КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Інститут здоров'я, спорту і туризму імені Т. Самоленко
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
освітньої програми Готельно-ресторанна справа
денної та заочної форм навчання

Запоріжжя – 2026

Методичні вказівки до виконання курсової роботи з дисципліни «Інноваційні технології у готельному господарстві» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, освітньої програми «Готельно-ресторанна справа». Класичний приватний університет. Запоріжжя, 2026.

Укладачі:
Покатаєв Павло Сергійович, професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, доктор наук з державного управління, професор
Зубов Вадим Олексійович, доктор філософських наук, професор;
Трофімук Катерина Василівна, кандидат педагогічних наук, доцент.

Рекомендовано кафедрою туризму та готельно-ресторанної справи, протокол № 1 від 26 серпня 2026 р

Зміст

Вступ.....4
1 Вибір теми та організація роботи.....5
2 Структура і зміст курсової роботи.....6
3 Дослідження готельного процесу та вибір рішення.....7
4 Оцінювання ефективності рішення.....9
5 Оформлення роботи та використання джерел.....10
6 Подання, захист і критерії оцінювання.....11
7 Орієнтовна тематика курсових робіт.....12
Рекомендовані джерела.....13
Додатки ……..14

Вступ

Курсова робота з дисципліни «Інноваційні технології у готельному господарстві» є самостійним навчальним дослідженням. Здобувач обирає процес у роботі готелю, виявляє проблему за доступними відомостями й обґрунтовує технологічне або організаційне рішення. Предметом роботи може бути окрема операція рецепції, обмін інформацією між службами, опрацювання звернень гостей або використання ресурсів номерного фонду.

Курсова робота належить до обов'язкових освітніх компонентів ОПП Готельно-ресторанна справа. Здобувачі виконують її в першому семестрі І курсу. На виконання роботи відведено 30 годин (1 кредит ЄКТС). Підсумковий контроль проводиться у формі диференційованого заліку.

Мета курсової роботи – обґрунтувати рішення для вдосконалення обраного процесу в готелі та визначити, як перевірити його результативність. Для цього здобувач опрацьовує фахові джерела, аналізує вихідні дані, зіставляє варіанти й готує пропозицію, придатну для обговорення з фахівцем готелю.

Компетентності та програмні результати за ОПП

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності

ЗК 2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК 3. Здатність до критичного мислення, аналізу та синтезу інформації для генерування інноваційних ідей в умовах невизначеності

ЗК 6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу

СК 11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

СК 12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

Програмні результати навчання

РН 6. Відшуковувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної

діяльності

РН 11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах

Досягнення РН 6 оцінюють за добором, перевіркою та систематизацією джерел і даних. Досягнення РН 11 підтверджують самостійним аналізом процесу, обґрунтуванням запропонованого рішення й оцінкою його можливого або фактичного результату.

1 Вибір теми та організація роботи

1.1 Вибір теми

Тему обирають з орієнтовного переліку в розділі 7 або формулюють самостійно й погоджують із керівником. Під час погодження визначають готель або навчальний кейс, процес для аналізу та відомості, які можна одержати. Назва має відображати конкретну проблему або завдання підприємства. Тему «Цифровізація готельного бізнесу» доцільно звузити, наприклад, до вдосконалення обміну даними про готовність номерів між рецепцією та службою номерного фонду.

Якщо внутрішні документи готелю недоступні, роботу можна виконати на відкритих матеріалах або за погодженим навчальним кейсом. У вступі зазначають, на яких матеріалах виконано дослідження. Якщо відомостей недостатньо для відповіді на дослідницьке питання, межі теми уточнюють до початку аналізу.

1.2 Послідовність роботи

Етап	Матеріал для погодження або перевірки
Погодження теми	Робоча назва, процес, короткий опис проблеми й перелік доступних джерел.
Підготовка плану	Мета, завдання, об’єкт, предмет, назви трьох розділів та спосіб одержання даних.
Опрацювання джерел і аналіз	Схема процесу, вихідні дані та висновок про етап, на якому виникає проблема.
Обґрунтування пропозиції	Порівняння варіантів, очікуваний ефект і короткий план перевірки рішення.
Подання та захист	Оформлена робота, перевірені розрахунки й матеріали для стислої доповіді.

