

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Український державний університет**  
**науки і технологій**

---

Кафедра «Економіка та менеджмент»

*В авторській редакції*

# **ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У ГОТЕЛЯХ**

Методичні рекомендації до написання курсової роботи

*Електронний аналог  
друкованого видання*

ДНІПРО  
2022

УДК 338.488.2(075.8)  
О-64

Укладачі:  
*О. В. Пікуліна, Т. Ю. Чаркіна*

Експерти:  
канд. пед. наук, проф. *Зайцева В. М.*  
канд. екон. наук, доц. *Добрік Л. О.*

Рекомендовано МКФ «ЕГ» (протокол № 1 від 27.09.2022).  
Зареєстровано НМВ УДУНТ (№ 570 від 28.09.2022)

О-64 **Організація** обслуговування туристів у готелях : методичні рекомендації до написання курсової роботи / уклад. О. В. Пікуліна, Т. Ю. Чаркіна; Укр. держ. ун-т науки і технологій. – Дніпро : УДУНТ, 2022. – 25 с.

Методичні рекомендації призначені для використання студентами другого (магістерського) рівня освіти денної та безвідривної форм навчання спеціальності 242 «Туризм» під час написання курсової роботи з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях».

Видання містить рекомендації щодо вибору теми, написання, оформлення та захисту курсової роботи, а також критерії її оцінювання.

Табл. 3.

© Пікуліна О. В., Чаркіна Т. Ю., укладання, 2022

© Укр. держ. ун-т науки і технологій, 2022

## ЗМІСТ

1. Вибір теми, мета курсового проєкту (роботи) та вимоги до його виконання.....	4
2. Структура і зміст курсової роботи.....	6
3. Рекомендації до виконання курсової роботи.....	8
4. Вимоги до оформлення курсової роботи.....	9
5. Проміжний контроль та захист.....	12
Додаток 1. Приблизна структура курсової роботи.....	16
Додаток 2. Титульний аркуш курсової роботи.....	17
Додаток 3. Титульний аркуш курсової роботи.....	20
Додаток 4. Орієнтовна тематика курсових робіт для здобувачів вищої освіти всіх форм навчання з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях».....	21
Додаток 5. Орієнтовна тематика курсових робіт для здобувачів вищої освіти всіх форм навчання з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях».....	23

## **1. ВИБІР ТЕМИ, МЕТА КУРСОВОГО ПРОЄКТУ (РОБОТИ) ТА ВИМОГИ ДО ЙОГО ВИКОНАННЯ**

Відповідно до навчальних планів студенти виконують курсову роботу з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях».

Вибір теми є першим етапом і має важливе значення для успішного виконання роботи. Студент самостійно обирає тему із запропонованої орієнтовної тематики (додаток 5), розробленої кафедрою для дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях». У питанні вибору теми слід враховувати її практичну актуальність і можливість використання набутих навичок у роботі.

Інформаційною базою для виконання розрахунково-графічного завдання є законодавчі й нормативно-правові акти України та ВТО; дані Держкомстату України та обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні та нормативно-методичні матеріали Державної туристичної адміністрації України, 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.

Написання курсової роботи є необхідним етапом для:

- закріплення теоретичних та практичних знань, здобутих студентами на лекціях та під час практичних занять;
- відпрацювання навичок самостійної роботи з елементами творчого пошуку та ініціативності, вироблення вміння узагальнювати теоретичний матеріал, аналізувати практичну інформацію, працювати зі спеціальною літературою та довідковими матеріалами;
- розвитку навиків формулювання власних висновків, чіткої аргументації, обґрунтування прийнятих рішень та набуття практичного досвіду із систематизації здобутих знань і практичних умінь, формування професійних і загальних компетенцій пропозицій.

Курсова робота є проміжним етапом навчання здобувачів вищої освіти у вищому закладі освіти. Студент виконує її за варіантом, який відповідає порядковому номеру в журналі групи або який призначає викладач згідно з іншими критеріями. Мета написання курсової роботи:

- поглибити, систематизувати, закріпити й розширити фундаментальні теоретичні та практичні знання зі спеціальності;
- виробити вміння практичного використання теоретичних матеріалів, працювати зі спеціальною літературою, довідковими виданнями, туристичними каталогами тощо;
- відпрацювати навички самостійної роботи і опанувати методику складання виробничої програми закладів туристичного бізнесу;
- визначити рівень засвоєння знань студентами та їхньої підготовки до самостійної роботи в умовах сучасної діяльності туристичних фірм, які здійснюють повний цикл виробничої діяльності щодо продажу турпродукту.

У процесі написання та захисту курсової роботи з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях» студент повинен показати:

- глибоке знання основних методичних положень нормативних та законодавчих актів, що стосуються туристичної індустрії;
- знання основних програмних теоретичних положень курсу та вміння поглиблювати їх шляхом вивчення наукової літератури;
- вміння пов'язувати конкретні проблеми із сучасним етапом економічного розвитку суспільства;
- самостійність та оригінальність викладення матеріалу, використання математичних, статистичних, облікових та інших прийомів обробки інформації;
- завершеність, логічність, послідовність та точність у виконанні безпосередньо обліково-аналітичної частини роботи;
- вміння робити самостійні, правильні аналітичні висновки і глибокі узагальнення, давати оцінку різним економічним явищам і процесам;
- логічність побудови плану та змісту курсової роботи, культуру мислення і мови;
- вміння правильно оформити роботу відповідно до існуючих вимог;
- вміння аргументовано вести захист курсової роботи.

Основними етапами виконання курсової роботи є :

- вибір теми курсової роботи, узгодження теми з науковим керівником;
- знайомство зі змістом теми й складання плану роботи;
- вивчення законодавчих та нормативних документів, літературних джерел, збір, обґрунтування та дослідження фактичного матеріалу;
- обробка фактичного матеріалу;
- написання тексту й оформлення курсової роботи;
- усунення недоліків, написання остаточного варіанта тексту роботи;
- захист курсової роботи.

