

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

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до виконання курсового проекту
з дисципліни

«ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ»

*(для студентів 2 та 3 курсів денної та заочної форм навчання
спеціальності 242 – Туризм)*

Харків – ХНУМГ – ім. О. М. Бекетова

Методичні вказівки до виконання курсового проекту з дисципліни «Технологія готельної справи» (для студентів 2 та 3 курсу денної і заочної форм навчання спеціальності 242 – Туризм) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад. О. Д. Стешенко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 18 с.

Укладач канд. екон. наук, доц. О. Д. Стешенко

Рецензент д-р екон. наук, проф. І. М. Писаревський

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 27 серпня 2014 р.*

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Загальні вимоги до написання й оформлення курсового проекту.....	5
2 Зміст і структура курсового проекту.....	7
3 Тематика курсового проекту.....	10
Список рекомендованих джерел.....	14
Додаток А. Зразок оформлення титульного аркуша.....	16
Додаток Б. Приклад змісту курсового проекту.....	17

ВСТУП

Методичні вказівки з виконання курсового проекту з дисципліни «Технологія готельної справи» розроблені для студентів спеціальності 242 – Туризм.

Метою курсового проекту є навчання студентів процесам організації обслуговування в індустрії гостинності та розумінню технологічних процесів в готельному сервісі, їх ролі в обслуговуванні клієнтів.

Основними завданнями студентів при підготовці курсової роботи є:

- систематизація, закріплення і розширення знань, отриманих при вивченні відповідного курсу;
- розвиток навичок самостійної науково-дослідницької діяльності;
- прояв та розвиток творчої ініціативи для отримання результатів, що мають практичну цінність;
- збір та підготовка матеріалів для подальшого виконання випускної кваліфікаційної роботи;
- вивчення технологій і стандартів обслуговування клієнтів в готелях та інших засобах розміщення.

В процесі роботи студент повинен вміти:

- здійснювати збір, обробку, аналіз та систематизацію науково-теоретичної та практичної інформації з теми дослідження;
- аналізувати наукову та навчально-методичну літературу;
- узагальнювати вивчений матеріал;
- робити висновки і пропозиції.

1. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО НАПИСАННЯ Й ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТУ

Курсовий проект з дисципліни «Технологія готельної справи» є індивідуальною роботою, метою якого є оволодіння технологією надання готельних послуг.

Роботу оформлюють на аркушах формату А 4 (210x297 мм).

У друкованому варіанті текст розташовують через 1,5 міжрядковий інтервал до тридцяти рядків на сторінці шрифтом Times New Roman, 14 кегль. Абзацний відступ повинен бути однаковим у всьому тексті роботи і дорівнювати п'яти знакам.

Текст завдання розміщують на аркуші з дотриманням таких розмірів берегів: з лівого боку – не менш за 20 мм, з правого – не менш за 10 мм, зверху – не менше за 20 мм, знизу – не менш за 20 мм.

Структурні елементи: «ЗМІСТ», «ВСТУП», розділи основної частини «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ». Їх назви друкують великими літерами 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 усієї роботи і позначаються арабськими цифрами без крапки в кінці в правому верхньому кутку.

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

Підрозділи повинні мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу.

Ілюстрації (креслення, рисунки, фотографії, графіки, схеми, діаграми) слід розміщувати в роботі безпосередньо після тексту, де їх згадують 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 кутку розміщують напис «Таблиця» із зазначенням її номера, який складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, між якими ставлять крапку : наприклад, «Таблиця 2.1» – перша таблиця другого розділу, далі розміщують назву таблиці.

2 ЗМІСТ І СТРУКТУРА КУРСОВОГО ПРОЕКТУ

Основні етапи виконання курсового проекту :

- 1) визначення мети і завдань роботи;
- 2) підбір джерел інформації;
- 3) збір і аналіз інформації;
- 4) розробка висновків і рекомендацій;
- 5) подання й використання отриманих результатів.

У вступі необхідно відобразити мету роботи й основні задачі.

Основна частина курсового проекту повинна містити:

- теоретичну частину;
- практичну частину.

У теоретичній частині описується організація роботи служби готелю, до якої має відношення обраний технологічний процес (згідно теми). Сам процес буде детально описаний в практичній частині курсової роботи.

Представлений теоретичний матеріал повинен спиратися на аналіз навчально-методичної літератури з теми дослідження, як вітчизняних, так і зарубіжних авторів, а також на матеріали періодичної преси. В даній частині роботи рекомендується привести необхідні таблиці, графіки, рисунки, що супроводжуються відповідними поясненнями та висновками. Закінчується теоретична частина роботи висновками, в яких дається оцінка проведеного дослідження і матеріалу, викладеного в цій частині роботи.

