

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до виконання курсової роботи
з навчальної дисципліни

«ТЕХНОЛОГІЯ І ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм
навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2025

Методичні рекомендації до виконання курсової роботи з навчальної дисципліни «Технологія і організація готельного господарства» (для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа) / Харків нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. О. П. Колонтаєвський. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2025. – 32 с.

Укладач канд. екон. наук, доц. О. П. Колонтаєвський

Рецензент

Л. В. Оболенцева, доктор економічних наук, професор кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства, протокол № 16 від 07 лютого 2025 р.

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Організація виконання курсової роботи.....	5
1.1 Мета курсової роботи.....	5
1.2 Вибір теми курсової роботи.....	5
1.3 Вивчення спеціальних джерел за обраною темою.....	5
1.4 Складання плану.....	6
1.5 Проведення досліджень в закладі готельного господарства.....	6
1.6 Зміст та обсяг курсової роботи.....	6
1.7 Оформлення курсової роботи.....	7
1.8 Захист курсової роботи.....	8
2 План виконання курсової роботи.....	9
2.1 Загальна характеристика готельного підприємства	9
2.2 Організація обслуговування в готельному підприємстві	15
2.3 Технологія обслуговування в готельному підприємстві	18
Список рекомендованих джерел.....	28
Додаток А Рекомендована тематика курсової роботи	29
Додаток Б Варіанти для розрахункової частини курсової роботи	30
Додаток В Приклад заповнення титульного аркуша курсвої роботи.....	31

ВСТУП

Методичні рекомендації до виконання курсової роботи з дисципліни «Технологія і організація готельного господарства» призначені для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа.

Метою викладання навчальної дисципліни «Технологія і організація готельного господарства» є опанування теоретичних основ організації діяльності готельного підприємства, його функціонування на ринку готельних послуг, технологічного процесу обслуговування туристів у готелі, організації готельного сервісу, засвоєння основ організації їх роботи відповідно до державного законодавства.

Основною метою курсової роботи здобувачів є закріплення та систематизація теоретичних і практичних положень щодо теоретичних основ організації діяльності готельного підприємства.

Курсова робота є складовою самостійної роботи здобувачів з навчальної дисципліни, виконання якої є необхідною умовою комплексного підходу до вивчення основ організації діяльності готельного підприємства, сприятиме закріпленню здобувачами теоретичних знань та надбанню практичних навичок із моделювання безпечного функціонування підприємств індустрії гостинності.

Під час виконання курсової роботи здобувач вивчає особливості організації готельного господарства на території досліджуваної області України, аналізує розвиток туризму, а саме географічні та кліматичні умови; історичну та культурну спадщину регіону; туристський імідж регіону; видове розмаїття туризму; розвиток транзитного туризму та негативні фактори, що перешкоджають розвитку туризму в регіоні.

На підставі даних статистичних збірників про стан засобів розміщення в Україні за останні роки здобувачі проводять аналіз структури колективних засобів розміщування за основними типами; визначають місце готельної індустрії даного регіону у загальнодержавному масштабі; досліджують динаміку розвитку всіх наявних типів колективних засобів розміщування по роках; виявляють основні регіони-конкуренти за показниками розвитку колективних засобів розміщування; надають висновки щодо тенденцій розвитку структури засобів розміщення вибраного регіону України.

1 ОРГАНІЗАЦІЯ ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

1.1 Мета курсової роботи

Метою виконання курсової роботи є:

- глибоке вивчення теоретичних питань щодо організації процесів надання послуг споживачам;
- ознайомлення з методами застосування теоретичних знань на практиці;
- збір, вивчення, систематизація та оброблення інформації;
- виявлення самостійної точки зору здобувачів щодо оцінювання закладів готельного господарства регіонів відповідно до діючої нормативної документації, аналізу існуючих проблем та запропонування ефективних заходів з їхнього усунення.

Контрольна робота виконується на основі вивчення лекційного матеріалу, нормативної документації, а також дослідження умов роботи закладів готельного господарства регіону.

Процес виконання курсової роботи складається з таких етапів:

- вибір теми курсової роботи;
- вивчення спеціальної літератури за обраною темою;
- складання плану курсової роботи;
- збір, опрацювання та узагальнення матеріалів щодо закладу розміщення;
- оформлення курсової роботи;
- подання роботи на перевірку та її захист.

Обов'язковим є виконання курсової роботи в термін, встановлений викладачем відповідно до навчального плану.

1.2 Вибір теми курсової роботи

Тематика курсових робіт відображає основні тенденції та перспективи розвитку галузі, досягнення науки і техніки на сучасному етапі розвитку суспільства та галузі.

Здобувачі обирають теми роботи спільно з викладачем відповідно до тематики, що рекомендується (дод. А).

Під час вибору теми здобувач має:

- розуміти сутність проблем, розв'язання яких передбачає тема роботи;
- ознайомитися з переліком джерел, ступенем їхньої глибини та можливістю використання під час роботи над обраною темою;
- мати комплекс спеціальних знань щодо діяльності закладів готельного господарства.

1.3 Вивчення спеціальних джерел за обраною темою

Згідно з обраною темою курсової роботи здобувач обирає такі літературні джерела: законодавча і нормативна база, що регулює стан закладів готельного господарства, офіційні документи, підручники, наукові статті тощо.

Написання курсової роботи передбачає обов'язкове вивчення чинного законодавства, постанов Верховної Ради і Кабінету Міністрів України, наказів та інструкцій відповідних Міністерств та інших органів управління з питань, пов'язаних із темою роботи.

Особливу увагу потрібно звернути на вивчення матеріалів з теми, опублікованих у періодичній літературі, розміщених на інтернет-сайтах тощо.

Вивчення літератури дасть змогу здобувачу опанувати теоретичні основи досліджень питань щодо організації діяльності готельного підприємства відповідно до обраної теми; проаналізувати сучасний стан проблеми дослідження; визначити напрями та методику власних досліджень; скласти план курсової роботи.

1.4 Складання плану

План курсової роботи складається згідно із завданням, виданим викладачем.

Курсова робота має містити такі розділи:

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

РОЗДІЛ 3 ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

1.5 Проведення досліджень в закладі готельного господарства

Після вивчення літературних джерел і складання плану курсової роботи здобувач проводить обстеження конкретного закладу готельного господарства з дослідженням питань, що передбачає тема роботи.

Результати обстеження підлягають ретельній обробці, у процесі якої здійснюється його систематизація та упорядкування згідно з планом роботи, із подальшим їхнім оформленням і логічним аналізом.

1.6 Зміст та обсяг курсової роботи

Після вивчення літературних джерел і обробки зібраного матеріалу здобувач розпочинає виконувати курсову роботу.

У вступі визначається соціальна та економічна значущість обраної теми, обґрунтовується її актуальність та формулюються завдання, що

вирішуватимуться під час виконання роботи. Вступ розташовують на окремій сторінці. Обсяг вступу має становити 1–2 сторінки.

Перший розділ передбачає проведення аналізу надання послуг конкретним засобом розміщення досліджуваного типу на території обраної області України (за варіантом). Обсяг цього розділу 10–15 сторінок.

