

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ І
ТУРИЗМУ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО
ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ**

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Факультет (ННІ) Начально-науковий інститут неперервної освіти і туризму

Розробники: професор кафедри, д.е.н. професор Левицька І.В.

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Київ -2022

УДК 005:338.48

Методичні рекомендації до виконання курсової роботи укладено відповідно до вимог підготовки фахівців першого (бакалаврського) рівня вищої освіти і компетентностей галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанний бізнес» обговорено та схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та туризму «4» жовтня 2022 р., протокол №3 та на засіданні Методичної комісії ННІ неперервної освіти і туризму «20» жовтня 2022 р., протокол №2

Рекомендовано Вченою радою ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України протокол №3 від «20» жовтня 2022 р.

Розробники: д.е.н., професор Левицька І.В.

Рецензенти: к.е.н., доцент Гопкало Л.М.
к.е.н. доцент Михальчишина Л.Г.

Методичні рекомендації до виконання курсової роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанний бізнес» / уклад.:
І.В.Левицька,. Київ: НУБіП, 2022. с.38

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до виконання курсової роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанний бізнес»

Укладачі: ЛЕВИЦЬКА Інна Ванадіївна

© Левицька І.В. 2022
© НУБіП України, 2022

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Курсова робота дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» передбачається навчальним планом галузі знань 24 «Сфера обслуговування».

Метою курсової роботи є осмислення сучасних проблем управлінської діяльності на підприємствах готельного та ресторанного господарства, формування умінь та навичок науково-теоретичного аналізу фахової літератури, фінансово-економічної оцінки діяльності суб'єктів господарювання, розробки науково обґрунтованих пропозицій щодо удосконалення менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Написання курсової роботи передбачає виконання студентами **таких завдань:**

- поглибити, систематизувати та закріпити основні поняття, принципи, методи управлінської діяльності, сучасні теоретико-методологічні підходи до проблем менеджменту підприємств готельно-ресторанного бізнесу;

- використовувати на практиці отримані знання та уміння щодо аналізу та оцінки господарської та управлінської діяльності підприємства, визначати ефективність виробничої, кадрової, економічної та фінансової діяльності суб'єкта господарювання;

- відпрацювати навички самостійної творчої роботи щодо розробки науково обґрунтованих та економічно доцільних рекомендацій щодо удосконалення окремих аспектів управління підприємством гостинності;

- ви робити вміння узагальнювати, аналізувати, порівнювати управлінські рішення за економічними, соціальними, технологічними показниками;

- працювати із спеціальною фаховою, нормативною літературою, довідковими виданнями;

- розвинути навички формулювання власних висновків, аргументів, пропозицій та кваліфікованого захисту теоретичних положень або практичних результатів.

Основні етапи виконання курсової роботи складаються з:

- вибору теми курсової роботи і узгодження її з науковим керівником;
- складання та затвердження плану курсової роботи;
- отримання завдання на курсову роботу;
- вивчення спеціальної літератури;
- збору вихідної інформації у діючих закладах ресторанного господарства;
- аналізу отриманих матеріалів і проведення досліджень;
- розроблення нормативної документації на нові вироби;
- формування первинного тексту курсової роботи;
- консультування у керівника;
- формування остаточного тексту курсової роботи;
- оформлення роботи згідно з вимогами;
- подання на рецензування керівникові;
- захист курсової роботи.

В процесі виконання курсової роботи студент самостійно проводить збір практичних матеріалів, їх обробку, аналіз, обґрунтування висновків і пропозицій по вибраній темі, максимально використовуючи при цьому можливості програмного забезпечення.

Курсові роботи, які не відповідають вищезазначеним вимогам, затвердженому плану, мають самостійні зміни у виборі об'єкта дослідження, а також не містять матеріалів діяльності діючого закладу ресторанного господарства, до захисту не допускаються і повертаються студенту на доопрацювання.

Виконуючи курсову роботу, студент повинен отримувати консультації у викладача-керівника за графіком, призначеним кафедрою.

Студенти, які порушили терміни подання курсової роботи на кафедру, до екзаменаційної сесії не допускаються

2. ВИБІР І ЗАТВЕРДЖЕННЯ ТЕМИ, СКЛАДАННЯ ПЛАНУ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Вибір теми курсової роботи здійснюється разом з науковим керівником із запропонованої кафедри тематики з курсу, враховуючи актуальність проблеми, наявність відповідних матеріалів для написання роботи, можливість самостійних досліджень (додаток А). Теми курсових робіт затверджуються протоколом засідання кафедри.

Зміна теми курсової роботи (у разі необхідності) здійснюється з дозволу завідувача кафедри за письмовою заявою студента та погодженням наукового керівника не пізніше одного місяця до закінчення строку виконання курсової роботи.

Зміст курсової роботи визначається її темою і відображається у плані, який студент складає самостійно та корегується керівником. Для складання плану курсової роботи студент має ознайомитися з необхідною інформацією, яку потрібно зібрати на підприємстві, самостійно опрацювати спеціальну літературу та нормативні документи.

Структура плану курсової роботи подається у розгорнутому вигляді, яка представлена підпунктами в пунктах основної частини.

До початку курсової роботи студент оформлює спеціальний бланк завдання, в якому зазначаються реквізити студента, тема і план роботи, а також термін подання готової роботи на кафедру.

Завдання підписується науковим керівником і студентом.

3. ВИМОГИ ДО ЗМІСТУ ТА ОБСЯГУ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота повинна мати:

- титульний аркуш (додаток Б);
- зміст;
- вступ;
- основну частину;
- висновки та пропозиції;
- список використаних джерел;
- додатки.

У вступі обґрунтовується актуальність і практичне значення обраної теми, особливості різних аспектів управлінської діяльності на підприємствах туристичного, готельного та ресторанного господарства на сучасному етапі;

У вступі відображають:

- *актуальність теми* /подається коротка характеристика стану проблеми, що досліджується, обґрунтовується доцільність розробки теми для розвитку туристичної індустрії в цілому або окремої її складової; як правило, наводять перелік провідних вітчизняних та закордонних учених, що вивчають проблему/;

- *мету і задачі дослідження* /мета, як правило, тісно переплітається з темою роботи; розв'язання задач дозволяє досліднику досягти мети;

- *об'єкт дослідження* /надається коротка характеристика підприємства готельного господарства /регіону, на матеріалах якого виконується робота/;

- *предмет* /визначається той аспект управління, який підлягає дослідженню в межах визначеного об'єкту/;

- *методи дослідження* /подають перелік методів наукових досліджень, які були використані в роботі/;

- *практичне значення одержаних результатів* /зазначають, де і яким чином можуть бути використані результати курсової роботи/.

Орієнтовний обсяг – 3 сторінки.

Основна частина курсового дослідження поділяється на 3 розділи.

У першому розділі курсової роботи (теоретичному) розглядаються загальнотеоретичні підходи до різних аспектів управлінської діяльності в туристичному, готельному чи ресторанному бізнесі з використанням літературних джерел, аналізують історичну ретроспективу наукових досліджень проблеми, визначають роль та місце досліджуваних управлінських явищ і процесів у діяльності підприємства (організації).

При цьому виділяються окремі параграфи, в яких відображаються орієнтовно такі питання: основні категорії та терміни, критичний аналіз наукових теорій менеджменту щодо управлінської проблематики, вибір системи показників і методичних підходів як інструменту для аналітичного розділу. Розділ виконується з використанням різноманітних літературних джерел, порівнянням різних точок зору авторів на проблему дослідження, з обов'язковим посиланням на використані джерела. Доцільно проілюструвати ефективність функцій, методів, принципів і т.п. управління статистичною інформацією, успішним досвідом вітчизняних та зарубіжних підприємств, даними соціологічних досліджень, власними спостереженнями тощо. Рекомендований обсяг першого розділу – 12-15 сторінок.

У другому розділі роботи – організаційно-економічний аналіз і оцінка об'єкта дослідження – необхідно провести аналітичне дослідження діяльності підприємства та умов його господарювання, визначити основні проблеми підприємства та перспективи розвитку. Зокрема, детально проаналізувати той аспект управління, що є предметом дослідження.

Інформаційною базою для виконання даного розділу є статистична та бухгалтерська звітність, результати обстежень і опитувань, накази, розпорядження. За достовірність інформаційної бази студент несе відповідальність. Достовірність цифрового матеріалу, який використовується для аналізу діяльності підприємства, визначається статистичною звітністю підприємства, що подається в роботі у вигляді додатків. Правильність розрахунків перевіряється керівником.

В аналітичних розрахунках можливе застосування економіко-математичних методів (наприклад, кореляційно-регресійний аналіз), що вимагає додаткової консультації у викладача, який є консультантом з економіко-математичної частини. Усі аналітичні розрахунки, таблиці, графічний матеріал повинні мати пояснення та висновки, які дозволяють з'ясувати сутність, особливості, тенденції та резерви управлінських процесів, які стосуються досліджуваної проблеми.

Рекомендований обсяг другого розділу – 15-20 сторінок.

У цьому розділі доцільно дати характеристику підприємства з таких позицій:

- повна назва підприємства;
- його адміністративна підпорядкованість;
- форма власності;
- район та місце розташування;
- види діяльності, зареєстровані в статуті;
- коротка історична довідка;
- виробничо-організаційна структура;
- структура управління підприємством;
- потужність та технічна база основних підрозділів;
- наявність дозвільних документів;
- загальний рівень комфорту та класності;
- перелік основних та додаткових послуг;
- загальна потужність, рівень завантаженості, сезонність завантаження;
- загальна житлова площа номерного фонду, кількість та категорійність номерів.