Курсова робота виконується в строки, які обумовлені навчальним планом. Студенти, які порушили строки подання готової роботи на кафедру, до екзаменаційної сесії не допускаються.

За прийняті в курсовій роботі рішення та правильність усіх отриманих результатів і даних відповідає автор.

Курсові роботи, які не відповідають вищеперерахованим вимогам, до захисту не допускаються й повертаються студенту на доопрацювання.

## 2. СТРУКТУРА І ЗМІСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота має таку структуру:

1. Титульний аркуш.
2. Зміст.
3. Перелік умовних позначень (у разі потреби).
4. Вступ.
5. Кілька розділів (підрозділів), що розкривають теорію питання та досвід практичної роботи.
6. Висновки.
7. Список використаних джерел і літератури.
8. Додатки.

План студент розробляє самостійно, погоджує з викладачем-керівником з урахуванням особливостей роботи.

Орієнтовну структуру наведено в додатку 1.

У **вступі** студент обґрунтовує *актуальність* теми, яка досліджується, з'ясовує ступінь її розробки в тематичній літературі, визначає *предмет, об'єкт та мету* дослідження, коло питань (*завдання*), які будуть розкриті в роботі, вказує *методичні засади* дослідження, *джерела* отримання інформації. Крім того, визначається *практична цінність* цієї курсової роботи.

1. *Актуальність теми.* Актуальність дослідження містить положення і докази, що обґрунтовують наукову і прикладну значущість виконаної роботи. Правильно сформульована актуальність теми свідчить про наукову зрілість і професіоналізм студента. Актуальність перебуває в тісному зв'язку з вирішуваною в роботі науковою проблемою.

2. *Мета і завдання* дослідження містять формулювання головної мети, яка полягає у вирішенні основної проблеми курсової роботи, що забезпечує значний внесок у теорію і практику. Конкретний опис суті вирішення проблеми і внеску, що зроблений у результаті, і є формулюванням головної мети роботи. Відповідно до основної мети слід виділити три цільові завдання, які необхідно розв'язати для досягнення головної мети дослідження.

3. *Предмет і об'єкт дослідження* охоплює область наукових досліджень, у межах якої виявлена й існує досліджувана проблема. Це система закономірностей, зв'язків, відносин, видів діяльності, у рамках якої зароджується проблема. Предмет дослідження вузький і конкретніший; завдяки його формулюванню в курсовій із загальної системи, що становить об'єкт дослідження, виділяється частина системи або процес, що відбувається в системі, є безпосереднім предметом дослідження.

4. У *методичних дослідженнях* студентом подається перелік методів, використаних у цьому науковому дослідженні. Методів дослідження в науковій практиці існує достатньо багато; їх перелік (з поясненнями) займає в спеціальних посібниках і методичних вказівках до 10 і більше сторінок. Якщо є складнощі з формулюванням цієї частини вступу – варто прочитати спеціальну методичну літературу.

Загальний обсяг вступу – до 2 сторінок.

**Розділ 1. Теоретична частина.** Необхідно обґрунтувати теоретичну основу предмету дослідження, виділити питання його соціально-економічної сутності, загальної ролі та значення технології діяльності в процесі управління відповідним процесом, а також питання організаційно-економічної проблематики з організації готельного господарства, на матеріалах якої здійснюється написання курсової роботи.

Обсяг основної частини 10-12 сторінок.

**Розділ 2. Практична частина.** Дослідження доречно розпочати з розкриття методичної бази аналітичного вивчення предмету курсової роботи. Після цього слід проводити безпосередньо аналіз (загальний, факторний, індексний тощо) використовуючи вищеперераховані теоретичні, методичні, організаційні матеріали роботи. При роботі над практичною частиною студентам необхідно проаналізувати і подати в роботі таку інформацію:

- Місцезнаходження готелю, форма власності, категорія, функціональне призначення, особливості номерного фонду. Місце готелю в структурі підприємств галузі на регіональному рівні, перспективи її розвитку.
- Організаційна структура готельного підприємства, основні функції структурних підрозділів, основні обов'язки провідних фахівців. Правила внутрішнього розпорядку, режим роботи підприємства і його окремих служб; правила охорони праці і техніки безпеки.
- Аналіз документації, що регламентує діяльність готелю: діючі положення, інструкції, нормативи.
- Матеріально-технічне забезпечення готелю. Вживане програмне забезпечення. Особливості оформлення інтер'єрів готелів.
- Перелік пропонованих основних і додаткових послуг, тарифи і знижки.
- Далі викладаються особливості організації обслуговування гостей в цьому готелі. Позначаються проблеми, що стоять перед готелем.

Обсяг практичної частини 10-12 сторінок.

**Розділ 3. Рекомендаційна частина.** Присвячується програмній реалізації аналітичного дослідження, рекомендаціями та шляхам вирішення окреслених у другому розділі проблем. Практичне значення пропозицій та рекомендацій може бути підтверджено техніко-економічними розрахунками й визначенням ефекту, який очікується від впровадження. За якістю організації діяльності готельного підприємства студент повинен показати свою компетентність висловити свою особисту думку і дати власні рекомендації щодо поліпшення якості роботи готелю.

Обсяг рекомендаційної частини 10-12 сторінок.

**Висновки.** У процесі оформлення роботи з кожного питання та розділу необхідно робити висновки та узагальнення (резюме), починаючи словами «Таким чином,...». Загальні висновки повинні бути чіткими, лаконічними, зрозумілими та стисло відображати зміст курсової роботи.

Обсяг висновків 2-3 сторінки.

**Перелік посилань.** Перелік посилань містить список використаних літературних джерел та інших матеріалів. Він повинен бути побудований або у порядку використання літературних джерел у тексті роботи, або за алфавітом. Список використаних у курсовій роботі джерел має становити не менше 20 назв.