Здобувач має керуватись темою роботи та наводити в огляді літератури дані з обов'язковим посиланням на джерела.

Другий розділ передбачає опис організації матеріально-технічного забезпечення готелю та розробку плану матеріально-технічного забезпечення готелю. Обсяг другого розділу становить 5–7 сторінок.

Третій розділ передбачає опис технології прийому та розміщення гостей в житловій частині готелю з оформленням документів (10–15 сторінок).

1.7 Оформлення курсової роботи

Загальними вимогами до викладання матеріалу курсової роботи є чіткість побудови, логічна послідовність висвітлення матеріалу, точність формулювання; конкретність наведення результатів дослідження, обґрунтованість.

Робота має містити такі елементи:

- титульний аркуш;
- зміст, що містить перелік назв розділів курсової роботи з нумерацією сторінок;
- основна частина;
- висновки;
- список використаних джерел;
- додатки.

Курсова робота оформлюється згідно з ДСТУ 3008-95.

Текст роботи має бути набраний українською мовою в редакторі Microsoft Word, шрифтом Times New Roman, розміром 14, із полуторним міжрядковим інтервалом, абзацним відступом, однаковим упродовж усього тексту роботи, дорівнювати п'яти знакам (1,25 см), у форматі А4 (210 мм × 297 мм). Шрифт у заголовках, тексті, ілюстраціях має співпадати. При цьому кожна сторінка має поля з лівого боку шириною 2,5 см; з правого – 1,5 см; зверху та знизу – 2 см.

Текст роботи поділяють на розділи, підрозділи, пункти та підпункти.

Кожен розділ із зазначенням його назви починають з нової сторінки. Підрозділи, пункти та підпункти друкують без розривів сторінок.

Заголовки структурних частин роботи: «ЗМІСТ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ 1», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» друкують великими (жирними) літерами по центру. Заголовки підрозділів друкують маленькими (жирними) літерами по центру. Крапку в кінці заголовка не ставлять. Якщо заголовок складається з двох або більше речень, їх розділяють крапкою.

Відстань між заголовком або підзаголовком та текстом має дорівнювати одному рядку (два інтервали).

Усі сторінки пояснювальної записки нумерують арабськими цифрами у правому верхньому кутку без крапки. Нумерація сторінок роботи має бути наскрізною: першою сторінкою є титульний аркуш, другою – зміст, третьою – вступ і т. д. На титульному аркуші номер сторінки не ставлять.

Кількість ілюстрацій, розміщених у роботі, визначається змістом і має бути достатньою для надання тексту конкретності.

Ілюстрації потрібно подавати в роботі безпосередньо після тексту, де вони згадані вперше, або на наступній сторінці. Ілюстрації необхідно нумерувати арабськими цифрами наскрізною нумерацією у межах розділу. Номер рисунка складається з номера розділу та порядкового номера рисунка, між якими ставиться крапка. Слово «Рисунок» та його назву розміщують після пояснювальних даних (під ілюстрацією) та розташовують так:

«Рисунок 2.1 – Схема номеру готелю»

Рисунки відокремлюються від тексту одним рядком.

Цифровий матеріал у роботі оформлюють у вигляді таблиць відповідно до ГОСТ 2.105-95.

Таблицю розміщують під текстом, у якому вперше подано посилання на неї, або на наступній сторінці. Якщо таблиця виходить за формат сторінки, її ділять на частини, при цьому в кожній частині, пронумерувавши графи (колонки) під головкою таблиці, повторюють нумерацію граф.

Таблиці нумеруються в межах розділу арабськими цифрами. Номер таблиці складається з номера розділу та порядкового номера таблиці, між якими ставиться крапка.

Слово «Таблиця» вказують один раз ліворуч над першою частиною таблиці, над іншими частинами таблиці пишуть «Продовження таблиці», вказуючи номер.

Кожна таблиця має мати назву, розміщену над таблицею та надруковану симетрично до тексту, наприклад:

«Таблиця 1.1 – Структура номерного фонду»

Таблиці відокремлюються від тексту одним рядком.

Закінчується робота списком використаних джерел, що наводиться відповідно до послідовності використаних джерел у тексті роботи.

У разі необхідності посилань у тексті на джерела інформації потрібно наводити у квадратних дужках їхній порядковий номер за списком джерел.

Загальний обсяг курсової роботи має становити 30–35 сторінок друкованого тексту і розкривати суть обраної теми.

1.8 Захист курсової роботи

Виконана робота подається здобувачем на кафедру туризму і готельного господарства у встановлений термін.

Захист курсової роботи відбувається згідно з графіком навчального процесу. У процесі захисту курсової роботи здобувач коротко викладає основні положення й результати роботи, дає пояснення за суттю зауважень, відповідає на запитання.

Оцінку за роботу виставляє викладач. Критеріями оцінювання якості курсової роботи є повна відповідність змісту роботи, її темі, глибина вивчення визначеної проблеми, чіткість викладення матеріалу, проведення аналізу санітарного стану діючого закладу готельного господарства та розроблення рекомендацій щодо його вдосконалення.

2 ПЛАН ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

2.1 Загальна характеристика готельного підприємства

Інформаційними джерелами для дослідження конкретних підприємств готельного господарства та вивчення відгуків про їх діяльність можуть бути як їх офіційні сайти, так і популярні системи бронювання тощо.

Необхідно скласти загальну характеристику обраного готельного підприємства за такою схемою:

- визначити місце розташування засобу розміщення на території регіону, досліджуваного у першому розділі індивідуального завдання;
- виявити ступінь близькості або віддаленості обраного готельного підприємства від ділового центру міста, визначних пам'яток, водних, гірських та інших туристичних ресурсів;
- описати архітектурний стиль, прилеглу територію та інтер'єр цього підприємства;
- дізнатися про можливість організації в ньому різних заходів (ділових зустрічей, конференцій, семінарів, тренінгів, урочистих подій тощо);
- ознайомитися зі способами бронювання готельних послуг у певному закладі, а також з умовами анулювання замовлень.

Обрати варіант розрахункової частини курсової роботи за додатком Б.

Відповідно до п.5.7 ДБН В.2.2-20:2008 визначити кількість місць стоянки автомобілів та їх площу за формулою

$$S_{AC} = N_H \cdot S_{AY}, \quad (1)$$

де N_H – кількість номерів готельного підприємства;

S_{AY} – площа, для розміщення одного автомобіля залежно від кута постановки автомобіля до бордюра (при проєктуванні автостоянок розміри одного машиномісця 2,5 м × 5,3 м, або 13,25 м²).

Відповідно до п.6.2.14 ДБН В.2.2-20:2008 визначити склад і площі приміщень поповерхового обслуговування готелів, дані оформити як таблицю.

Відповідно до п.6.3.2.2 ДБН В.2.2-20:2008 визначити типи і місткості підприємств харчування, дані оформити як таблицю.

Відповідно до п.6.3.3.3 ДБН В.2.2-20:2008 визначити склад і площі приміщень побутового обслуговування і торгівлі, дані оформити як таблицю.