Для дослідження ринку послуг, вивчення зовнішнього і внутрішнього середовища суб'єкта бізнесу та висновків щодо стратегії розвитку підприємства готельно-ресторанного господарства необхідно проаналізувати вплив основних факторів зовнішнього середовища. Узагальнені результати необхідно занести до таблиці 1.

Таблиця 1 – Аналіз факторів макросередовища підприємства

Сфера макросередовища	Фактори макросередовища
1. Міжнародна	
2. Політична	
3. Економічна	
4. Соціально-демографічна	
5. Правова	
6. Екологічна	
7. Культурна	

Для з'ясування конкурентного статусу обраного підприємства потрібно оцінити в балах його позицію серед конкурентів – тобто підприємств, які надають аналогічні послуги в даному сегменті ринку на даній території.

Таблиця 2 – Бальна оцінка позицій підприємства серед головних конкурентів

Показники	Підприємство	Конкурент1	Конкурент2
Місце розташування			
Середній рівень завантаженості			
Популярність серед населення			

Рівень професіоналізму персоналу			
Якість основних послуг			
Асортимент додаткових послуг			
Якість рекламних засобів			
Цінова політика			

Для узагальненої оцінки ринкового становища підприємства готельно-ресторанного господарства можна використати метод SWOT-аналізу, що є кінцевим етапом вивчення зовнішнього й внутрішнього середовищ.

Дослідження сильних та слабких сторін здійснюється у напрямі вивчення стану підсистем підприємства: фінансової, технологічної, просторової, технічної, інформаційної, кадрової, структури управління, які визначають загальну позицію підприємства на ринку (таблиці 3,4).

Організаційна структура закладу готельно-ресторанного господарства

При вивченні організаційної структури проводиться аналіз всіх підрозділів підприємства та взаємозв'язків між ними, визначається тип структури, її недоліки (як внутрішньо властиві певному типу організаційних структур (органічна, механічна і т.п.), так і недоліки структури на обраному підприємстві).

Таблиця 3 – Сильні й слабкі сторони підприємства

Елемент середовища	Сильні сторони	Слабкі сторони
1. Виробництво основних і додаткових послуг	1. Можливість розширення потужностей. 2. Високий рівень якості послуг. 3. Ефективна система контролю за якістю. 4. Можливість впровадження інновацій.	1. Велика енергоємність. 2. Вузький асортимент послуг. 3. Моральний та фізичний знос номерного фонду
2. Персонал	1. Висока кваліфікація персоналу. 2. Ефективна система підвищення кваліфікації персоналу 3. Високий рівень організаційної культури	1. Неєфективні методи управління персоналом і стимулювання праці. 2. Висока плинність працівників.

3. Інноваційно-інвестиційна діяльність	1. Стимулювання інноваційної активності 2. Систематичне впровадження інноваційних технологій	1. Неефективна інноваційна політика 2. Відсутність інвестицій
4. Маркетинг	1. Ефективні канали маркетингових комунікацій. 2. Цінові переваги на ринку. 3. Наявність власного бренду	1. Непродумана маркетингова політика, відсутність сучасних маркетингових комунікацій. 2. Відсутність каналів зворотного зв'язку
5. Управління	1. Розроблена стратегія підприємства 2. Оптимальна організаційна структура 3. Орієнтація на демократичні методи керівництва	1. Орієнтація на командні методи. 2. Складність організаційної структури. 3. Невизначені цілі й стратегія розвитку підприємства.
6. Фінанси	1. Наявність доходів 2. Ефективне залучення інвестицій 3. Високий рівень рентабельності	1. Високе кредитне навантаження 2. Недостатня кількість обігових коштів.

Таблиця 4 – **SWOT – аналіз діяльності підприємства готельно-ресторанного господарства (можливі варіанти)**

Можливості	Сильні сторони
Спрямування політики уряду на підтримку туристичної сфери. Збільшення кількості міжнародних та внутрішніх туристів. Зростання доходів населення. Зменшення податкового навантаження.	Можливість розширення потужностей. Можливість розширення асортименту послуг. Збільшення валового доходу. Висока якість послуг. Впровадження інноваційних технологій.
Загрози	Слабкі сторони
Високий рівень конкуренції у галузі, у регіоні. Зниження курсу національної валюти. Різне підвищення цін на енергоносії. Зниження потенціалу підприємства.	Велика енергоємність виробництва. Нестача обігових коштів. Відсутність чітких цілей і стратегії розвитку підприємства. Низький рівень ефективності маркетингових комунікацій. Плинність кадрів.

Обов'язкова побудова організаційної структури управління (органіграми) підприємства ГРГ з наданням штатного розкладу та пояснювальної записки по структурних підрозділах та їх функціях (приклад оргструктури управління наведено у додатку В). Узагальнені результати необхідно занести до таблиці 5.

Таблиця 5 – Аналіз розподілу функцій управління всередині підприємства

	Назва посадової особи, підрозділу підприємства	Основні функції посадової особи, підрозділу підприємства	Кількість працівників підрозділу
	2	3	4

При аналізі організаційної структури слід враховувати такі найважливіші вимоги до оптимальної структури:

- чи немає дублювання функцій (одна і та ж функція закріплена за кількома службами або співробітниками);

- чи немає функцій, не закріплених за жодною із служб (співробітником).

Важливим етапом дослідження є аналіз експлуатаційної програми готельюта оцінка виробничої діяльності підприємства готельного чи ресторанного бізнесу.

Для об'єктивного вивчення експлуатаційної програми підприємства визначається ряд показників (за останні два-три роки), що дозволяють дати реальну оцінку можливостям використання потужностей готельного чи ресторанного підприємства.

У закладі розміщення аналізується потужність номерного фонду, його завантаженість за сезонами, можливості її підвищення, наявність додаткових послуг. Мета такого аналізу – пошук резервів збільшення номерного фонду та його завантаженості, розробка заходів щодо скорочення простоїв, а також визначення реальної бази для економічно обґрунтованого планування експлуатаційної програми.

При аналізі виробничої програми закладу ресторанного господарства слід звернути увагу на місткість закладу, кількість посадкових місць, обґрунтування обсягів надання послуг, визначеної номенклатури і асортименту у відповідності до потреб ринку, надання сучасних нових видів послуг, частка підприємства на ринку послуг, співвідношення обсягу послуг та виробничих можливостей підприємства, сезонність роботи підприємства і шляхи її подолання, забезпечення підприємства необхідними матеріально-технічними ресурсами.

Вивчення і аналіз управління персоналом у закладі готельно-ресторанного господарства передбачає з'ясування наступних питань:

- кількісний і якісний склад працівників підприємства;

- розподіл працівників у основних підрозділах;
- динаміка продуктивності праці працівників підприємства;
- оцінка плинності персоналу підприємства;
- динаміка розподілу фонду оплати праці працівників підприємства.

Таблиця 6 – Аналіз експлуатаційної програми готелю

№ з/п	Назва показника	Порядок визначення	Розрахунок
1	Одночасна місткість	Визначається як сума добутків кількості номерів кожної категорії на число постійних місць у кожному з ни	
2	Загальна потужність готелю	Визначається шляхом множення показника одночасної місткості на число календарних днів року, що аналізується. Отримана кількість місць-днів характеризує можливу пропускну здатність, що має готель	
3	Пропускна здатність готелю	Визначається як різниця між загальною кількістю місць-днів у готелі та кількістю місць-днів перебування в капітальному ремонті та реконструкції	
4	Кількість місць-днів, що надаються згідно з планом	Визначається як різниця між пропускну здатністю готелю та кількістю місць-днів перебування у простої, пов'язаному з поточним ремонтом та іншими об'єктивними причинами	
5	Коефіцієнт використання можливої пропускну здатності готелю (коефіцієнт завантаження готелю)	$K_v = V_n / V_z$, де V_n - фактично продана кількість місць-днів, V_z - пропускна здатність готелю	

Для виконання поставлених задач необхідно зібрати на підприємстві такий перелік обов'язкової (зовнішньої) бухгалтерської, статистичної та фінансової звітності щодо основних показників діяльності підприємства готельно-ресторанного господарства за два останні роки :

- 1) форма №1 – ПВ «Звіт з праці»;
- 2) форма №2 «Звіт про фінансові результати та їх використання»;
- 3) форма №3 – ПВ «Звіт про використання робочого часу»;
- 4) форма №6-ПВ «Чисельність окремих категорій працівників і окремих кадрів».

Висвітлюючи дане питання доцільно зауважити, який рівень організаційної культури підприємства, чи застосовуються етичні та поведінкові стандарти, чи існує система адаптації та підвищення кваліфікації

персоналу, яким чином підтримується корпоративна соціальна відповідальність.

Студенти повинні визначити методи морального та матеріального стимулювання працівників підприємства, способи вирішення виробничих конфліктів, переважаючий стиль керівництва персоналом.

Для проведення фінансово-економічного аналізу діяльності підприємства готельно-ресторанного господарства необхідно зібрати такий перелік обов'язкової (зовнішньої) бухгалтерської, статистичної та фінансової звітності основних показників діяльності закладу за два останні роки :

- 1) форма №1 «Баланс підприємства»;
- 2) форма №2 «Звіт про фінансові результати»;
- 3) Форма №3 «Звіт про рух грошових коштів»;
- 4) форма №1 – готель «Звіт про роботу готелю»;
- 5) форма №1 – послуги «Звіт про обсяг реалізації платних послуг»;
- 6) форма №1 – торг «Звіт про товарооборот»;
- 7) форма №2 «Звіт про фінансові результати та їх використання»;

Основні методи, які можуть бути використані в процесі аналітичної обробки економічної інформації:

- метод різниць;
- метод ланцюгових підстановок;
- метод процентних чисел;
- індексний метод;

При аналізі економічного стану об'єкта готельно-ресторанного господарства необхідно:

- оцінити стан та структуру доходів підприємства, основні джерела його формування;
- провести аналіз виконання плану і динаміки валового доходу підприємства;
- визначити особливості утворення валового доходу від реалізації продукції в підрозділах торгівлі і ресторанного господарства;
- оцінити вплив цінової політики на кінцеві результати фінансово-господарської діяльності аналізованого підприємства;
- визначити роль економічних, фінансових та статистичних показників в загальному управлінні підприємством;
- провести розрахунок та аналіз основних фінансових показників (таблиця 7 у додатку Г та таблиця 8 у додатку Д).

