи після погодження її з керівником оформляється рішенням циклової комісії. Курсові роботи студентів, які не відповідають затвердженій тематиці, до реєстрації не приймаються.

Вибір об'єкта дослідження зумовлює збирання вихідної інформації, що має стати основою для предмета дослідження і визначатиме характер і обсяг практично доступних для використання наукових, навчальних та інших джерел і матеріалів, а також можливість безпосереднього ознайомлення з об'єктом дослідження.

## 2.2. Збір інформації, необхідної для повного висвітлення діяльності підприємства

Вибір об’єкта дослідження визначає збір інформації, що має стати основою для предмета дослідження і визначатиме характер і обсяг практично доступних для використання наукових, навчальних та інших джерел і матеріалів, а також можливість безпосереднього ознайомлення з об’єктом дослідження, збір та опис базової характеристики підприємства. Базова характеристика існуючого підприємства дає змогу виконувати курсову роботу, спираючись на реальну інформацію. Узагальнену характеристику підприємства можна подати у вигляді таблиці 1

Таблиця 1. Типова характеристика підприємства

| № п/п. | Вихідні дані підприємства | Характеристика | Примітка |
|---|---|---|---|
| 1. | Назва | | |
| 2. | Тип | | |
| 3. | Адреса | | |
| 4. | Контактний телефон, факс, електронна пошта | | |
| 5. | Форма власності, підпорядкованість | | |
| 6. | Місцезнаходження | | |
| 7. | Дата відкриття, введення в експлуатацію | | |
| 8. | Дата і номер сертифіката і ліцензії | | |
| 9. | Організаційна структура | | |

## 2.3. Написання тексту курсової роботи

Зібраний, опрацьований та систематизований матеріал слід розподіляє за окремими питаннями, послідовність викладення яких визначає план роботи.

Загальний обсяг роботи не повинний перевищувати 35-40 сторінок друкованого тексту на папері стандартного формату А4, включаючи бібліографію та інтернет-джерела. До загального обсягу не входять додатки.

У вступі до курсової роботи має бути висвітлено:

актуальність теми дослідження – 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;

- мету виконання;
- конкретні завдання дослідження – формулюються відносно обраного предмета дослідження стосовно об'єкта дослідження;

- об’єкт – підприємство або організація, обрані для вивчення і на базі даних яких виконується курсова робота;
- предмет дослідження – проблема (коло проблем), що досліджується в курсовій роботі на прикладі об'єкта дослідження;
- методи і методику проведення дослідження;
- короткий огляд джерел інформації, що використовуються;
- наукову новизну;
- практичне значення;
- структуру та обсяг роботи.

Рекомендований обсяг вступу 2 – 3 сторінки.

## ІІІ. ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Текст курсової роботи набирається на комп’ютері у текстових редакторах Microsoft Word чи аналогічних. Текст розміщується на одній стороні аркуша білого паперу формату А4 (210х297 мм). Обсяг роботи повинен становити до 35-40 сторінок тексту.

При оформленні курсової роботи слід залишати поля: ліве – 30 мм, праве – 20 мм, верхнє – 20 мм, нижнє – 20 мм. Текст друкується з міжрядковим інтервалом 1,5, шрифт – Times New Roman, 14 кегль, міжбуквенний інтервал – звичайний.

У процесі написання тексту потрібно виділяти абзаци (1,25 см).

Першою сторінкою курсової роботи є титульна сторінка, яка не нумерується. Зразок її оформлення наведено у додатку Ж.

Другою сторінкою курсової роботи є зміст, де викладено структуру роботи з обов’язковим посиланням на сторінки, з яких починається відповідний підрозділ.

Заголовки розділів друкують великими літерами, підрозділів – маленькими літерами (крім першої великої), виділяють жирним шрифтом і розміщують посередині сторінки. Крапка в кінці заголовків не ставиться. Кожен розділ курсової роботи повинен починатися з нової сторінки.

Нумерацію сторінок подають арабськими цифрами у правому верхньому кутку сторінки. Першою сторінкою роботи є титульний аркуш. Другою сторінкою є зміст. На першій сторінці номер не проставляється.

Текст роботи викладається від третьої особи або у формі безособових речень, уникаючи займенників «я» та «ми». Рекомендується вживати слово «автор».

Ілюстрації (рисунки, графіки, діаграми та фотографії), а також таблиці подаються безпосередньо після тексту, де вони вперше згадані.

Всі ілюстрації (схеми, діаграми, графіки) позначають скорочено словом “Рис.”

