

**ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ (ПУЕТ)  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи**

**Н. В. Рогова, Т. В. Капліна, О. В. Володько**

# **НАСКРІЗНА ПРОГРАМА ПРАКТИКИ**

Освітньо-професійна програма  
Спеціальність

Галузь знань  
Рівень вищої освіти

Готельно-ресторанна справа  
J2 Готельно-ресторанна справа  
та кейтеринг  
J «Транспорт та послуги»  
перший (бакалаврський)

**Полтава  
ПУЕТ  
2026**

- Укладачі:** ***Н. В. Рогова***, канд. техн. наук, завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Полтавського університету економіки і торгівлі, доцент;  
***Т. В. Капліна***, д-р техн. наук, професор кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Полтавського університету економіки і торгівлі, професор;  
***О. В. Володько***, канд. техн. наук, доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Полтавського університету економіки і торгівлі.
- Рецензенти:** ***С. В. Яхін***, канд. техн. наук, доцент, завідувач кафедри будівництва та професійної освіти 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 кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ПУЕТ  
18 листопада 2025 р., протокол № 4*

**Наскрізна** програма практики. Освітньо-професійна програма. Готельно-ресторанна справа. Спеціальність J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг. Галузь знань J «Транспорт та послуги». Рівень вищої освіти перший (бакалаврський) / Н. В. Рогова, Т. В. Капліна, О. В. Володько. – Полтава : ПУЕТ, 2026. – 38 с. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM).

Відповідальні за зміст навчально-методичного видання укладачі, рецензенти та завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ***Н. В. Рогова***

Повне чи часткове відтворення, тиражування, передрук і розповсюдження цього видання без дозволу Полтавського університету економіки і торгівлі **ЗАБОРОНЕНО**

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ ПРАКТИКИ.....	7
ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ.....	15
1. Керівництво практикою.....	15
2. Бази практики.....	16
3. Обов'язки та права ЗдВО та керівників при проходженні практики.....	17
ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ПРОГРАМИ ПРАКТИКИ.....	18
ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ.....	20
КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ.....	20
ВИМОГИ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ З ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ.....	22
1. Загальні вимоги.....	22
2. Структура звіту виробничої практики на 1 курсі та методичні рекомендації щодо його змістовного наповнення.....	23
3. Структура звіту виробничої практики на 2 курсі та методичні рекомендації щодо його змістовного наповнення.....	26
4. Структура звіту виробничої організаційної (міжнародної) практики на 3 курсі та методичні рекомендації щодо його змістовного наповнення.....	29
5. Структура звіту виробничої комплексної практики на 4 курсі та методичні рекомендації щодо його змістовного наповнення.....	34
ДОДАТКИ.....	36

## ВСТУП

В умовах сучасного ринку праці, де конкуренція у сфері готельно-ресторанної справи постійно зростає, підготовка висококваліфікованих фахівців є ключовим завданням освітніх закладів. Ефективне вирішення цього завдання неможливе без інтеграції теоретичних знань, отриманих у закладі вищої освіти, з практичними навичками, що формуються безпосередньо на підприємствах галузі.

Практична підготовка здобувачів вищої освіти (далі ЗдВО) першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» є основною і обов'язковою складовою частиною підготовки фахівців за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа» та регламентується відповідно до:

- законодавства (Закон України від 05.09.2017 р. № 2145-VIII (зі змінами та доповненнями); Закон України від 01.07.2014 р. № 1556-VII (зі змінами та доповненнями);

- Статуту Полтавського університету економіки і торгівлі, 2023 р.;

- Положення про проведення практики студентів вищих та професійно-технічних навчальних закладів України від 08.04.93 № 93 із змінами, внесеними згідно з наказом Міносвіти від 20.12.1994 р. № 351;

- Положення про організацію освітнього процесу (ДПСЯ ПД – 9-8.1-46-05-24);

- Положення про проведення практики здобувачів вищої освіти (ДПСЯ ПД – 9-7.5.1-118-38-23).

**Мета практичної підготовки:** опанування здобувачами сучасних методів і форм організації праці у сфері їх майбутньої професійної діяльності, формування вмінь і навичок, які допоможуть у прийнятті самостійних рішень при проходженні практики та під час самостійної роботи в сучасних умовах.