Для детального аналізу фінансового стану підприємства, насамперед, потрібна характеристика розміщення і використання коштів підприємства та джерел їх покриття на початок і кінець звітного періоду. З цією метою на основі форми № 1 складають порівняльний аналітичний баланс, що містить показники структури, динаміки і структурної динаміки. Структура балансу характеризується питомою вагою кожної статті у валюті (сумі) балансу.

Динаміка оцінюється темпами зростання (зменшення). Структурна динаміка визначається відношенням абсолютної зміни статті до зміни валюти балансу у відсотках (таблиця 7, додаток Г) У курсовій роботі доцільно

розрахувати основні коефіцієнти, необхідні для оцінки фінансового стану підприємства, зокрема показники: фінансової незалежності і стійкості; ліквідності та платоспроможності; рентабельності.

Третій рекомендаційний розділ – передбачає послідовне вирішення проблеми дослідження, визначеної темою та метою курсової роботи, з орієнтацією на теоретичні розробки та на основі результатів аналізу діяльності підприємства.

Студент повинен розробити управлінські рішення та розкрити зміст заходів для вдосконалення управління об'єктом в цілому та рекомендацій щодо вдосконалення того аспекту господарської діяльності, який становить предмет дослідження. Викладення матеріалу рекомендується подавати у такій послідовності: зробити підсумок виявлених в аналітико-дослідницькому підрозділі проблем, з'ясувати резерви, які можуть бути використані для їх подолання, на цій основі розробити конкретні управлінські рішення щодо вдосконалення діяльності підприємства у відповідності до обраного напрямку дослідження. Дані рішення повинні містити конкретний перелік заходів з виділенням першочергових. Після цього необхідно здійснити обґрунтування доцільності (розрахунки ефективності) впровадження окремих заходів. Обґрунтування доцільності базується на розрахунку й порівнянні очікуваних витрат і вигід та зміни показників діяльності. Рекомендується використовувати загальновідомі методи обґрунтування ефективності заходів: методи економічного моделювання, екстраполяції, статистичні методи тощо.

Обсяг третього розділу може становити 30% загального обсягу курсової роботи.

У висновках і пропозиціях у стислій формі висвітлюються результати проведеного дослідження: коротко наводяться основні теоретичні положення проблем, оцінка результатів дослідження та пропозиції щодо удосконалення досліджуваного напрямку управлінської діяльності закладу готельно-ресторанного господарства. Бажано висновки та пропозиції аргументувати результатами розрахунків.

Пропозиції і рекомендації повинні бути чіткими, бажано виділяти їх за пунктами. Пропозиції повинні відповідати критеріям цільової ефективності, практичної значущості, оптимальності. Рекомендований обсяг – 2 сторінки.

Список використаних джерел. Список використаних джерел слід розміщувати в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків. До списку використаних джерел рекомендується включати 30-40 найменувань.

До додатків доцільно включати допоміжний матеріал для повноти сприйняття курсової роботи, а саме:

- Додаток 1. Статут підприємства.
- Додаток 2. Свідоцтво про державну реєстрацію СГД.
- Додаток 3. Довідка про включення до ЄДРПОУ.
- Додаток 4. Сертифікати відповідності
- Додаток 5. Статистична звітність про діяльність підприємства (за два роки).

Додаток 6. Бухгалтерська звітність про діяльності підприємства (за два роки).

Додаток 7. Організаційна структура підприємства.

4. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ РОБОТИ

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

Набір тексту курсової роботи здійснюється на комп'ютері через 1,5 міжрядкових інтервали (29-30 рядків на сторінці), друк – на принтері з одного боку аркуша білого паперу формату А4 (210 мм х 297 мм) з використанням шрифтів текстового редактора Word Times New Roman. Висота шрифту – 14 мм. Поля: ліве – не менше ніж 25 мм, праве – не менше 10 мм, верхнє і нижнє – не менше 20 мм. Шрифт друку повинен бути чітким, щільність тексту – однаковою, стрічка – чорного кольору середньої жирності.

Сторінки курсової роботи нумеруються наскрізно арабськими цифрами (без знаку №), охоплюючи додатки. Номер сторінки проставляють праворуч у верхньому куті сторінки без крапки в кінці.

Першою сторінкою є титульна, яка враховується в нумерацію, але не нумерується. Скорочення в назвах навчального закладу та теми не допускаються.

Кожну структурну курсової роботи починають з нової сторінки. Заголовки структурних частин роботи: **«ЗМІСТ»**, **«ВСТУП»**, **«РОЗДІЛ»**, **«ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ»**, **«СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ»**, **«ДОДАТКИ»** друкують великими літерами посередині рядка напівжирним шрифтом без крапки в кінці.

Заголовки підрозділів, пунктів і підпунктів курсової роботи друкують з абзацного відступу з великої літери без крапки в кінці.

Абзацний відступ має бути однаковий упродовж усього тексту роботи і дорівнювати п'яти знакам (1,25).

Номер розділу ставлять після слова **«РОЗДІЛ»**, починаючи з цифри «1», без крапки, а потім з нового рядка друкують заголовок розділу.

Структурні частини **«ЗМІСТ»**, **«ВСТУП»**, **«ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ»**, **«СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ»**, **«ДОДАТКИ»** не нумерують.

Підрозділи як складові частини розділу нумерують у межах кожного розділу окремо. Номер підрозділу складається з номера відповідного розділу та номера підрозділу, відокремлених крапкою. Після номера підрозділу крапку не ставлять. У тому ж рядку зазначають заголовок підрозділу.

Основний текст після заголовку розміщується через два рядки на третьому.

Відстань між заголовком, приміткою, прикладом і подальшим або попереднім текстом має бути не менше ніж два міжрядкових інтервали.

Усі графічні матеріали курсової роботи (ескізи, діаграми, графіки, схеми, фотографії, рисунки, кресленики тощо) повинні мати однаковий підпис «Рисунок». Рисунок подають одразу після тексту, де вперше посилаються на нього, або якнайближче до нього на наступній сторінці, а за потреби – в додатках до роботи.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СУЧАСНИХ ПРИНЦИПІВ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ СЕРВІСУ

1.1. Загальна характеристика принципів управління підприємствами сервісу.

Результативність і ефективність управління сучасною організацією значною мірою залежать від того, яких принципів дотримуються її керівники, приймаючи управлінські рішення, і які методи вони застосовують для їх реалізації. Правильний вибір забезпечить досягнення бажаного результату найменшими зусиллями.

Назва рисунка має відображати його зміст, бути конкретною та стислою. Назву рисунка друкують з великої літери та розміщують під ним посередині рядка.

Рисунки нумерують арабськими цифрами в межах кожного розділу, крім рисунків у додатках. Номер рисунка складається з номера розділу та порядкового номера рисунка в цьому розділі, які відокремлюють крапкою, наприклад, «Рисунок 3.2» – другий рисунок третього розділу.

Рисунки кожного додатка нумерують окремо. Номер рисунка додатка складається з позначки додатка та порядкового номера рисунка в додатку, відокремлених крапкою. Наприклад, «Рисунок В.1 – _____ », тобто перший рисунок додатка В.

Якщо в тексті роботи подано лише один рисунок, його не нумерують.

Цифрові дані курсової роботи оформлюють як **таблицю** відповідно до форми, поданої на рис. 1.

Таблиця 2.1 – _____ назва таблиці

Таблицю подають безпосередньо після тексту, у якому її згадано вперше, або на наступній сторінці.

На кожену таблицю має бути посилання в тексті курсової роботи із зазначенням її номера.

Назва таблиці має відображати її зміст, бути конкретною та стислою.

Назву таблиці друкують з великої літери і розміщують над таблицею з абзацного відступу.

Слово «Таблиця» подають лише один раз над першою частиною таблиці.

Над іншими частинами таблиці з абзацного відступу друкують «Продовження таблиці _____» або «Кінець таблиці _____» без повторення її назви.



Рисунок 3.2 – Адміністративні методи управління

Таблиця 2.1 – _____
назва таблиці

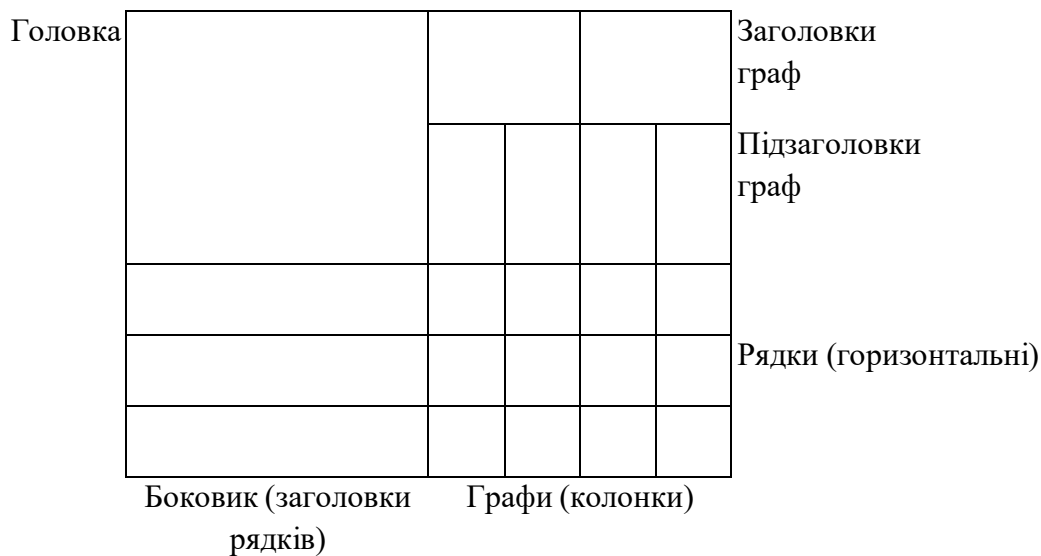


Рисунок 1 – Форма таблиці

Якщо рядки або колонки таблиці виходять за межі формату сторінки, таблицю поділяють на частини, розміщуючи одну частину під іншою або поруч, чи переносять частину таблиці на наступну сторінку. У кожній частині таблиці повторюють її головку та боковик або заміняють їх відповідно номерами колонок чи рядків, нумеруючи їх арабськими цифрами в першій частині таблиці.