Номер та назву ілюстрації розміщують посередині під ілюстрацією. Номер ілюстрації складається з номеру розділу та порядкового номеру цієї ілюстрації в даному розділі (наприклад, рис. 2.2. – це другий рисунок у другому розділі). Після назви ілюстрації крапка не ставиться.

Цифровий матеріал повинен, як правило, оформлятися у таблиці. Кожна таблиця має свої номер та назву, які розміщують над таблицею. Таблиці нумеруються послідовно (за винятком таблиць, поданих у додатках) в межах розділу. У правому верхньому куті над відповідним заголовком таблиці розміщують надпис “Таблиця” із зазначенням номера. Номер таблиці складається з номера розділу і порядкового номера таблиці. Назва таблиці починається з великої літери, після назви крапка не ставиться.

Наприклад: Таблиця 2.1. Класифікація готельної діяльності.

Перенесення таблиць не допускається. Проте при великих об’ємах допускається, як правило, перенесення частин таблиці на інший аркуш, тоді над нею пишуть «продовження таблиці» і вказують номер.

Під час написання курсової роботи студент повинен робити посилання на джерела літератури та інші джерела, дані з яких наводяться у тексті роботи.

Наявність посилань на джерела у тексті є обов’язковою. Такі посилання дають змогу відшукати і перевірити достовірність відомостей, поданих у тексті роботи.

Посилання в тексті слід включати у квадратні дужки і зазначати послідовний номер джерела із списку використаних джерел та номери сторінок, на яких подано інформацію, наприклад: [5; с. 15-17].

При оформленні списку використаних джерел усі джерела слід розміщувати в алфавітному порядку прізвищ перших авторів. Список використаних джерел повинен містити не менше п’ятнадцяти використаних позицій. Приклади оформлення джерел літератури та інших джерел наведено у додатку З.

Додатки оформлюються як продовження курсової роботи на наступних сторінках після списку літератури. Вони нумерують великими українськими літерами А, Б, В, і т.д. Кожен додаток повинен починатися з нової сторінки.

Додаток повинен мати заголовок, розміщений угорі справа сторінки.

## IV. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

За результатами захисту курсової роботи студент може отримати відповідну оцінку в 12-ти бальній системі оцінок.

У вирішенні питання щодо оцінки курсової роботи, після її захисту, береться до уваги рівень виконання роботи, вміння студента пов'язувати теоретичні знання з практичною роботою, змістовність відповідей на поставлені запитання.

У випадку, коли студент на захисті отримає незадовільну оцінку, комісія приймає рішення про повторний захист або про заміну теми курсової роботи. Якщо студент удруге не захистить курсову роботу, він відраховується з навчального закладу.

Таблиця 4

***Критерії оцінювання курсових робіт***

| ОЦІНКА | ОПИС ОЦІНКИ |
|---|---|
| **10-12 балів** | Студент повністю розкрив у курсовій роботі тему дослідження, представив самостійно сформульовані висновки. Робота містить достатню кількість доречних додатків та ілюстративних матеріалів, побудована на сучасних статистичних матеріалах та фактах, доповнена копіями статутних, документів підприємства, на матеріалах якого відбувалось дослідження. На захисті курсової роботи студент чітко, компактно представив зміст своєї роботи, зміг відповісти на поставленні йому запитання. |
| **7-9 балів** | В загальному опис оцінки відповідає попередньому, але на одному із етапів дослідження студент допустив не грубі помилки Студент не повністю розкрив тему курсової роботи, робота не містить ілюстрацій, копій документів досліджуваного підприємства. |
| **4-6 балів** | У оформленні спостерігаються грубі помилки. На захисті студент лише частково представив зміст своєї роботи. |
| **1-3 бали** | Тема курсової роботи не відповідає її змісту, не оформлена відповідним чином. |

## V. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖДЕРЕЛ


1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. №325/95-ВР.
2. Національний Стандарт України «ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів»
3. Національний Стандарт України «ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»
4. Баєв В. В. Основи туроперейтингу: навч. посіб. - К. : ДП “Вид. дім «Персонал», 2016. 156 с.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Іванунік В.О. Туристичний менеджмент : навч. посіб. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 240 с.
7. Корж Н. В., Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа : Навчальний посібник : Київ.нац.торг.-екон.ун-т. Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К»», 2015. 580 с.
8. Король О. Д. , Скутар Т. Д. , Аніпко Н. П. Правове регулювання туристичної діяльності : навчальний посібник – Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю.Федьковича, 2022. 232 с.
9. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
10. Тягунова Н., Спориш О., Іржавська Л. Основи організації туристичного бізнесу: навч. посіб.Вид-во «Центр навчальної літератури», 2018. 254 с.
11. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Навчальний посібник / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.
12. https://www.booking.com

ДОДАТОК А

Міністерство освіти і науки України
Львівський професійний коледж готельно-туристичного та ресторанного сервісу

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Заступник директора
з навчально-методичної роботи
__ М.Т.Скоробогата
“__” _____20__ р.