Важливим етапом вивчення специфіки надання готельних послуг є дослідження структури номерного фонду засобу розміщення. Залежно від

місткості вибраного підприємства готельного господарства, комплектації його номерів, установлення цін на основні готельні послуги та інших особливостей використовують різні варіанти подачі інформації про структуру номерного фонду ; приклади наведені в таблицях 1–3.

Таблиця 1 – Структура номерного фонду та вартість послуг розміщення у ПГГ малої місткості (грн/добу)

№ з/п	Категорія номерів	Кількість номерів	Вартість основного обслуговування на добу залежно від сезону та дня тижні		
			У «пік» сезону		У решті місяців року
			Пн., вт., ср., чт.	П'ятн., суб., нед.	
1	Стандартний номер	21	1 100	1 200	1 100
2	Напівлюкс	12	1 300	1 400	1 300
3	Люкс	8	2 100	2 200	2 100
4	Апартамент	3	2 500	2 600	2 500
Всього номерів		44	–		–

Таблиця 2 – Оснащення номерного фонду ПГГ малої місткості залежно від категорії номера

Категорія номерів	Кількість номерів	Оснащення номерного фонду
Стандартний номер (Standart)	21	Площа номера 15 м ² . Два односпальні ліжка або одне двоспальне (на вибір). Елегантний номер з телевізором із плоским екраном, кондиціонером, письмовим столом, шафою, має балкон. До числа зручностей належать ванна кімната, оброблена мармуром, із сушаркою для рушників, халатами і безкоштовним туалетно-косметичним приладдям
Напівлюкс (Junior Suite)	12	Площа номера – 17–19 м ² . Одне велике двоспальне ліжко, кондиціонер, письмовий стіл, шафа, має терасу. До числа зручностей належать ванна кімната, оброблена мармуром, сушаркою для рушників, халатами і безкоштовним туалетно-косметичними приладдям
Люкс (Suite)	8	Двокімнатний номер площею 35 м ² , передбачає одне двомісне або тримісне розміщення (велике двоспальне ліжко, за необхідності може бути встановлено додаткове ліжко), у номері є ванна кімната (душ або ванна), письмовий стіл, невеликий коктейльний стіл і стільці, телевізор із плоским екраном, халат, тапочки, ванні приналежності
Апартамент	3	Президентські апартаменти – 3 просторі кімнати, облаштовані з дотриманням передових дизайнерських рішень. Меблі вікторіанської доби. З балкона відкривається чудова міська панорама центральних вулиць міста. У номері 2 спальні, 2 ванні кімнати і простора вітальня. Кожна кімната обладнана плазмовим телевізором, м'якими кріслами, журнальними і письмовими столами. Площа номера – 60 м ²
Всього	44	–

Таблиця 3 – Структура номерного фонду та вартість послуг розміщення

Категорія номерів	К-ть кімнат	Вигляд із вікна	Оснащення номерів				Ціна, грн		К-ть номерів
			Ком-п'ютер	Телефон	Ліжко	Сан. вузол	одно-місн.	двомісн.	
Standart	1	На центр міста	-	-	2-«single» або «double»	Душ, ванна	1 000	1 100	21
Junior Suite	1	На центр міста	-	+	«double»	Душ, ванна, умивальник	1 300	1 400	12
Suite	2	На центр міста	+	+	«double»	Душ, ванна, умивальник	2 000	2 100	8
Апартамент	3	На центр міста	+	+	«double» + дод. місце на дивані	Душ, ванна, джакузі, умивальник	2 500	2 600	3
Усього номерів									44

Типи номерів зазначені у варіантах до курсової роботи (дод. Б).

Доцільно, враховуючи специфіку досліджуваного засобу розміщення, виявити творчість у самостійному створенні подібних таблиць для аналізу номерного фонду (зробити опис номерів з урахуванням вимог таблиці А.2 додатка А, ДБН В.2.2-20:2008).

Відповідно до таблиці Б.1 додатка Б, ДБН В.2.2-20:2008 визначити склад площі приміщень приймально-вестибюльної групи залежно від категорії готелю, зазначеної у варіантах до курсової роботи і визначеної здобувачем кількості місць у готелі. Оформити як таблицю.

Відповідно до таблиці В.1 додатка В, ДБН В.2.2-20:2008 визначити склад і площі основних та допоміжних приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення залежно від визначеної здобувачем кількості місць у готелі. Оформити як таблицю.

Відповідно до таблиці Г.1 додатка Г, ДБН В.2.2-20:2008 визначити склад і площі групи адміністративних приміщень готелів залежно від визначеної здобувачем кількості місць у готелі. Оформити як таблицю.

Розподілити номери та приміщення по поверхах та скласти схеми поверхів (див. приклад рис. 1–3), звести площі приміщень у загальну таблицю 4. На основі загальної площі готелю визначити площу земельної ділянки готелю за формулою (2) та скласти схему (див. рис. 4).

Необхідну площу ділянки під будівництво розраховують за формулою

$$S_d = n_3 \cdot N, \quad (2)$$

де S_d – площа ділянки під будівництво, m^2 ;

n_3 – норматив площі земельної ділянки, m^2 ;

N – кількість місць у готельному закладі.