**Наскрізна практична підготовка** спрямована на забезпечення студентів системним досвідом професійної діяльності. Вона не лише сприяє оволодінню професійними вміннями та навичками, але й формує професійні якості та риси особистості, необхідні для успішної кар'єри в готельно-ресторанному бізнесі; забезпечує єдиний, комплексний підхід до практичної підготовки студентів, гарантуючи її системність, безперервність і послідовність.

Наскрізна практична підготовка складається з виробничих практик на 1 та 2 курсах, організаційної (міжнародної) практики на 3 курсі та виробничої комплексної практики на 4 курсі.

**Виробнича практика (навчально-організаційна) на 1 курсі** спрямована на ознайомлення студентів із структурою, організацією та

функціонуванням закладів готельно-ресторанної сфери; на формування професійних компетентностей для роботи на первинних посадах.

**Виробнича практика (технологічна) на 2 курсі** є важливим етапом професійної підготовки студентів, спрямованим на отримання практичного досвіду з організації технологічних процесів у закладах готельно-ресторанного бізнесу, оволодіння практичними навичками роботи на різних технологічних ділянках підприємства (кухня, зал ресторану, рецепція, служба покоївок тощо), відпрацювання професійних навичок і поглиблення знань роботи в реальних умовах виробництва.

**Організаційна (міжнародна) практика на 3 курсі** спрямована на поглиблення знань студентів щодо сучасних моделей управління та організації роботи закладів готельно-ресторанного бізнесу в міжнародному середовищі. Під час практики здобувачі ознайомлюються зі структурою, стандартами сервісу, корпоративною культурою та операційними процесами закордонних готельних і ресторанных підприємств. Практика забезпечує формування умінь адаптуватися до мультикультурного виробничого середовища, ввести міжнародні стандарти обслуговування та працювати в команді з представниками інших культур. Важливим результатом є розуміння світових тенденцій розвитку HoReCa та здатність інтегрувати найкращі міжнародні практики у професійну діяльність.

**Виробнича комплексна практика на 4 курсі** є завершальним етапом професійної підготовки здобувачів першого рівня вищої освіти та спрямована на комплексне закріплення теоретичних знань і набуття досвіду виконання професійних функцій у реальних умовах роботи закладів готельно-ресторанної індустрії. Під час практики студенти вивчають організацію технологічних, сервісних та управлінських процесів, відпрацьовують навички роботи на ключових структурних ділянках (виробництво, сервіс, адміністративні служби, фронт-офіс, F&B-менеджмент). Практика забезпечує формування здатності приймати професійні рішення, виконувати функціональні обов'язки на первинних управлінських посадах та готує здобувачів до проходження атестації й подальшої професійної діяльності у сфері гостинності.

Практика проводиться на підприємства готельно-ресторанного господарства України та міжнародних партнерів різних форм власності, видів господарської діяльності та організаційно-правового статусу, які відповідають вимогам, встановленим програмою. Ці підприємства повинні мати достатній досвід роботи на ринку, а також штат кваліфікованих фахівців, здатних передати студентам необхідні знання та навички.

Студенти зобов'язані проходити практику згідно з графіком освітнього процесу, виконувати програму практики та складати відповідний звіт. Під час практики вони повинні дотримуватися правил техніки безпеки та охорони праці, встановлені на підприємстві.

Наскрізна програма практики складається з розділів, які визначають: мету та завдання практики; загальні, спеціальні компетентності та програмні результати, які повинні отримати ЗдВО; основні положення щодо її організації; контролю та обов'язків студентів і керівників практики від закладу вищої освіти та підприємства; тематичного плану підготовки; підбиття підсумків практики; вимоги та методичні рекомендації щодо оформлення звіту з практики; додатків.

Політика щодо академічної доброчесності під час написання звіту з виробничої практики визначається Положенням про запобігання випадкам академічного плагіату (ДПСЯ ПД – 9-8.5.1-198-05-24):

<https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannya-vypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf> .