Загальний обсяг курсової роботи – 35-40 сторінок, не враховуючи перелік посилань та додатки. Комп'ютерна презентація (Power Point) є необов'язковою.

### **3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ**

Курсова робота повинна бути виконана творчо, самостійно, на основі глибокого вивчення законодавчих та нормативних документів, праць вітчизняних та зарубіжних теоретиків та практиків індустрії гостинності, використання конкретного фактичного матеріалу.

Підбір літературних джерел згідно з обраною темою та її змістом студент починає з матеріалів, надрукованих у поточному році, поступово переходячи до публікацій за попередні роки, що спрощує і скорочує час опрацювання літератури. До переліку літературних джерел слід включати підручники, матеріали реальних проектів закладів турбізнесу, різні види нормативно-технічної документації, зарубіжну літературу з досліджуваної проблеми.

Вивчення літератури дає змогу студенту визначити ступінь опрацювання теоретичних основ досліджень з обраної теми, з'ясувати сучасний стан питань, чіткіше спланувати власну роботу.

Використовуючи інформацію, зібрану в Інтернеті, необхідно її обробити: текст повинен бути відредагований, не містити рекламних закликів, наприклад: «...Обов'язково відвідайте цю країну!», «У ресторанах нашого готелю Ви відчуєте всю вишуканість та гостинність нашої країни!», «Тут є все для Вашого відпочинку і оздоровлення:...»; містити посилання, що стосуються тільки нашої держави.

Курсова робота повинна бути написана українською мовою.

Неприпустимо механічне списування матеріалу з книг, журнальних статей тощо. Студент повинен самостійно формулювати свої думки, не допускати повторень, уважно слідкувати за тим, щоб у роботі не було суперечностей між окремими її розділами, положеннями, фактичним та цифровим матеріалом.

Викладати матеріал треба в невизначеній формі («приймається», «вибирається», «визначається» тощо).

У процесі обробки матеріалів складаються таблиці, графіки, діаграми, проводиться аналітична обробка даних із метою подальшого узагальнення та обґрунтування необхідності проектування закладів. Для отримання якісних показників, що характеризують діяльність існуючої мережі закладів турбізнесу у вибраному мікрорайоні (районі), студент може самостійно

провести потрібні дослідження, використовуючи різні соціологічні та аналітичні методи, а саме: анкетування, опитування тощо.

Основна частина розрахункової праці виконується під час економічних розрахунків. При цьому велику увагу слід приділяти правильності розрахунків та їх належному оформленню.

Висновки, що формуються відповідно з виконаною роботою, повинні чітко і аргументовано формулювати суть.

Після цього наводяться власні рекомендації щодо впровадження розробленого курсового проєкту.

#### **4. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ**

Роботу оформлюють на аркушах формату А4 (210 x 297 мм).

У друкованому варіанті текст розташовується до тридцяти рядків на сторінці з мінімальною висотою шрифту в 1,8 мм (комп'ютерний набір - кегль 14-й, інтервал – 1,5, шрифт – Times New Roman). Абзацний відступ має бути однаковим упродовж усього тексту роботи й дорівнювати п'яти знакам (1,25).

Текст курсової роботи розміщується на аркуші з дотриманням таких відступів: з лівого боку – не менш ніж 25 мм, з правого - не менш ніж 10 мм, зверху та знизу - не менш ніж 20 мм.

Під час виконання роботи треба дотримуватись рівномірної щільності, контрастності й чіткості зображення упродовж усієї роботи. Окремі слова, формули, знаки, які вписують у надрукований текст, мають бути чорного кольору; щільність вписаного тексту повинна максимально наближуватись до щільності основного зображення.

Робота повинна бути надрукована з одного боку стандартного аркуша.

Курсова робота починається з титульної сторінки, яка не нумерується. Зразок оформлення титульної сторінки наведено в додатку 3. На другій сторінці подається зміст. Зміст – це остаточний відредагований план курсової роботи з вказівкою сторінок кожного розділу і параграфа в тексті. На наступних сторінках номери проставляються у правому верхньому куті сторінки без крапки після цифри.

Текст курсової роботи поділяють на розділи та підрозділи. Заголовки структурних частин курсової роботи «ЗМІСТ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» пишуться великими літерами симетрично до тексту. Заголовки підрозділів друкують маленькими літерами (перша велика) з абзацу (звичайного). Крапку в кінці заголовка не ставлять. Кожен розділ курсової роботи треба починати з нової сторінки. Переноси слів у заголовках підрозділів не допускаються.

Зміст курсової роботи повинен відповідати плану роботи. При цьому важливо чітко дотримуватися послідовності викладення кожного з питань.

Необхідно також повно, чітко і по суті висвітлювати питання плану, які, в свою чергу, повинні бути виділені в тексті роботи.

Під час написання курсової роботи складається план (Додаток 1), а в її структурі можна виділити: Вступ, 2-3 розділи, Висновки, Список використаних джерел та Додатки.

Повністю оформлену курсову роботу потрібно здати науковому керівникові на перевірку. У разі потреби вона доопрацьовується згідно з його зауваженнями, а потім допускається до захисту.

Робота подається на кафедру для реєстрації у зшитому виді, без файлів.

*Оформлення таблиць, рисунків, формул та цитат.* Одна з головних вимог до графічного і табличного матеріалу – їх наочність.

Заголовки таблиць розміщують над ними і мають відображати основний її зміст та вказувати на об'єкт і період, якого стосуються дані. Справа над тематичним заголовком з великої літери пишуть слово «Таблиця», її порядковий номер. Знак «№» перед цифрою не ставиться. Номер таблиці складається з номера розділу роботи та порядкового номера таблиці. Наприклад: Таблиця 2.3. (третя таблиця другого розділу).