Першу консультацію доцільно присвятити темі й доступності даних, наступну – висновкам аналітичного розділу та придатності запропонованого рішення. Після опрацювання зауважень здобувач узгоджує остаточні назви підрозділів і перевіряє, чи відповідають висновки поставленим завданням.

2 Структура і зміст курсової роботи

Курсова робота містить титульний аркуш, зміст, вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел і, за потреби, додатки. У кожному розділі достатньо двох або трьох підрозділів. Зразки титульного аркуша та змісту наведено в додатках А і Б.

2.1 Вступ

У вступі обґрунтовують актуальність теми для обраного готелю або процесу, формулюють мету й завдання, визначають об’єкт і предмет дослідження. Також зазначають використані методи, джерела даних і можливість застосування отриманого результату. Актуальність доцільно пояснити через конкретний наслідок для готелю або гостя, наприклад затримку під час поселення, повторні звернення чи помилки в обліку.

Елемент вступу	Приклад для теми про вдосконалення поселення гостей
Об’єкт	Процес поселення гостей у готелі.
Предмет	Застосування попереднього призначення номерів у системі управління готелем (PMS) для скорочення часу поселення.
Мета	Обґрунтувати доцільність попереднього призначення номерів та визначити, як перевірити його вплив на тривалість поселення.
Завдання	Описати чинний порядок поселення, встановити причину затримок, порівняти два варіанти роботи та визначити спосіб перевірки результату.
Методи та дані	Спостереження, хронометрування, порівняння варіантів і знеособлені записи про час операцій або погоджені навчальні дані.

2.2 Теоретичний розділ

У першому розділі пояснюють, як працює обрана технологія та яке місце вона посідає в досліджуваному процесі. Положення фахових джерел зіставляють за питаннями, важливими для теми, наприклад за можливостями системи, вимогами до роботи персоналу або обмеженнями впровадження. Наприкінці розділу обґрунтовують, які критерії та показники буде використано під час аналізу.

2.3 Аналітичний розділ

У другому розділі наводять ті відомості про готель, які допомагають зрозуміти роботу обраного підрозділу. Залежно від теми це може бути кількість номерів, режим роботи рецепції, склад зміни або порядок обміну інформацією. Далі описують чинний процес, подають дані за визначений період і пояснюють, на якому етапі виникає проблема.

Таблиця вихідних даних має показувати, звідки отримано відомості, у яких одиницях їх подано та за яких умов вони придатні для порівняння. Після

таблиці формулюють висновок. Наприклад, якщо довші поселення припали на випадки, коли рецепція додатково уточнювала статус номера, варто перевірити, чи повторювалася така ситуація за схожого завантаження та складу зміни.

2.4 Проєктний розділ

У третьому розділі порівнюють два способи поліпшення процесу. Одним із варіантів може бути зміна чинного порядку без придбання нового програмного забезпечення. За результатами порівняння здобувач обирає рішення та описує, як воно змінить роботу підрозділу, які ресурси потрібні й хто відповідатиме за пробне впровадження.

Пропозицію доповнюють одним розрахунком або зіставленням показників. У роботі зазначають, чи ґрунтується висновок на фактичних вимірюваннях, навчальних даних або прогнозному сценарії. Наприкінці розділу визначають, як перевірити очікуваний результат і за яких умов рішення можна застосувати.

2.5 Висновки

Висновки будують за завданнями, поставленими у вступі. У них стисло зазначають, що встановлено за джерелами й даними, чому рекомендовано обраний варіант, якого результату можна очікувати та від яких умов він залежить. Основні числа наводять разом з одиницями вимірювання й пояснюють, що вони означають для роботи готелю.

3 Дослідження готельного процесу та вибір рішення

3.1 Вихідні дані та методи дослідження

Для дослідження обирають метод, який дає змогу відповісти на поставлене питання. Тривалість поселення визначають хронометруванням, помилки в бронюваннях – перевіркою записів за однаковими ознаками, перебіг звернень гостей – аналізом журналу або знеособленого звіту. Коротке інтерв’ю з працівником допомагає з’ясувати порядок виконання операції. Його висновки за можливості зіставляють зі спостереженнями або документами.

