

**Міністерство освіти і науки України  
Житомирський державний університет імені Івана Франка**

Кафедра економіки,  
менеджменту, маркетингу та  
готельно-ресторанної справи

## **КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**Методичні рекомендації щодо підготовки та захисту  
кваліфікаційної роботи здобувачами другого (магістерського)  
рівня вищої освіти  
спеціальності 241 «Готельно ресторанна справа»  
ОП «Готельно-ресторанний бізнес»**

Житомир – 2024

**УДК 338.488.2:640.43**

**К 32**

*Рекомендовано до друку Вченою радою  
Житомирського державного університету імені Івана Франка  
(протокол № 20 від 25 жовтня 2024 р.)*

**Рецензенти:**

**Ірина ВІВСЮК** – доктор філософії з економіки, асистент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Вінницького торговельно-економічного інституту Державного торговельно-економічного університету

**Наталія ВАЛІНКЕВИЧ** – д.е.н., професор, завідувач кафедри економіки, підприємництва та туризму Поліського національного університету

**Інна КЛІМОВА** – к.е.н., доцент, завідувач кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи

**К 32 Кваліфікаційна робота.** Методичні рекомендації щодо підготовки та захисту кваліфікаційної роботи здобувачами другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» ОП «Готельно-ресторанний бізнес»: Укладачі: Т. Боцян, С. Павлова, В. Фостолович, – Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2024. – 46 с.

Розглянуто на засіданні кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи  
протокол № 2 від 02 вересня 2024 р.

Рекомендовано науково-методичною радою соціально-психологічного факультету,  
протокол № 2 від 13 вересня 2024 р.

© Т. Боцян, С. Павлова, В. Фостолович,  
© ЖДУ ім. І. Франка, 2024

## ЗМІСТ

Вступ.....	4
1. Мета та завдання виконання та захисту кваліфікаційної роботи...	5
2. Основні етапи підготовки кваліфікаційної роботи.....	8
3. Орієнтовна тематика кваліфікаційних робіт.....	9
4. Зміст, структура та обсяг кваліфікаційної роботи.....	13
5. Оформлення кваліфікаційної роботи.....	18
6. Рецензування кваліфікаційної роботи.....	23
7. Публічний захист кваліфікаційної роботи.....	23
8. Список використаних джерел.....	25
Додатки.....	27
Додаток А. Заява на вибір теми кваліфікаційної роботи	27
Додаток Б. Завдання на кваліфікаційну роботу здобувача вищої освіти	28
Додаток В. Титульна сторінка кваліфікаційної роботи	29
Додаток Г. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи	31
Додаток Д. Зразок написання вступу	33
Додаток Ж. Зразок написання висновків	36
Додаток К. Приклад оформлення бібліографічних описів у Списку використаних джерел і літератури	38
Додаток Л. Зразок написання анотації	40
Додаток М. Відгук на кваліфікаційну роботу здобувача вищої освіти наукового керівника	42
Додаток Н. Рецензія на кваліфікаційну роботу фахівця у галузі гостинності	43

## ВСТУП

Кваліфікаційна робота є самостійним науковим дослідженням здобувача вищої освіти другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа ОПП Готельно-ресторанний бізнес, на підставі якого екзаменаційна комісія з атестації здобувачів вищої освіти визначає рівень теоретичної і практичної підготовки випускника, його готовність до роботи за фахом та приймає рішення про присудження відповідного ступеня освіти та присвоєння відповідної кваліфікації. Кваліфікаційна робота виконується за освітньою програмою «Готельно-ресторанний бізнес» <https://eportfolio.zu.edu.ua/op/101/magister/> на завершальному етапі здобуття вищої освіти другого (магістерського) рівня відповідно до Положення про кваліфікаційну (дипломну) роботу в Житомирському державному університеті імені Івана Франка ([https://zu.edu.ua/offic/pl\\_dyplomnu.pdf](https://zu.edu.ua/offic/pl_dyplomnu.pdf)).

## 1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ПІДГОТОВКИ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Метою виконання кваліфікаційної роботи (наукового дослідження) здобувачами вищої освіти другого (магістерського) рівня за ОП «Готельно-ресторанний бізнес» є вирішення складної спеціалізованої задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у готельно-ресторанному бізнесі, що передбачає застосування високого рівня бізнесової креативності та творчого мислення, фахових знань технологій вирішення складних завдань для забезпечення конкурентоспроможності закладів сфери гостинності.

Кваліфікаційна робота як метод оцінювання рівня якості професійної підготовки має продемонструвати, що здобувач вищої освіти здатен вирішувати задачі формування і координування організаційних, сервісних, управлінських, виробничих, технологічних, економічних, маркетингових процесів суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу на операційному та стратегічному рівнях, та вміє:

- працювати з інформаційними джерелами (базами даних, документами, науковою спеціальною літературою, у тому числі виданою іноземними мовами, матеріалами Інтернету, ЗМІ);
- використовувати інформаційно-комунікаційні технології, проводити пошукові та аналітичні дослідження, аргументовано обґрунтовувати висновки з проведеного дослідження;
- використовувати інформаційно-комунікаційні та інформаційно-аналітичні діджитал продукти у професійній діяльності у сфері управління готельно-ресторанним бізнесом;
- оперувати сучасними науковими методами для проведення теоретичних і емпіричних досліджень;
- проводити моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг, оцінювати нові ринкові можливості та розробляти маркетингові заходи для забезпечення належного рівня конкурентоспроможності досліджуваних закладів сфери гостинності.

Захист кваліфікаційної роботи дає можливість виявити рівень володіння здобувачем знаннями технологій вирішення складних завдань галузі, вміння оперувати сучасними технологіями, методами та засобами для аналізу, синтезу та застосовувати їх для здійснення ефективної діяльності в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Кваліфікаційна робота повинна містити:

- системний аналіз проблеми відповідно до теми дослідження;
- самостійні дослідження як наукових джерел так і сучасного стану досліджуваної проблеми;
- конкретні чітко сформульовані рекомендації, спрямовані на удосконалення існуючого стану дослідження предмету;
- обґрунтовані висновки дослідження і пропозиції щодо практичного застосування результатів дослідження;
- елементи наукової новизни з предмета дослідження;

- належне оформлення і всі необхідні супровідні документи.

У кваліфікаційній роботі не повинно бути академічного плагіату, фальсифікації та фабрикації.

Захист кваліфікаційної роботи відбувається прилюдно на відкритому засіданні Екзаменаційної комісії.

Права та обов'язки здобувачів вищої освіти, наукового керівника при підготовці та захисті кваліфікаційної роботи зазначені у Положенні про кваліфікаційну (дипломну) роботу в Житомирському державному університеті імені Івана Франка ([https://zu.edu.ua/offic/pl\\_dyplomnu.pdf](https://zu.edu.ua/offic/pl_dyplomnu.pdf))

## ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до вимог освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанний бізнес» під час виконання та захисту кваліфікаційної роботи здобувачі вищої освіти повинні набути таких програмних результатів:

ПР 01. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.

ПР 02. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

ПР 03. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі

ПР 04. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг.

ПР 05. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень.

ПР 06. Відшукувати 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.

ПР 07. Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій)

ПР 08. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення

ПР 09. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

ПР 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань.

ПР 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.

ПР 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

## 2. ОСНОВНІ ЕТАПИ ПІДГОТОВКИ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Орієнтовними етапами підготовки кваліфікаційної роботи є:

1. Вибір теми дослідження та схвалення її на засідання кафедри. Орієнтовний перелік тем, який пропонується здобувачам вищої освіти за ОП «Готельно-ресторанний бізнес» представлений у п. 3. Тема обирається здобувачем відповідно до наявної проблематики обраного закладу готельно-ресторанного бізнесу та напрямків наукового пошуку здобувача під час навчання в університеті.

2. Здобувач вищої освіти пише заяву на ім'я декана факультету згідно зразка, представленого у Додатку А, про призначення теми та наукового керівника кваліфікаційної роботи.

3. Формування спільно з науковим керівником завдання і календарного плану виконання роботи (Додаток Б) у двох екземплярах, один з яких знаходиться у здобувача вищої освіти, другий – на кафедрі, за якою закріплена підготовка здобувача вищої освіти.

4. Виконання завдань і календарного плану на кваліфікаційну роботу, які контролює науковий керівник.

5. Виконання запланованих етапів кваліфікаційної роботи та звітування на засіданні кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи. При звітуванні встановлюються ступінь готовності роботи та обговорюються певні проблемні питання, які виникають у ході опрацювання теми дослідження.

6. Попередній захист кваліфікаційної роботи на кафедрі.

7. Перевірка на відсоток оригінальності тексту.

Рекомендовані показники виявленого комп'ютерними програмами рівня оригінальності текстів для кваліфікаційних робіт здобувачів вищої освіти такі:

– понад 80% – текст письмової роботи є оригінальним (несуттєвий обсяг запозичень);

– від 60% до 80% – оригінальність тексту задовільна (несуттєвий обсяг запозичень), проте слід переконатись у наявності і в правильному оформленні цитувань та посилань на використані джерела;

– від 40% до 60% – письмова робота приймається до розгляду після доопрацювання автором та за наявності належного оформлення цитувань та посилань на використані джерела та літературу, оскільки має значний обсяг запозичень;

– менше 40% – письмова робота не приймається до розгляду.

8. Проведення процедури рецензування кваліфікаційної роботи, сшивання роботи та реєстрація у деканаті соціально-психологічного факультету.