**Загальний обсяг практичної підготовки** складає 20 кредитів ЄКТС (600 годин).

## МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ ПРАКТИКИ

### **Загальною метою практичної підготовки є:**

- закріплення та поглиблення теоретичних знань, набутих під час навчання, шляхом їх практичного застосування на підприємствах готельно-ресторанної галузі;
- формування та розвиток професійних навичок, необхідних для успішної роботи в готелях, ресторанах, туристичних комплексах та інших закладах гостинності;
- отримання практичного досвіду роботи в реальних умовах підприємства, що дозволить студентам адаптуватися до вимог ринку праці;
- розвиток професійних компетентностей, таких як організаційні, комунікативні, аналітичні, необхідних для ефективної діяльності в готельно-ресторанній сфері;
- формування професійної відповідальності та усвідомлення важливості дотримання стандартів якості обслуговування;
- ознайомлення із сучасними технологіями та обладнанням, що використовуються в готельно-ресторанній індустрії;
- підготовка до самостійної професійної діяльності шляхом набуття необхідних практичних навичок і досвіду;
- розвиток уміння працювати в команді та ефективно взаємодіяти з колегами та клієнтами;
- формування навичок вирішення проблем і прийняття рішень у нестандартних ситуаціях;
- виховання любові до обраної професії та формування мотивації до постійного професійного розвитку.

### **Основними завданнями практичної підготовки студентів є:**

#### *1. Оволодіння професійними навичками:*

- ✓ Практичне застосування теоретичних знань, отриманих у процесі навчання.
- ✓ Набуття досвіду роботи з обладнанням і технологіями, що використовуються в готельно-ресторанній сфері.
- ✓ Розвиток навичок обслуговування клієнтів, організації заходів, приготування та подачі страв і напоїв.

#### *2. Адаптація до реальних умов праці:*

- ✓ Ознайомлення із засновницькими та нормативними документами закладу готельно-ресторанного господарства, технікою безпеки, режимами праці та відпочинку у закладі.
- ✓ Ознайомлення з організаційною структурою та особливостями роботи підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

- ✓ Набуття навичок роботи в колективі, взаємодії з колегами та керівництвом.
  - ✓ Розвиток відповідальності та самостійності у виконанні професійних обов'язків.
3. *Формування професійних компетенцій:*
- ✓ Розвиток комунікативних навичок, необхідних для ефективного спілкування з клієнтами та колегами.
  - ✓ Набуття навичок вирішення проблем та прийняття рішень у нестандартних ситуаціях.
  - ✓ Розвиток організаційних здібностей, необхідних для планування та проведення заходів.
  - ✓ Вивчення правил техніки безпеки та охорони праці.
4. **Підготовка до майбутньої професійної діяльності:**
- ✓ Набуття досвіду роботи на первинних посадах у готельно-ресторанному бізнесі.
  - ✓ Формування професійної мотивації та прагнення до постійного розвитку.
  - ✓ Підготовка до успішного працевлаштування та кар'єрного зростання.

**Передумовою проведення виробничої практики на 1 курсі навчання** є опанування здобувачами бакалаврського рівня вищої освіти ОП «Готельно-ресторанна справа» таких освітніх компонент:

OK10	Безпека життєдіяльності та охорона праці в готельній і ресторанній індустрії
OK19	Основи готельної індустрії
OK20	Основи класичної кулінарії та сучасні кулінарні тренди
OK21	Основи культури гостинності і споживання їжі
OK23	Основи туризмознавства
OK27	Ресторани в готельній індустрії
OK29	Служба матеріально-технічного забезпечення готелю

**Мета практичної підготовки на 1 курсі навчання:**

- формування та розвиток професійних компетентностей здобувачів бакалаврського рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»;
- закріплення теоретичних знань з ключових освітніх компонентів 1 курсу в конкретних виробничих умовах;
- оволодіння сучасними методами, формами організації праці, пристроями і технологіями обслуговування у галузі знань 24 «Сфера обслуговування»;
- отримання навичок практичної роботи для подальшого використання їх у своїй професійній діяльності.

## **Завдання практики:**

Студент повинен

✓ ознайомитись із:

- засновницькими та нормативними документами закладу готельно-ресторанного господарства, технікою безпеки, режимами праці та відпочинку у закладі;
- основними та додатковими послугами на підприємстві;
- функціональною організацією приміщень підприємств готельного господарства;
- матеріально-технічною базою підприємства готельно-ресторанного господарства та організацією постачання і обліку матеріальних ресурсів;
- формами і методами обслуговування у закладі ресторанного господарства;

✓ здобути практичні навички обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг, виконуючи обов'язки помічника офіціанта/бармена/кухаря або покоївки, аніматора тощо;

✓ розвинути навички комунікативного спілкування із споживачами готельних та ресторанних послуг.

