

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ» (ПУЕТ)
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи**

Т. В. Капліна, Н. В. Рогова

ПРОГРАМА

навчальної практики

для здобувачів другого рівня
вищої освіти 1 курсу ступеня магістра зі
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

**Полтава
ПУЕТ
2022**

Автори: **Т. В. Капліна**, д. т. н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;
Н. В. Рогова, к. т. н., доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;

Рецензенти: **В. О. Скрипник**, д. т. н., професор, професор кафедри технології та обладнання природних і харчових виробництв Полтавського державного аграрного університету;
Н. О. Однойко, директор готелю «Алмаз» ПП «Алмаз-Полтава».

Рекомендовано до видання, розміщення в електронній бібліотеці та використання в освітньому процесі на засіданні вченої ради ПУЕТ, протокол № 10 від 28 вересня 2022 р.

Капліна Т. В.

Програма навчальної практики для здобувачів другого рівня вищої освіти I курсу ступеня магістра зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа програма «Готельно-ресторанна справа» / Т. В. Капліна, Н. В. Рогова. – Полтава : ПУЕТ, 2022. – 10 с. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM).

Відповідальні за зміст навчально-методичного видання автори, рецензенти та завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи **Т. В. Капліна**

Повне чи часткове відтворення, тиражування, передрук і розповсюдження цього видання без дозволу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» **ЗАБОРОНЕНО**

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Мета і завдання практики	6
Організація практики	7
Програмні питання практики	7
Підведення підсумків практики	5
Критерії оцінювання якості практичної підготовки.....	9
Список рекомендованих інформаційних джерел	10

ВСТУП

Одним з основних професійних завдань фахівців освітнього ступеня магістр є виконання управлінських функцій, пов'язаних із циклом існування об'єкту його діяльності.

Підготовка здобувачів другого рівня вищої освіти ступеня магістра відповідно до освітньо-професійної програми спрямована на досягнення здобувачами найвищого рівня, що забезпечує здійснення професійної діяльності адміністративно-управлінського персоналу у сфері обслуговування.

Модуль SERVIO HMS – інструмент для спрощення ведення готельного бізнесу й автоматизації роботи всіх його підрозділів для максимального контролю і оцінювання діяльності, управління персоналом, ведення статистики та звітності. Цей модуль забезпечує взаємопов'язану роботу всіх служб готелю з метою організації комплексного обслуговування споживачів з урахуванням думки кожного гостя, а також чітке розмежування функцій співробітників за допомогою налаштування індивідуального доступу до системи. Автоматизація всіх технологічних процесів місця розміщення: бронювання, ресстрація гостей і облік іноземних громадян, розрахунки з гостями, управління номерним фондом, службою покоївок, проведення нічного аудиту тощо.

Модуль SERVIO POS – це максимальний набір функціональних можливостей для закладів ресторанного господарства. Системна платформа з інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом адаптується під будь-який розмір бізнесу і прекрасно інтегрується з іншими продуктами з лінійки SERVIO.

Автоматизація закладу ресторанного господарства є актуальним завданням для адміністраторів і власників закладів HoReCa. Без системи управління та обліку, неможливо уявити жоден сучасний заклад ресторанного господарства. Будучи практично непомітною, автоматизована система управління рестораном грає важливу роль в оперативному, зручному обслуговуванні споживачів закладу ресторанного господарства, управлінні кафе, баром, клубом і закладами ресторанного господарства різних типів.

Використання автоматизованої системи управління рестораном дозволяє:

- оптимізувати бізнес процеси;*

- вести управлінський облік;*
- формувати звіти;*
- контролювати роботу персоналу в реальному часі;*
- підвищувати якість, та скоротити час обслуговування відвідувачів;*
- управляти мережею закладів дистанційно, незалежно від їх віддаленості;*
- створювати програми лояльності.*

МЕТА І ЗАВДАННЯ ПРАКТИКИ

Мета практики: набуття майбутніми фахівцями сфери обслуговування готельно-ресторанного бізнесу знань з автоматизованої системи управління готелем HMS «Servio» для створення високого рівня комфорту споживачів готельних послуг