9. Публічний захист кваліфікаційної роботи перед Екзаменаційною комісією.

### 3. ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА КВАЛІФІКАЦІЙНИХ РОБІТ

Кваліфікаційна робота виконується відповідно до напрямів наукових досліджень кафедри у сфері готельно-ресторанного бізнесу і має засвідчити: рівень професійної підготовки випускника; здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов; здатність критично мислити та вміння аргументувати власну точку зору.

Здобувач вищої освіти при виборі теми кваліфікаційної роботи може орієнтуватися на наступний перелік:

1. Впровадження інноваційних технологій у закладах готельно-ресторанного бізнесу.
2. Управління розвитком закладу готельно-ресторанного бізнесу.
3. Удосконалення процесів управління якістю готельних послуг.
4. Удосконалення процесів управління якістю ресторанних послуг.
5. Впровадження системи управління якістю послуг на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.
6. Формування стратегії розвитку закладу готельно-ресторанного бізнесу.
7. Оцінка рівня конкурентоспроможності закладу готельно-ресторанного бізнесу на регіональному ринку.
8. Диверсифікація діяльності закладу готельно-ресторанного бізнесу як спосіб підвищення ефективності його функціонування.
9. Удосконалення рекламної діяльності підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
10. Розробка стратегії підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
11. Використання реінжинірингу бізнес-процесів у готельно-ресторанному бізнесі.
12. Реструктуризація готельно-ресторанного підприємства як спосіб поліпшення сталості його функціонування.
13. Оптимізація організаційної структури управління закладу готельно-ресторанного бізнесу.
14. Удосконалення інформаційного та інформаційно-технічного забезпечення процесів управління закладу готельно-ресторанного бізнесу.
15. Вдосконалення (розробка) виробничої стратегії закладу готельно-ресторанного бізнесу.
16. Удосконалення системи управління якістю обслуговування у закладі готельно-ресторанного бізнесу.

17. Удосконалення маркетингових технологій просування послуг індустрії гостинності.
18. Підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладу готельно-ресторанного бізнесу.
19. Підвищення ефективності функціонування та розвитку закладу готельно-ресторанного бізнесу.
20. Інноваційна активність як конкурентна перевага закладу готельно-ресторанного бізнесу.
21. Стратегічна модель управління інноваційним розвитком готелю.
22. Стратегічна модель управління інноваційним розвитком ресторану.
23. Організація курортно-рекреаційного засобу розміщення (еко-готелю).
24. Управління брендом закладу готельно-ресторанного бізнесу.
25. Організаційно-економічні механізми сталого розвитку готельно-ресторанної індустрії.
26. Удосконалення управління закладу готельно-ресторанного бізнесу через поліпшення комунікаційних процесів.
27. Інклюзивність у готельно-ресторанному бізнесі.
28. Сучасні зелені технології в готельно-ресторанному бізнесі.
29. Застосування концепції антикризового менеджменту в господарській діяльності закладу готельно-ресторанного бізнесу.
30. Інформаційні системи управління закладом готельно-ресторанного бізнесу та шляхи їх удосконалення.
31. Обґрунтування стратегії розвитку закладу готельно-ресторанного бізнесу.
32. Обґрунтування бізнес-плану розширення основних та додаткових послуг закладу готельно-ресторанного бізнесу.
33. Удосконалення стратегії просування готельного продукту закладу.
34. Удосконалення стратегії просування ресторанного продукту закладу.
35. Впровадження сучасних технологій управління персоналом у закладі готельно-ресторанного бізнесу.
36. Підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладу готельно-ресторанного бізнесу.
37. Підвищення ефективності операційної діяльності готельно-ресторанного підприємства.
38. Формування та забезпечення економічної безпеки закладу готельно-ресторанного бізнесу.
39. Удосконалення організації діяльності підприємства готельного бізнесу.
40. Удосконалення організації діяльності підприємства ресторанного бізнесу.
41. Напрямки вдосконалення процесів обслуговування споживачів у підприємстві готельного бізнесу

42. Напрямки вдосконалення процесів обслуговування споживачів у підприємстві ресторанного бізнесу.
43. Розробка програми стимулювання збуту готельних послуг.
44. Розробка програми стимулювання збуту ресторанних послуг.
45. Розробка бренду для підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
46. Удосконалення організації технологічних процесів в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу
47. Удосконалення технологій обслуговування в закладі готельно-ресторанного бізнесу.
48. Розробка маркетингової стратегії підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
49. Розробка стратегії підвищення конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
50. Удосконалення роботи служби прийому і розміщення підприємства готельного бізнесу.
51. Удосконалення технології обслуговування номерного фонду готельного підприємства.
52. Розробка рекламної кампанії підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
53. Удосконалення організаційної структури управління підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
54. Удосконалення стратегії розвитку персоналу підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
55. Розробка системи мотивації праці персоналу підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
56. Формування організаційної культури підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
57. Розробка програм забезпечення безпеки в готелі.
58. Розробка програм забезпечення безпеки в ресторані.
59. Удосконалення діяльності інженерно-технічної служби готельного підприємства.
60. Оцінка стану та тенденції розвитку ринку готельних послуг Житомирщини.
61. Оцінка стану та тенденції розвитку ринку ресторанних послуг Житомирщини.
62. Управління діяльністю маркетингової служби підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
63. Організація контролю якості обслуговування підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
64. Брендинг і ребрендинг підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
65. Удосконалення методів прийняття управлінських рішень підприємства готельно-ресторанного бізнесу.

66. Удосконалення анімаційної діяльності як перспективного напрямку просування готельного продукту.
67. Розширення асортименту додаткових послуг в готельному (ресторанному) підприємстві.
68. Вдосконалення культури обслуговування підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
69. Оцінка ринку інформаційних технологій і їх впровадження в підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
70. Підвищення ефективності бізнесу на основі використання франчайзингу в готельно-ресторанного бізнесу.
71. Впровадження сучасних технологій управління в підприємстві готельно-ресторанного бізнесу.
72. Дослідження впливу сучасних інформаційних технологій на розвиток готельних підприємств.
73. Управління ризиками у сфері гостинності.
74. Методика прийняття управлінських рішень в кризових ситуаціях
75. Підвищення ефективності інвестиційних процесів в підприємстві готельно-ресторанного бізнесу.

Здобувач вищої освіти має право запропонувати власну тему, яка відсутня у переліку рекомендованої тематики, за умови, що за таким напрямом здобувач разом з керівником виконує наукові дослідження, або така тема розкриває актуальні соціально-економічні проблеми у сфері діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу.

При виборі теми наукового дослідження необхідно враховувати її актуальність; наявність інформаційної бази; можливість отримання й опрацювання фактичного матеріалу конкретного об'єкта дослідження; наявність власних наукових напрацювань та пов'язати тему кваліфікаційної роботи з закладом готельно-ресторанного бізнесу, на базі якого планується проводити дослідження.

Збирання фактичних матеріалів здійснюється протягом періоду навчання здобувача та в період виробничих практик у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

#### 4. ЗМІСТ, СТРУКТУРА ТА ОБСЯГ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота повинна складатися із структурних елементів, які розташовуються у чіткій послідовності, яка представлена у табл. 1. Детальні вимоги до кожного зі структурних елементів можна знайти у Положенні про кваліфікаційну (дипломну) роботу в Житомирському державному університеті імені Івана Франка ([https://zu.edu.ua/offic/pl\\_dyplomnu.pdf](https://zu.edu.ua/offic/pl_dyplomnu.pdf) )

Таблиця 1

Структура кваліфікаційної роботи

Структурний елемент	Кіл-ть сторінок	Примітка
Титульний аркуш	1	<b>Додаток В</b> Номер на сторінці не вказують. Друкують на одному аркуші з двох сторін
Завдання	1	Цій сторінці номер не присвоюється <b>Додаток Б</b> Друкують на одному аркуші з двох сторін
Зміст	1	<b>Додаток Г</b>
Вступ	3-4	<b>Додаток Д</b>
<b>Основна частина:</b>		
РОЗДІЛ 1 (науково-дослідницький)	25-30	
Висновки до розділу 1	1-2	
РОЗДІЛ 2 (аналітичний)	30-40	
Висновки до розділу 2	1-2	
РОЗДІЛ 3 (проектно-рекомендаційний)	25-30	
Висновки до розділу 3	1-2	
Висновки та пропозиції	3	<b>Додаток Ж</b>
Список використаних джерел та літератури, кількість джерел	80-100	<b>Додаток К</b>
Додатки	Фінансова звітність закладу за 3 роки, креслення, схеми, фотографії інтер'єру, екстер'єру, оформлення меню та ін. Інші додатки – на розсуд здобувача та керівника	
Анотація	2	<b>Додаток Л</b>
Супровідні документи:	Вкладаються в конверт, який вклеюється після анотації	
Відзив керівника		<b>Додаток М</b>
Зовнішня рецензія		<b>Додаток Н</b>
Довідка про впровадження результатів дослідження		<b>Додаток О</b>
Результати перевірки роботи на унікальність		<b>Здійснюється через відділ</b>

Розглянемо детально деякі із структурних елементів:

**Вступ** містить загальну характеристику кваліфікаційної роботи, розкриваючи сутність і стан наукової проблеми, її значущість, підстави та

вихідні дані для розроблення теми, обґрунтування необхідності проведення дослідження. Окремими рубриками вступу, які не є заголовками, а маркуються у тексті напівжирним шрифтом, є актуальність дослідження, об'єкт і предмет дослідження, мета і завдання дослідження, методологія дослідження, наукова новизна, теоретичне та практичне значення дослідження, апробація результатів дослідження та структура роботи тощо. Приклад написання вступу наведений у Додатку 5.