Відповідно до ОП «Готельно-ресторанна справа» проведення виробничої практики на 1 курсі сприяє формуванню, розвитку та закріпленню у ЗДВО таких **програмних результатів**:

**РН 01.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**РН 02.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

**РН 04.** Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

**РН 07.** Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

**РН 08.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

**РН 14.** Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

**РН 20.** Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

**Передумовою для проведення виробничої практики на 2 курсі навчання** є отримані здобувачами бакалаврського рівня вищої освіти навичок практичної роботи на первинних посадах підприємств сфери обслуговування під час виробничої практики на 1 курсі та опанування на 2 курсі навчання у розрізі освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» наступних освітніх компонент:

OK02	Культура української мови та мовлення
OK03	Іноземна мова
OK 04	Особистий розвиток та лідерство (тренінговий курс)
OK07	Практична психологія в готельно-ресторанному бізнесі
OK17	Організація роботи номерного фонду готелю
OK28	Ресторанний кейтеринг
OK31	Фронт-офіс

#### **Мета практичної підготовки на 2 курсі навчання:**

– формування та розвиток професійних компетентностей здобувачів бакалаврського рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»;

– закріплення теоретичних знань в конкретних виробничих умовах;

– оволодіння процесами і технологіями організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

– формування та реалізація навичок спілкування та взаємодії в готельно-ресторанній справі; здатності вирішувати психологічні проблеми, які виникають під час практичної діяльності;

– отримання навичок практичної роботи для подальшого використання їх у своїй професійній діяльності.

#### **Завдання практики:**

– ознайомлення з діяльністю підприємства готельно-ресторанного господарства;

– ознайомлення з виробничими процесами підприємства готельно-ресторанного господарства;

– освоєння основних сервісних послуг підприємства готельно-ресторанного господарства;

– здобуття практичних навичок обслуговування споживачів готельних і ресторанних послуг, під час виконання обов'язків офіціанта/бармена/кухаря або покоївки, аніматора, консьєржа, помічника адміністратора рецепції тощо;

– розвиток навичок комунікативного спілкування зі споживачами готельних та ресторанных послуг.

Відповідно до освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» проведення виробничої практики на 2 курсі сприяє формуванню, розвитку та закріпленню у ЗдВО таких **програмних результатів**:

**PH 01.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**PH 02.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних і ресторанных послуг, а також суміжних наук.

**PH 03.** Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

**PH 05.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**PH 07.** Організовувати процес обслуговування споживачів готельних і ресторанных послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

**PH 08.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних і ресторанных послуг.

**PH 13.** Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

**PH 14.** Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

**PH 19.** Діяти згідно з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

**PH 20.** Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

**PH 23.** Володіти теоретичними основами і практичними навичками діяльності служби фронт-офісу, методами отримання, узагальнення і використання інформації.

**Передумовою для проведення організаційної (міжнародної) практики** є отримані ЗдВО навичок практичної роботи під час виробничих практик на 1 та 2 курсах та опанування на 3 курсі навчання у розрізі освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» таких освітніх компонент:

OK01	Ділова іноземна мова
OK16	Організація роботи готелів
OK18	Організація роботи ресторанів
OK25	Проектування та дизайн готельного підприємства
OK40	Якість обслуговування в готелях і ресторанах

### **Мета практичної підготовки на 3 курсі навчання:**

- формування міжнародного професійного досвіду практичної роботи за спеціальністю;
- подальший розвиток професійних компетентностей ЗдВО освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» з урахуванням вимог міжнародного ринку готельних і ресторанних послуг;
- закріплення теоретичних знань у конкретних виробничих умовах;
- оволодіння процесами і технологіями організації роботи суб'єктів міжнародного готельного та ресторанного бізнесу;
- формування та реалізація навичок спілкування та взаємодії у готельно-ресторанній справі.