Завдання практики:

- автоматизація всього процесу обслуговування гостя – від бронювання до розрахунку і виселення;
- детальна карта гостя із зазначенням його переваг і будь-якої іншої додаткової інформації (наприклад, позначка VIP-клієнт або внесення до «чорного списку»);
- розширений пошук для зручності управління гостьовою базою;
- швидка робота з групами гостей (поселення, розподіл за номерами, виселення);
- налаштування різних типів оплат можливість швидкої зміни тарифів завдяки гнучкій установці сезонів, спеціальних прейскурантів;
- можливість комбінованого закриття рахунку;
- можливість управляти бізнес-процесами на підприємстві за допомогою системи автоматизації, оптимізувати, виявляти слабкі місця, усувати їх і підвищувати продуктивність;
- здатність організувати сервісний і виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів і забезпечити його ефективність;
- можливість виявити проблемні зони в обслуговуванні споживачів ресторанних послуг, оцінити рівень їх задоволеності, виявити вузькі місця в обслуговуванні та усунути їх.

Об'єктом практики є модулі Servio HMS, Servio POS.

Предметом практики – автоматизовані системи управління готелями і ресторанами.

У період практики здобувачі повинні набути практичних навичок роботи з автоматизованими система управління підприємств готельного та ресторанного господарства з використанням модулів Servio HMS, Servio POS.

Враховуючи сучасні тенденції ринку автоматизованих систем управління рестораном для закладів ресторанного господарства, основною метою є спрощення роботи підприємства, та мінімізація витрат на впровадження та реалізацію роботи програмного забезпечення.

ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАКТИКИ

Перед початком практики здобувачі отримують такі документи: програму практики, календарний план проходження практики, дистанційний курс.

Проходження практики передбачає виконання дистанційного курсу з метою надбання магістрантами під час практики умінь і навичок самостійного користування програмами. Виконання завдань активізує діяльність практикантів, розширює їх світогляд, підвищує ініціативу і робить проходження практики більш конкретним і цілеспрямованим.

Обов'язки здобувача під час проходження практики:

- виконати в повному обсязі програму практики та індивідуальне завдання;
- своєчасно розпочати проходження практики і завершити виконання її програми згідно з термінами, передбаченими графіком навчального процесу;
- накопичувати необхідні практичні матеріали відповідно до програми практики.

Керівництво практикою здійснюється провідними викладачами випускової кафедри університету. Навчально-методичне керівництво і контроль за організацією практики від університету здійснює кафедра готельно-ресторанної та курортної справи.

Обов'язки кафедри щодо організації практики:

- призначати керівниками практики досвідчених викладачів і здійснювати її методичну підготовку;
- організовувати підготовчі роботи, пов'язані з проходженням практики (інструктаж і т. п.);
- здійснювати безпосередньо контроль за ходом практики;
- надавати здобувачам необхідні консультації з питань проходження практики;
- аналізувати й оцінювати подану здобувачами документацію, складену за результатами виконання програми практики;
- оцінювати якість практичного навчання і підводити підсумки.

Керівництво практикою здійснюють науковий керівник кваліфікаційної роботи від кафедри готельно-ресторанної та курортної справи.

ПРОГРАМНІ ПИТАННЯ ПРАКТИКИ

З метою досягнення поставлених цілей практики основні завдання формуються виходячи з тематичного плану.

Тематичний план практики надано в табл. 1.

Таблиця 1 – Тематичний план програми практики

Назва розділів	Місце практики	Кількість днів (тижн.)
Тема 1. Інтерфейс та загальні принципи роботи з програмою «HMS Servio»	ПУЕТ, аудиторія 228	10
Тема 2. Способи бронювання готельних номерів	ПУЕТ, аудиторія 228	12
Тема 3. Переселення та виселення гостей	ПУЕТ, аудиторія 228	12
Тема 4. Оплата послуг готельного підприємства	ПУЕТ, аудиторія 228	12
Тема 5. Характеристика автоматизованої системи управління рестораном	ПУЕТ, аудиторія 228	10
Тема 6. Робота з рахунками	ПУЕТ, аудиторія 228	12
Тема 7. Функції управління. Опис функціоналу	ПУЕТ, аудиторія 228	10
Тема 8. Прейскурант	ПУЕТ, аудиторія 228	12
Усього		90

Методика викладання навчальних дисциплін

Виконання завдання з навчальної практики проходить на території Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» у спеціалізованій аудиторії кафедри «Готельно-ресторанної та курортної справи» № 228 у дистанційному курсі, за допомогою використання модулів Servio HMS, Servio POS.