**Актуальність дослідження** відображає важливість, суттєве значення, відповідність теми дослідження сучасним потребам готельно-ресторанного господарства та перспективам його розвитку, практичним завданням, які стоять перед сферою гостинності тощо. Актуальність дослідження розкриває цінність наукових результатів кваліфікаційної роботи для розвитку сфери гостинності та наукових напрямків, які виконується на кафедрі. Також необхідно коротко зазначити основних науковців, які досліджували дану тему, їх здобутки та окреслити невирішені питання, які розглядаються у даному дослідженні.

**Об'єкт дослідження** є обраний для розгляду процес або явище, що породжує проблемну ситуацію. Об'єкт дослідження конкретизується в обсязі репрезентативного матеріалу, достатньому для наукового узагальнення.

**Предмет дослідження** – частина, властивість, функція або ракурс розгляду об'єкту дослідження, тобто окремий аспект, на якому зосереджується кваліфікаційна робота. Переважно предмет дослідження зазначений у темі роботи, але іноді потребує уточнення.

**Мета і завдання дослідження.** Мета дослідження формулюється одним реченням із зазначенням предмета й об'єкта дослідження. Мета роботи узгоджується із назвою роботи і не тільки називає очікувані результати, а й вказує на те, яким шляхом вони будуть досягнуті. Мета конкретизується у завданнях дослідження, необхідних для її досягнення (не менше п'яти), які формулюються відповідно до послідовності їх розв'язання у дослідженні. Завдання дослідження корелюють зі структурою роботи і з висновками, де має бути подане їх вирішення.

**Методологія дослідження** – сукупність застосованих у кваліфікаційній роботі концептуальних підходів, методів і методик. Як правило, вони не просто перераховані, а пов'язані з вирішенням відповідних поставлених завдань дослідження.

**Наукова новизна** отриманих результатів – особистий внесок здобувача вищої освіти у вирішення проблеми. Може ґрунтуватися на новизні об'єкта або предмета дослідження (який раніше не вивчався), на новизні застосованих методів або методик, системи або механізмів дослідження тощо. Варто показати відмінність отриманих результатів від відомих раніше, описати ступінь новизни: уперше розроблений, запропонований, синтезований, удосконалений (модифікований), одержав подальший розвиток тощо.

**Теоретичне та практичне значення дослідження.** Вказуються можливості використання результатів дослідження та висновків у подальшому вивченні досліджуваної теми або у практичній діяльності закладу-бази

дослідження. Бажано навести також результат застосування запропонованих заходів у розвитку галузі або конкурентній позиції закладу на ринку відповідних послуг із зазначенням впливу та ефекту від запропонованих заходів.

**Апробація результатів дослідження** – усна (за наявності зазначаються конференції, наукові семінари, «круглі столи» тощо, на яких були оприлюднені результати дослідження) та/ або письмова (за наявності вказуються бібліографічні описи й кількість опублікованих статей або тез за темою роботи). Для одержання здобувачем другого (магістерського) рівня вищої освіти оцінки «добре» та «відмінно» обов'язковою умовою є публікація не менше однієї наукової статті та тез доповідей на конференції.

**Структура роботи** – у цій рубриці Вступу вказується, з чого складається кваліфікаційна робота, зазначається кількість сторінок (загальна й основного тексту) та кількість позицій у списку використаних джерел та літератури.

Рекомендований обсяг Вступу кваліфікаційної роботи – 3-4 сторінки.

**Основна частина кваліфікаційної роботи** є логічно структурованим викладом, тези якого аргументовані посиланнями на використану літературу, першоджерела, а також на результати досліджень теоретичного або практичного характеру, проведених здобувачем. Основна частина, як правило, розгортається від засновків і теоретичного обґрунтування гіпотези до її практичного доведення. Поділ на розділи та їх кількість визначається логікою дослідження та специфікою предмету, але є загальні правила їх наповнення:

Кожен розділ має стосуватися теми, але не може її вичерпувати (тому жодна назва розділу не повинна збігатися з назвою цілої роботи).

Основними розділами роботи є: науково-дослідницький, аналітичний та проектно-рекомендаційний.

**1. У першому (науково-дослідницькому) розділі** обґрунтовується теоретична база (концептуальні засади) обраної проблеми, сутність та роль у функціонуванні закладів готельно-ресторанного бізнесу, аналізуються трактування основних термінів (визначень), підходи вітчизняних та зарубіжних дослідників щодо предмета дослідження, передового досвіду, нових розробок, інструментів, методів, механізмів функціонування проблеми за темою дослідження, аналіз статистичних даних щодо розвитку явищ та процесів тощо.

На основі вивчення наукової, навчально-методичної літератури досліджуються закони функціонування об'єкта дослідження, класифікаційні особливості, історична ретроспектива розвитку явища, методи та засоби вирішення поставленої проблеми, розкривається власне бачення законів розвитку досліджуваного явища. Обґрунтовуються необхідність та доцільність застосування певних прикладних методів для виконання задач дослідження, які будуть використані у наступних розділах кваліфікаційної роботи.

У першому розділі не може бути власне аналізу здобувачем об'єкта дослідження – це лише засновки, необхідні для подальшого безпосереднього

розгляду теми. Обсяг першого розділу має складати 20-25% загального обсягу (орієнтовно 25-30 сторінок).

**2. Другий розділ (аналітичний)** дає аналітичну оцінку об'єкта дослідження та середовища його функціонування і має створити підґрунтя для розробки пропозицій з покращення та напрямків удосконалення об'єкта дослідження. У цьому розділі варто розкрити наступні питання:

Узагальнена ринкова характеристика закладу ... (концепцію закладу, організаційну структуру управління, основні та додаткові послуги, основні служби, технічні параметри, оцінку конкурентної позиції на ринку тощо);

У другому та третьому параграфі другого розділу дати більш детальний аналіз економічних показників роботи закладу (за показниками фінансової звітності за останні три роки), стан використання автоматизованих систем управління, особливості моделювання процесів обслуговування споживачів, характеристику об'єкта дослідження відповідно до теми дослідження, його структуру, закономірності розвитку, навести особливості внутрішньої політики закладу щодо, наприклад, системи ціноутворення, управління персоналом, маркетингу, структури управління і т.ін. При цьому важливо виділити вузькі місця або вказати проблеми, які стримують розвиток закладу, погіршують його ефективність функціонування та погіршують конкурентоспроможність об'єкта дослідження на ринку послуг.

Обсяг другого розділу – в межах 30-35 % загального обсягу кваліфікаційної роботи (орієнтовно 30-40 сторінок).

**3. Завданням проектно-рекомендаційного (оптимізаційного) розділу** є розробка конкретних рекомендацій, пропозицій, проектів та моделей управління параметрами розвитку та діяльності готельно-ресторанного підприємства (стратегія, бізнес-план, консультативний проект, реінжиніринг бізнес-процесів, реструктуризація, проектування) на базі основних теоретичних положень, методичних підходів, методичного інструментарію, що викладені у першому розділі, а також аналітичних висновків проведених у другому розділі дослідження.

Важливо у третьому розділі кваліфікаційної роботи навести обґрунтування заходів щодо поліпшення діяльності об'єкта. Система заходів логічно впливає з теоретичної та аналітичної частин і спрямована на подолання суперечностей між реальним та бажаним станами об'єкта з урахуванням індивідуальних завдань, тобто конкретні заходи (пропозиції, рекомендації тощо) здобувача повинні спрямовуватися на забезпечення показників економічного зростання, покращення конкурентної позиції закладу на ринку.

Третій розділ складається переважно з 2-3 підрозділів і його обсяг може становити до 30% загального обсягу кваліфікаційної роботи.

В усіх структурних частинах кваліфікаційної роботи має простежуватися відносна завершеність і пов'язаність із іншими частинами.

**Висновки.** Кожен розділ роботи повинен завершуватися короткими висновками до нього. Наприкінці дослідження лаконічно й присутньо формулюються висновки до роботи в цілому, які подають вирішення

поставлених у вступі роботи завдань. У Висновках не допускається цитування чужого тексту, самоцитування і дослівні повтори основної частини. Обсяг висновків, як правило, становить 2-4 сторінки.

**Список використаних джерел та літератури** – розташований після основного тексту, - це пронумерований перелік бібліографічних описів видань, які дозволили здобувачеві представити тему з належною інформативною повнотою, актуальною новизною і дотриманням наукового підходу. У Списку використаних джерел та літератури кваліфікаційної роботи вміщуються як праці, що були цитовані в основному тексті (на них є посилання), так і наукові розвідки й студії, опрацьовані здобувачем для повноти ознайомлення з темою. Позиції у Списку використаних джерел та літератури рекомендовано розташовувати в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків. Кількість використаної літератури має становити не менше 80 позицій. Згідно з наказом МОН № 40 від 12.01.2017 р., варто дотримуватися правил оформлення бібліографічного опису ДСТУ 8302:2015 (Додаток К).

У **Додатках** розміщують додаткові матеріали, які через великий обсяг або особливу форму не входять до основної частини. Це можуть бути річні фінансові звіти об'єкта дослідження за останні три роки, таблиці, діаграми, ілюстрації, схеми, малюнки, документи, протоколи, акти випробувань, розрахунки, методичні розробки, зображення, моделі, макети виробів, анкети, тести тощо. Додатки оформлюють як продовження кваліфікаційної роботи на її наступних сторінках (після Списку використаних джерел та літератури), розміщуючи їх у порядку появи посилань в основному тексті із наскрізною послідовною нумерацією арабськими цифрами (наприклад, Додаток А). Кожен із додатків повинен мати, крім номера, тематичну назву.