ПЛАН 1-ГО ПОВЕРХУ ЗАКЛАДУ



Рисунок 1 – Приклад схеми першого поверху готелю
План 2-го поверху

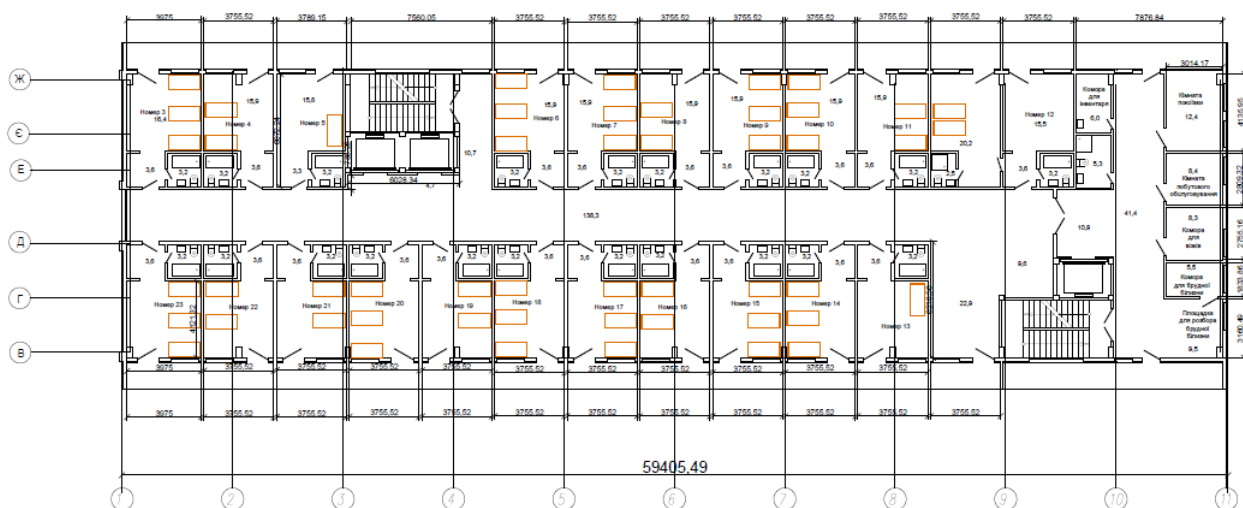


Рисунок 2 – Приклад схеми типового поверху готелю

Експлікація приміщень

3-5 поверх		
78	Номер № 3, 24, 45 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	23,2
79	Номер № 4, 25, 46 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
80	Номер № 5, 26, 47 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,3
81	Номер № 6, 27, 48 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
82	Номер № 7, 28, 49 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
83	Номер № 8, 29, 50 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
84	Номер № 9, 30, 51 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
85	Номер № 10, 31, 52 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
86	Номер № 11, 32, 53 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
87	Номер № 12, 33, 54 (2 кімнати з санвузлом та передпюкоюм)	45
88	Номер № 13, 34, 55 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
89	Номер № 14, 35, 56 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
90	Номер № 15, 36, 57 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
91	Номер № 16, 37, 58 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
92	Номер № 17, 38, 59 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
93	Номер № 18, 39, 60 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
94	Номер № 19, 40, 61 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
95	Номер № 20, 41, 62 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
96	Номер № 21, 42, 63 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
97	Номер № 22, 43, 64 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	22,7
98	Номер № 23, 44, 65 (кімната з санвузлом та передпюкоюм)	23,2
99	Коридор	238,5
100	Санвузол службовий	5,3
101	Кімната покоївки	12,4
102	Комора для інвентаря	6
103	Кімната для побутового обслуговування	8,4
104	Комора для візків	8,3
105	Комора для брудної білизни	5,5
106	Площадка для розбору брудної білизни	9,5
	Загалом по 3-у поверху	793,5
	Площа номерів 3-го поверху	499,6
	Загалом по готелю (Sp)	5253
	Площа номерів всього по готелю	1541

Рисунок 3 – Приклад експлікації схеми типового поверху готелю

Таблиця 4 – Склад і площа приміщень готелю

№ з/п	Назва приміщення	Площа приміщення, м ²
1	2	3
Підвал		
1	Господарське приміщення (неопалюване) у підвальному приміщенні	26
2	Непродовольчі складські приміщення (неопалювані) у підвальному приміщенні	22
	Загалом підвал	48
1 поверх		
3	Хол-рецепція	46,9
4	Зона відпочинку	29,7

Продовження таблиці 4

1	2	3
5	Адміністративно-побутові приміщення	25
6	Приміщення для персоналу з санвузлом	22,5
7	Санітарний вузол службовий	2,5
8	Зала ресторану	93,2
9	Санвузли ресторану	5,8
10	Вестибюль з гардеробною ресторану	16,2
11	Виробничі приміщення ресторану	43
12	Коридор	50,8
13	Номер № 1 (кімната, передпокій, санвузол)	24,1
14	Номер № 2 (кімната, передпокій, санвузол)	24,1
15	Приміщення для покоївки	33,5
	Загалом по першому поверху	417,3
2–3 поверх		
16	Коридор	78,9
17	Зона відпочинку	26,7
18	Номер № 3, 11 (кімната, передпокій, санвузол)	33,6
19	Номер № 4, 12 (кімната, передпокій, санвузол)	33,6
20	Номер № 5, 13 (кімната, передпокій, санвузол)	33,6
21	Номер № 6, 14 (кімната, передпокій, санвузол)	33,6
22	Номер № 7, 15 (кімната, передпокій, санвузол)	72,1
23	Номер № 8, 16 (кімната, передпокій, санвузол)	24,1
24	Номер № 9, 17 (кімната, передпокій, санвузол)	24,1
25	Номер № 10, 18 (кімната, передпокій, санвузол)	56,7
	Загалом по другому поверху	417
	Загалом по другому та третьому поверху	834
	Всього площа приміщень	2 133,3
	Площа номерів	671

ПЛАН БЛАГОУСТРОЮ ТЕРИТОРІЇ

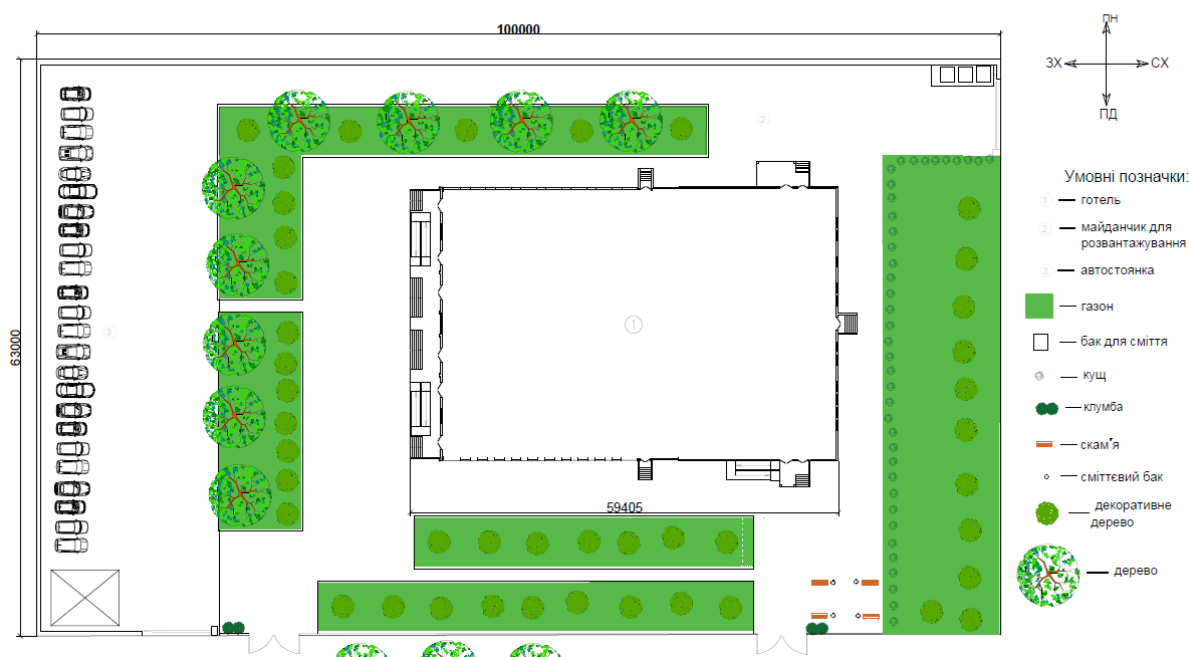


Рисунок 4 – Приклад схеми земельної ділянки готелю

Наприклад, проєктується готельний заклад на 18 номерів або 46 місць (N),
 $p_3 = 0,75 \times 55,0 \text{ м}^2 = 41,25 \text{ м}^2$ (зменшення норми для багатоповерхових будівель).

Площа ділянки під будівництво розрахункова (S_d) повинна становити не менш ніж: $S_d = 46 \times 41,25 = 1\,897,5 \text{ м}^2$.