Після отримання теоретичних знань, обов'язковими для виконання з кожної теми є практичні завдання, які сприятимуть отриманню практичних навичок із користування АСУ «Servio». Після виконання практичних завдань проходить приймання та зарахування навчальної практики.

ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИКИ

Підбиття підсумків практики здійснюється через виконання завдань у дистанційному курсі.

<http://www2.el.puet.edu.ua/wk/mod/page/view.php?id=194042>.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

**Система поточного та підсумкового контролю
знань з освітньої компоненти «Навчальна практика»**

Види діяльності	Максимальна кількість балів за вид навчальної роботи
Тема 1. Інтерфейс та загальні принципи роботи з програмою «HMS Servio»	
Навчальні завдання 1	10
Тема 2. Способи бронювання готельних номерів	
Навчальні завдання 2	10
Тема 3. Переселення та виселення гостей	
Навчальні завдання 3	10
Тема 4. Оплата послуг готельного підприємства	
Навчальні завдання 4	10
МОДУЛЬ 2. РОБОТА З АВТОМАТИЗОВАНОЮ СИСТЕМОЮ УПРАВЛІННЯ РЕСТОРАНОМ	
Тема 5. Характеристика автоматизованої системи управління рестораном	
Навчальні завдання 5	10
Тема 6. Робота з рахунками	
Навчальні завдання 6	10
Тема 7. Функції управління. Опис функціоналу	
Навчальні завдання 7	10
Тема 8. Прейскурант	
Навчальні завдання 8	10
Підсумковий контроль	20
Усього балів за курс	100

**Шкала оцінювання знань студентів за
результатами проходження навчальної практики**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС*	Оцінка за національною шкалою
90–100	A	Відмінно
82–89	B	Дуже добре
74–81	C	Добре
64–73	D	Задовільно
60–63	E	Задовільно достатньо
35–59	FX	Незадовільно з можливістю повторного захисту звіту
0–34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним проходженням практики та захистом звіту

* ЄКТС – Європейська кредитна трансферно-накопичувальна система.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Галасюк С. С. Організація готельного господарства : навч.-практ. посіб. / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.
2. Основи готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська ; за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
3. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях : навч.-наочний посіб. / О. Є. Кашинська. – Старобільськ : Вид-во ДЗ «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка», 2018. – Ч. 1. – 188 с.
4. Лутай А. П. Інформаційні технології і системи управління в готельно-ресторанному бізнесі України / А. П. Лутай // Торгівля і ринок України : темат. зб. наук. пр. – Вип. 31. – Т. 2 – С. 80–90.
5. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.
6. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика [Електронний ресурс] : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук. – Київ : Центр учбової л-ри, 2017. – 336 с. – Режим доступу: http://culonline.com.ua/Books/uprav_sferau_ujtel_malsrf.pdf. – Назва з екрана.
7. Jagmohan N. Hospitality Reception and Front Office (Procedures and System) / Negi Jagmohan. – New Delhi : S CHAND & CO LTD, 2018. – 276 с.
8. Офіційний сайт Expert Solution [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms>. – Назва з екрана.

Навчально-методичне видання

КАПЛІНА Тетяна Вікторівна
РОГОВА Наталія Володимирівна

ПРОГРАМА

навчальної практики

Редагування *Л. М. Діденко*
Комп'ютерне верстання *О. С. Корніліч*

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 0,6.
Зам. № 289/2069.

Видавець і виготовлювач
Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»,
к. 115, вул. Коваля, 3, м. Полтава, 36014; ☎ (0532) 50-24-81

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції ДК № 3827 від 08.07.2010 р.