*Приклад:*

Таблиця 2.3. Графік завантаженості працівників ТА «\_\_\_» у липні 20\_\_-20\_\_

	Години роботи	Кількість клієнтів, які обслуговані протягом доби, чол.	Ефективність роботи

Кожна таблиця повинна, як правило, розміщуватися на одній сторінці. Перенос її на наступну сторінку допускається, якщо в ній містяться взаємопов'язані характеристики об'єкта дослідження. При переносі таблиці у правому верхньому кутку наступної сторінки слід писати: «Продовження таблиці 2.3».

Таблицю розміщують по тексту після першого посилання на неї. Громіздкі таблиці допоміжного чи довідкового характеру необхідно виносити в додатки.

Наявність у роботі ілюстрацій, які називаються «рисунками» (схеми, діаграми, графіки), дає змогу викласти матеріал більш доказово, полегшує його сприйняття. Заголовки рисунків розміщують під ними. Знизу під графіком, схемою, діаграмою тощо з великої літери пишуть «Рисунок» і його порядковий номер. Знак «№» перед цифрою не ставиться. Номер рисунку складається з номера питання та порядкового номера рисунку. Наприклад: Рисунок 1.1. (перший рисунок першого розділу). У рисунках обов'язково вказується масштаб.

Кожен рисунок розміщується по тексту після першого посилання на нього або на наступній сторінці, якщо рисунок завеликий. Рисунки допоміжного чи довідкового характеру слід винести у додатки.

Формули, на які є посилання в тексті, нумеруються в межах розділу арабськими цифрами. Номер формули складається з номера розділу та порядкового номера формули, розмежованих крапкою. Номер формули

потрібно взяти в дужки і розмістити на правому полі на рівні нижнього ряду формули, до якої він відноситься. Допускається наскрізна нумерація формул по всій роботі.

Цитати у роботі, які наведені дослівно, беруться в лапки. Після закінчення цитати або цифрової інформації у квадратних дужках зазначається порядковий номер джерела, який міститься у списку використаної літератури; далі через кому сторінка, звідки взята цитата чи цифра.

Наприклад, посилання [5, с.10] означає, що цитату взято з джерела, зазначеного у списку літератури під номером 5 на сторінці 10. При цитуванні текстів з газет, інформативних матеріалів готелю, невеликих за обсягом нормативних документів посилання на сторінки не обов'язкове. Наприклад: [23].

*Оформлення списку використаних джерел.* Список використаної літератури оформляють у такій послідовності:

- 1) закони України;
- 2) укази Президента;
- 3) постанови і декрети Уряду України;
- 4) статистичні та інші збірники;
- 5) інструктивні матеріали (у хронологічному порядку);
- 6) спеціальна література і публікації в періодичних виданнях в алфавітному порядку із зазначенням прізвища та ініціалів автора;
- 7) матеріали, які були зібрані на підприємствах і в організаціях та використані при написанні роботи.

Приклад оформлення списку літератури див. у Додатку 2

*Оформлення додатків (у разі потреби).* Додатки оформлюють як продовження курсової роботи на наступних її сторінках або у вигляді окремої частини, розміщуючи їх у порядку появи посилань у тексті роботи і повинні мати спільну з пояснювальною запискою наскрізну нумерацію сторінок.

Після списку літератури на окремому аркуші по середині вказуємо «Додатки». «Додаток \_\_» пишеться у правому верхньому кутку. Нумерація додатків здійснюється послідовно великими літерами (А, Б, В...). Нумерація сторінок ведеться наскрізно, кожний такий додаток повинен починатися з нової сторінки. Додаток повинен мати заголовок, надрукований угорі малими літерами з першої великої з вирівнюванням по центру.

Додатки слід позначати послідовно великими літерами української абетки, за винятком літер Є, І, Ї, Г, Й, О, Ч, Ъ, наприклад, додаток А, додаток Б й т.д. Якщо додаток один, він позначається як додаток А.

Ілюстрації, таблиці, які розміщені в додатках, не нумерують, а лише дають назву цьому додатку та окремо кожній таблиці чи малюнку, якщо їх декілька у додатку.

Додатки не включаються в загальний обсяг курсової роботи і можуть містити матеріали, на які по тексту є посилання. Як додатки не можуть бути

використані законодавчі та нормативні акти або витяги з них.

Оформлення таблиць та графічного матеріалу в додатках виконується так, як було показано вище, крім нумерації таблиць і рисунків.

Строк подання роботи на кафедру для реєстрації визначає викладач – науковий керівник згідно з графіком освітнього процесу.

## **5. ПРОМІЖНИЙ КОНТРОЛЬ ТА ЗАХИСТ**

Важливим кінцевим етапом виконання курсової роботи є її захист студентом. Під час захисту виявляється, наскільки глибоко студент оволодів теоретичним та практичним блоком курсу.

Курсова робота, яка в процесі перевірки отримала позитивну оцінку, допускається до захисту. У тих випадках, коли курсова робота має вагомі недоліки й оцінена «незадовільно», студент повинен виконати нову роботу або ж суттєво переробити стару.

Захист курсових робіт здійснюється за встановленим графіком прилюдно, перед комісією, у присутності академічної групи. Склад комісії призначає завідувач кафедри. Захист передбачає стислий виклад студентом основних теоретичних аспектів розвитку туристської галузі, розкриває основні принципи проведених розрахунків та обґрунтування прийнятих рішень, дає пояснення щодо суті зауважень, відповіді на запитання членів комісії.

У процесі підготовки до захисту своєї роботи студент уважно знайомиться зі змістом рецензії, вказаними в ній критичними зауваженнями та побажаннями рецензента й згідно з ними будує свою роботу. На основі всієї додаткової роботи студент готує необхідний матеріал безпосередньо для захисту.

*Порядок захисту курсової роботи:*

1. Виступ автора (до 10 хвилин), у якому розкривається основний зміст роботи, результати експериментального дослідження, висловлюються власні пропозиції та методичні рекомендації.