Визначити зони озеленення території готельного закладу за формулою (3):

$$S_{O3} = S_d \cdot 0,4, \quad (3)$$

де $S_{O3} = 1\,897,5 \times 0,4 = 759 \text{ м}^2$.

На підставі зібраної та оформленої в табличному вигляді інформації здобувачеві потрібно:

- проаналізувати структуру номерного фонду, навести її у формі кругової діаграми, визначивши питому значущість різних категорій номерів;
- розрахувати середню ціну одного місця у засобі розміщення та порівняти отриманий результат із даними про середні доходи від основного виду діяльності ПГГ України та досліджуваного регіону;
- зробити певні висновки.

2.2 Організація обслуговування в готельному підприємстві

По-перше, виконується опис матеріально-технічного забезпечення готелю, його складові, мета та завдання.

Для організації обслуговування в готельному підприємстві необхідно скласти план матеріально-технічного забезпечення готелю і визначити експлуатаційну програму.

Приклад: у готелі 50 номерів (40 одномісних і 10 двомісних); планований коефіцієнт завантаження – 0,5.

Оскільки предмети гостинності змінюються щодня протягом всього перебування гостей в готелі, потреба в них може бути визначена на основі експлуатаційної програми на 2025 рік.

Експлуатаційна програма визначається за формулою (4):

$$EP = K_{md} \cdot K_{zav}, \quad (4)$$

де EP – експлуатаційна програма матеріально-технічного забезпечення готелю певним матеріалом, шт.;

K_{md} – кількість місце-днів у готельному закладі, дні;

K_{zav} – завантаженість у готельному закладі (в середньому 0,3–0,6).

Кількість місце-днів визначається за формулою (5):

$$K_{md} = N_{mic} \cdot 365, \quad (5)$$

де N_{mic} – кількість місць у готелі, місць;

365 – кількість днів у році.

Кількість місць у готелі визначаємо з урахуванням кількості номерів і кількості в них місць (одномісні або двомісні).

$$N_{\text{міс}} = 40 \times 1 + 10 \times 2 = 60 \text{ місць.}$$

Кількість місце-днів визначаємо так: $60 \times 365 = 21\,900$ місце-днів.

Експлуатаційна програма: $21\,900 \times 0,5 = 10\,950$ місце-днів.

Оскільки плановане завантаження готелю 10 950 місце-днів, і потреба в комплектах предметів гостинності 10 950 комплектів.

Виходячи з планової потреби, а також статистичних даних щодо постачання в базовому році розраховуємо розміри поточного, страхового підготовчого запасу методом техніко-економічних розрахунків.

Для розрахунку поточного запасу використаємо формулу (6):

$$Z_{\text{пот}} = (t_{\text{ср}} \cdot P_{\text{день}})/2, \quad (6)$$

де $Z_{\text{пот}}$ – поточний запас, од.;

$t_{\text{ср}}$ – середньозважений інтервал;

$P_{\text{день}}$ – потреба на один день, од.

Розрахунок для вступу середньозваженого інтервалу постачання:
 $1\,200 \times 45 = 54\,000$.

Середньозважений інтервал постачання (тобто середній за рік, за 12 місяців) розраховується за формулою (7):

$$t_{\text{ср}} = P_{\text{сз.інт}} / K_{\text{кмп}}, \text{ днів}, \quad (7)$$

де $P_{\text{сз.інт}}$ – розрахунок для вступу середньозваженого інтервалу;

$K_{\text{кмп}}$ – кількість комплектів ($K_{\text{кмп}} = \sum m_i$).

Тоді, $t_{\text{ср}} = 518\,490/17\,290 = 30$ днів.

Примітка. Ділимо на кількість комплектів, що надійшли ($\sum m_i$), а не на експлуатаційну програму (ЕП).

Далі знаходимо значення і заповнюємо таблицю 5.

Наприклад:

$$|x - x^{\text{ср}}| = x_i - t_{\text{ср}} = 45 - 30 = 15.$$

$$|x - x^{\text{ср}}|^2 = 15 \times 15 = 225.$$

$$(|x - x^{\text{ср}}|^2) \times m = 1\,200 \times 225 = 270\,000.$$

Знайдемо потребу в матеріалах на один місяць (30 днів): $30/2 = 15$ днів.

Потреба на місяць розраховується за формулою (8):

$$P_{\text{міс}} = \text{ЕП} / 12, \quad (8)$$

де $P_{\text{міс}}$ – потреба на місяць;

12 – кількість місяців.

$$P_{\text{міс}} = 10\,950/12 = 913 \text{ од.}$$

Таблиця 5 – Допоміжний розрахунок

Номер партії	Дата надходження	Кількість комплектів, що надійшли, m_i	Фактична інтервал поставки, днів	Розрахунок для вступу середньозваженого інтервалу постачання, $P_{сз.інт}$	$ x - x^{cp} $	$ x - x^{cp} ^2$	$(x - x^{cp} ^2) \cdot m$
1	07.01	1 200	45	54 000	15	225	270 000
2	21.02	1 600	32	51 200	2	4	6 400
3	25.03	1 800	19	34 200	11	121	217 800
4	13.04	1 160	37	42 920	7	49	56 840
5	20.05	1 510	40	60 400	10	100	151 000
6	29.06	1 420	11	15 620	19	361	512 620
7	10.07	1 000	42	42 000	12	144	144 000
8	22.08	1 500	39	58 500	9	81	121 500
9	30.09	1 450	24	34 800	6	36	52 200
10	25.10	2 000	37	74 000	7	49	98 000
11	24.11	1 350	29	39 150	1	1	1 350
12	23.12	1 300	9	11 700	21	441	573 300
		17 290		518 490			2 205 010

Потребу на один день знайдемо з урахуванням середньої кількості днів у місяці – 30 днів.

Тобто, $P_{день} = 913/30 = 30,4$ од. або 30. Усі дробові значення округляємо до найближчого цілого.

$ЗП_{пот} = 913/2 = 457$ од.

Отже, для безперервного функціонування готелю в період між двома черговими постачаннями предметів гостинності необхідно створити поточний запас у розмірі 457 од. комплектів.

Тепер, коли ми розраховували поточний запас, можна знайти страховий запас ($ЗП_{стр}$), мінімальне значення якого розраховується за формулою (9):

$$ЗП_{стр} = 0,5 \cdot ЗП_{пот}. \quad (9)$$

де $ЗП_{стр} = 0,5 \times 457 = 229$ од.

Максимальне значення страхового запасу ($ЗП_{стр}^M$) розраховується за формулою (10):

$$ЗП_{стр}^M = 2 \cdot \sigma \cdot P_{день}, \quad (10)$$

де σ – страховий запас у днях, визначається за результатами даних таблиці 5 за формулою (11) (для забезпечення безперервності виробництва страховий запас приймається у подвійному розмірі від σ):

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2 \cdot m}{\sum m}}, \quad (11)$$

$$\text{де } \sigma = \sqrt{\frac{2205010}{17290}} = 11,3 \text{ дн.}$$

Дробові значення σ округляємо до десятої.