В даному розділі має бути представлено докладний опис організації і технології роботи конкретної служби чи відділу, а саме:

- модель організаційно-управлінської структури служби готелю (представити схематично);
- функції і завдання служби, принципи роботи служби;
- склад служби;
- графіки роботи персоналу служби;
- вимоги, що пред'являються до приміщень служби;
- обладнання робочих місць співробітників служби;
- посадові інструкції працівників служби;
- взаємодія служби з іншими підрозділами готелю (представити схематично);
- технічні засоби, що забезпечують роботу служби (оргтехніка, обладнання, інвентар тощо);
- правила та інструкції з використання даного обладнання;

- технологічна документація, використовувана в роботі служби;
- етика і етикет працівників служби;
- стандарти обслуговування даної служби;
- вимоги, що пред'являються до персоналу служби: кваліфікаційні, медичні;
- імідж працівників служби;
- культура взаємин між співробітниками служби та клієнтами готелю.

Практична частина. Технологічний процес в готелі – це впорядкована сукупність операцій по зміні розмірів, форми, якості, зовнішнього вигляду або властивості послуги, наприклад, розробка комплексу заходів щодо підвищення якості послуги в готельному підприємстві.

Практична частина курсового проекту виконується за єдиною схемою незалежно від обраної теми. Метою цієї частини є опис технологічного процесу (згідно запропонованої тематики). В даному розділі доцільно змодельовати конкретний технологічний процес у готелі (представити схематично) і дати повну характеристику даному процесу.

Повинна бути представлена схема технологічного процесу, і описані складові елементи обслуговування. Проекція технологічних процесів повинна вказувати на те, як організувати взаємодію різних підрозділів служби з метою якісного надання послуг.

У практичній частині проектується схема технологічного процесу, потім робиться посилання на даний матеріал і детально описується сам процес.

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

Дуже важливо розуміти склад, зміст, взаємозв'язок елементів, а також ступінь участі тих чи інших відділів і працівників готелю на кожній стадії будь-якого процесу обслуговування клієнта. Аналогічно графічним чином можна уявити надання послуг ресторанного та банкетного обслуговування, СПА-обслуговування та інші і подальший висновок.

Наприклад. Організація технологічного процесу по здійсненню оплати за надання додаткових і супутніх послуг у готелі. Виходячи зі схеми зробимо висновок, що всі технологічні процеси в готелі повинні бути побудовані досить грамотно, щоб забезпечити ефективне функціонування даного готелю.

При наданні гостю додаткових і супутніх послуг, оплата може бути здійснена двома способами: «гість – касир або гість – база даних – касир».

Один і інший варіант оплати можливий, різниця полягає лише в тому, що гість або відразу оплачує надану йому послугу, або при виїзді з готелю.

Висновок повинен містити:

- короткі висновки за результатами курсового проекту;
- рекомендації щодо використання результатів курсового проекту.

Висновок по курсовому проекту є відображенням основних результатів, отриманих студентом в роботі. Не слід повторювати положення основного тексту (копіювати окремі фрази, абзаци). Формулювання загальних висновків в ув'язненні припускає якісну оцінку проведеної роботи. Обсяг висновку повинен бути не менше 1 сторінки.

У *додатках* слід навести інформацію з сайтів, каталогів, рекламних матеріалів, корпоративних звітів готелів.

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

3. ТЕМАТИКА КУРСОВОГО ПРОЕКТУ

1. Технологія бронювання номерів і місць у готелі.

1. Організація служби бронювання в готелі.
2. Види і технології бронювання в готелі.
3. Практична частина. Технологія бронювання номерів і місць (на прикладі готелю).

2. Технологія прийому та розміщення гостей у готелі.

1. Організація роботи служби прийому та розміщення.
2. Етикет працівників служби прийому та розміщення.
3. Практична частина. Технологія прийому і розміщення гостей (на прикладі готелю).

3. Технологія реєстрації іноземних громадян в готелі.

1. Нормативно-правова документація, що регламентує діяльність готельного підприємства в Україні.
2. Особливості реєстрації та оформлення іноземних громадян в готелі.
3. Практична частина. Технологія реєстрації іноземних громадян (на прикладі готелю)

4. Технологія реєстрації громадян України у готелі.

1. Нормативна документація, що регламентує діяльність готельного підприємства в Україні.
2. Особливості реєстрації та оформлення громадян України і громадян СНД в готелі.
3. Практична частина. Технологія реєстрація громадян України і громадян СНД (на прикладі готелю).

5. Технологія зустрічі та обслуговування VIP-клієнтів готелю.