**Анотація кваліфікаційної роботи** – короткий виклад її основного змісту з представленням основних результатів дослідження (Додаток Л). В анотації роботи має бути її бібліографічний опис (як рукопису), де вказуються прізвище, ім'я та по-батькові здобувача вищої освіти; тема кваліфікаційної (дипломної) роботи; рівень вищої освіти; спеціальність (шифр і назва); назва освітньої програми; найменування закладу вищої освіти; місто й рік; кількість сторінок роботи. У тексті анотації стисло зазначають об'єкт, предмет, мету, завдання і методи дослідження. Обов'язковою і найбільшою складовою анотації є результати дослідження, також вказують наукову новизну й практичне значення. Останнім рядком подають ключові слова, які полегшують тематичний пошук (7-15 категорій, через кому, за алфавітом, у називному відмінку). Анотація пишеться державною мовою та дублюється іноземною (англійською/ німецькою). Анотацію вміщують наприкінці роботи, її обсяг становить 1-2 сторінки.

Обсяг основного тексту кваліфікаційної роботи (без урахування Додатків та Списку використаних джерел та літератури, але із врахуванням сторінок титулки та Змісту) рекомендовано має складати 90 – 110 с.

## 5. ОФОРМЛЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

**Електронний і паперовий варіанти.** Текст кваліфікаційної роботи друкується з одного боку сторінки (окрім титульної сторінки) на білих аркушах щільністю паперу 80 г/м<sup>2</sup> формату А4, робота зшивається та подається у твердій обкладинці. Роздрукований примірник має бути ідентичним електронному, який набирають у програмі Microsoft Office Word і зберігають у відповідному форматі, називаючи документ із зазначенням другого (магістерського) рівня вищої освіти, прізвища здобувача та року захисту, наприклад Магістерська-Коваленко-2024.rtf.

**Комп'ютерне форматування тексту** кваліфікаційної роботи.

Текст набирають шрифтом Times New Roman, розмір кегля – 14, колір тексту – авто; міжрядковий інтервал – 1,5, інтервал між абзацами – 0, відступ першого рядка (для основного тексту) – 1,25 см; поля: верхнє і нижнє – 2 см, лівє – 3 см або 2,5 см, правє – відповідно 1 см або 1,5 см, від краю до колонтитулів: зверху й знизу 1,5 см. За такого формату на сторінці має бути не менше 29 рядків, один друкований аркуш орієнтовно відповідає 24 сторінкам суцільного тексту.

Нумерація сторінок кваліфікаційної роботи. Усі сторінки враховуються в наскрізній послідовній нумерації арабськими цифрами, але номер сторінки не ставиться на титульній сторінці. На всіх наступних сторінках він розташовується у верхньому колонтитулі праворуч. Формат номера – Times New Roman, 11 кегль.

Кожна окрема структурна частина кваліфікаційної роботи, зазначена у змісті, починається з нової сторінки, за винятком підрозділів (тобто частин, які входять до розділів). Назви підрозділів відділяються від попереднього тексту одним пропущеним рядком.

В основному тексті дозволяється графічне увиразнення окремих слів *курсивом*, р о з р я д к о ю і підкресленням, а назви увиразнюють лише **напівжирним** шрифтом і РЕГІСТРОМ.

Заголовки окремих структурних частин кваліфікаційної роботи (**ВСТУПУ, ЗМІСТУ, РОЗДІЛІВ, ВИСНОВКІВ, СПИСКУ ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ, ДОДАТКІВ, АНОТАЦІЇ**) друкують напівжирним шрифтом великими літерами з вирівнюванням по центру без абзацного відступу. Заголовки підрозділів друкують напівжирним шрифтом звичайними літерами (як у реченнях – перша велика) з абзацного відступу з вирівнюванням за шириною. Крапки в кінці заголовків не ставлять. Якщо заголовок складається з двох або більше речень, їх розділяють крапкою. Заголовки пунктів і підпунктів (за наявності) друкують звичайними літерами

(як у реченнях – перша велика) з абзацного відступу в підбір до тексту та увиразнюють напівжирним шрифтом. Відстань між заголовком і текстом (за винятком пунктів і підпунктів) повинна становити 3-4 інтервали (тобто один рядок пропущений).

Нумерація елементів основного тексту:

Нумерацію розділів, підрозділів, пунктів, підпунктів, рисунків, таблиць, формул тощо подають арабськими цифрами без знаку №. Крім номера, такі частини мають назву. Підрозділи нумерують у межах кожного розділу. Номер підрозділу складається з номера розділу і порядкового номера підрозділу, між якими ставлять крапку. В кінці номера підрозділу також повинна стояти крапка, яка відмежовує номер від назви. Наприклад, оформлення назви розділу та параграфа у тексті:

## **РОЗДІЛ 1.**

### **Теоретичні аспекти управління готельними комплексами як форми ефективної діяльності закладів розміщення**

#### **1.1. Сутність та зміст поняття управління готельних комплексів**

Сучасний стан і перспективи розвитку готельного господарства України доцільно розглядати як один з перспективних видів діяльності, навіть попри складні економічні умови внаслідок пандемії. Розвиток туризму, міжнародних економічних відносин та мобільність трудових ресурсів дозволяє нам спрогнозувати подальший розвиток мереж засобів розміщення у світі та в Україні.

На відміну від складових основної частини, такі заголовки структурних частин кваліфікаційної роботи, як **ЗМІСТ, ВСТУП, ВИСНОВКИ, СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ** тощо, – не мають порядкового номера.

Ілюстрації позначають словом «Рис.» і нумерують послідовно в межах розділу (за винятком тих, що подані в Додатках). Номер ілюстрації повинен складатися з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, між якими та перед назвою ілюстрації ставиться крапка. Номер ілюстрації, її назву й

пояснювальні підписи розміщують безпосередньо під ілюстрацією. Важливо, щоб всі елементи рисунка (схеми) були згруповані.

Наприклад:

На рис. 1.1. можна прослідкувати зв'язки між франчайзером та франчайзі в системі франчайзингових відносин.

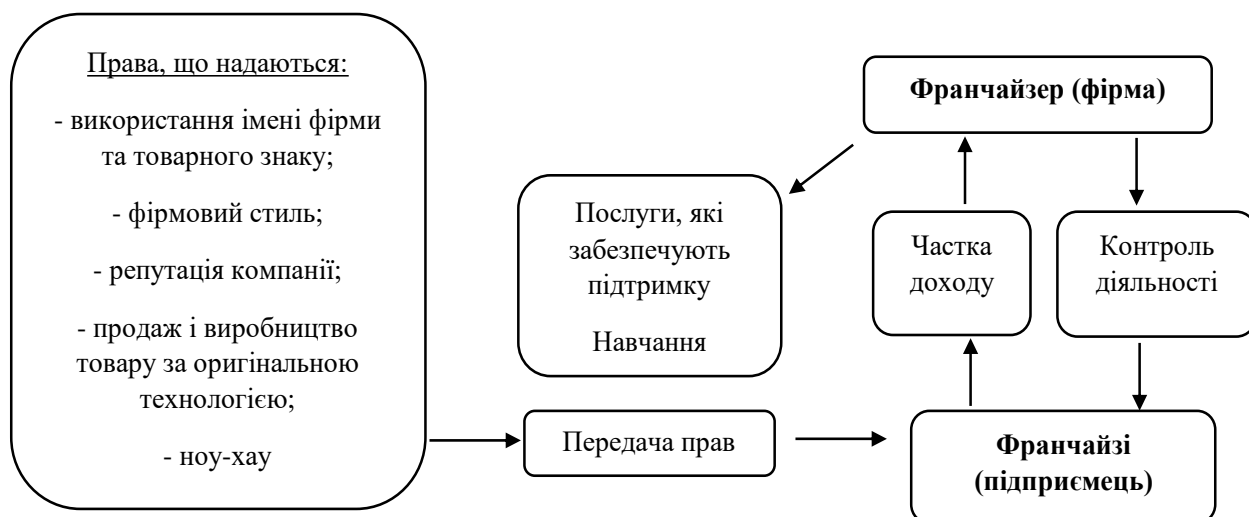


Рис. 1.1. Зв'язки між суб'єктами в системі франчайзингу

Джерело: узагальнено автором на основі [11, с.243]

Таблиці нумерують послідовно в межах розділу (за винятком таблиць, поданих у додатках). У правому верхньому куті над відповідним заголовком таблиці розміщують напис «Таблиця» із зазначенням її номера. Номер таблиці повинен складатися з номера розділу та порядкового номера таблиці, між якими ставиться крапка. Наприклад: «Таблиця 1.2» (друга таблиця першого розділу).

При перенесенні частини таблиці на іншу сторінку слово «Таблиця» і номер її вказують один раз справа над першою частиною таблиці, над іншими частинами пишуть слова «Продовження табл.» або «Закінчення табл.» і вказують номер таблиці, наприклад: «Продовження табл. 1.2» або «Закінчення табл. 1.2.».

Таблиці, розміщені в додатках, нумерують у межах кожного додатку. У правому верхньому куті над відповідним заголовком таблиці розміщують напис «Таблиця» із зазначенням її номера. При перенесенні частини таблиці на іншу сторінку слово «Таблиця» і номер її вказують один раз справа над першою частиною таблиці, а над наступними частинами пишуть

«Продовження таблиці» і вказують відповідний номер таблиці, наприклад, «Продовження табл.1.2».