Заголовки колонок таблиці починають з великої літери, а підзаголовки – з малої літери, якщо вони становлять одне речення із заголовком.

Підзаголовки, які мають самостійне значення, подають з великої літери. У кінці заголовків і підзаголовків таблиць крапки не ставлять. Переважна форма іменників у заголовках – однина.

У таблиці слід обов'язково зазначати одиницю виміру (відповідно до стандартів); числові величини повинні мати однакову кількість десяткових знаків.

Якщо цифрові або інші дані в якому-небудь рядку таблиці не наводяться, то в ньому ставиться прочерк «—».

Таблиці нумерують арабськими цифрами в межах розділу, крім таблиць у додатках. Номер таблиці складається з номера розділу та порядкового номера таблиці, відокремлених крапкою, наприклад, «Таблиця 2.1» – перша таблиця другого розділу.

Таблиці кожного додатка нумерують окремо. Номер таблиці додатка складається з позначення додатка та порядкового номера таблиці в додатку, відокремлених крапкою. Наприклад, «Таблиця В.1 – _____», тобто перша таблиця додатка В.

Якщо в тексті роботи подано лише одну таблицю, її не нумерують.

Переліки (за потреби) подають у розділах, підрозділах, пунктах і/або підпунктах. Перед переліком ставлять двокрапку (крім пояснювальних переліків на рисунках).

Якщо подають переліки одного рівня підпорядкованості, на які у курсовій роботі немає посилань, то перед кожним із переліків ставлять знак «тире» (–).

Якщо у роботі є посилання на переліки, підпорядкованість позначають малими літерами української абетки, далі – арабськими цифрами, далі – через знаки «тире».

Після цифри або літери певної позиції переліку ставлять круглу дужку.

Текст кожної позиції переліку починається з малої літери з абзацного відступу відносно попереднього рівня підпорядкованості.

Примітки подають у курсовій роботі, якщо є потреба пояснень до тексту, таблиць, рисунків. Примітки подають безпосередньо за текстом, під рисунком (перед його назвою), під основною частиною таблиці (у її межах). Одну примітку не нумерують.

Слово «Примітка» друкують кеглем 12 через один міжрядковий інтервал з абзацного відступу з великої літери з крапкою в кінці. У тому самому рядку через проміжок з великої літери друкують текст примітки тим самим шрифтом.

Якщо приміток дві та більше, їх подають після тексту, якого вони стосуються, і нумерують арабськими цифрами

Формули виконуються у формульному редакторі Microsoft Equation 3.0 або MathType 4.0 Equation. Формули подають посередині сторінки симетрично тексту окремим рядком безпосередньо після тексту, у якому їх згадано.

Найвище та найнижче розташування запису формул(и) має бути на відстані не менше ніж один рядок від попереднього й наступного тексту. Нумерують лише ті формули, на які є посилання в тексті роботи чи додатка. Формули у роботі, крім формул у додатках, нумеруються в межах кожного розділу.

Номер формули друкують на їх рівні праворуч у крайньому положенні в круглих дужках, наприклад (3). У багаторядкових формулах їхній номер проставляють на рівні останнього рядка.

У кожному додатку номер формули складається з великої літери, що позначає додаток, і порядкового номера формули в цьому додатку, відокремлених крапкою, наприклад (А.3).

Якщо в тексті роботи чи додатка лише одна формула, їх нумерують так: (1) чи (А.1) відповідно.

Пояснення познач, які входять до формули, подаються безпосередньо під формулою у тій послідовності, у якій їх наведено у формулі.

Пояснення познач подаються без абзацного відступу з нового рядка, починаючи зі слова «де» без двокрапки. Позначки, яким встановлюють визначення чи пояснення, рекомендовано вирівнювати у вертикальному напрямку.

Фізичні формули подають аналогічно математичним формулам, але з обов'язковим записом у поясненні позначки одиниці виміру відповідної фізичної величини. Між останньою цифрою та одиницею виміру залишають проміжок (крім позначення одиниць плоского кута – кутових градусів, кутових мінут і секунд, які пишуть безпосередньо біля числа вгорі).

У формулах верхні та нижні індекси, а також показники ступеня, в усьому тексті роботи мають бути однакового розміру, але меншими за букву чи символ, якого вони стосуються.

Переносити формули на наступний рядок дозволено лише на знаках виконуваних операцій, які пишуть у кінці попереднього рядка та на початку наступного. У разі перенесення формули чи рівняння на знакові операції множення застосовують знак «х». Перенесення на знаку ділення «:» слід уникати.

Кілька наведених і не відокремлених текстом формул пишуть одну під одною і розділяють комами.

$$f_1(X, Y) = S_1, \quad (1.2)$$

$$f_2(X, Y) = S_2 \quad (1.3)$$

Числові значення величин з допусками наводять так:

$$(65 \pm 3) \%;$$

$$80 \text{ мм} \pm 2 \text{ мм} \text{ або } (80 \pm 2) \text{ мм.}$$

Діапазон чисел фізичних величин наводять, використовуючи прикметники «від» і «до». Наприклад, від 1 мм до 5 мм (а не від 1 до 5 мм).

Якщо треба зазначити два чи три виміри, їх подають так: 80 мм x 25 мм x 50 мм (а не 80 x 25 x 50 мм).

У тексті курсової роботи робляться **посилання** на структурні елементи та інші джерела. У разі посилання на структурні елементи самої роботи зазначають відповідно номери розділів, підрозділів, пунктів, підпунктів, позицій переліків, рисунків, формул, таблиць, додатків.

Посилаючись, треба використовувати такі вирази: «у розділі 4», «див. 2.1», «відповідно до 2.3.4.1», «(рис. 1.3)», «відповідно до табл. 3.2», «згідно з формулою (3.1)», «(додаток Г)» тощо.

Посилаючись на позицію переліку, треба зазначити номер структурного елемента роботи та номер позиції переліку з круглою дужкою, відокремлені комою. Якщо переліки мають кілька рівнів – їх зазначають, наприклад: «відповідно до 2.3.4.1, б), 2)».

Список використаних джерел формується за алфавітом у такому порядку: спочатку літературні джерела українською мовою, а потім мовою країн ЄС. Приклади оформлення бібліографічного опису у списку використаних джерел з урахуванням ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання» наведені у додатку Ж.

Посилання на джерело інформації, наведене в списку використаних джерел, рекомендовано подавати так: номер у квадратних дужках, за яким це джерело зазначено в списку використаних джерел, наприклад, «у роботах [2]–[3]».

Щоб уникнути переобтяження викладу тексту основної частини курсової роботи, у структурному елементі «ДОДАТКИ» наводять відомості, які доповнюють або унаочнюють роботу, які:

- є необхідними для повноти роботи, але долучення їх до основної частини може змінити впорядковане й логічне уявлення про курсову роботу;
- не можуть бути послідовно розміщені в основній частині роботи через великий обсяг або способи відтворення;

- є необхідними лише для фахівців конкретної галузі.

Додатки розміщують у порядку посилання на них у тексті роботи.

Додатки можуть містити:

- допоміжні рисунки й таблиці;
- документи, що стосуються проведених досліджень або їх результатів, які через великий обсяг, специфіку викладення або форму подання не може бути внесено до основної частини курсової роботи (фотографії; проміжні розрахунки, формули, математичні доведення; перелік засобів вимірювальної техніки, які були застосовані під час виконання досліджень; протоколи випробувань; інструкції та методики, розроблені в процесі виконання робіт тощо);

- додатковий перелік джерел, на які не було посилань у роботі, але до яких можуть виявити інтерес її користувачі;

- іншу інформацію.

Кожний додаток повинен мати заголовок, який друкують вгорі малими літерами з першої великої симетрично до тексту сторінки. Над заголовком, але посередині рядка, друкують слово «ДОДАТОК» і відповідну велику літеру української абетки, крім літер Г, Є, З, І, Ї, Й, О, Ч, Ь, яка позначає додаток. Текст кожного додатка починають з наступної сторінки.

У разі повного використання літер української і/або латинської абеток дозволено позначати додатки арабськими цифрами.

Один додаток позначають як ДОДАТОК А.

Рисунки, таблиці, формули та рівняння в тексті додатків треба нумерувати в межах кожного додатка, починаючи з літери, що позначає додаток, наприклад, рисунок Г.3 – третій рисунок додатка Г; таблиця А.2 – друга таблиця додатка А; формула (А.1) – перша формула додатка А.

Якщо в додатку один рисунок, одна таблиця, одна формула чи одне рівняння, їх нумерують, наприклад, рисунок А.1, таблиця Г.1, формула (В.1).

5. ПЕРЕВІРКА ТА ЗАХИСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ

З метою рецензування виконану курсову роботу студент подає на кафедру для перевірки за 10 днів до дати захисту.