1. Соціально-психологічні портрети гостей і моделі поведінки персоналу готелю.
2. Етикет в готельній індустрії.
3. Практична частина. Технологічний процес зустрічі та обслуговування VIP-клієнтів (на прикладі готелю).

6. Технологія роботи з постійними гостями готелю. Програма «Постійний гість»

1. Соціально-психологічні портрети гостей і моделі поведінки персоналу готелю.
2. Розробка програми «Постійний гість».

3. Практична частина. Технологія роботи з постійними гостями (на прикладі готелю).

7. Технологія роботи з іноземними гостями у готелі.

1. Поняття сервісної ментальності. Професійні та особистісні вимоги до персоналу служби прийому та розміщення.

2. Облік національних і релігійних особливостей при обслуговуванні гостей.

3. Практична частина. Технологія роботи з іноземними гостями (на прикладі готелю).

8. Технологія роботи з гостями готелю, що мають обмежені фізичні можливості

1. Вимоги законодавства до готельних підприємств щодо громадян з обмеженими фізичними можливостями

2. Поняття комунікативної компетентності персоналу служби прийому та розміщення.

3. Практична частина. Технологія роботи з гостями готелю, що мають обмежені фізичні можливості (на прикладі готелю).

9. Технологія реєстрації та розміщення туристських груп у готелі.

1. Типологія готелів в Україні.

2. Розробка спеціальних програм і тарифів для різних груп гостей.

3. Практична частина. Технологія реєстрації та розміщення туристських груп (на прикладі готелю).

10. Технологія роботи швейцарів в готелі.

1. Цілі, завдання та функції обслуговуючого персоналу в уніформі.

2. Взаємодія сервісної служби з різними службами готелю.

3. Практична частина. Технологія роботи швейцарів (на прикладі готелю).

11. Технологія роботи Беллманом (пажів-посилкових) в готелі.

1. Цілі, завдання та функції обслуговуючого персоналу в уніформі.

2. Взаємодія сервісної служби з різними службами готелю.

3. Практична частина. Технологія роботи Беллманом (на прикладі готелю).

12. Технологія роботи служби паркування автомобілів у готелі.

1. Особенності прокату автомобілів в Україні.

2. Сутність послуги «Рент-а-кар» в готелі.

3. Практична частина. Технологія роботи служби паркування автомобілів (на прикладі готелю).

13. Технологія роботи служби консьєржів у готелі

1. Поняття готельної послуги. Види готельних послуг.
2. Професійні вимоги до персоналу «контактної зони» готелі.
3. Практична частина. Технологія роботи служби консьєржів (на прикладі готелю).

14. Технологія роботи служби дворецьких (Батлер) в готелі.

1. Цілі, завдання та функції обслуговуючого персоналу в уніформі.
2. Взаємодія сервісної служби з різними службами готелю.
3. Практична частина. Технологія роботи Батлер (на прикладі готелю).

15. Технологія роботи з електронними системами замикання готельних приміщень.

1. Сучасні технології в готельному бізнесі.
2. Шляхи забезпечення безпеки в готелі.
3. Практична частина. Технологія роботи з електронними системами замикання готельних приміщень (на прикладі готелю).

16. Технологія роботи нічних аудиторів в готелі.

1. Види організаційних структур в готелі.
2. Посадові обов'язки та функції нічного аудитора.
3. Практична частина. Технологія роботи нічних аудиторів (на прикладі готелю).

17. Технологія отримання оплати за проживання та надання додаткових платних послуг у готелі.

1. Поняття готельної послуги. Види готельних послуг.
2. Організація додаткового сервісу в готелі.
3. Практична частина. Технологія отримання оплати за проживання та надання додаткових платних послуг (на прикладі готелю).

18. Технологія роботи служби з надання додаткових і супутніх послуг у готелі.

1. Поняття готельної послуги. види послуг.
2. Організація додаткового сервісу в готелі.
3. Практична частина. Технологія роботи служби з надання додаткових і супутніх послуг (на прикладі готелю).

19. Технологія роботи бізнес-центру в готелі.

1. Сучасні технології в готельній індустрії.
2. Технологія формування бізнес-пакетів.
3. Практична частина. Технологія роботи бізнес-центру (на прикладі готелю).

20. Технологія роботи з надання екскурсійного обслуговування в готелі.

1. Поняття туристської і готельної анімації.
2. Розробка екскурсійних послуг з урахуванням специфіки гостей.
3. Практична частина. Технологія роботи з надання екскурсійного обслуговування (на прикладі готелю).

21. Технологія роботи з надання транспортного обслуговування в готелі.

1. Світові лідери прокатного бізнесу.
2. Взаємодія служби з іншими підрозділами готелю.
3. Практична частина. Технологія роботи з надання транспортного обслуговування (на прикладі готелю).