Запас в натуральних одиницях виміру визначаємо за формулою (11):

$$ЗП_{\text{стр}}^M = 11,3 \cdot 2 \cdot 30 = 678.$$

Підготовчий запас зазвичай приймається у розмірі 0,5–1 день, необхідних для прийому і розпаковування. Отже, цей запас буде дорівнювати потребі готелю в предметах гостинності на один день ($П_{\text{день}}$), тобто 30 од. (комплектів) або $10\,950/365 = 30$ од.

Знайдемо загальний запас, який розраховується, як сума всіх видів запасів за формулою (12):

$$ЗП_{\text{заг}} = ЗП_{\text{пот}} + ЗП_{\text{стр}}^M + ЗП_{\text{підг}}, \quad (12)$$

де $ЗП_{\text{заг}}$ – загальний запас, од.;

$ЗП_{\text{підг}}$ – підготовчий запас, од.

$$ЗП_{\text{заг}} = 457 + 678 + 30 = 1\,165 \text{ од.}$$

Очікуваний залишок визначається за формулою (13):

$$З_{\text{оч}} = З_{\text{ф}} + Н_{\text{оч}} - П_{\text{міс}}, \quad (13)$$

де $З_{\text{оч}}$ – очікуваний залишок, од.;

$З_{\text{ф}}$ – фактичний залишок на перше число місяця, в якому розроблявся план постачання (звітні дані), од.;

$Н_{\text{оч}}$ – очікуване надходження на підприємство за період від дати, на яку взятий фактичний залишок, і до початку планового періоду, од.

$$\text{Якщо } З_{\text{ф}} = 35 \text{ од., } Н_{\text{оч}} = 1\,500 \text{ од.,}$$

$$\text{то } З_{\text{оч}} = 35 + 1\,500 - 913 = 622 \text{ од.}$$

Величина закупівлі комплектів (ЗК) визначається за формулою (14):

$$ЗК = ЕП + ЗП_{\text{заг}} - З_{\text{оч}}, \quad (14)$$

$$\text{де } ЗК = 10\,950 + 1\,165 - 622 = 11\,493 \text{ шт.}$$

Скласти схему складських приміщень та описати їх розташування відповідно до вимог.

Зробити висновки.

2.3 Технологія обслуговування в готельному підприємстві

Розділ потрібно почати з опису обслуговування в готелі та технологій, важливості технології прийому та розміщення.

Далі описати, як оформлюють документи: «Анкета проживаючого», «Реєстраційна картка», «Візитна картка», «Журнал обліку громадян, що

проживають у готелі», «Журнал обліку іноземців, що проживають у готелі» і «Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів» для поселення в готелі.

Перш ніж громадянин України або іноземний громадянин буде поселений в готелі, він повинен зареєструватися. Для цього він повинен власноручно заповнити:

- 1) громадянин України – «Анкету проживаючого» типової форми № 1-г;
- 2) іноземний громадянин – «Реєстраційну картку» типової форми № 2-г.

Обидва при цьому повинні пред'явити адміністратору готелю паспорт або інший документ, що засвідчує їхню особу. І «Анкета проживаючого», і «Реєстраційна картка» заповнюються в одному екземплярі та передаються адміністратору готелю, в якого вони і зберігаються систематизовані за алфавітом. «Анкета проживаючого» (див. рис. 1) заповнюється українською, а «Реєстраційна картка» (див. рис. 2) має заповнюватися українською та англійською мовами.

Готельний комплекс _____
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ

Форма № 1-г
ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Держбуду України
від 13 жовтня 2000 р. № 230

Код за ДКУД

Готель _____
Кімната № _____
Прибув _____ Вибув _____

Анкета проживаючого

Прізвище _____	Прибув _____
Ім'я _____	Вибув _____
По батькові _____	Адреса постійного місця _____
Дата народження _____	проживання _____
Паспорт _____ (коли і ким виданий)	_____
Підпис _____	

Рисунок 1 – Приклад заповнення типової форми «Анкета проживаючого»

Готельний комплекс _____
 Ідентифікаційний код ЄДРПОУ
 Код за ДКУД

Форма № 2-г
 ЗАТВЕРДЖЕНО
 наказом Держбуду України
 від 13 жовтня 2000 р. N 230

Hotel _____
 Готель _____
 Room N _____
 Кімната N _____
 Date of arrival _____
 Прибув _____
 Date of departure _____
 Вибув _____

Registration card

Реєстраційна картка

Surname _____	№ of registrationn _____
Прізвище _____	Реєстрація _____
Name _____	Citizenship _____
Ім'я _____	Громадянство _____
Date of birth _____	№ of the passport _____
Дата народження _____	№ паспорта _____
№ of the visa _____	
№ візи, тип та термін її дії _____	
Residence address _____	
Місце проживання _____	

Термін і мета перебування _____	
Duration and purpose of stay _____	
Signature _____	
Підпис _____	

Рисунок 2 – Приклад заповнення типової форми «Реєстраційна картка»

«Анкета проживаючого» протягом усього строку проживання громадянина в готелі та протягом місяця після його виїзду зберігається в службі прийняття та розміщення проживаючих у готелі, потім протягом ще одного року зберігається в архіві готелю і тільки після цього знищується з оформленням відповідного акту. «Реєстраційна картка» зберігається протягом двох років і тільки після цього знищується за актом.

Після реєстрації проживаючого на нього оформляється «Візитна картка» типової форми № 3-г, що оформляється на підставі «Анкети проживаючого» або «Реєстраційної картки» і видається кожному проживаючому в готелі. «Візитна картка» надає право кожному проживаючому в готелі на одержання ключів від номера, в якому вони проживають, і на обслуговування службами готелю.

Готельний комплекс _____

Форма № 3-г

Ідентифікаційний код ЄДРПОУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Держбуду України
від 13 жовтня 2000 р. N 230

Код за ДКУД

Візитна картка

Hotel card

Прізвище _____
Surname _____
N кімнати _____
Room N _____
Термін проживання _____
Duration of stay _____

Рисунок 3 – Приклад заповнення типової форми «Візитна картка»

«Візитна картка», як і «Реєстраційна картка», заповнюється українською та англійською мовами.

Для готелів передбачені такі журнали реєстрації громадян:

1. «Журнал обліку громадян, що проживають у готелі» типової форми № 5-г.

Готельний комплекс _____

Форма № 5-г

Ідентифікаційний код ЄДРПОУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Держбуду України
від 13 жовтня 2000 р. № 230

Код за ДКУД

Журнал обліку громадян, які проживають у готелі

№ з/п	П. І. Б.	Дата та час прибуття у готель	№ кімнати	Сплачено з _____ по _____	Вид оплати	Дата та час вибуття з готелю	Кількість днів перебування
1	2	3	4	5	6	7	8

Рисунок 4 – Приклад заповнення типової форми «Журнал обліку громадян, що проживають у готелі»

2. «Журнал обліку іноземців, що проживають у готелі» типової форми № 6-г.

Той самий громадянин, наприклад, іноземець, за певної ситуації може бути зареєстрований одночасно у всіх трьох журналах.