Наприклад:

Переваги і недоліки стратегії конкурентного розвитку готельного підприємства можемо прослідкувати з табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Переваги і недоліки стратегій конкурентного розвитку (за М. Портером)

Стратегія конкурентного розвитку	Переваги	Недоліки
Лідерство в мінімізації витрат	зниження вартості послуг;	достовірність ще більшого здешевлення послуг конкурентами;
Диференціація послуг	зниження чутливості споживача до ціни;	ризик втрати специфічності продукту в результаті зміни цінностей споживача;
Фокусування на ринковому сегменті	комплексне обслуговування споживачів	необхідність обслуговування великого сегмента для відшкодування витрат;

Джерело: складено автором на основі [6, 12, 14]

Формули у кваліфікаційній роботі (якщо їх більше однієї) нумерують у межах розділу. Номер формули складається з номера розділу і порядкового номера формули в розділі, між якими ставлять крапку. Нумери формул зазначають біля правого поля аркуша на рівні відповідної формули в круглих дужках, наприклад, (3.1) (перша формула третього розділу).

Наприклад:

*Середній денний тариф закладу розміщення визначається за формулою:*

$$ADR = \frac{Д}{К}, \quad (3.1)$$

де ADR – середній денний тариф, грн.;

Д – виторг від продажу номерів, грн.;

К – кількість проданих номерів.

**Цитування і посилання на використані джерела та літературу.** Посилання є обов'язковими для науково-дослідницької роботи, вони дають змогу відшукати документи і перевірити достовірність наведених відомостей і

цитованого тексту. Способи введення чужого тексту – цитата (оформлена за правилами прямої мови), фрагмент (вкраплення цитованого уривка до власного речення) і переказ (не має бути дослівним, тому текст без лапок, але із зазначенням автора). Цитований текст завжди супроводжується достовірним посиланням на джерело. Оформлене з посиланнями на авторів (без плагіату) залучення чужих текстів у науковому дослідженні є необхідним. Надмірне цитування створює враження компілятивності праці, а недостатнє – знижує аргументованість викладеного матеріалу.

Посилання на використані джерела зазначаються в основному тексті кваліфікаційної роботи у квадратних дужках, як правило, після лапок (цитованого тексту), наприклад: «Оглядовий диплом – демонстрація зарозумілості» [7, с. 22]. Також у квадратних дужках може бути [Цит. за: 6, с. 29]. Це означає «цитую за № 6 у списку літератури», однак цитувати за кимось дозволяється лише тоді, коли не можна вийти на джерело (рідкісне, іншомовне, недоступне).

Для наукової літератури посилатися варто на останні видання. На більш ранні редакції прийнято посилатися лише в тих випадках, якщо в них наявний матеріал, не включений до останнього видання.

Чужий текст, переданий дослівно, обов'язково береться у лапки (бажано «ялинкою», або принаймні однакові по всьому тексту роботи). Якщо всередині чужого тексту є лапки, то вони мають бути інакші, наприклад, «Цитований текст “Назва”».

Текст цитати наводиться в тій граматичній формі, у якій він поданий у джерелі, зі збереженням особливостей авторського правопису.

Цитування має бути повним, без довільного скорочення тексту і без перекручень думок автора. Пропуск слів, речень, навіть абзаців при цитуванні обов'язково позначається трикрапкою (...) і може бути в будь-якому місці цитати: спочатку, всередині, вкінці (для фрагмента трикрапкою позначають тільки пропуск всередині).

Якщо цитата завелика, можна подавати її окремим абзацом із додатковим відступом зліва, при цьому лапки не вживаються, бо межі тексту й так увиразненні (але посилання у квадратних дужках – залишаються). Як правило, так цитують віршові строфи.

## **6. РЕЦЕНЗУВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

Для кваліфікаційної роботи крім наявності відгуку наукового керівника (Додаток М) необхідна наявність зовнішньої рецензії. Зовнішніми рецензентами можуть бути спеціалісти, фахівці, керівники закладів готельно-ресторанного бізнесу, які стали базою для проведених досліджень. Також до рецензування можна залучати фахівців інших, аналогічних закладів відповідної сфери діяльності, науковців закладів вищої освіти відповідних напрямків, інших фахівців сфери обслуговування. Зовнішня рецензія подається на кафедру разом з кваліфікаційною роботою у письмовому вигляді довільної форми (Додаток Н).

За бажанням рецензента можуть бути висловлені зауваження та думка про оцінку роботи за чотирибальною системою: відмінно, добре, задовільно, незадовільно.

Рецензент має поставити підпис із зазначенням свого імені та прізвища, місця роботи і посади, яку займає, і завірити підпис печаткою.

Відгук керівника і зовнішня рецензія є обов'язковими документами, що подаються на засідання Атестаційної комісії для оголошення під час публічного захисту кваліфікаційної роботи.

Робота подається для реєстрації в деканат соціально-психологічного факультету в одному екземплярі в переплетеному вигляді. Електронний варіант роботи надсилається науковому керівнику.

Повнотекстові електронні версії кваліфікаційних робіт після їх захисту зберігаються в електронних архівах кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи. Паперові варіанти кваліфікаційних робіт після їх захисту передаються до бібліотеки Університету, де зберігаються впродовж терміну зазначеного у номенклатурі справ.

## **7. ПУБЛІЧНИЙ ЗАХИСТ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

До захисту кваліфікаційної роботи допускаються здобувачі, які успішно та повністю виконали навчальний план.

Умовою допуску здобувача до захисту є наявність роботи, оформленої за вимогами МОН України та Положення про кваліфікаційну (дипломну) роботу в Житомирському державному університеті імені Івана Франка ([https://zu.edu.ua/offic/pl\\_dyplomnu.pdf](https://zu.edu.ua/offic/pl_dyplomnu.pdf)), наявність рішення кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи про успішний попередній захист, рецензії фахівця у сфері гостинності, відгуку наукового керівника та довідки про перевірку кваліфікаційної роботи на унікальність.

Захист кваліфікаційної роботи перед Атестаційною комісією має на меті продемонструвати такі вміння студента:

- ✓ Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.
- ✓ Відшукувати 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.
- ✓ 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.
- ✓ Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців.

#### **Процедура захисту включає:**

- доповідь здобувача за змістом роботи;
- відповіді здобувача на запитання членів екзаменаційної комісії;
- наукову дискусію з проблеми;
- оголошення відгуку наукового керівника та рецензії або виступи наукового керівника та рецензентів;
- рішення ЕК щодо оцінки роботи.

Захист кваліфікаційної роботи закінчується виставленням оцінок. При виставленні оцінки за кваліфікаційну роботу приймаються до уваги:

- зміст дослідження та стан висвітлення у наукових спільнотах;
- оформлення роботи;
- доповідь та презентація дослідження;
- відповіді на запитання членів атестаційної комісії і присутніх;
- рецензії висококваліфікованих фахівців;
- відгук наукового керівника.
- результати перевірки роботи на унікальність.

Докладні критерії оцінювання кваліфікаційної роботи, яка передбачає публічний захист представлені у Положення про кваліфікаційну (дипломну) роботу в Житомирському державному університеті імені Івана Франка ([https://zu.edu.ua/offic/pl\\_dyplomnu.pdf](https://zu.edu.ua/offic/pl_dyplomnu.pdf))

Рішення Екзаменаційної комісії про оцінку результатів публічного захисту (демонстрації) кваліфікаційних робіт голова Екзаменаційної комісії оголошує здобувачам вищої освіти безпосередньо після захисту.

## 8. СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

### Основна:

1. Положення про кваліфікаційну (дипломну) роботу в Житомирському державному університеті імені Івана Франка. – Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2023, 48 с. [https://zu.edu.ua/offic/pl\\_dyplomnu.pdf](https://zu.edu.ua/offic/pl_dyplomnu.pdf)
2. Галян О.В. Методологія та організація наукових досліджень: навч.-метод. видання. / О.В.Галян. Луцьк : Вежа-Друк, 2021. 26 с.
3. Мальська М., Паньків Н. Основи наукових досліджень : навчальний посібник / Марта Мальська, Наталія Паньків. – Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2020. - 226 с.
4. Методологія наукових досліджень Навчально-методичний посібник / автори: Котловий С.А., Павлик Н.П., Сейко Н.А., Ситняківська С.М. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2023. 89 с URL: <http://eprints.zu.edu.ua/35930/>
5. Основи наукових досліджень: навчальний посібник. / О.М. Сінчук, Т.М. Берідзе, М.Л. Барановська, О.В. Данілін, Д.О. Кальмус. - Кременчук: ПП Щербатих О.В. – 2022. – 196 с. <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/7575ee8e-0172-497d-9902-2e0b284e870b/content>
6. Методологія та організація наукових досліджень : навч. посіб. / І. С. Добронравова, О. В. Руденко, Л. І. Сидоренко та ін. ; за ред. І. С. Добронравової (ч. 1), О. В. Руденко (ч. 2). – К. : ВПЦ "Київський університет", 2018. – 607 с.