### **Завдання практики:**

- ✓ систематизація теоретичних знань, набутих під час навчання на 3 курсі й застосування їх у практиці міжнародного готельно-ресторанного бізнесу;
- ознайомлення із нормативно-технологічною та нормативно-правовою документацією, яка регламентує сервісно-виробничі процеси у закладі;
- ознайомлення з функціональною структурою, видами послуг та організацією роботи структурних підрозділів підприємства готельного господарства;
- аналіз особливостей організації, технічного оснащення та технологічного забезпечення виробничого процесу засобу розміщення;
- дослідження заходів, спрямованих на підвищення якості та культури обслуговування у закладі готельно-ресторанного господарства;
- дослідження конкурентного статусу підприємства за такими показниками: місце розташування; популярність; рівень професіоналізму персоналу; якість основних послуг; асортимент додаткових послуг; якість рекламних засобів; цінова політика;
- аналіз продажів у закладі ресторанного господарства;
- отримання практичних навичок обслуговування споживачів готельних і ресторанних послуг, виконуючи обов'язки:

у закордонних закладах та на підприємствах міжнародних готельних мереж – працівника служби прийому та розміщення (Hotel clerk); офіціанта (waiter) /бармена (bartender) /кухаря (cook) або покоївки (maid), аніматора (animator), помічника адміністратора рецепції (assistant to the front desk administrator), помічника адміністратора готелю (assistant manager), помічника адміністратора служби обслуговування в номерах (room service administrator assistant), помічника адміністратора залу (hall administrator assistant);

у готельно-ресторанних закладах на території України – старшого офіціанта, помічника адміністратора служби прийому та розміщення (Lodging facilities manager assistant), помічника адміністратора рецепції (assistant to the front desk administrator), помічника адміністратора готелю (Assistant manager), помічника адміністратора служби обслуговування в номерах (room service administrator assistant), помічника фахівця з активних продажів готельного продукту (Sale representative assistant), помічника адміністратора залу (hall administrator assistant); помічника фахівця з активних продажів ресторанного продукту (Sale representative).

Відповідно до освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» проведення організаційної (міжнародної) практики на 3 курсі сприяє формуванню, розвитку та закріпленню у ЗдВО таких **програмних результатів**:

**РН 04.** Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

**РН 05.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**РН 07.** Організовувати процес обслуговування споживачів готельних і ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

**РН 08.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

**РН 13.** Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

**РН 16.** Виконувати самостійно завдання, розв'язувати завдання і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

**РН 17.** Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

**РН 24.** Здатність аналізувати ефективність технологічних процесів виробництва та надання послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства, моделювати процеси виробництва та обслуговування.

**Передумовою для проведення виробничої комплексної практики** є отримані ЗдВО навичок практичної роботи під час виробничих практик на 1 та 2 курсах, організаційної (міжнародної) практики на 3 курсі та опанування на 4 курсі навчання у розрізі освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» таких освітніх компонент:

OK12	Експертиза якості надання послуг в готельно-ресторанній індустрії
OK13	Інновації в готелях і ресторанах
OK26	Професійна етика та етикет в готельно-ресторанній індустрії
OK30	Стратегічний менеджмент в готельно-ресторанному бізнесі

### **Мета практики:**

– подальший розвиток і закріплення професійних компетентностей та програмних результатів освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» в конкретних виробничих умовах для забезпечення здатності розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми в організаційних, сервісних, виробничих, маркетингових та економічних процесах господарювання суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу;

– формування професійних навичок для прийняття самостійних рішень під час роботи в реальних ринкових умовах;

– реалізація навичок професійного етикету спілкування та взаємодії в готельно-ресторанній справі.

### **Завдання виробничої комплексної практики:**

– практична підготовка ЗдВО до самостійної роботи на відповідних посадах фахівців готельно-ресторанного бізнесу; помічника керівника/керівника виробничих та інших основних підрозділів у ресторанах, готелях та інших засобах розміщення; помічника фахівця/фахівця із готельної справи; помічника фахівця/фахівця із ресторанної справи;

– систематизація теоретичних знань і вмій з фахових освітніх компонент;

– набуття досвіду організаційної роботи в колективі;

– отримання досвіду роботи з фактичним матеріалом виробничої діяльності готельно-ресторанного підприємства для виконання у кваліфікаційній роботі.