Спочатку робота реєструється на кафедрі та передається викладачу науковому керівнику на перевірку. Після ретельної перевірки викладач пише рецензію і допускає студента до захисту. Якщо зміст роботи не відповідає темі, завдання та вимогам до курсової роботи, викладач повертає роботу з позначкою «на доопрацювання» без письмової рецензії. Недопущена до захисту робота повертається студентові, який доопрацьовує її відповідно до зауважень рецензента. Після доопрацювання робота знову подається на кафедру для рецензування. В жодному разі ніякі зауваження викладача з тексту роботи не вилучаються.

Якщо курсову роботу допущено до захисту, студент ознайомлюється зі змістом рецензії та зауваженнями щодо роботи і готує на них відповіді.

Захист курсової роботи відбувається на початку або у період залікової сесії в день, зазначений в розкладі.

Презентуючи курсову роботу, студент коротко викладає основні теоретичні положення теми, отримані результати досліджень, дає пояснення щодо суті зауважень, відповідає на запитання членів комісії.

Після презентації комісія обговорює загальну оцінку. До уваги береться якість виконання курсової роботи, вміння студента самостійно проводити дослідження, аналізувати відповідну інформацію, робити висновки і аргументувати пропозиції, пов'язувати теоретичні знання з практичною діяльністю закладів ресторанного господарства, відчувати тенденції розвитку галузі, а також якість відповідей студента на запитання членів комісії.

Загальна оцінка за курсову роботу виставляється у залікову книжку студента і в спеціальну відомість, яка передається у деканат, а також у рецензію на роботу. Захищені курсові роботи передаються на кафедру, де вони зберігаються згідно з вимогами до такого виду документів.

6. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Після презентації комісія обговорює загальну оцінку. До уваги береться якість виконання курсової роботи, вміння студента самостійно проводити дослідження, аналізувати відповідну інформацію, робити висновки і аргументувати пропозиції, пов'язувати теоретичні знання з практичною діяльністю підприємств готельного та закладів ресторанного господарства, відчувати тенденції розвитку галузі, а також якість відповідей студента на запитання членів комісії.

Загальна оцінка за курсову роботу виставляється у залікову книжку студента і в спеціальну відомість, яка передається у деканат, а також у рецензію на роботу. Захищені курсові роботи передаються на кафедру, де вони зберігаються згідно з вимогами до такого виду документів.

Узагальнені критерії оцінювання захисту курсової роботи та деталізовані бальні шкали наведено в таблиці.

Таблиця – Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка національна	Рейтинг здобувача вищої освіти, бали
Відмінно	90-100
Добре	74-89
Задовільно	60-73
Незадовільно	0-59

Студентам, які при захисті курсової роботи отримали незадовільну оцінку, комісією встановлюється термін доопрацювання теми і повторного захисту.

ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ

1. Сучасні проблеми менеджменту підприємств готельного господарства в ринкових умовах.
2. Сучасні проблеми менеджменту підприємств ресторанного господарства в ринкових умовах.
3. Управління виробничо-сервісною інфраструктурою підприємств готельно-ресторанного господарства.
4. Загальні принципи управління підприємством готельного господарства та їх розвиток в умовах сучасності.
5. Сучасні принципи управління підприємствами сервісу.
6. Проектування та удосконалення організаційних структур на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
7. Удосконалення організаційної структури готельних комплексів.
8. Система методів управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства та її вдосконалення в сучасних умовах.
9. Управління діловою кар'єрою на сучасних підприємствах готельно-ресторанного господарства.
10. Розробка та реалізація управлінських рішень на підприємствах готельно-ресторанного господарства в умовах ринкового середовища.
11. Ефективність управління закладами гостинності.
12. Комунікативний менеджмент у закладах готельно-ресторанного господарства.
13. Менеджмент системи забезпечення на сучасних підприємствах готельно-ресторанного господарства.
14. Стратегічне планування діяльності підприємства ГРГ в ринкових умовах.
15. Сучасна модель контролінгу і особливості її застосування у закладах розміщення (харчування).
16. Методи прийняття управлінських рішень на підприємствах сфери гостинності.
17. Продуктивність праці на підприємстві та шляхи її підвищення.
18. Оптимізація структури управління підприємством.
19. Управління ризикозахищеністю підприємств ГРГ.
20. Управління витратами на підприємстві, як чинник підвищення його конкурентоспроможності.
21. Управління конкурентоспроможністю закладу ГРГ.
22. Організаційно-економічні методи управління підприємством.
23. Соціально-психологічні методи управління підприємством.
24. Вдосконалення адміністративно-розпорядчих методів управління підприємством.
25. Управління обсягами виробництва та продажами на підприємстві.
26. Кадровий менеджмент підприємства та напрями його вдосконалення.

27. Діагностика та вдосконалення системи управління персоналом на сервісному підприємстві.

28. Принципи та методи побудови системи управління персоналом на підприємстві.

29. Система мотивації персоналу на підприємстві та шляхи її удосконалення.

30. Система методів управління на підприємстві та шляхи їх вдосконалення.

31. Стратегічні і тактичні рішення в управлінні підприємством.

32. Формування кадрового потенціалу підприємства готельного (ресторанного) господарства.

33. Вплив факторів зовнішнього середовища підприємства на ефективність його діяльності.

34. Вплив факторів внутрішнього середовища підприємства на ефективність його діяльності.

35. Аналіз взаємодії факторів прямої і непрямой дії зовнішнього середовища та адаптація підприємства до їх впливу.

36. Вдосконалення системи планування на підприємстві та заходи з підвищення її ефективності.

37. Інформаційне забезпечення процесу управління підприємством та шляхи його вдосконалення.

38. Оплата праці як основний чинник матеріальної мотивації персоналу підприємства.

39. Сучасні форми стимулювання праці та їх адаптація до системи мотивації сервісного підприємства.

40. Ефективні комунікації як чинник підвищення ефективності управління підприємством готельно-ресторанного бізнесу.

41. Підвищення ефективності системи контролю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.

42. Інформаційна підтримка інноваційного процесу в організації сервісу.

43. Інформаційні системи і технології як засоби інтенсифікації управлінської діяльності готельних комплексів.

44. Вдосконалення системи інформаційного забезпечення розробки та ухвалення управлінських рішень на сервісному підприємстві.

45. Бізнес-планування як складова стратегічного планування діяльності підприємства туристично-готельного бізнесу.

46. Інформаційне забезпечення управління підприємницькою діяльністю на сучасному підприємстві ГРГ.

47. Використання сучасних інформаційних систем в управлінні якістю продукції та послуг гостинності.

48. Роль сучасних інформаційних систем в управлінні конкурентоспроможністю готельних послуг.

49. Засоби підвищення ефективності маркетингової діяльності сервісних підприємств.

50. Інтернет-технології як чинник підвищення ефективності діяльності підприємства готельного бізнесу.

51. Використання Інтернет-технологій при просуванні послуг гостинності на ринок.

52. Формування кадрового резерву за допомогою Інтернет-технологій.

53. Формування системи управління маркетингом підприємства гостинності.

54. Підвищення конкурентоспроможності послуг підприємства гостинності.

55. Розроблення рекламної політики на підприємстві готельно-ресторанного господарства.

56. Підвищення якості послуг на підприємстві сервісу.

57. Формування плану технічного і організаційного розвитку підприємства ГРГ та заходів його реалізації.

58. Управління інноваційною діяльністю на підприємстві ГРГ.

59. Розроблення заходів щодо удосконалення організації виробництва основних послуг на підприємстві ГРГ.

60. Розроблення заходів щодо удосконалення організації виробництва додаткових послуг на підприємстві ГРГ.

61. Мотивація персоналу та заходи щодо підвищення її ефективності на сервісному підприємстві.

62. Планування підвищення продуктивності праці на підприємстві гостинності.

63. Розроблення заходів щодо зниження собівартості продукції на підприємстві ресторанного господарства.

64. Стратегічне планування діяльності підприємства гостинності.

65. Розроблення заходів щодо підвищення конкурентоспроможності підприємств гостинності.

66. Планування інвестиційної діяльності підприємства ГРГ.

67. Планування асортиментної політики ресторанного (готельного) підприємства.

68. Розроблення заходів щодо підвищення рентабельності підприємства.

69. Формування організаційної культури підприємства гостинності.

70. Формування корпоративної соціальної відповідальності підприємства сфери гостинності.

71. Сучасні технології teambuilding в управлінні персоналом.

72. Особливості управління підприємствами сервісу різних організаційно-правових форм.

73. Принципи і методи підбору персоналу на підприємствах готельно-ресторанної справи.

74. Оцінка персоналу на підприємстві ГРГ та напрями її вдосконалення.

75. Формування корпоративного бренду підприємства гостинності.

76. Шляхи підвищення ефективності використання трудового потенціалу підприємства готельного господарства.

77. Формування системи мотивації праці у менеджменті підприємства готельного господарства.

78. Оцінка персоналу як один з напрямків підвищення ефективності діяльності підприємства готельного господарства.

79. Удосконалення стратегії підготовки та перепідготовки персоналу в системі підприємства готельного господарства.

80. Управління трудовою дисципліною персоналу як невід'ємний аспект діяльності менеджера готельного господарства.

81. Формування трудового колективу підприємства готельного господарства в умовах ринкових відносин.

82. Оцінка діяльності персоналу на підприємстві готельного господарства в сучасних умовах.

83. Кадрове забезпечення підприємства готельного господарства і шляхи його поліпшення.

84. Впровадження ефективного стимулювання працівників підприємства готельного господарства.

85. Шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємства готельного господарства в сучасних умовах.

86. Напрями удосконалення планування персоналу у готельному підприємстві.

87. Сучасні підходи до формування місії та цілей підприємства готельного господарства в умовах ринкових відносин.

88. Напрями удосконалення управління конфліктами у готельному підприємстві.