### Додаткова:

1. Академічна доброчесність: проблеми дотримання та пріоритети поширення серед молодих вчених: колективна монографія / за заг. ред. Н. Г. Сорокіної, А. Є. Артюхова, І. О. Дегтярьової. Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2017. 169 с.
2. Данильян О. Г., Дзьобань О.П. Методологія наукових досліджень : підручник / О. Г. Данильян, О. П. Дзьобань. – Харків : Право, 2019. – 368 с.
3. Самсонов В.В., Сільвестров А.М., Тачиніна О.М. Методологія наукових досліджень та приклади її використання: Навч. посібник. К.:НУХТ, 2022. – 385 с.
4. Методологія наукових досліджень : навч. посіб. / В. І. Зацерковний, І. В. Тішаєв, В. К. Демидов. – Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2017. – 236 с. ISBN 978-647-527-156-8
5. Кваліфікаційна робота бакалавра з готельно-ресторанної справи: етапи виконання, структура, правила оформлення [Текст] : навч. посіб. / О. В. Дишкантюк, Л. А. Тітомир ; Міжнар. гуманітар. ун-т, Каф. готел.-ресторан. та туристич. бізнесу. - Одеса : Олді плюс, 2022. - 195 с.
6. Бірта Г. О. Методологія і організація наукових досліджень : навч. посіб. / Г. О. Бірта, Ю. Г. Бургу. Київ : “Центр учбової літератури”, 2014. 142 с.

7. Бутко Л. В. Випускна кваліфікаційна робота: методика підготовки [Текст] : навч.-метод. посіб. / Лариса Бутко, Дар'я Василенко ; Кременчуц. нац. ун-т ім. Михайла Остроградського. - Кременчук : Щербатих О. В. [вид.], 2022. - 152 с.
8. Кваліфікаційна робота [Текст] : [метод. рек.] / Людмила Воевідко. - Кам'янець-Подільський : Рута, 2024. - 110 с.
9. Колесников, О. В. Основи наукових досліджень [Електронний ресурс] : навчальний посібник / О. В. Колесников . — 2-ге вид., випр. та доп. — Київ : Центр учбової літератури, 2021 . — 144 с. <https://elib.chdtu.edu.ua/e-books/4228>
10. Коровайченко Ю. М. Alma mater, або як стати справжнім студентом [Текст: (інформація для абітурієнтів, студентів, батьків, викладачів) / Ю. М. Коровайченко. Київ: «ВМУРoЛ», 2003. 115 с.
11. Матвієнків С.М. Дипломна та магістерська роботи як кваліфікаційне дослідження / С. М. Матвієнків. Івано-Франківськ: Вид.-дизайн. відділ ЦІТ Прикарпат. нац. ун-ту імені Василя Стефаника, 2013. 67 с.
12. Науковий стиль // *Стилістика сучасної української мови*: [посібник] / О. Д. Пономарів Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. С. 9-12.
13. Тулайдан В.Г. Основи наукових досліджень: навч. посібник. – Ужгород : УжНУ, 2017. — 105 с. <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/19959>

## ДОДАТКИ

Додаток А

Декану соціально-психологічного факультету  
Житомирського державного  
університету імені Івана Франка  
Ірині Тичині  
здобувача (-ки) \_\_\_\_\_ групи  
другого (магістерського) рівня вищої освіти  
денної форми навчання  
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»  
освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»  
бюджетної/контрактної форми фінансування

\_\_\_\_\_  
(Прізвище, ім'я, по батькові)

Контактний телефон: \_\_\_\_\_

### Заява

Прошу дозволити мені виконувати кваліфікаційну роботу на тему  
« \_\_\_\_\_ »  
(назва теми)

та призначити науковим керівником \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я)

\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Погоджено:

\_\_\_\_\_  
(посада, науковий ступінь, вчене звання )

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(Власне Ім'я Прізвище)

**Житомирський державний університет імені Івана Франка**

Соціально-психологічний факультет  
 Кафедра економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи  
 Другий (магістерський) рівень вищої освіти  
 Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»  
 Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри економіки,  
менеджменту, маркетингу та  
готельно-ресторанної справи

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

**ЗАВДАННЯ  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ  
ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ**

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи \_\_\_\_\_

Науковий керівник роботи \_\_\_\_\_

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я)

затверджено наказом ЖДУ імені Івана Франка № \_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

2. Термін подання здобувачем вищої освіти роботи \_\_\_\_\_

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної (дипломної) роботи	Термін виконання	Примітка
1.	<i>Підбір та вивчення літературних джерел; складання плану роботи</i>		
2.	<i>Дослідження теоретичних аспектів; написання першого розділу роботи</i>		
3.	<i>Дослідження закладу готельно-ресторанного бізнесу, написання другого розділу роботи</i>		
4.	<i>Розробка шляхів удосконалення за темою дослідження, написання третього розділу</i>		
5.	<i>Оформлення роботи відповідно вимог, рецензування</i>		
6.	<i>Здача роботи на кафедрі</i>		

**Здобувач вищої освіти**

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ)

**Науковий керівник роботи**

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ)

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЖИТОМИРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА  
ФРАНКА**

**Соціально-психологічний факультет  
Кафедра економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної  
справи**

Реєстраційний № \_\_\_\_\_

Дата реєстрації \_\_\_\_\_

**ТЕМА КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

**Кваліфікаційна робота здобувача вищої освіти  
другого (магістерського) рівня вищої освіти  
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа  
освітньої програми Готельно-ресторанний бізнес  
25Мд-Готб групи**

\_\_\_\_\_  
(Прізвище, ім'я, по батькові)

**Науковий керівник:**

\_\_\_\_\_  
(посада, науковий ступінь, вчене звання)

\_\_\_\_\_  
(Прізвище, ім'я, по батькові)

Рекомендована до захисту  
рішенням кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-  
ресторанної справи  
протокол № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Зав. кафедри, доц.

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Інна Клімова

**Житомир – 2024**

Дата захисту \_\_\_\_\_

**Результат  
захисту**

за університетською шкалою	Оцінка	
	за 100 бальною шкалою	ЄКТС

**Голова ЕК**

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ)

**Члени ЕК**

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ)

**Секретар ЕК**

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ)

## Орієнтовний план кваліфікаційної роботи

**Тема:** Удосконалення управління закладу готельно-ресторанного бізнесу через поліпшення комунікаційних процесів

ВСТУП

### РОЗДІЛ 1 КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДОМ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ЧЕРЕЗ ПРИЗМУ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ

1.1. Теоретичні аспекти використання комунікаційних процесів в системі управління закладом готельно-ресторанного бізнесу

1.2. Ключові аспекти та інструменти в побудові каналів комунікацій підприємств сфери гостинності

1.3. Економічний механізм управління закладом готельно-ресторанного бізнесу через поліпшення комунікаційних процесів.

Висновки до розділу 1

### РОЗДІЛ 2 ДІАГНОСТИКА ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ТА СИСТЕМИ ЙОГО КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ

2.1. Узагальнена ринкова характеристика закладу готельно-ресторанного бізнесу

2.2. Оцінка комунікаційних процесів підприємства, як елементу системи управління

2.3. Механізм управління закладом готельно-ресторанного бізнесу через систему комунікаційних процесів

Висновки до розділу 2

### РОЗДІЛ 3 МОДЕЛЬ УДОСОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДОМ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ЧЕРЕЗ ПОЛІПШЕННЯ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ

3.1. Сучасні підходи до формування комунікаційних процесів у підприємствах сфери гостинності в умовах цифрових трансформацій

3.2 Механізм та інструменти сучасних систем комунікації та їх функціональні характеристики у закладах сфери гостинності

3.3 Удосконалення системи управління закладом готельно-ресторанного бізнесу через поліпшення комунікаційних процесів

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

**Тема:** Дослідження впливу сучасних інформаційних технологій на розвиток підприємств сфери гостинності

## ВСТУП

### РОЗДІЛ 1 КОНЦЕПТУАЛЬНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ В ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

1.1. Теоретичні аспекти використання сучасних інформаційних технологій в діяльності підприємств сфери гостинності

1.2. Особливості впливу сучасних інформаційних технологій на розвиток підприємств сфери гостинності

1.3. Бізнес-модель розвитку підприємств сфери гостинності при використанні сучасних інформаційних технологій

Висновки до розділу 1

### РОЗДІЛ 2 ДІАГНОСТИКА ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ТА ВИКОРИСТУВАНИХ НИМ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

2.1. Узагальнена ринкова характеристика закладу готельно-ресторанного бізнесу

2.2. Оцінка впливу використання підприємством сфери гостинності інформаційних технологій на його розвиток

2.3. Механізм використання сучасних інформаційних технологій в діяльності підприємств сфери гостинності

Висновки до розділу 2

### РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ МОДЕЛІ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА СФЕРИ ГОСТИННОСТІ ПРИ ВИКОРИСТАННІ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ

3.1. Сучасні підходи до організації бізнесової діяльності підприємств сфери гостинності в епоху цифрових трансформацій

3.2. Poster як інструмент цифровізації системи управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу

3.3. Кібербезпека та вплив сучасних інформаційних технологій на розвиток підприємств сфери гостинності

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

## ВСТУП

*Актуальність теми.* Впровадження концепції екоготелю стає не лише стратегічним вибором для готельних підприємств, але й важливим фактором у формуванні їхнього позитивного іміджу на ринку готельних послуг. Екологічно чисті практики стають все більш пріоритетними для споживачів, які усвідомлюють важливість збереження природних ресурсів та екологічної сталості. Екоготелі, які активно використовують відновлювальні джерела енергії, мінімізують викиди та пропонують екологічно чисті послуги, мають значний конкурентний перевагу на ринку. Створення позитивного іміджу екоготелів базується на їхній здатності задовольняти потреби споживачів, які цінують екологічно відповідальний підхід до бізнесу.