Розглянемо порядок їхнього оформлення один за одним. Отже, «Журнал обліку громадян, що проживають у готелі» типової форми № 5-г ведеться в одному екземплярі та заповнюється на підставі «Анкети проживаючого» № 1-г і «Реєстраційної картки» № 2-г. Таким чином, у цьому журналі мають бути зареєстровані всі проживаючі в готелі незалежно від того, є вони громадянами України, іноземними громадянами чи громадянами, що не мають громадянства.

«Журнал обліку іноземців, що проживають у готелі» типової форми № 6-г відрізняється за своїм призначенням від наведеного вище журналу тим, що призначений тільки для обліку іноземців, що проживають у готелі. За формою «Журнал обліку іноземців, що проживають у готелі» має значні відмінності від Журналу типової форми № 5-г. Форму Журналу типової форми № 6-г затверджують органи МВС України. Ведеться він адміністратором готелю в одному екземплярі. Деякі основні вимоги щодо оформлення та заповнення цього журналу зазначені в самому журналі в «Примітках».

«Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів» типової форми № 7-г призначений для реєстрації телефонних дзвінків, телеграм, гарантійних листів, факсів, електронних листів і т. д., у яких міститься прохання забронювати місце в готелі. Оформлення журналу здійснюється адміністратором готелю (рис. 6).

Одночасно з реєстрацією громадянина України або іноземного громадянина, що поселяються в готелі, оформляється «Рахунок» на оплату послуг готелю типової форми № 4-г (див. рис. 6).

У цьому рахунку вказуються всі (як основні, так і додаткові) послуги готелю, надані проживаючому за обліковий період, сума податків на ці послуги та сума оплати за них.

Загальна сума до сплати розшифровується щодобовими розрахунками згідно з переліком фактично наданих послуг разом із сумами ПДВ і курортного збору.

Сума до сплати з ПДВ вписується у гривнях.

Рахунок виписується у двох екземплярах.

«Рахунок» типової форми № 4-г виписується незалежно від того, яка використовується форма обробки документів (ручна чи електронна), і незалежно від форми оплати (готівкової або безготівкової) послуг готелю.

Перший екземпляр видається на руки тому, хто поселяється в готель, для його оплати, а другий передається в бухгалтерію готелю.

«Журнал обліку проживаючих на поверсі» типової форми № 10-г заповнюється щодня черговим по поверху. Його дані використовуються покоївками для здійснення поточних робіт із прибирання номерів.

1000000

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Держбуду України
від 13 жовтня 2000 р. N 230

Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі

[illegible]

Рисунок 5 – Приклад заповнення типової форми «Журнал обліку іноземців, що проживають у готелі»

Готельний комплекс _____

Форма № 4-г

Ідентифікаційний код ЄДРПОУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Держбуду України
від 13 жовтня 2000 р. N 230

Код за ДКУД

Hotel _____

Готель

Адреса _____

Address

Рахунок/Invoice № _____

" ____ " _____ 200_ р.

П. І. Б. клієнта _____

Name of client

№ кімнати _____

Room №

Прибув _____

Arrive

Вибув _____

Depart

№ з/п	Послуга/Services	Вартість/Hotel charge

Сума/Totally

ПДВ/VAT |

Усього з ПДВ/Amount for payment incl. VAT

Сума до сплати в грн./USD/Total in GRN/USD

Касир/Cashier _____

Рисунок 6 – Приклад заповнення типової форми «Рахунок»

Готельний комплекс _____

Форма № 10-г

Ідентифікаційний код ЄДРПОУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Держбуду України
від 13 жовтня 2000 р. № 230

Код за ДКУД

Журнал осіб, які проживають на поверсі

Усього номерів	Усього місць	Додаткові місця	Проживає	На броні	У простої	На ремонті	Виїжджає

Рисунок 7 – Приклад заповнення типової форми «Журнал обліку проживаючих на поверсі»

Кількість місць усього визначається, як сума кількості номерів на броні, у простої, на ремонті, на броні та там, де проживають гості.

Типова форма № 8-г «Касовий звіт», як і будь-який інший касовий документ, має особливий статус. У ній не можна допускати виправлень та підчищень.

Готельний комплекс _____

Форма № 8-г

Ідентифікаційний код ЄДРПОУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Держбуду України
від 13 жовтня 2000 р. № 230

Код за ДКУД

Касовий звіт

за "___" _____ 200_ р.

№ з/п	Вид платежу	Кількість	Сума
1	2	3	4
Рахунки з № _____ по № _____			

Усього за рахунками без ПДВ _____ грн. ____ коп.

У тому числі ПДВ _____ грн. ____ коп.

Готельний збір _____ грн. ____ коп.

Повернення _____ грн. ____ коп.

Усього отримано _____ грн. ____ коп.

Відповідальний за розрахунки _____

Рисунок 8 – Приклад заповнення типової форми «Касовий звіт»

Оформляється «Касовий звіт» відповідальним працівником, в посадові обов'язки якого входить здійснення розрахунків із проживаючими (касиром, портьє тощо).

Заповнюється «Касовий звіт» на підставі «Рахунків» типової форми № 4-г, містить перелік послуг, наданих проживаючим за обліковий період і щодня, разом з іншими екземплярами «Рахунків», контрольною касовою стрічкою або стрічкою терміналу кредитних карток (якщо розрахунки із проживаючим здійснювалися з використанням кредитної картки), здається в бухгалтерію.

«Відомість руху номерів у готелі» типової форми № 9-г заповнюється черговим адміністратором готелю щодня станом на 9.00 і призначена винятково для оперативного обліку заселених і вільних номерів.

Готельний комплекс _____	Форма № 9-г
Ідентифікаційний код ЄДРПОУ	ЗАТВЕРДЖЕНО наказом Держбуду України від 13 жовтня 2000 р. N 230
Код за ДКУД	

Відомості руху номерів у готелі

Категорія номеру	Усього номерів	Усього місць	Зайнято номерів	Броня	Вільні номери	Простій	Ремонт
1	2	3	4	5	6	7	8

Рисунок 9 – Приклад заповнення типової форми «Відомість руху номерів у готелі»

«Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів» типової форми № 7-г призначений для реєстрації телефонних дзвінків, телеграм, гарантійних листів, факсів, електронних листів і т. д., у яких міститься прохання забронювати місце в готелі.

Оформлення журналу здійснюється адміністратором готелю (рис. 10).

Після надходження заявки на бронювання та перевірки наявності згідно із заповненням номерів у готелі оператор із бронювання здійснює реєстраційний запис. Із реєстраційним записом працівник служби бронювання отримує важливу інформацію про клієнта: прізвище, ім'я, по батькові клієнта або дані про організацію-замовника, форму оплати, кількість і категорію номерів, термін перебування та побажання щодо умов проживання, інформацію щодо передоплати. Отримана інформація може стати основою побудови індивідуального підходу в обслуговуванні клієнта та перевірки його платоспроможності. Після внесення необхідної інформації відділ бронювання присвоює клієнту номер для підтвердження бронювання.