22. Технологія роботи з надання телекомунікаційних послуг в готелі.

1. Сучасні технології в готельній індустрії.
2. Послуги інтерактивного і платного телебачення в готелі.
3. Практична частина. Технологія роботи з надання телекомунікаційних послуг (на прикладі готелю).

23. Технологія роботи з організації відпочинку та розваг у готелі.

1. Поняття культурно-дозвільної діяльності.
2. Форми організації дозвілля та методики їх проведення в готелі.
3. Практична частина. Технологія роботи з організації відпочинку та розваги (на прикладі готелю).

24. Технологія розробки програми лояльності до гостей.

1. Характеристика груп споживачів готельних послуг.
2. Види програм обслуговування з урахуванням типів гостей.
3. Практична частина. Технологія розробки програми лояльності до гостей (на приклад готелі).

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативно-правові документи

Державні стандарти

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» [Електронний ресурс] – Режим доступу : www.tic.in.ua.
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [Електронний ресурс] – Режим доступу : www.tic.in.ua
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.tic.in.ua
4. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» [Електронний ресурс] – Режим доступу : www.tic.in.ua

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг – Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04 [Електронний ресурс] – Режим доступу : www.tic.in.ua.

Основна література

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учеб. пособие. / С. И. Байлик. – Киев : Дакор, 2008. – 288 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. / С. И. Байлик. – Киев : ВИРА-Р, «Альтпресс», 2011. – 208 с.
3. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. А. Браймер. – М. : Аспект-Пресс, 2013.– 383 с.
4. Колесник О. М. Бронирование отелей и сопутствующих услуг с помощью Internet / О. М. Колесник // Секретарь-референт. – 2012. – № 6. – С. 88-97.
5. Круль Г. Я. Основы готельної справи : навч. посібник / Г. Я. Круль. – Київ : Центр учбової літератури, 2011. – 367 с.
6. Мальська М. П. Готельний бізнес : теорія та практика : підручник / М. П. Мальська. – Київ : Центр учбової літератури, 2012. – 470 с.
7. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник / Л. І. Нечалюк. – Київ : Центр навчальної літератури, 2011. – 348 с.

8. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник / Х. Й. Роглев. – Київ : Кондор, 2005. – 408 с.
9. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підруч. / Т. Г. Сокол. – Київ. : Альтерпрес, 2012. – 446 с.
10. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібник / Під ред. В. К. Федорченко. – Київ : Вища школа, 2011. – 236 с.

Ресурси мережі Інтернет

1. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.all-hotels.com.ua/>
2. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.ukraine-hotel.com>.
3. Гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <Http://www.ukrhotels.net>.
4. Каталог сайтов – турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории : [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://infotravel.com.ua>.
5. Сайт Державного комітету статистики України [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>
6. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua>
7. Справочные системы Украина промышленная гостиницы. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.all-biz.info>

Додаток А

Зразок оформлення титульного аркуша

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

Факультет менеджменту
Кафедра туризму і готельного господарства

КУРСОВИЙ ПРОЕКТ

з курсу

“Технологія готельної справи”

Виконав:
студент (ка) __ курсу
групи _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

Перевірив:

Харків

Додаток Б

Приклад змісту курсового проекту

Тема: «Технологія роботи служби прийому та розміщення гостей»

Теоретична частина.

1. Організація роботи служби прийому та розміщення гостей.

1.1. Організаційна структура служби.

1.2. Взаємодія служби з суміжними підрозділами.

1.3. Посадові інструкції персоналу служби.

2 Вимоги до оформлення та обладнанню стійки служби прийому та розміщення гостей.

2.1. Принципи роботи за стійкою.

2.2. Дизайн та обладнання робочих місць служби.

3. Етикет працівників служби прийому та розміщення.

3.1. Культура взаємин між співробітниками служби та гостями.

3.2. Вимоги до персоналу служби : кваліфікаційні, медичні, вимоги до зовнішнього вигляду, поведінки.

Практична частина.

Технологія роботи служби прийому та розміщення гостей на прикладі готелю «Аврора».

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання курсового проекту

з дисципліни

«ТЕХНОЛОГІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ»

*(для студентів 2 та 3 курсу денної і заочної форм навчання
спеціальності 242 – Туризм)*

Укладач **СТЕШЕНКО** Олена Дамирівна

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання *О. Д. Стешенко*

План 2014, поз. 381 М

Підп. до друку 19.11.2014 Формат 60 × 84/16

Друк на ризографі Ум. друк. арк. 0,6

Тираж 50 пр. Зам. №

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 5328 від 11.04.2017