Для кожного показника фіксують джерело, період, одиницю вимірювання та кількість спостережень. До початку роботи визначають єдине правило обліку. Наприклад, час поселення вимірюють від початку обслуговування на рецепції до видачі ключа, а очікування в черзі обліковують окремо. Якщо кількість спостережень невелика, висновок формулюють для дослідженої вибірки.

3.2 Аналіз чинного процесу та цифрової системи

Схему процесу складають від першої до останньої операції. На ній позначають виконавців, документи або електронні записи, момент передавання інформації між працівниками й точку виникнення затримки чи помилки. Для курсової достатньо схеми, яка дає змогу простежити зв’язок між виявленою проблемою та запропонованою зміною.

У темах про PMS обирають конкретну функцію, наприклад попереднє призначення номера, оновлення статусу номера або перевірку бронювання. У темах про CRM аналізують реєстрацію звернення, його передавання відповідальному працівникові й закриття після виконання. Здобувач пояснює, хто вводить відомості, як їх перевіряють і як використовують результат. Для демонстрації придатні навчальна система, дозволені знеособлені матеріали або схема з умовними записами.

Реєстр джерел і робочі таблиці подано в додатку В. Дані з опису постачальника підтверджують заявлені функції програмного продукту. Вплив конкретної функції на роботу готелю обґрунтовують окремо за результатами спостереження, проби або навчального сценарію.

3.3 Порівняння варіантів і вибір рішення

Варіанти порівнюють за однаковими критеріями. Для курсової достатньо трьох або чотирьох критеріїв, які можуть вплинути на вибір. Наприклад, для удосконалення поселення доцільно врахувати час підготовки, обсяг змін у роботі рецепції, доступність функції в чинній PMS і ризик помилкового призначення номера. Якщо відомостей про витрати бракує, у висновку зазначають, які суми потрібно уточнити.

Критерій	Варіант А	Варіант Б
Зміна порядку роботи	Рецепція призначає номер за чинним порядком, а перед зміною звіряє статуси за контрольним переліком.	Номер попередньо призначають у PMS, статус звіряють перед видачею ключа.
Потрібні ресурси	Контрольний перелік і час на щозмінну звірку.	Налаштування функції, коротке навчання рецепції та погодження правил зі службою номерного фонду.
Ризик і контроль	Звірка втрачає актуальність після зміни статусу. Потрібно визначити, хто повідомляє про зміни.	Статус номера може змінитися до прибуття гостя. Перед видачею ключа його перевіряє адміністратор.

Для проби можна обрати варіант Б, якщо чинна PMS підтримує попереднє призначення номерів, а служба номерного фонду своєчасно оновлює статуси. Обидві умови перевіряють перед початком проби.

3.4 Ситуаційна вправа з безпеки або безперервності роботи

Для обраного процесу розглядають одну ситуацію, яка може перервати роботу готелю або вплинути на безпеку гостей. Для рецепції це може бути недоступність PMS, під час якої потрібно погодити тимчасовий облік бронювань і звірку записів після відновлення системи. Для теми з безпеки здобувач аналізує порядок оповіщення гостей і взаємодії служб за погодженим сценарієм та інструкціями обраного закладу.

Результат вправи подають у вигляді короткої схеми або таблиці. У ній

зазначають, хто отримує повідомлення, хто відповідає за дії підрозділу та як перевіряють їх виконання. Для тем, присвячених антикризовому управлінню, цю вправу розгортають у план реагування в межах однієї ситуації.

4 Оцінювання ефективності рішення

4.1 Вибір показника результативності

Обирають один основний показник, який відображає проблему. Якщо мета полягає в скороченні часу поселення, основним показником є його середня тривалість. Частку помилкових призначень номерів можна відстежувати додатково, щоб перевірити якість роботи після зміни. Грошові показники застосовують тоді, коли вони відповідають темі та забезпечені даними.

Показник	Порядок розрахунку
Середня тривалість операції, хв	Загальна тривалість усіх зафіксованих операцій / кількість цих операцій.
Частка звернень, опрацьованих вчасно, %	Кількість вчасно виконаних звернень серед тих, для яких строк уже сплив / загальна кількість звернень зі строком, що сплив × 100.
Завантаження номерного фонду, %	Продані номеро-доби / доступні номеро-доби × 100.
ADR, грн	Дохід від продажу номерів / продані номеро-доби.
RevPAR, грн	Дохід від продажу номерів / доступні номеро-доби.
Споживання електроенергії на зайняту номеро-добу, кВт·год	Спожита електроенергія в межах обліку / кількість зайнятих номеро-діб за той самий період.