Готельний комплекс _____

Форма N 7-г

Ідентифікаційний код ЄДРПОУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Держбуду України
від 13 жовтня 2000 р. N 230

Код за ДКУД

Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів

Реєстраційний N	П. І. Б. або організація замовника	Форма оплати	Громадянство	Кількість та категорія номерів	Термін перебування з ____ по ____	Додаткові вимоги
1	2	3	4	5	6	7

Рисунок 10 – Приклад заповнення журналу реєстрації заявок на бронювання номерів

У випадку гарантованого бронювання відділ бронювання повинен отримати від клієнта інформацію про форму оплати послуг готелю. Якщо оплата буде здійснюватися кредитною картою, необхідно визначити її тип, номер, термін дії та власника, а також перевірити через комп'ютерну службу дієздатність кредитної карти. Для перевірки кредитної картки сьогодні використовуються комп'ютеризовані системи, які забезпечують цей процес автоматично.

Якщо розрахунок здійснюється за передоплатою або за попереднім внеском, готель повинен отримати від клієнта гарантії внесення грошової суми до узгодженої дати. Перед настанням дати попереднього внеску або передоплати службовець із бронювання повинен перевірити виконання зобов'язань клієнта. Якщо необхідна сума не внесена згідно з рішенням відділу бронювання, гарантоване бронювання переводиться в категорію негарантованого.

У бронюванні, що здійснюється за дорученням клієнта турагентом, організаторами конференцій, нарад, підприємствами або має інше джерело, необхідно з'ясувати назву, адресу організації-замовника, реквізити уповноваженої особи та рахунок організації.

Зробити висновки за розділом.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
2. Головка О. М. Організація готельного господарства : навч. посіб. / О. М. Головка. – Київ : Кондор, 2011. – 410 с.
3. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посіб. / Г. Я. Круль. – Київ : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
4. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
5. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. – Київ : Знання, 2011. – 366 с.
6. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі : опорний конспект лекцій : навчально-методичне видання / С. В. Мельниченко, Н. І. Ведмідь ; Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України ; Київський національний торговельно-економічний університет ; Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. – Київ : КНТЕУ, 2011. – 30 с.
7. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посіб. / П. Р. Пуцентейло. – Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
8. Розметова О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський : Абетка – ФОП Сисин О. В., 2014. – 432 с.
9. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту / Х. Й. Роглев. – Київ : Кондор, 2004. – 405 с.
10. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол. – Київ : Альтерпрес, 2009. – 447 с.
11. Ткаченко Т. І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика : монографія / Т. І. Ткаченко. – Київ : КНТЕУ, 2012. – 728 с.
12. Лук'янова Л. Г. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. / Л. Г. Лук'янова, Т. Г. Дорошенко, І. М. Мініч ; ред. В. К. Федорченко ; Київський у-т туризму, економіки і права. – Київ : Вища школа, 2001. – 327 с.

ДОДАТОК А

Рекомендована тематика курсової роботи

1. Особливості готельного господарства Вінницької області.
2. Особливості готельного господарства Волинської області.
3. Особливості готельного господарства Дніпропетровської області.
4. Особливості готельного господарства Донецької області
5. Особливості готельного господарства Житомирської області
6. Особливості готельного господарства Закарпатської області
7. Особливості готельного господарства Запорізької області
8. Особливості готельного господарства Івано-Франківської області
9. Особливості готельного господарства Київської області
10. Особливості готельного господарства Кіровоградської області
11. Особливості готельного господарства Луганської області
12. Особливості готельного господарства Львівської області
13. Особливості готельного господарства Миколаївської області
14. Особливості організації готельного господарства Одеської області
15. Особливості готельного господарства Полтавської області
16. Особливості готельного господарства Рівненської області
17. Особливості готельного господарства Сумської області
18. Особливості готельного господарства Тернопільської області
19. Особливості готельного господарства Харківської області
20. Особливості готельного господарства Херсонської області
21. Особливості готельного господарства Хмельницької області
22. Особливості готельного господарства Черкаської області
23. Особливості готельного господарства Чернівецької області
24. Особливості готельного господарства Чернігівської області
25. Особливості готельного господарства м. Києва
26. Особливості готельного господарства Вінницької області
27. Особливості готельного господарства Волинської області
28. Особливості готельного господарства Дніпропетровської області.

ДОДАТОК Б

Варіанти для розрахункової частини курсової роботи

Варіант	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Категорія готелю	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Кількість місць у номері:																														
– президентський апартамент;					1					2					1					2					1					2
– апартамент;			1	2	2			2	1	2			1	2	2			2	1	2			1	2	2			2	1	2
– дуплекс, люкс;	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2
– напівлюкс, студіо				1	2				1	2				1	2				1	2				1	2				1	2
– номер I категорії (одномісний);	1	2	1	1	1		1	1	1	1	1	2	1	1	1		1	1	1	1	1	2	1	1	1		1	1	1	1
– номер I категорії (двомісний);			2	2	2	2		2	2	2			2	2	2	2		2	2	2			2	2	2	2		2	2	2
– номер II категорії;	2	2				2	2				2	2				2	2				2	2				2	2			
– номер III категорії	3	3				3	3				3	3				3	3				3	3				3	3			
Кількість номерів у готелі:																														
– президентський апартамент;					5					2					3					4					2					3
– апартамент;			5	5	5			2	2	2			3	3	3			4	4	4			2	2	2			3	3	3
– дуплекс, люкс;	3	5	5	5	5	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3
– напівлюкс, студіо;				5	35				2	14				3	21				4	28				2	14				3	21
– номер I категорії (одномісний);	7	20	20	25	25	2	8	8	16	10	4	12	12	18	15	8	16	16	20	20	2	8	8	12	10	4	12	12	20	15
– номер I категорії (двомісний);			70	60	25			28	24	10			42	36	15			56	48	60			28	24	10			42	60	15
– номер II категорії;	20	25				7	12				16	15				30	20				10	10				15	15			
– номер III категорії	60	50				20	20				40	30				80	40				20	20				40	30			

ДОДАТОК В

Приклад заповнення титульного аркуша

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

ННІЕіМ

Кафедра туризму і готельного господарства

КУРСОВА РОБОТА

на тему

з навчальної дисципліни

«Технологія і організація готельного господарства»

Виконав: здобувач (-ка) ____ курсу
групи _____

(Прізвище, ім'я, по батькові)

Перевірив: _____
(Посада, вчений ступінь, прізвище, ініціали)

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
202_

Електронне навчальне видання

Методичні рекомендації
до виконання курсової роботи
з навчальної дисципліни

«ТЕХНОЛОГІЯ І ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм
навчання зі спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Укладач **КОЛОНТАЄВСЬКИЙ** Олег Петрович

Відповідальний за випуск *Л. В. Оболенцева*
Редактор *О. А. Норик*
Комп'ютерне верстання *О. П. Колонтаєвський*

План 2023, поз. 318М

Підп. до друку 07.03.2025. Формат 60 × 84/16.
Ум. друк. арк. 1,9.

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Чорноглазівська (Маршала Бажанова), 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: office@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 5328 від 11.04.2017.