89. Вдосконалення корпоративної культури та її елементів в управлінні персоналом закладів готельно-ресторанного господарства.

90. Управління ефективністю підприємства готельно-ресторанного бізнесу.

Додаток Б

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ ТА ПРИРОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
Навчально-науковий інститут неперервної освіти і туризму
Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»

на тему: **«Розробка та реалізація управлінських рішень на підприємствах готельно-ресторанного господарства в умовах ринкового середовища»**

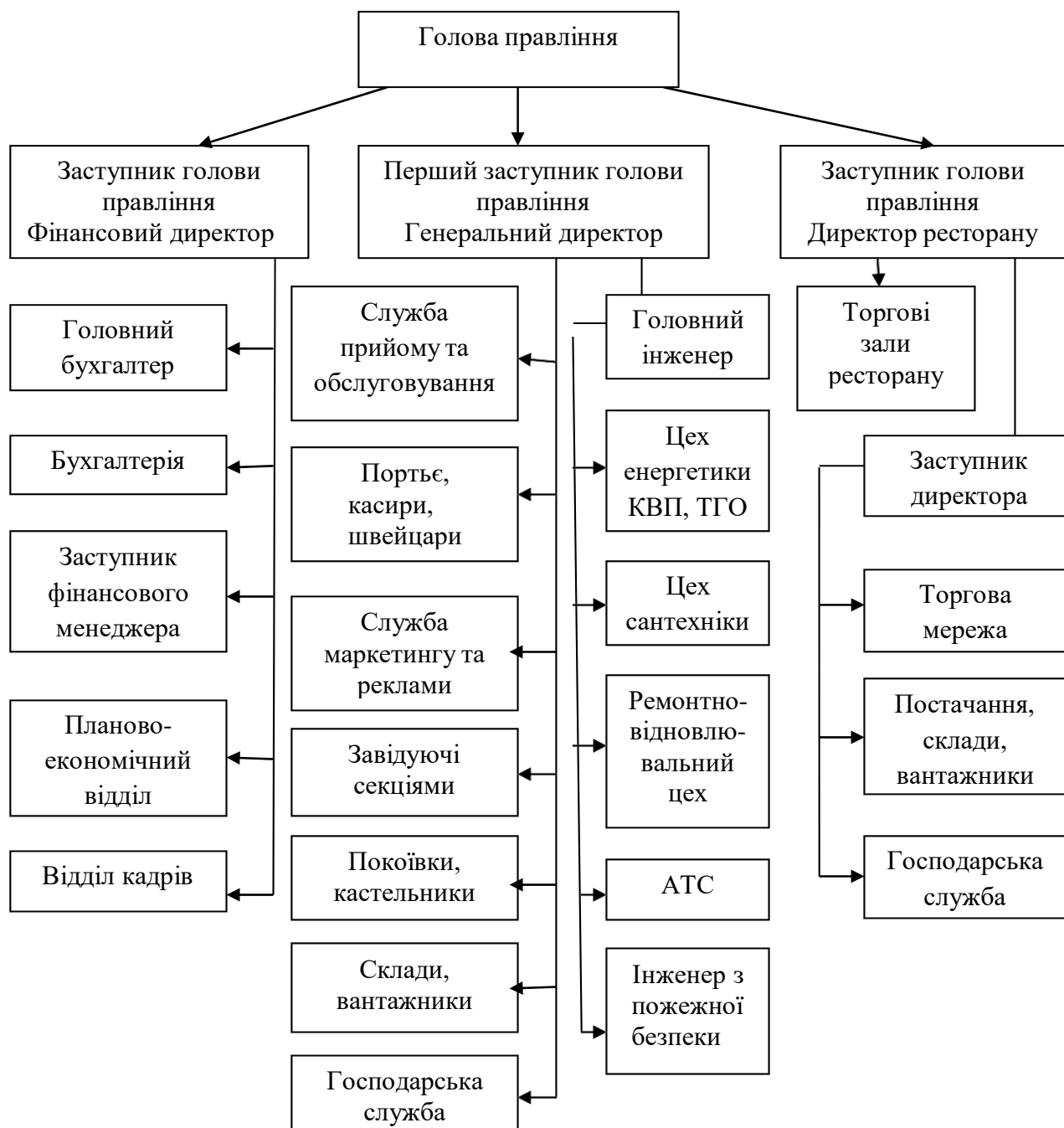
Здобувача першого (бакалаврського)
рівня вищої освіти
3 курсу, групи ГРС -31/1гр.
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
денної форми навчання
Кужель Карини Павлівни

Науковий керівник
д.е.н., професор
Левицька І.В

Київ -2022

ДОДАТОК В

Організаційна структура готельного підприємства



ДОДАТОК Г

Таблиця 7 – Аналіз основних економічних показників діяльності

(повна назва підприємства, що досліджується)

№ з/п	Показники	Попередній період	Звітний період	Відхилення (+, -)	
				Абсолютне	%
1	Дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	187006	180837	-6169	-3,3
2	ПДВ, тис. грн.	31166	30139	-1027	-3,3
3	ПДВ у відсотках до виручки, %	16,7	16,7	0	-
4	Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	155795	150698	-5097	-3,3
5	Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	124060	127598	3538	2,9
6	Собівартість у відсотках до виручки, %	66,3	70,6	4,3	-
7	Валовий прибуток, тис. грн.	31735	23100	-8635	-27,2
8	Інші операційні доходи, тис. грн.	185312	13251	-172061	-92,8
9	Адміністративні витрати, тис. грн.	17649	20015	2366	13,4
10	Витрати на збут, тис. грн.	2073	3363	1290	62,2
11	Інші операційні витрати, тис. грн.	379217	43625	-335592	-88,5
12	Фінансові результати від операційної діяльності: збиток, тис. грн.	(181892)	(30652)	-151240	-83,2
13	Дохід від участі в капіталі, тис. грн.	0	0	0	0
14	Інші фінансові доходи	2110	41	-2069	-98,1
15	Інші доходи	17313	124811	107498	620,9

16	Фінансові витрати	50916	85694	34778	68,3
17	Інші витрати	1103	118736	117633	10664
18	Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування: збиток, тис. грн.	(214488)	(110230)	-104258	-48,6
19	Податок на прибуток від звичайної діяльності, тис. грн.	0	0	0	0
20	Фінансові результати від звичайної діяльності: збиток, тис. грн.	(214488)	(110230)	-104258	-48,6

ДОДАТОК Д

Таблиця 8 – Аналіз використання персоналу

(повна назва підприємства, що досліджується)

Показники	Попередній період	Звітний період	Відхилення (+, -)	
			Абсолютне	%
Чисельність працівників	661	667	6	0,9
Звільнено	109	56	-53	-48,6
Прийнято	113	62	-52	-46,0
Коефіцієнт обороту кадрів з вибуття (Ков)	0,2	0,1	-0,1	-50
Коефіцієнт обороту кадрів по прийому (Коп)	0,2	0,1	-0,1	-50
Коефіцієнт плинності кадрів (Кпл)	0,2	0,1	-0,1	-50

Додаток Ж

Таблиця 9 – Приклади оформлення бібліографічного опису у списку

Характеристика джерела	Приклад оформлення
1	2
<p>Книги: Один автор</p>	<p>1. Бичківський О. О. Міжнародне приватне право : конспект лекцій. Запоріжжя : ЗНУ, 2015. 82 с. 2. Бондаренко В. Г. Немеркнуча слава новітніх запорожців: історія Українського Вільного козацтва на Запоріжжі (1917-1920 рр.). Запоріжжя, 2017. 113 с. 3. Бондаренко В. Г. Український вільнокозацький рух в Україні та на еміграції (1919-1993 рр.) : монографія. Запоріжжя : ЗНУ, 2016. 600 с. 4. Вагіна О. М. Політична етика : навч.-метод. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2017. 102 с. 5. Верлос Н. В. Конституційне право зарубіжних країн : курс лекцій. Запоріжжя : ЗНУ, 2017. 145 с. 6. Горбунова А. В. Управління економічною захищеністю підприємства: теорія і методологія : монографія. Запоріжжя : ЗНУ, 2017. 240 с. 7. Гурська Л. І. Релігієзнавство : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ : ЦУЛ, 2016. 172 с. 8. Дробот О. В. Професійна свідомість керівника : навч. посіб. Київ : Талком, 2016. 340 с.</p>
<p>Два автори</p>	<p>1. Аванесова Н. Е., Марченко О. В. Стратегічне управління підприємством та сучасним містом: теоретико-методичні засади : монографія. Харків : Щедра садиба плюс, 2015. 196 с. 2. Батракова Т. І., Калюжна Ю. В. Банківські операції : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2017. 130 с. 3. Білобровко Т. І., Кожуховська Л. П. Філософія науки й управління освітою : навч.-метод. посіб. Переяслав-Хмельницький, 2015. 166 с. 4. Богма О. С., Кисильова І. Ю. Фінанси : конспект лекцій. Запоріжжя : ЗНУ, 2016. 102 с. 5. Горошкова Л. А., Волков В. П. Виробничий менеджмент : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2016. 131 с. 6. Гура О. І., Гура Т. Є. Психологія управління соціальною організацією : навч. посіб. 2-ге вид., доп. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2015. 212 с.</p>
<p>Три автори</p>	<p>1. Аніловська Г. Я., Марушко Н. С., Стоколоса Т. М. Інформаційні системи і технології у фінансах : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2015. 312 с. 2. Городовенко В. В., Макаренков О. Л., Сантос М. М. О. Судові та правоохоронні органи України : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2016. 206 с. 3. Кузнецов М. А., Фоменко К. І., Кузнецов О. І. Психічні стани студентів у процесі навчально-пізнавальної діяльності : монографія. Харків : ХНПУ, 2015. 338 с. 4. Якобчук В. П., Богоявленська Ю. В., Тищенко С. В. Історія економіки та економічної думки : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2015. 476 с.</p>
<p>Чотири і більше авторів</p>	<p>1. Науково-практичний коментар Кримінального кодексу України : станом на 10 жовт. 2016 р. / К. І. Беліков та ін. ; за заг. ред. О. М. Литвинова. Київ : ЦУЛ, 2016. 528 с. 2. Бікулов Д. Т., Чкан А. С., Олійник О. М., Маркова С. В. Менеджмент :</p>