Екоготелі також мають можливість залучити до себе нових клієнтів, які активно підтримують сталість та екологічні цінності. Позитивний імідж екоготелів сприяє їхньому позиціонуванню як лідерів у сфері сталого туризму та допомагає залучати і утримувати клієнтів, які цінують екологічність у виборі готельного проживання. Таким чином, розвиток екоготелів відображається на формуванні їхнього позитивного іміджу на ринку та сприяє їхньому успішному позиціонуванню у світлі екологічної відповідальності.

В численних наукових працях досліджено проблеми, що стосуються функціонування, аналізу діяльності та сучасних тенденцій розвитку екологічних готельних підприємств. Вітчизняні науковці, такі як О.С. Пушка, Д.Ю. Тихонова, А.М. Орлова, О.В. Печериця, О.В.Мілінчук, А.М. Іванов, О.М. Данілова, Н.М. Ганич, М.Ю. Барна, Р.В. Корсак, О.Є. Паук та інші розглядають різні аспекти функціонування екологічних готельних закладів. Проте в цих дослідженнях не вистачає розробки комплексного підходу до впровадження концепції екоготелю як фактору впливу на формування іміджу готелю.

Обрана тема кваліфікаційної роботи виконується у рамках наукової теми кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи та повністю відповідає проблемам підготовки здобувачів вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» .

**Метою роботи** є дослідження теоретичних засад та розробка прикладних рекомендацій щодо впровадження концепції екоготелю як фактору впливу на формування іміджу готелю. Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання**:

- визначити сутність, змістовні характеристики та переваги функціонування закладів готельного бізнесу за концепцією «екоготелю»;

- дослідити організаційний механізм забезпечення сталого розвитку готельних закладів за концепцією екоготелю;

- вивчити механізм формування іміджу готелю та роль концепції екоготелю у забезпеченні конкурентоспроможності закладу на ринку готельних послуг;

- надати загальну ринкову характеристику готельного закладу;

- провести аналіз фінансово-економічного розвитку готельного закладу;

- провести діагностику формування іміджу та параметрів екологічності в системі управління сталим розвитком готельного закладу;

- розробити структуру концепції екоготелю та запропонувати організаційно-економічний механізм впровадження концепції екоготелю на базі досліджуваного закладу;

- визначити вплив запропонованих заходів на імідж та конкурентну позицію досліджуваного закладу.

**Об'єктом дослідження** є процес впровадження концепції екоготелю.

**Предметом дослідження** є теоретико-методичні підходи до впровадження концепції екоготелю та інструменти оцінювання впливу на формування іміджу готелю.

**Методи дослідження.** У роботі використано наступні методи дослідження: логічно-теоретичний (при дослідженні сутності концепції

екоготелю); статистичні, прогностичні та економіко-математичні методи (при дослідженні ринкової характеристики готельного підприємства); системного аналізу і синтезу, узагальнення (при дослідженні проблемних аспектів формування концепції екоготелю та його впливу на імідж закладу).

**Інформаційною базою** дослідження виступили наукові фахові, навчальні та методичні публікації провідних вітчизняних та зарубіжних вчених у сфері управління готельним бізнесом, чинне законодавство України, статистичні дані, дані фінансової та управлінської звітності підприємства.

**Наукова новизна одержаних результатів:**

- **вперше** здійснено комплексний аналіз факторів, умов та механізмів управління іміджем готелю як екоготелю на регіональному ринку послуг за допомогою системи екопоказників у моделі Service Quality (SERVQUAL). Проведена діагностика іміджу готелю після впровадження запропонованих заходів;

- **дістала подальший розвиток** концепція екоготелю у частині ресурсозбереження та енергозбереження, що узагальнює реальні ринкові можливості готелю та запропоновано організаційно-економічний механізм управління іміджем готелю з фокусом на концепцію екоготелю.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає у дослідженні теоретико-прикладних аспектів впровадження концепції екоготелю та здійсненні оцінювання впливу на формування іміджу готелю. Завдяки комплексному науковому дослідженню визначених проблем були покращені теоретичні концепції та надані обґрунтовані практичні рекомендації щодо відкриття іміджевого екоготелю в м. Житомир.

**Публікації.** Автор має опубліковані статті та тези в матеріалах конференції:

1. Мороз Е. О. *Екологізація готельного та ресторанного бізнесу*. Економіка та суспільство. 2024. №67.

2. Мороз Е. О. *Утилізація сміття на підприємствах готельного господарства*. Збірник тез доповідей V Міжвузівської науково-практичної конференції «Стратегічні імперативи економіки та управління в умовах

*сталого розвитку»* (19 листопада 2024 року) Житомир, 2024. 51 с.

***Структура і обсяг кваліфікаційної роботи.*** Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та літератури з 83 найменувань та 8 додатки. Робота нараховує 103 сторінки друкованого тексту.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В результаті проведеного дослідження впровадження концепції екоготелю як фактору впливу на формування іміджу готелю було теоретично обґрунтовано та проаналізовано на прикладі діяльності «екоготелю» ефективність такої форми організації готельного бізнесу на ринку готельних послуг. Мету дослідження було досягнуто. Результати дослідження дали підстави зробити такі висновки:

1. Встановлено, що концепція «екоготелю» визначається як підхід до розвитку та управління готельними закладами, який активно враховує вплив готельної діяльності на навколишнє середовище та спрямований на мінімізацію цього впливу шляхом використання екологічно чистих технологій, практик та матеріалів. Мета функціонування готельних закладів за концепцією «екоготелю» полягає у створенні та підтримці готелю, який мінімізує негативний вплив на навколишнє середовище та долучається до сталого розвитку.

2. Узагальнено, що «екоготель» - це готельний заклад, який працює відповідно до принципів екологічності та сталого розвитку, спрямованих на мінімізацію негативного впливу на навколишнє середовище та максимізацію позитивного соціального та економічного впливу. Екоготелі використовують енергоефективні технології, відновлювані джерела енергії, водозберігаючі системи та інші екологічно чисті підходи для зменшення споживання ресурсів та викидів. Вони також прагнуть зберегти природні ресурси, підтримувати біорізноманіття та місцеву культуру, а також сприяти соціальному розвитку місцевих спільнот.

3.

...

7. У ході аналізу поточного управління іміджем готелю «Optima Collection Житомир» використано відомий підхід оцінки задоволеності якістю

обслуговування, відомий як модель Service Quality (SERVQUAL). У результаті проведеного розрахунку показник SERVQUAL становив 2,08. Також було розраховано зважену оцінку якості з урахуванням ваги кожного критерію якості. Цей показник становить 0,086. Від'ємне значення цих показників свідчить про те, що очікування гостей були дещо більшими, ніж їхнє фактичне сприйняття якості обслуговування у готелі «Optima Collection Житомир».

8.

...

10. У результаті проведеного розрахунку прогнозний показник SERVQUAL в екоготелі «Optima Collection Житомир» становитиме 4,78. Також було розраховано зважену оцінку якості з урахуванням ваги кожного критерію якості. Цей показник становитиме 0,225. Можна стверджувати, що сприйняття клієнтів буде вищим за очікування від цього готельного закладу.

**Приклад оформлення бібліографічних описів  
у Списку використаних джерел і літератури  
(за ДСТУ 8302:2015, згідно з наказом МОН № 40 від 12.01.2017 р.)**

Характеристика джерела	Бібліографічний опис
Окремі видання з одним, двома або трьома авторами	Архіпов, В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. / В. В. Архіпов. - 3-тє вид. - Київ : Центр учб. літ., 2021. - 341с. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія і практика : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. 471 с.
Праці чотирьох і більше авторів	Технологічне проектування підприємств ресторанного господарства : навч. посіб. / П. П. Павленкова, Л. М. Тележенко, І. Р. Біленька, Н. А. Дзюба. - стер. вид. - Херсон : Олді-плюс, 2021. - 312 с. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : підруч. для студентів вищ. навч. закл. / М. М. Скопень [та ін.]. - Київ : Ліра-К, 2020. - 764 с.
Видання іноземною мовою (бібліографічний опис не перекладається)	Yandrasevich, Scott, Controlling Labor Costs in Restaurant Management: A Review of the Internal Marketing Concept as a Method for Enhancing Operating Efficiency" (2011). UNLV Theses, Dissertations, Professional Papers, and Capstones. 1076. <a href="http://dx.doi.org/10.34917/2462728">http://dx.doi.org/10.34917/2462728</a>
Статті з періодичних видань (н-д, журналів)	Фостолович, В. А., Боцян, Т. В., Павлова, С. І. Нові підходи до організації бізнесової діяльності підприємств сфери гостинності в епоху постіндустріалізму та цифрових трансформацій. <i>Інвестиції: Практика та досвід</i> , 2023 (11). с. 9-14. ISSN 2306-6814 <a href="http://eprints.zu.edu.ua/37080/">http://eprints.zu.edu.ua/37080/</a> Pavlova Svitlana, Botsian Tetiana, Klimova Inna, Milinchuk Olga and Omelchuk Nataliia. Assessment of Mechanisms for Managing the Competitiveness of the Hospitality Establishments under Quarantine Conditions. <i>Review of Economics and Finance</i> vol.20.2022. available at: <a href="https://refpress.org/ref-vol20-a44/">https://refpress.org/ref-vol20-a44/</a> DOI: <a href="https://doi.org/10.55365/1923.x2022.20.44.p.378-384">https://doi.org/10.55365/1923.x2022.20.44.p.378-384</a>
Статті з неперіодичних (продовжуваних) видань	Фостолович, В. А., Гуртовий, Ю. А. <i>Поліпшення комунікаційних процесів як елемент удосконалення системи управління закладом готельно-ресторанного бізнесу. // Бізнес-моделі для сталого розвитку: виклики та цифрова трансформація [Електронний ресурс] : тези доповідей Міжнар. наук.-практ. конф. (15-16 лютого 2024 р., м. Харків, Україна) – Харків. ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2024, 393 с.</i>
Дисертації	Бірюкова Ю.А. Управління розвитком туристичного готельного бізнесу в Україні: дис. на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 051 «Економіка». Київський національний університет технологій та дизайну, Київ, 2021 252 с.
Автореферати дисертацій	Борисова О.О. Інноваційний розвиток системи економічної безпеки підприємств сфери ресторанного бізнесу. автореф. дис. ... канд. ек. наук : 21.04.02. Київ, 2017, 24 с.