4.2 Зіставлення результатів

Для порівняння використовують однакові правила обліку та зіставні періоди. Наприклад, під час аналізу часу поселення враховують завантаження готелю, склад зміни й частку групових заїздів. Якщо умови різняться, здобувач пояснює, як це може вплинути на висновок.

Подають вихідне значення, значення після зміни або за сценарієм та різницю між ними. Для часток абсолютну різницю зазначають у відсоткових пунктах. Відносну зміну розраховують від вихідного значення, якщо воно більше за нуль. Приклад розрахунку для роботи рецепції наведено в додатку Г.

4.3 Витрати та умови застосування рішення

Окремо зазначають разові витрати на налаштування, обладнання чи навчання та поточні витрати на ліцензію, супровід і обслуговування. Якщо рішення реалізують засобами чинної системи, потрібно врахувати час працівників на його підготовку та перевірку. Для кожної суми вказують джерело або пояснюють припущення.

Строк простої окупності доречно обчислювати, коли є обґрунтована оцінка додатного чистого грошового ефекту за місяць. Наприклад, за разових витрат 12 000 грн і чистої щомісячної економії 2 000 грн розрахунковий строк окупності становить 6 місяців. Наведені суми умовні. Якщо результат виражається в економії часу, зменшенні кількості помилок або поліпшенні сервісу, оцінку можна подати в цих одиницях і окремо зазначити витрати.

4.4 План пробного впровадження

У плані зазначають, що саме перевіряють, хто відповідає за пробу, скільки вона триватиме, звідки отримають дані та за якої умови результат визнають прийнятним. План можна підготувати як проєкт для обговорення з керівником підрозділу. Фактичне впровадження на підприємстві потребує його погодження.

Елемент плану	Приклад для готелю
Предмет перевірки	Попереднє призначення номерів у PMS на одній зміні рецепції.
Збирання даних	Адміністратор фіксує час поселення за однаковим правилом до та під час проби. Групові заїзди обліковує окремо.
Критерій результату	Середня тривалість поселення скоротилася. Частка помилкових призначень номера не зросла.
Підсумкове рішення	Керівник рецепції зіставляє дані та вирішує, чи застосовувати зміну на інших змінах, чи уточнити порядок роботи.

5 Оформлення роботи та використання джерел

5.1 Загальні вимоги

Рекомендований обсяг основного тексту – 25–30 сторінок. До цього обсягу не входять титульний аркуш, зміст, список джерел і додатки. Формат А4. Шрифт Times New Roman, 14 пт, міжрядковий інтервал 1,5, абзацний відступ 1,25 см. Ліве поле – 25 мм, праве – 10 мм, верхнє й нижнє – по 20 мм. Основний текст вирівнюють за шириною.

Сторінки нумерують наскрізно. Титульний аркуш враховують у нумерації, номер на ньому не проставляють. Заголовки у змісті й тексті мають збігатися. Основні розділи починають з нової сторінки.

5.2 Таблиці рисунки та формули

На кожну таблицю та рисунок роблять посилання в тексті. Назву таблиці подають над нею, підпис рисунка – під ним. Приклади оформлення: «Таблиця 2.1 – Час поселення гостей» і «Рисунок 2.1 – Порядок оновлення статусу номера». Під матеріалом вказують джерело або зазначають, що його складено здобувачем за навчальними даними.

Після формули поясніть позначення, одиниці вимірювання й підставлені значення. Таблиці з вихідними даними, інструменти збору відомостей і знімки

екрана, які доповнюють аналіз, можна подати в додатках.

5.3 Посилання та академічна доброчесність

Цитати беруть у лапки. Під час переказу чужої думки зазначають джерело. За наскрізної нумерації джерел у тексті можна використовувати покликання [3], а для цитати з пагінованого видання – [3, с. 24]. Для електронного джерела вказують автора або організацію, назву та URL. Оформлення узгоджують із вимогами кафедри.