2. Відповіді автора на запитання членів комісії та присутніх на захисті здобувачів вищої освіти щодо досліджуваної проблеми.

3. Оцінювання членами комісії змісту та захисту курсової роботи студента.

Під час захисту студент говорить про актуальність вибраної теми, розкриває зміст її основних питань, обґрунтовує послідовність та основні параметри аналітичного дослідження, аргументовано викладає свою позицію щодо предмета дослідження, робить висновки та пропозиції. Він також відповідає на питання членів комісії.

Оцінки виставляються в екзаменаційну відомість та залікову книжку. Студент, який отримав незадовільну оцінку, до повторного захисту допускається на загальних підставах через деканат і з дозволу керівника.

Курсова робота оцінюється за 100-бальною шкалою з подальшим переведенням даних 100-бальної шкали оцінювання в 4-бальну шкалу та шкалу за системою ECTS (табл. 1)

Таблиця 1

### Оцінювання курсової роботи

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка курсової роботи за бальною шкалою	Оцінка курсової роботи за національною шкалою
A	85-100	5 (відмінно)
B	80	4 (добре)
C	65-75	
D	60	3 (задовільно)
E	50-55	
FX	20-45	2 (незадовільно) з можливістю повторного захисту курсової роботи
F	0-15	2 (незадовільно) з обов'язковим повторним виконанням курсової роботи

*Оцінюючи курсову роботу, враховується:*

1. Науково-теоретичний рівень змісту, теоретична обґрунтованість теми, чітко розроблений науковий апарат.
2. Вироблення навичок щодо розробки і вирішення наукової проблеми: вміння самостійно працювати з літературними джерелами, виділяти й аналізувати провідні концепції, ставити експеримент, грамотно оформляти бібліографію.
3. Використання методів дослідження, самостійний і творчий підхід до аналізу явищ і процесів.
4. Планомірний і систематичний характер роботи студента над темою.
5. Правильність оформлення курсової роботи і своєчасність її подачі.

Курсову роботу рецензує викладач – науковий керівник курсової роботи протягом 10 днів після її реєстрації. При рецензуванні курсової роботи вихідною кількістю балів за системою ECTS вважається 100. Такою кількістю балів може бути оцінена курсова робота, яка повністю за своїм змістом і оформленням відповідає встановленим вимогам. Зменшення кількості балів проводиться відповідно до критеріїв оцінювання курсової роботи, викладених у таблиці 2.

Під час захисту студент повинен показати правильність розуміння теоретичних основ та тенденцій розвитку готельної індустрії, аргументувати власну позицію тощо.

Максимальне зменшення балів - 100. Після перевірки та рецензування науковим керівником курсової роботи виводиться попередня оцінка за виконання та оформлення курсової роботи за 100-бальною та 4-бальною шкалою.

Таблиця 2

## Критерії оцінювання курсової роботи

№ пор.	Критерії оцінювання курсової роботи	Бали, що знімаються за недоліки курсової роботи
1	Оформлення курсової роботи не відповідає вимогам (значне перевищення обсягу (понад 5 с.) текстової частини роботи, шрифт та інтервал не відповідають встановленим, відсутня нумерація сторінок, відсутні заголовки пунктів, неправильне оформлення цифрового та графічного матеріалу тощо)	5-15
2	Несвоєчасне затвердження плану або несвоєчасна реєстрація курсової роботи	5
3	Вступ не відповідає вимогам (відсутні обґрунтування актуальності теми та її значимості, визначення мети і завдань курсової роботи, не вказані методи дослідження, що використовувались під час написання курсової роботи)	5-10
4	У курсовій роботі відсутня логічна послідовність і науковий стиль викладу	5-10
5	Викладення теоретичної частини курсової роботи не відповідає вимогам (відсутні глибина, всебічність і повнота викладення теоретичного матеріалу, не показані дискусійні питання тощо )	5-10
6	Практична частина курсової роботи не відповідає вимогам (відсутній табличний та ілюстративний матеріал або його аналіз, використані «застарілі дані», наведені дані не пов'язані зі змістом тексту, відсутній аналіз поданого практичного матеріалу або його динаміка тощо)	5-20
7	Проблемна частина курсової роботи не відповідає вимогам (не виявлена і не поставлена проблема по даній темі, не визначені шляхи вирішення проблем, не зазначено вдосконалення фінансової практики, відсутня власна точка зору чи її аргументація тощо)	5-20
8	Висновки не відповідають вимогам (не мають зв'язку з результатами дослідження, не підведені підсумки по всіх висвітлених питаннях, не визначені шляхи і напрями вирішення проблемних аспектів теми тощо)	5
9	Список літератури не відповідає вимогам (неправильно оформлений, відсутня законодавча та інформаційна бази, застаріла періодична література тощо).	5

День і час захисту курсової роботи визначає викладач – науковий керівник згідно з графіком освітнього процесу.

Викладач має право додатково знімати бали за такими критеріями (табл. 3).

*Таблиця 3*

**Критерії для додаткового зменшення балів під час оцінювання курсової роботи**

№ пор.	Критерії оцінювання захисту курсової роботи	Бали, що додатково знімаються при захисті курсової роботи
1	Нерозуміння теоретичних основ даної теми	5
2	Нерозуміння тенденцій розвитку сучасних відносин макро- і мікрорівня	5-10
3	Неспроможність аргументувати власну точку зору щодо проблем та шляхів їх вирішення по даній роботі	5-10

За результатами захисту курсової роботи студент отримує оцінку за системою ECTS, яку викладач виставляє в екзаменаційну відомість.

Якщо при захисті курсової роботи студент отримав оцінку «незадовільно», то рішенням кафедри (циклової комісії) йому пропонується нова тема роботи, яку повинен виконати у встановлений комісією термін.