Частина (статті чи твори) з окремих видань, колективних (енциклопедій, антологій тощо)	Чайковська В. Три кави на двох... <i>Лицар нескореного духу. Спогади про Євгена Концевича</i> / ред.-упоряд. Г. Цимбалюк. Житомир, 2014. С. 288–302.
Багатотомні видання (варіанти оформлення бібліографічного запису)	Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / [Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін.]. – Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с
Електронні ресурси, які дублюють паперові видання	Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, затверджені Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. N 219. URL: <a href="https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text">https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text</a> (дата звернення: 08.02.2024).
Електронні ресурси й інтернет-видання, наявні тільки в електронному вигляді	Бібліотека Житомирського державного університету імені Івана Франка : [веб-сайт]. Житомир, 2010 - 2021. URL: <a href="http://library.zu.edu.ua/">http://library.zu.edu.ua/</a> . (Дата перегляду: 12.07.2024).
Стандарти	ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація / Нац. стандарт України, Вид. офіц. [Уведено вперше; чинний від 2004-07-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2004. 28 с

### Анотація

Мороз Е. О. Впровадження концепції екоготелю як фактору впливу на формування іміджу готелю: Кваліфікаційна робота здобувача вищої освіти другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» ОП «Готельно-ресторанний бізнес». ЖДУ ім. І. Франка. – Житомир, 2024, 104 с. – Рукопис.

Об'єктом дослідження є процес впровадження концепції екоготелю. Предмет дослідження – теоретико-методичні підходи до впровадження концепції екоготелю та інструменти оцінювання впливу на формування іміджу закладу розміщення.

Мета роботи полягає в дослідженні теоретичних засад та розробці прикладних рекомендацій щодо впровадження концепції екоготелю як фактору впливу на формування іміджу готельного підприємства.

В роботі визначено сутність, змістовні характеристики та переваги функціонування закладів готельного бізнесу за концепцією «екоготелю». Досліджено організаційний механізм забезпечення сталого розвитку готельних закладів, роль концепції «екоготелю» та механізм формування іміджу готельного підприємства. Проведено дослідження діяльності «Optima Collection Житомир» та діагностику рівня сталого розвитку готелю. Запропоновані заходи щодо формування структури концепції екоготелю на базі досліджуваного закладу, організаційно-економічний механізм впровадження даної стратегії та обґрунтовано умови її реалізації.

**Ключові слова:** готельно-ресторанний бізнес, концепція «екоготель», сталий розвиток, екологізація, тенденції розвитку готелів

## **Anotation**

Moroz E. Implementation of the concept of eco-hotel as a factor of influence on the formation of the hotel image: Qualification work of a higher education applicant of the second (megastar) level of higher education, specialty 241 "Hotel and restaurant business" OP "Hotel and restaurant business". Zhytomyr Ivan Franko State University. - Zhytomyr, 2024, 104 p. - Manuscript.

The object of research is the process of implementing the concept of eco-hotel. The subject of the study is theoretical and methodological approaches to the implementation of the eco-hotel concept and tools for assessing the impact on the image of the accommodation facility.

The purpose of the study is to investigate the theoretical foundations and develop applied recommendations for the implementation of the eco-hotel concept as a factor influencing the formation of the image of a hotel enterprise.

The work defines the essence, substantive characteristics and advantages of functioning of hotel business establishments according to the concept of "eco-hotel". The organisational mechanism for ensuring the sustainable development of hotel establishments, the role of the eco-hotel concept and the mechanism for forming the image of a hotel enterprise have been researched. A study of the activities of 'Optima Collection Zhytomyr' and diagnostics of the level of sustainable development of the hotel have been carried out.

Measures to form the structure of the eco-hotel concept on the basis of the studied institution, the organisational and economic mechanism for implementing this strategy have been proposed and the conditions for its implementation have been substantiated.

**Keywords:** hotel and restaurant business, concept of "eco-hotel", sustainable development, ecologisation, trends in hotel development

**ВІДГУК**  
**на кваліфікаційну роботу здобувача вищої освіти**  
**другого (магістерського) рівня вищої освіти**  
**спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»**  
**освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»**  
**Соціально-психологічного факультету**  
**Житомирського державного університету імені Івана Франка**

---

(прізвище, ім'я, по батькові здобувача)

на тему: «\_\_\_\_\_».

*Орієнтована структура відгука:*

- 1. Актуальність обраної теми дослідження.*
- 2. Структурованість і логічність подання матеріалу.*
- 3. Аналіз складових кваліфікаційної роботи (вступу, розділів, висновків, списку використаних джерел і літератури, додатків).*
- 4. Ступінь новизни результатів дослідження.*
- 5. Теоретична і практична значущість роботи (за наявності).*
- 6. Мова написання, стиль подання матеріалу.*
- 7. Позитивні аспекти та недоліки.*
- 8. Висновок про рівень самостійності та відповідність формальним і змістовим вимогам, пропонована оцінка роботи.*

---

(посада, науковий ступінь, вчене звання )

---

(підпис)

---

(Власне Ім'я Прізвище наукового керівника)

**РЕЦЕНЗІЯ**  
**на кваліфікаційну роботу здобувача вищої освіти**  
**другого (магістерського) рівня вищої освіти**  
**спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»**  
**освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»**  
**соціально-психологічного факультету**  
**Житомирського державного університету імені Івана Франка**

---

(прізвище, ім'я, по батькові здобувача)

на тему: «\_\_\_\_\_».

*Орієнтована структура рецензії:*

1. *Актуальність обраної теми дослідження.*
2. *Структурованість роботи (основні складові відповідно до теми).*
3. *Відповідність змісту темі кваліфікаційної (дипломної) роботи.*
4. *Новизна результатів дослідження.*
5. *Теоретична і практична значущість роботи (за наявності).*
6. *Оцінка роботи: позитивна (досягнення роботи), негативна (недоліки роботи).*
7. *Рекомендації щодо оцінювання (заслужує на високу позитивну, позитивну оцінку) тощо.*
8. *Пропонована оцінка роботи.*

---

(посада, науковий ступінь, вчене звання )

---

(підпис)

---

(Власне Ім'я Прізвище рецензента)

**ДОВІДКА**

**про впровадження результатів наукового дослідження за темою  
кваліфікаційної роботи здобувача вищої освіти другого (магістерського)  
рівня вищої освіти освітньої програми Готельно-ресторанний бізнес  
Житомирського державного університету імені Івана Франка**

\_\_\_\_\_

**у діяльність \_\_\_\_\_**

Результати дослідження за темою: Розробка стратегії підвищення конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу, які були проведені протягом 2023-2024 років, засновувались на матеріалах готелю «Аріадна» та стали пріоритетними у формуванні стратегії конкурентоспроможності даного закладу.

Автор запропонував методику оцінювання рівня конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу, що є системою інструментів та підходів, які дозволяють аналізувати внутрішні і зовнішні чинники, що впливають на ефективність діяльності компанії в умовах конкурентного ринку. Завдяки комплексному науковому дослідженню визначених проблем були покращені теоретичні концепції та надані обґрунтовані практичні рекомендації щодо проведення цифровізації стратегічного розвитку закладу, а саме розвиток цифрових каналів продажів і маркетингу, впровадження CRM-системи «Guestline», створення персоналізованих пропозицій та програм лояльності.

Автором обґрунтовано та доведено, що встановлення хмарної CRM-системи Guestline в стратегічному управлінні конкурентоспроможністю готелю «Аріадна» має позитивні фінансові результати, включаючи значний NPV, високу IRR, короткий термін окупності та високий індекс доходності, що свідчить про економічну доцільність та значні переваги для компанії.

Директор \_\_\_\_\_

## *Навчально-методичне видання*

### **Укладачі:**

**Боцян Тетяна**, доцент кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи, кандидат економічних наук, доцент;

**Павлова Світлана**, доцент кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи, кандидат економічних наук, доцент;

**Фостолович Валентина**, доцент кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи, доктор економічних наук, доцент;

### **Рецензенти:**

**Ірина ВІВСЮК** – доктор філософії з економіки, асистент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Вінницького торговельно-економічного інституту Державного торговельно-економічного університету

**Наталія ВАЛІНКЕВИЧ** – д.е.н., професор, завідувач кафедри економіки, підприємництва та туризму Поліського національного університету

**Інна КЛІМОВА** – к.е.н., доцент, завідувач кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи

**К 32 Кваліфікаційна робота.** Методичні рекомендації щодо підготовки та захисту кваліфікаційної роботи здобувачами другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» ОП «Готельно-ресторанний бізнес»: Укладачі: Т. Боцян, С. Павлова, В. Фостолович, – Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2024. – 44 с.