Знеособлюйте дані гостей і працівників. У додатках використовуйте навчальні облікові записи та знімки екрана без персональних або закритих відомостей. Цифрові інструменти застосовуйте за правилами КПУ й умовами завдання. Джерела, дані й розрахунки перевіряє автор роботи.

У списку використаних джерел подають матеріали, на які є посилання в роботі. Для статті зазначають автора, назву, видання, рік, випуск і DOI або URL. Для документа підприємства, який дозволено використати, вказують назву, період і підрозділ, що його підготував. Умовні дані позначають у назві таблиці або примітці до неї.

6 Подання, захист і критерії оцінювання

6.1 Подання курсової роботи

Роботу подають керівникові у строки, встановлені кафедрою. Перед поданням здобувач звіряє назву теми, мету, завдання й висновки, перевіряє посилання та розрахунки. Керівник перевіряє повноту аналізу, самостійність висновків і відповідність роботи погодженому плану. Зауваження опрацьовують до захисту. Допуск до захисту й порядок подання визначають за документами КПУ.

6.2 Захист курсової роботи

У доповіді здобувач коротко пояснює проблему готелю, називає джерела даних, показує основний результат аналізу й обґрунтовує вибір рішення. Для цього достатньо схеми процесу й однієї таблиці або діаграми, які підтверджують висновок. На запитання здобувач пояснює, як отримав показник, чому віддав перевагу обраному варіанту і що потрібно перевірити перед застосуванням пропозиції.

6.3 Шкала підсумкового оцінювання

Бали	ЄКТС	Національна оцінка	Характеристика
90–100	A	Відмінно	Рішення обґрунтовано даними, розрахунки коректні, обмеження пояснено.
82–89	B	Добре	Основні результати переконливі, окремі неточності не змінюють висновку.
75–81	C	Добре	Завдання виконано, окремі критерії порівняння або висновки потребують уточнення.
67–74	D	Задовільно	Аналіз і пропозицію подано, зв’язок між ними обґрунтовано частково.
60–66	E	Задовільно	Мінімальні вимоги виконано, висновок має обмежене обґрунтування.
35–59	FX	Незадовільно	Істотні прогалини в даних, аналізі або обґрунтуванні.
0–34	F	Незадовільно	Подані матеріали не підтверджують виконання основних завдань.

7. Орієнтовна тематика курсових робіт

1. Удосконалення процесу поселення гостей із використанням PMS.
2. Зменшення помилок під час призначення номерів у готелі.
3. Удосконалення обміну даними про готовність номерів між рецепцією та службою номерного фонду.
4. Порівняння двох систем управління готелем для невеликого закладу розміщення.
5. Використання даних про завантаження номерного фонду для планування роботи рецепції.
6. Удосконалення опрацювання звернень гостей із використанням CRM.
7. Оцінювання доцільності мобільної реєстрації в готелі.
8. Розроблення сценарію інформування гостя до прибуття й під час поселення.
9. Оцінювання придатності віртуального туру для представлення номерів готелю.
10. Адаптація цифрового сервісу міжнародної готельної мережі до потреб гостей на місцевому ринку.
11. Оцінювання доцільності автоматизованого керування освітленням готельного номера.
12. Зменшення споживання води на зайнятий номер із застосуванням засобів моніторингу.
13. Резервний облік бронювань і поселень у разі недоступності PMS.
14. Організація оповіщення гостей і координації служб готелю в умовах надзвичайної ситуації.
15. Розмежування доступу працівників до даних гостей у готельних системах.

Рекомендовані джерела

Основна та додаткова література

1. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. 2-ге вид., переробл. та допов. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 472 с. URL: https://elib.chdtu.edu.ua/e-books/3668

2. Ільницька-Гикавчук Г. Сучасний стан і перспективи розвитку готельних мереж в Україні. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2022. № 6, ч. 2. С. 26–29. URL: https://heraldes.khmnu.edu.ua/index.php/heraldes/article/view/795

3. Березівська О. Й., Горішевський П. А., Богайчук В. О. Сучасні тренди та інновації у застосуванні цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі. Економіка та суспільство. 2024. Вип. 70. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-180

4. Лисюк Т. В. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. Економіка та суспільство. 2024. Вип. 67. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13

5. Лисюк Т. В. Інноваційні підходи до забезпечення сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Економіка та суспільство. 2025. Вип. 72. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-97