У випадку порушення термінів здачі робіт без поважних причин на кафедрі (до циклової комісії) (терміни визначені кафедрою), курсова робота не приймається, а студент не допускається до захисту і вважається, що має академічну заборгованість. Ліквідація академічної заборгованості здійснюється аналогічно до інших форм підсумкового контролю.

## ДОДАТОК 1

### ПРИБЛИЗНА СТРУКТУРА КУРСОВОЇ РОБОТИ

*(ТЕМА: ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНВЕСТИЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ  
ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА)*

#### ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНВЕСТИЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА	
1.1. Сутність інвестиційної підтримки туристичного підприємства...6	
1.2. Місце краудфандингу в системі інвестиційної підтримки туристичного підприємства.....	12
1.3. Передумови функціонування краудфандингу як альтернативного інструменту інвестиційної підтримки.....	20
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ АЛЬТЕРНАТИВНИХ ІНСТРУМЕНТІВ ІНВЕСТУВАННЯ В УКРАЇНІ ТА ЗАКОРДОНОМ	
2.1. Зарубіжний досвід функціонування краудфандингу.....	26
2.2. Вітчизняний досвід функціонування краудфандингу.....	36
2.3. Можливості застосування краудфандингу на основі винагород на прикладі баз відпочинку .....	42
РОЗДІЛ 3. ВПРОВАДЖЕННЯ КРАУДФАНДИНГУ НА БАЗІ «БЕРІЗКА»	
3.1. Опис спортивно-оздоровчої бази «Берізка» та визначення її потреби в інвестиційній підтримці.....	49
3.2. Алгоритм практичних дій впровадження краудфандингу для бази «Берізка».....	55
3.3. Аналіз готовності цільової аудиторії до надання інвестиційної підтримки базі «Берізка» через краудфандинг.....	61
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	74
ДОДАТКИ.....	82

## ДОДАТОК 2

### ПРИКЛАД ОФОРМЛЕННЯ СПИСКУ ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Характеристика джерела	Книги
Один автор	<p>1. Коробейников Г. В. Психофизиологическая организация деятельности человека : монография. Белая Церковь, 2008. 138 с.</p> <p>2. Шевченко О. О. Функціональна анатомія серцево-судинної системи : навч. посібник для студ. вищ. мед. навч. закладів IV рівня акредитації. Київ : Олімпійська літ-ра, 2008. 184 с.</p> <p>3. Rink J. E. Designing the physical education curriculum : promoting active lifestyles. Boston : McGraw-Hill Higher Education, 2009. 250 p.</p>
Два автора	<p>1. Левенець В. М., Лінько Я. В. Спортивна травматологія : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів. Київ : Олімпійська літ-ра, 2008. 216 с.</p> <p>2. Чабан Т. І., Лозінський В. С. Як позбутися надлишкової ваги та ефективно схуднути. Київ : Київський міський центр здоров'я, 2005. 96 с.</p> <p>3. Whiting W. C., Zernicke R. F. Biomechanics of musculoskeletal injury. 2<sup>nd</sup> ed. Champaign : Human Kinetics, 2008. 350 p.</p>
Три автори	<p>1. Синиця С. В., Шестерова Л. Є., Синиця Т. О. Оздоровча аеробіка. Спортивно-педагогічне вдосконалення : навч. посіб. Львів : Новий Світ-2000, ФОП Піча С. В., 2021. 234 с.</p> <p>2. Бєлих М. О., Богачик П. Т., Синицький З. П. Легкоатлети України. Київ : Здоров'я, 1971. 184 с.</p> <p>3. Ferrand A., Torrigiani L., Camps-Povill A. Routledge handbook of sports sponsorship. London ; New York : Routledge, 2007. 278 p.</p>
Чотири і більше авторів	<p>1. Навчальні завдання з англійської мови для самостійної роботи студентів I курсу (другий семестр) / Л. М. Бардіна та ін. Київ, 2003. 300 с.</p> <p>2. Здоровий спосіб життя – якість життя : монографія / Д. М. Котко та ін. Київ : Знання України, 2021. 258 с.</p>
Без зазначення автора	<p>1. International Olympic Academy. Special subject: Olympic games: athletes and spectators : 40th session for young participants, Athens, 23 July – 8 August 2000. Athens, 2001. 304 p.</p>
редактор	<p>2. Економічна соціалізація молоді: соціально-психологічний аспект / ред. В. В. Москаленко ; Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Київ : Укр. центр політичного менеджменту, 2008. 336 с.</p>
укладач	<p>3. Єдина спортивна класифікація України на 2002-2006 рр. Ч. 3. Види спорту інвалідів / уклад. М. В. Тищенко ; Державний комітет України з питань фізичної культури і спорту. Київ : Олімпійська літ., 2003. 92 с.</p>
редактор	<p>4. Physical activity and type 2 diabetes : therapeutic effects and mechanisms of action / ed. J. A. Hawley, J. R. Zierath. Champaign : Human Kinetics, 2008. 220 p.</p>