	<p>навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2017. 360 с.</p> <p>3. Операційне числення : навч. посіб. / С. М. Гребенюк та ін. Запоріжжя : ЗНУ, 2015. 88 с.</p> <p>4. Основи охорони праці : підручник / О. І. Запорожець та ін. 2-ге вид. Київ : ЦУЛ, 2016. 264 с.</p> <p>5. Клименко М. І., Панасенко Є. В., Стреляєв Ю. М., Ткаченко І. Г. Варіаційне числення та методи оптимізації : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2015. 84 с.</p>
Автор(и) та редактор(и)/упорядники	<p>1. Березенко В. В. PR як сфера наукового знання : монографія / за заг. наук. ред. В. М. Манакіна. Запоріжжя : ЗНУ, 2015. 362 с.</p> <p>2. Бутко М. П., Неживенко А. П., Пепа Т. В. Економічна психологія : навч. посіб. / за ред. М. П. Бутко. Київ : ЦУЛ, 2016. 232 с.</p> <p>3. Дахно І. І., Алієва-Барановська В. М. Право інтелектуальної власності : навч. посіб. / за ред. І. І. Дахна. Київ : ЦУЛ, 2015. 560 с.</p>
Без автора	<p>1. 25 років економічному факультету: історія та сьогодні (1991-2016) : ювіл. вип. / під заг. ред. А. В. Череп. Запоріжжя : ЗНУ, 2016. 330 с.</p> <p>2. Криміналістика : конспект лекцій / за заг. ред. В. І. Галана ; уклад. Ж. В. Удовенко. Київ : ЦУЛ, 2016. 320 с.</p> <p>3. Миротворення в умовах гібридної війни в Україні : монографія / за ред. М. А. Лепського. Запоріжжя : КСК-Альянс, 2017. 172 с.</p> <p>4. Міжнародні економічні відносини : навч. посіб. / за ред. С. О. Якубовського, Ю. О. Ніколаєва. Одеса : ОНУ, 2015. 306 с.</p> <p>5. Науково-практичний коментар Бюджетного кодексу України / за заг. ред. Т. А. Латковської. Київ : ЦУЛ, 2017. 176 с.</p> <p>6. Службове право: витоки, сучасність та перспективи розвитку / за ред. Т. О. Коломоєць, В. К. Колпакова. Запоріжжя, 2017. 328 с.</p> <p>7. Сучасне суспільство: філософсько-правове дослідження актуальних проблем : монографія / за ред. О. Г. Данильяна. Харків : Право, 2016. 488 с.</p> <p>8. Адміністративно-правова освіта у персоналіях : довід. / за заг. ред. Т. О. Коломоєць, В. К. Колпакова. Київ : Ін Юре, 2015. 352 с.</p> <p>9. Підготовка докторів філософії (PhD) в умовах реформування вищої освіти : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., м. Запоріжжя, 5-6 жовт. 2017 р. Запоріжжя : ЗНУ, 2017. 216 с.</p>
Багатотомні видання	<p>1. Енциклопедія Сучасної України / редкол.: І. М. Дзюба та ін. Київ : САМ, 2016. Т. 17. 712 с.</p> <p>2. Лодий П. Д. Сочинення : в 2 т. / ред. изд.: Н. Г. Мозговая, А. Г. Волков ; авт. вступ. ст. А. В. Синицына. Киев ; Мелітополь : НПУ ім. М. Драгоманова ; МГПУ ім. Б. Хмельницького, 2015. Т. 1. 306 с.</p> <p>3. Новицький О. М. Сочинення : в 4 т. / ред. изд.: Н. Г. Мозговая, А. Г. Волков ; авт. вступ. ст. Н. Г. Мозговая. Киев ; Мелітополь: НПУ ім. М. Драгоманова ; МГПУ ім. Б. Хмельницького, 2017. Т. 1. 382 с.</p> <p>4. Правова система України: історія, стан та перспективи : у 5 т. / Акад. прав. наук України. Харків : Право, 2009. Т. 2 : Конституційні засади правової системи України і проблеми її вдосконалення / заг. ред. Ю. П. Битяк. 576 с.</p>
Автореферати дисертацій	<p>1. Бондар О. Г. Земля як об'єкт права власності за земельним законодавством України : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.06. Київ, 2005. 20 с.</p> <p>2. Гнатенко Н. Г. Групи інтересів у Верховній Раді України: сутність і роль у формуванні державної політики : автореф. дис. канд. політ. наук : 23.00.02. Київ, 2017. 20 с.</p> <p>3. Кулініч О. О. Право людини і громадянина на освіту в Україні та конституційно-правовий механізм його реалізації : автореф. дис. канд. юрид.</p>

	наук : 12.00.02. Маріуполь, 2015. 20 с.
Дисертації	<ol style="list-style-type: none"> 1. Авдєєва О. С. Міжконфесійні відносини у Північному Приазов'ї (кінець XVIII - початок XX ст.) : дис..... канд. іст. наук : 07.00.01 / Запорізький національний університет. Запоріжжя, 2016. 301 с. 2. Левчук С. А. Матриці Гріна рівнянь і систем еліптичного типу для дослідження статичного деформування складених тіл : дис..... канд. фіз.-мат. наук : 01.02.04. Запоріжжя, 2002. 150 с. 3. Вініченко О. М. Система динамічного контролю соціально-економічного розвитку промислового підприємства : дис. ... д-ра екон. наук : 08.00.04. Дніпро, 2017. 424 с.
Законодавчі та нормативні документи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2013. 96 с. 2. Про освіту : Закон України від 05.09.2017 р. № 2145-VIII. Голос України. 2017. 27 верес. (№ 178-179). С. 10–22. 3. Повітряний кодекс України : Закон України від 19.05.2011 р. № 3393-VI. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 48-49. Ст. 536. 4. Про вищу освіту : Закон України від 01.07.2014 р. № 1556-VII. Дата оновлення: 28.09.2017. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1556-18 (дата звернення: 15.11.2017). 5. Деякі питання стипендіального забезпечення : Постанова Кабінету Міністрів України від 28.12.2016 р. № 1050. Офіційний вісник України. 2017. № 4. С. 530–543. 6. Про Концепцію вдосконалення інформування громадськості з питань євроатлантичної інтеграції України на 2017-2020 роки : Указ Президента України від 21.02.2017 р. № 43/2017. Урядовий кур'єр. 2017. 23 лют. (№ 35). С. 10. 7. Про затвердження Вимог до оформлення дисертації : наказ Міністерства освіти і науки від 12.01.2017 р. № 40. Офіційний вісник України. 2017. № 20. С. 136–141. 8. Інструкція щодо заповнення особової картки державного службовця : затв. наказом Нац. агентства України з питань Держ. служби від 05.08.2016 р. № 156. Баланс-бюджет. 2016. 19 верес. (№ 38). С. 15–16.
Архівні документи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Лист Голови Спільки «Чорнобиль» Г. Ф. Лепіна на ім'я Голови Ради Міністрів УРСР В. А. Масола щодо реєстрації Статуту Спільки та сторінки Статуту. 14 грудня 1989 р. ЦДАГО України (Центр. держ. архів громад. об'єднань України). Ф. 1. Оп. 32. Спр. 2612. Арк. 63, 64 зв., 71. 2. Матеріали Ради Народних комісарів Української Народної Республіки. ЦДАВО України (Центр. держ. архів вищ. органів влади та упр. України). Ф. 1061. Оп. 1. Спр. 8–12. Копія; Ф. 1063. Оп. 3. Спр. 1–3. 3. Наукове товариство ім. Шевченка. Львів. наук. б-ка ім. В. Стефаніка НАН України. Ф. 1. Оп. 1. Спр. 78. Арк. 1–7.
Патенти	<ol style="list-style-type: none"> 1. Люмінісцентний матеріал: пат. 25742 Україна: МПК6 C09K11/00, G01T1/28, G21H3/00. № 200701472; заявл. 12.02.07; опубл. 27.08.07, Бюл. № 13. 4 с. 2. Спосіб лікування синдрому дефіциту уваги та гіперактивності у дітей: пат. 76509 Україна. № 2004042416; заявл. 01.04.2004; опубл. 01.08.2006, Бюл. № 8 (кн. 1). 120 с.
Препринти	<ol style="list-style-type: none"> 1. Панасюк М. І., Скорбун А. Д., Сплошной Б. М. Про точність визначення активності твердих радіоактивних відходів гамма-методами. Чорнобиль : Ін-т з проблем безпеки АЕС НАН України, 2006. 7, [1] с. (Препринт. НАН України, Ін-т проблем безпеки АЕС; 06-1). 2. Шиляев Б. А., Воеводин В. Н. Расчеты параметров радиационного повреждения материалов нейтронами источника ННЦ ХФТИ / ANL USA с