Нормативні документи та стандарти

6. Кодекс цивільного захисту України від 02.10.2012 № 5403-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5403-17

7. Про затвердження Правил пожежної безпеки в Україні: наказ МВС України від 30.12.2014 № 1417. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0252-15

8. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17

9. ДСТУ 8302:2015. Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. URL: https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2019/02/DSTU8302-2015.pdf

Інформаційні ресурси

10. Expert Solution. SERVIO HMS – PMS для готелів. URL: https://expertsolution.com.ua/produkty/pz/servio-hms-dlya-avtomatyzatsiyi-gotelnogo-biznesu/

11. Expert Solution. SERVIO CRM для ресторанів та готелів. URL: https://expertsolution.com.ua/produkty/pz/servio-crm/

12. CoStar. STR Benchmark Glossary. URL: https://www.costar.com/products/str-benchmark/resources/glossary

Додаток А

КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІНСТИТУТ ЗДОРОВ'Я, СПОРТУ ТА ТУРИЗМУ ІМЕНІ ТЕТЯНИ САМОЛЕНКО

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни "**Інноваційні технології у готельному господарстві»**

на тему **«**_____

_____**»**

Студента (ки) 1 курсу

Групи _____

спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг

освітня програма Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва спеціальності, освітньої програми)

_____

(прізвище та ініціали)

Керівник проф., д.п.н. Хххххххх Х.Х.

_____

посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала _____

Кількість балів: _____. Оцінка: ECTS ____

м. Запоріжжя, 2026 рік

Додаток Б

Приклад змісту курсової роботи

Тема «Удосконалення процесу поселення гостей із використанням PMS». Сторінки проставляють після завершення роботи.

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 ЗАСТОСУВАННЯ PMS У РОБОТІ РЕЦЕПЦІЇ

1.1 Операції рецепції під час поселення гостей

1.2 Показники для оцінювання роботи рецепції

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ ПОСЕЛЕННЯ В ГОТЕЛІ

2.1 Послідовність операцій і розподіл обов’язків

2.2 Аналіз тривалості поселення та причин затримок

РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ПОСЕЛЕННЯ

3.1 Порівняння варіантів і вибір функцій PMS

3.2 Оцінювання очікуваного ефекту й план пробного впровадження

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

Додаток В

Робочі таблиці

В.1 Реєстр вихідних даних

Джерело	Показник	Період і одиниця вимірювання	Обмеження

В.2 Порівняння рішень

Критерій	Варіант А	Варіант Б	Аргумент для вибору
Функції			
Разові й поточні витрати			
Сумісність і навчання персоналу			
Ризик і спосіб його зменшення			

В.3 План пробного впровадження

Дія	Відповідальний	Строк	Показник і критерій успіху
Підготувати вихідні дані			
Випробувати рішення			
Зіставити результати			

Додаток Г

Приклад оцінювання впровадження PMS

Готель планує використовувати попереднє призначення номерів у PMS. Наведені дані умовні. Значення після зміни показує прогнозований результат, який треба перевірити під час пробного впровадження.

Показник	Чинний порядок	Навчальний сценарій
Кількість поселень	30	30
Загальна тривалість операцій, хв	240	180
Середня тривалість одного поселення, хв	8	6

Розрахунок

Середня тривалість до зміни становить 240 / 30 = 8 хв. За навчальним сценарієм після зміни – 180 / 30 = 6 хв. Очікуване скорочення – 2 хв на поселення, або (8 − 6) / 8 × 100 = 25 %. Для 30 поселень це 60 хв загального часу виконання операцій.

Економія часу сама по собі не означає зменшення виплат персоналу. Для грошової оцінки потрібні дані про витрати на налаштування й супровід та про те, які витрати можна фактично скоротити.

Як перевірити висновок

Під час пробного впровадження керівник рецепції фіксує тривалість поселень за тим самим правилом. Для порівняння добирають зміни зі схожим завантаженням і окремо враховують групові заїзди. Додатково перевіряють, чи не зросла кількість випадків, коли гостю призначили номер, який ще не готовий.

У висновку достатньо зазначити, що сценарій показує можливість скорочення середнього часу поселення на 2 хв за прийнятих умов. Рішення про застосування функції ухвалюють після зіставлення фактичних результатів проби з вихідними показниками.