Характеристика джерела	Книги
Документи, що продовжуються	<p>1. Молода спортивна наука України : зб. наук. пр. з галузі фіз. культури та спорту : періодичне видання. Вип. 12 : в 4 т. Т. 4 / Львівський ДІФК ; гол. ред. Є. Н. Приступа. Львів : Укр. технології, 2008. 262 с.</p> <p>2. Слобожанський науково-спортивний вісник : зб. наук. ст. / ХДАФК ; гол. ред. М. О. Олійник. Харків, 2008. Вип. 3. 196 с.</p>
	<b>Частина документу</b>
Глава, розділ, параграф із книги	<p>1. Ярошевич Н. Б., Чубка О. М., Якимів А. І. Інструменти боргового фінансування суб'єктів підприємництва в Україні: правовий статус, структурна динаміка, податкові наслідки. <i>Теорія та методологія формування інвестиційно-фінансової стратегії розвитку національного господарства</i> : монографія / за ред. Л. М. Савчук, А. В. Череп. Дніпро, 2019. С. 55—89.</p> <p>2. Григор'єв В. Й. Філософія : навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів. Київ : Центр навч. літ-ри, 2004. Розд. 10 : Українська філософія. С. 138–158.</p>
Стаття із матеріалів конференцій, конгресів	<p>1. Шинкарук О. А. Забезпечення тренерськими кадрами в системі дитячо-юнацького спорту. <i>Олімпійський спорт і спорт для всіх</i> : 9 міжнар. наук. конгрес, присвячується 75-річчю НУФВСУ: тези доповідей, Київ, 20–23 вересня 2005 р. / ред. В. М. Платонов та ін. Київ, 2005. С. 491.</p>
Стаття із збірника	<p>1. Сіренко Р., Стельникович Ю. До питання оптимізації теоретичної підготовки студентів на заняттях з фізичного виховання у вищих навчальних закладах. Молода спортивна наука України : зб. наук. пр. з галузі фіз. культури та спорту / гол. ред. Є. М. Приступа. Львів, 2005. Вип. 9 : у 4 т. ; т. 3. С. 86–89.</p> <p>2. Платонов А. К., Павловский В. Е. Система определения положения локомоционного работа в пространстве // Биомеханика. Профилактика, патогенез и лечение травм и ортопедических деформаций : труды Рижского НИИ травматологии и ортопедии. Рига, 1975. Вып. 13. С. 599–604.</p>
Стаття із газети  Стаття із газети	<p>1. Вакарчук І. Вища освіта України – європейський вимір: стан, проблеми, перспективи : доповідь міністра освіти і науки на підсумковій колегії МОН України (21 березня 2008 року, м. Київ). Освіта. 2008. 19–26 березня. С. 4–7.</p> <p>2. Дубогай О. Д. Щоденник здоров'я [школяра]. Валеологія. 1999. Квітень (№ 7). С. 2–6; (№ 8). С. 13–14.</p>
	<b>Електронні ресурси</b>
Віддаленого доступу	<p>1. Статут Федерації Волейболу України // Федерація Волейболу України. Дата оновлення: 15.05.2020. URL: <a href="http://www.ufg.org.ua">http://www.ufg.org.ua</a> (дата звернення: 21.05.2022).</p> <p>2. Хміль І. О. Шляхи подолання правового нігілізму в Україні. Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки. Запоріжжя, 2016. № 3. С. 20–27. URL: <a href="http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/vznu/juridichni/VestUr2015v3/5.pdf">http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/vznu/juridichni/VestUr2015v3/5.pdf</a>. (дата звернення: 15.11.2022).</p>

Характеристика джерела	Книги
	<b>Дисертації</b>
	<p>1. Улізько В. М. Оцінка функціонального стану кваліфікованих спортсменок, які спеціалізуються з настільного тенісу в річному циклі підготовки : дис. ... канд. наук з фіз. виховання і спорту : 24.00.01. Київ, 2008. 206 с.</p> <p>2. Кашуба В. А. Биодинамика осанки школьников в процессе физического воспитания : дис. ... д-ра наук по физ. воспитанию и спорту : 24.00.02. Киев, 2003. 436 с.</p>
	<b>Автореферати дисертацій</b>
	<p>1. Байрачний О. В. Психологічні показники у визначенні спортивного амплуа футболістів : автореф. дис. ... канд. наук з фіз. виховання і спорту : 24.00.01. Київ, 2009. 20 с.</p> <p>2. Чжао Дун. Підвищення спеціальної працездатності спортсменів у веслуванні академічному шляхом удосконалення силових витривалості : автореф. дис.... канд. наук з фіз. виховання і спорту : 24.00.01. Київ, 2020. 24 с.</p>
	<b>Інші документи</b>
Законодавчі та нормативні документи	<p>1. Закон України про рекламу (за станом на 25 січня 2000 р.) / Верховна Рада України. Київ : Парламентське видавництво, 2000. 20 с.</p> <p>2. Про внесення змін до статті 29 Закону України "Про фізичну культуру і спорт" : Закон України від 15 трав. 2007 р. № 1021-V. Відомості Верховної Ради України. 2007. № 34 (24 серпня). С. 1105.</p> <p>3. Про пріоритети розвитку фізичної культури і спорту в Україні : указ Президента України від 21 липня 2008 р. № 640/2008. Спорт. газета. 2008. 25–28 липня. С. 3.</p> <p>4. Про освіту : Закон України від 01.07.2014 р. № 1556-VII. Дата оновлення: 28.09.2018. URL:<a href="http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1556-18">http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1556-18</a> (дата звернення: 15.11.2018).</p> <p>5. Положення про Міністерство України у справах сім'ї, молоді та спорту. Уряд. кур'єр. 2005. 7 вересня (№ 168). С. 9–12.</p>
Стандарти	<p>1. ДСТУ 8302:2015. Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання. Чинний від 2016-07-01. Вид. офіц. Київ : УкрНДНЦ, 2016. 16 с.</p> <p>2. ДСТУ 3582-97. Скорочення слів в українській мові у бібліографічному описі. Загальні правила та вимоги. Чинний від 1998-07-01. Київ : Держстандарт України, 1998. 24 с.</p>

## ДОДАТОК 3

### ТИТУЛЬНИЙ АРКУШ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Міністерство освіти і науки України  
Український державний університет науки і технологій

Кафедра «Економіка та менеджмент»

### КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях»  
на тему: «\_\_\_\_\_»

Студента (ки) \_\_\_\_\_ курсу, \_\_\_\_\_ групи  
напряму підготовки \_\_\_\_\_  
спеціальності \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(прізвище та ініціали)

Керівник \_\_\_\_\_  
(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала \_\_\_\_\_  
Кількість балів \_\_\_\_\_ Оцінка: ECTS \_\_\_\_\_

Члени комісії \_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)  
\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)  
\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

м. Дніпро – 20 \_\_\_\_ р.