	подкритической сборкой, управляемой ускорителем электронов. Харьков : ННЦ ХФТИ, 2006. 19 с.: ил., табл. (Препринт. НАН Украины, Нац. науч. центр «Харьк. физ.-техн. ин-т»; ХФТИ2006-4).
Стандарти	<ol style="list-style-type: none"> 1. ДСТУ 7152:2010. Видання. Оформлення публікацій у журналах і збірниках. [Чинний від 2010-02-18]. Вид. офіц. Київ, 2010. 16 с. (Інформація та документація). 2. ДСТУ ISO 6107-1:2004. Якість води. Словник термінів. Частина 1 (ISO 6107-1:1996, IDT). [Чинний від 2005-04-01]. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України, 2006. 181 с. 3. ДСТУ 3582:2013. Бібліографічний опис. Скорочення слів і словосполучень українською мовою. Загальні вимоги та правила (ISO 4:1984, NEQ; ISO 832:1994, NEQ). [На заміну ДСТУ3582-97; чинний від 2013-08-22]. Вид. офіц. Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. 15 с. (Інформація та документація).
Каталоги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Горницкая И. П. Каталог растений для работ по фитодизайну / Донец. ботан. сад НАН Украины. Донецк : Лебедь, 2005. 228 с. 2. Історико-правова спадщина України : кат. вист. / Харків. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленка; уклад.: Л. І. Романова, О. В. Земляніщина. Харків, 1996. 64 с. 3. Пам'ятки історії та мистецтва Львівської області : кат.-довід. / авт.-упоряд.: М. Зобків та ін. ; Упр. культури Львів. облдержадмін., Львів. іст. музей. Львів : Новий час, 2003. 160 с.
Бібліографічні покажчики	<ol style="list-style-type: none"> 1. Боротьба з корупцією: нагальна проблема сучасності : бібліогр. покажч. Вип. 2 / уклад.: О. В. Левчук, відп. за вип. Н. М. Чала ; Запорізький національний університет. Запоріжжя : ЗНУ, 2017. 60 с. 2. Микола Лукаш : біобібліогр. покажч. / уклад. В. Савчин. Львів : Вид. центр ЛНУ ім. І. Франка, 2003. 356 с. (Українська біобібліографія ; ч. 10). 3. Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича в незалежній Україні : бібліогр. покажч. / уклад.: Н. М. Загородна та ін.; наук. ред. Т. В. Марусик; відп. за вип. М. Б. Зушман. Чернівці : Чернівецький національний університет, 2015. 512 с. (До 140-річчя від дня заснування). 4. Лисодед О. В. Бібліографічний довідник з кримінології (1992-2002) / ред. О. Г. Кальман. Харків : Одісей, 2003. 128 с. 5. Яценко О. М., Любовець Н. І. Українські персональні бібліографічні покажчики (1856-2013). Київ : Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського, 2015. 472 с. (Джерела української біографістики ; вип. 3).
Частина видання: книги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Баймуратов М. А. Имплементация норм международного права и роль Конституционного Суда Украины в толковании международных договоров / М. А. Баймуратов. Михайло Баймуратов: право як буття вченого : зб. наук. пр. до 55-річчя проф. М. О. Баймуратова / упоряд. та відп. ред. Ю. О. Волошин. К., 2009. С. 477–493. 2. Гетьман А. П. Екологічна політика держави: конституційно-правовий аспект. Тридцять лет с экологическим правом : избранные труды. Харьков, 2013. С. 205–212. 3. Коломоєць Т. О. Адміністративна деліктологія та адміністративна деліктність. Адміністративне право України : підручник / за заг. ред. Т. О. Коломоєць. Київ, 2009. С. 195–197. 4. Алексеєв В. М. Правовий статус людини та його реалізація у взаємовідносинах держави та суспільства в державному управлінні в Україні. Теоретичні засади взаємовідносин держави та суспільства в управлінні : монографія. Чернівці, 2012. С. 151–169.

<p>Частина видання: матеріалів конференцій (тези, доповіді)</p>	<p>1. Антонович М. Жертви геноцидів першої половини ХХ століття: порівняльно-правовий аналіз. Голодомор 1932-1933 років: втрати української нації : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., м. Київ, 4 жовт. 2016 р. Київ, 2017. С. 133–136.</p> <p>2. Анциперова І. І. Історико-правовий аспект акту про бюджет. Дослідження проблем права в Україні очима молодих вчених : тези доп. всеукр. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 24 квіт. 2014 р.). Запоріжжя, 2014. С. 134–137.</p> <p>3. Кононенко Н. Методология толерантности в системе общественных отношений. Формирование толерантного сознания в обществе : материалы VII междунар. антитеррорист. форума (Братислава, 18 нояб. 2010 г.). Киев, 2011. С. 145–150.</p> <p>4. Микитів Г. В., Кондратенко Ю. Позатекстові елементи як засіб формування медіакультури читачів науково-популярних журналів. Актуальні проблеми медіаосвіти в Україні та світі : зб. тез доп. міжнар. наук.-практ. конф., м. Запоріжжя, 3-4 берез. 2016 р. Запоріжжя, 2016. С. 50–53.</p>
<p>Частина видання: довідкового видання</p>	<p>1. Кучеренко І. М. Право державної власності. Великий енциклопедичний юридичний словник / ред. Ю. С. Шемшученко. Київ, 2007. С. 673.</p> <p>2. Пирожкова Ю. В. Благодійна організація. Адміністративне право України : словник термінів / за ред.: Т. О. Коломоєць, В. К. Колпакова. Київ, 2014. С. 54–55.</p> <p>3. Сірий М. І. Судова влада. Юридична енциклопедія. Київ, 2003. Т. 5. С. 699.</p>
<p>Частина видання: продовжуваного видання</p>	<p>1. Коломоєць Т. О. Оцінні поняття в адміністративному законодавстві України: реалії та перспективи формування їх застосування. Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки. Запоріжжя, 2017. № 1. С. 36–46.</p> <p>2. Левчук С. А., Хмельницький А. А. Дослідження статичного деформування складених циліндричних оболонок за допомогою матриць типу Гріна. Вісник Запорізького національного університету. Фізико-математичні науки. Запоріжжя, 2015. № 3. С. 153–159.</p> <p>3. Левчук С. А., Рак Л. О., Хмельницький А. А. Моделювання статичного деформування складеної конструкції з двох пластин за допомогою матриць типу Гріна. Проблеми обчислювальної механіки і міцності конструкцій. Дніпропетровськ, 2012. Вип. 19. С. 212–218.</p> <p>4. Тарасов О. В. Міжнародна правосуб'єктність людини в практиці Нюрнберзького трибуналу. Проблеми законності. Харків, 2011. Вип. 115. С. 200–206.</p>
<p>Частина видання: періодичного видання (журналу, газети)</p>	<p>1. Кулініч О. О. Право на освіту в системі конституційних прав людини і громадянина та його гарантії. Часопис Київського університету права. 2007. № 4. С. 88–92.</p> <p>2. Коломоєць Т., Колпаков В. Сучасна парадигма адміністративного права: генеза і поняття. Право України. 2017. № 5. С. 71–79.</p> <p>3. Коваль Л. Плюси і мінуси дистанційної роботи. Урядовий кур'єр. 2017. 1 листоп. (№ 205). С. 5.</p> <p>4. Біленчук П., Обіход Т. Небезпеки ядерної злочинності: аналіз вітчизняного і міжнародного законодавства. Юридичний вісник України. 2017. 20-26 жовт. (№ 42). С. 14–15.</p> <p>5. Bletska D. I., Glukhov K. E., Frolova V. V. Electronic structure of 2H-SnSe₂: ab initio modeling and comparison with experiment. Semiconductor Physics Quantum Electronics & Optoelectronics. 2016. Vol. 19, No 1. P. 98–108.</p>

<p>Електронні ресурси</p>	<p>1. Влада очима історії: фотовиставка. URL: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/photogallery/gallery?galleryId=15725757& (дата звернення: 15.11.2017).</p> <p>2. Шарая А. А. Принципи державної служби за законодавством України. Юридичний науковий електронний журнал. 2017. № 5. С. 115–118. URL: http://lsej.org.ua/5_2017/32.pdf.</p> <p>3. Ганзенко О. О. Основні напрями подолання правового нігілізму в Україні. Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки. Запоріжжя, 2015. № 3. – С. 20–27. URL: http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/vznu/juridichni/VestUr2015v3/5.pdf. (дата звернення: 15.11.2017).</p>
----------------------------------	--

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативно-правові акти:

Державні стандарти

1. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (чинний від 01.07.2004).

Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
2. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания, Общие требования».
3. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників.

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) – № 297 від 15.03.2006-08-02.
3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

Основна література:

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. К.: Дакор, 2008. 288 с.
3. Левицька І.В. Готельна справа: Навчальний посібник/ Левицька І.В., Корж Н.В., Онищук Н.В./ К:Київ.нац.торг.-екон.ун-т., Вінниця «ГД»Едельвейс і К» 2015. – 580 с
4. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб.: / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев, С.І. Руденко; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. 460 с.

5. *Менеджмент ресторанного господарства : навч. посібник / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька, Л. В. Лукашова та ін. ; за ред. Г. Т. П'ятницької. 2-ге вид., переробл. і допов. К. : КНТЕУ, 2010. 430 с. + CD.*
6. *Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 348 с.*
7. *Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. К.: Кондор, 2005. 408 с.*

Додаткова література:

1. Готелі України: від А до Я. К.: Новий світ., 2003. 274 с.
2. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. М.: ИНФРА-М, 2007. 384 с.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. 368 с.
4. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К. Федорченка; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, Т.М. Мініч. К.: Вища школа, 2001. 237 с.
5. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес».

Інтернет-джерела:

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
2. Про підприємництво: Закон України від 07.02.1991 № 698-ХІІ зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/698-12>
3. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-ІV зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/436-15>
4. www.hotel.ua
5. www.hotel.com
6. www.hotel.com.ua
7. www.hotel-ukraine.com
8. www.liga.net
9. www.nau.kiev.ua
10. www.management.ru
11. www.management.ua
12. www.rada.gov.ua
13. www.tourism.gov.ua
14. www.ukrpravo.com