**Завдання №___**

для курсової роботи
з дисципліни «Організація обслуговування в готелях»
Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
напрям підготовки 241 «Готельно-ресторанна справа»

група: ГР-2.1

Тема курсової роботи : _____

_____

_____

Зміст курсової роботи
1._____
2._____
3._____

Висновки
Список використаних джерел
Додатки

ЗАКЛЮЧЕННЯ
Дата видачі “___” _____20__ р. Дата здачі “__” _____20__ р.

*Керівник, викладач* ____*Припутень М.П.*_____

Завдання отримав _____ _____ _____

Розглянуто на засіданні
циклової комісії готельно-туристичного напрямку
Протокол № _____ від “____”_____ 20___ р.

Голова комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ

*Додаток Б*

**Теми курсових робіт**
**з дисципліни «Організація обслуговування в готелях»**

| № | ТЕМА РОБОТИ |
|---|---|
| 1. | Проблеми і перспективи розвитку готельного господарства України. Технологія прийому та розміщення гостей готельного підприємства. |
| 2. | Сегментація ринку готельних послуг. Організація виїзду гостей з готельного підприємства. |
| 3. | Спеціалізація підприємств готельного типу на прикладі готелю «». Технологічні операції та їх надання готельним комплексом. |
| 4. | Види бронювань, що застосовуються в готелі. Порядок реєстрації гостей. |
| 5. | Інфраструктура готельних підприємств. Зміст прийому та обслуговування в готельному підприємстві. |
| 6. | Мотивація персоналу як запорука успішної роботи готельного підприємства. Технологія розрахунків за проживання та надані послуги в готелі. |
| 7. | Технологічний цикл обслуговування гостей в готелі. Функції службовців і працівників готелю щодо надання послуг гостям. |
| 8. | Чинники, що впливають на роботу персоналу готельного підприємства. Послідовність здійснення технологічних операцій в готельному комплексі. |
| 9. | Правила надання послуг у готельному підприємстві. Бронювання номерів і місць в готелі. |
| 10. | Якість готельних послуг. Обслуговування гостей у житловій частині готелю. |
| 11. | Технологія обслуговування службою прийому та розміщення. Послуги, що надаються персоналом служби харчування в готелі. |
| 12. | Фактори позитивної роботи персоналу в закладах розміщення. Служби обслуговування в закладах розміщення та надання додаткових послуг в готелі. |

| | |
|---|---|
| 13. | Форми організації роботи служби прийому та обслуговування в готельному підприємстві. Робота з відгуками, скаргами та пропозиціями проживаючих. |
| 14. | Поняття обслуговування в закладі розміщення. Види розрахунків із проживаючими в готелі. |
| 15. | Забезпечення бронювання номерів в готелі. Санітарно-гігієнічні вимоги номерів закладу розміщення. |
| 16. | Здійснення онлайн-бронювання через інтернет-ресурси. Порядок розміщення гостей в готелі. |
| 17. | Забезпечення надання якісних послуг персоналом готельного підприємства. Організація вільного часу гостей у готелі. |
| 18. | Готельний маркетинг в закладах розміщення. Технологія прийому та розміщення гостей готельного підприємства.. |
| 19. | Процес обслуговування гостей у готелі. Служби обслуговування в закладах розміщення та надання додаткових послуг. |
| 20. | Технологія бронювання номерів і послуг в готелі. Організація обслуговування гостей різних категорій. |
| 21. | Поняття та особливості якості готельних послуг. Обслуговування людей службою дозвілля в готелі. |
| 22. | Готельні послуги та їх особливості. Формування та забезпечення безпеки готельних підприємств на прикладі готелю. |

*Додаток В*

**Міністерство освіти і науки України**
Львівський професійний коледж готельно-туристичного
та ресторанного сервісу

# КУРСОВА РОБОТА

з навчальної дисципліни:

«Організація обслуговування в готелях»

на тему: **«Аналіз технології та організації надання готельних послуг підприємством «……»»**

Виконав:
студент (ка)____курсу групи_____
напряму підготовки
«Готельно-ресторанна справа»
_____
(прізвище, ім'я та по-батькові)
Керівник:_____
(прізвище та ініціали)

Курсова робота допущена до захисту:
«_____»_____ 202_ р.

Захист відбувся:
"____"_____202_ р.
Оцінка _____

**Львів 2025**