## ДОДАТОК 4

РЕКОМЕНДОВАНИЙ ПЕРЕЛІК ТУРИСТСЬКИХ РЕГІОНІВ І  
ВІДПОВІДНИХ ЇМ ВИДІВ ТУРИЗМУ ДЛЯ ВИБОРУ ТЕМИ КУРСОВОГО  
ПРОЕКТУ

№ пор.	Назва туристичного регіону за класифікацією ВТО	Види туризму
1	Північна Європа	Екологічний Традиційні види зимового відпочинку Риболовний Екскурсійний Круїзний
2	Південна Європа	Традиційні види літнього відпочинку Екскурсійний Круїзний Релігійний
3	Західна Європа	Екскурсійний Діловий Оздоровчо-лікувальний Сільський Релігійний Діловий Спортивний
4	Центральна і Східна Європа	Екскурсійний Традиційні види літнього відпочинку Традиційні види зимового відпочинку Етнографічний Сільський Релігійний
5	Північна Америка	Діловий Екологічний Розважальний
6	Центральна Америка	Екологічний Традиційні види літнього відпочинку
7	Карибська Америка	Традиційні види літнього відпочинку Круїзний
8	Південна Америка	Екологічний Пізнавальний
9	Африка	Екологічний Традиційні види літнього відпочинку
10	Північно-Східна Азія	Екзотичний Діловий

№ пор.	Назва туристичного регіону за класифікацією ВТО	Види туризму
11	Південно-Східна Азія	Екстремальний Екзотичний Традиційні види літнього відпочинку
12	Південна Азія	Традиційні види літнього відпочинку
13	Австралія і Океанія	Традиційні види літнього відпочинку Екологічний Етнокультурний
14	Близький Схід	Релігійний Традиційні види літнього відпочинку

## ДОДАТОК 5

### ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ ДЛЯ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ ВСІХ ФОРМ НАВЧАННЯ з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях»

1. Удосконалення програми діяльності у готелі «\_\_\_\_\_» міста\_\_\_\_\_.
2. Удосконалення організації обслуговування бізнес-туристів у готелі «\_\_\_\_\_» міста\_\_\_\_\_.
3. Удосконалення організації структури управління у готелі «\_\_\_\_\_» міста\_\_\_\_\_.
4. Удосконалення системи бронювання номерів у готелі «\_\_\_\_\_» міста\_\_\_\_\_.
5. Формування та виконання програм перебування туристів (на прикладі роботи готеля «\_\_\_\_\_»).
6. Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі.
7. Принципи організаційної побудови готельних підприємств.
8. Особливості організації обслуговування сімей у готелі.
9. Організація і технологія обслуговування готельного фонду.
10. Методи визначення рівня обслуговування гостей.
11. Культура поведінки персоналу готелів. Етика ділового спілкування у сфері готельного сервісу.
12. Вдосконалення обслуговування гостей з урахуванням їхніх індивідуальних особливостей.
13. Поліпшення якості обслуговування в готелі шляхом вдосконалення методів мотивації персоналу.
14. Екологічні технології у сфері гостинності й ресторанного бізнесу.
15. Обслуговування в готелях гостей з обмеженими можливостями.
16. Значення room-service як послуги харчування в готелі.
17. Удосконалення системи інформаційного забезпечення технологічних процесів на підприємствах туристичної індустрії.
18. Удосконалення якості надання туристичних послуг (на прикладі роботи туристичного підприємства).
19. Удосконалення технології надання додаткових послуг споживачам у готелі «\_\_\_\_\_» міста\_\_\_\_\_.
20. Удосконалення організації культурно-масового обслуговування споживачів у готелі «\_\_\_\_\_» міста\_\_\_\_\_.
21. Організація процесу обслуговування та контролю якості надання туристичних послуг (на прикладі готеля «\_\_\_\_\_» міста\_\_\_\_\_).
22. Дослідження особливостей обслуговування клієнтів у готелі «\_\_\_\_\_» міста\_\_\_\_\_.
23. Дослідження технологічних особливостей складських приміщень готельного комплексу.

24. Технологія організації підприємств громадського харчування при готелях (на прикладі готелю «\_\_\_\_\_» міста \_\_\_\_\_).
25. Історія розвитку та сучасний стан індустрії гостинності та готельного господарства в Україні.
26. Особливості архітектурно-планувальної організації підприємств готельного господарства.
27. Організація безпеки в підприємствах готельного господарства (на прикладі готелю «\_\_\_\_\_» міста \_\_\_\_\_).
28. Формування предметно-просторового середовища та інтер'єру готелю.
29. Організація надання послуг харчування споживачам у готелі «\_\_\_\_\_» міста \_\_\_\_\_.
30. Удосконалення організації спортивно-масового обслуговування споживачів у готелі «\_\_\_\_\_» міста \_\_\_\_\_.
31. Удосконалення організації праці персоналу в готелі «\_\_\_\_\_» міста \_\_\_\_\_.
32. Удосконалення автоматизованої системи управління у готелі «\_\_\_\_\_» міста \_\_\_\_\_.

Навчально-методичне видання

**Пікуліна** Олена Вікторівна,  
**Чаркіна** Тетяна Юріївна

**ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ  
У ГОТЕЛЯХ**

Методичні рекомендації до написання курсової  
роботи

В авторській редакції  
Комп'ютерна верстка авторів

Формат 60x84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Ум. друк. арк. 1,45. Обл.-вид. арк. 1,08.  
Зам. № 95

Видавець: Український державний університет науки і технологій  
вул. Лазаряна, 2, ауд. 1201, м. Дніпро, 49010.  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 7709 від 14.12.2022

Адреса видавця та дільниці оперативної поліграфії:  
вул. Лазаряна, 2, Дніпро, 49010