Відповідно до освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» проведення виробничої комплексної практики на 4 курсі сприяє розвитку та закріпленню у ЗдВО таких **програмних результатів**:

**РН 07.** Організовувати процес обслуговування споживачів готельних і ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

**РН 11.** Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

**РН 12.** Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

**РН 13.** Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання і штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

**РН 14.** Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

**РН 15.** Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**РН 16.** Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

**РН 17.** Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

**РН 24.** Аналізувати ефективність технологічних процесів виробництва та надання послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства, моделювати процеси виробництва та обслуговування.

**РН 29.** Володіти навичками створення сприятливого індивідуального іміджу і підтримки реноме своєї організації.

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ**

### **1. Керівництво практикою**

Керівництво практикою від підприємства призначається наказом по підприємству та здійснюється кваліфікованими спеціалістами готельно-ресторанних закладів відповідно до укладеного договору на проведення практики з Полтавським університетом економіки і торгівлі.

Від університету – викладачами кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ПУЕТ, які визначені під час розподілу педагогічного навантаження.

Загальне керівництво організацією практики студентів за кордоном і контроль за її проведенням здійснює відповідальна особа Міжнародного центру ПУЕТ відповідно до чинного законодавства. Відбір студентів на практику проводиться університетом та організатором (фірмою, компанією, підприємством) практики за кордоном у межах визначеної у контракті кількості осіб на конкурсній основі.

Основними критеріями відбору студентів на практику за кордон є:

- навчання на денній формі;
- володіння іноземною мовою;
- успішне виконання навчального плану.

Під час проходження практичної підготовки *забороняється* використовувати працю здобувачів вищої освіти для цілей, не передбачених освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа».

## **2. Бази практики**

**2.1.** Визначення баз практики на підприємствах готельно-ресторанного господарства міст України та міжнародних партнерів для ЗдВО освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» здійснюється гарантом освітньої програми та завідувачем кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ПУЕТ.

**2.2.** ЗдВО з відривом від виробництва, які поєднують навчання з роботою, можуть проходити практичну підготовку шляхом навчання на робочому місці у процесі виконання посадових обов'язків, якщо це забезпечує виконання програми практики та погоджено із гарантом освітньої програми та/або завідувачем кафедри.

**2.3.** ЗдВО без відриву від виробництва проходять усі види практики, визначені навчальним планом освітньої програми. Таким здобувачам вищої освіти можуть пропонуватися як бази проходження виробничої практики установи, підприємства й організації за їх основним місцем роботи.

**2.4.** ЗдВО без відриву від виробництва за умови проходження практичної підготовки в установах, на підприємствах й організаціях за обраною спеціальністю за їх основним місцем роботи, можуть зарховуватися за практику кредити, передбачені навчальним планом без її проходження, на підставі довідки з місця роботи або витягу з трудової книжки та виконаного звіту відповідно до програми практики.

**2.5.** ЗдВО з дозволу гаранта освітньої програми та/або завідувача кафедри можуть самостійно підбирати для себе місце проходження практики (базу практики), узгоджуючи його з керівником виробничої практики Центру зв'язків з виробництвом.

### **3. Обов'язки та права ЗдВО та керівників практики**

#### **3.1. Обов'язки ЗдВО:**

- виконати в повному обсязі програму практики;
- своєчасно розпочати проходження практики і завершити виконання її програми згідно з термінами, передбаченими графіком навчального процесу;
- суворо дотримуватися правил внутрішнього розпорядку, що діють в організації або на підприємстві;
- вивчити правила охорони праці і техніки безпеки на робочих місцях і дотримуватися їх;
- нести відповідальність за виконану роботу та її результати нарівні зі штатними робітниками;
- по закінченні практики подати на кафедру звіт, підписаний керівниками практики, завірений печаткою підприємства на аркуші «ВІДМІТКИ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ»;
- публічно захистити звіт із практики у встановлений кафедрою термін.

#### **3.2. Права ЗдВО:**

- обирати місце проходження практики з врахуванням індивідуальних особливостей;
- вимагати надання робочого місця згідно із програмою практики;
- звертатися за консультаціями до керівників практики, провідних фахівців;
- користуватися правами члена трудового колективу, брати участь у громадському житті підприємства.

#### **3.3. Обов'язки керівників практики**

*Керівник практики від кафедри:*

- бере участь у настановному інструктажі здобувачів в університеті та у підсумковій конференції при захисті звіту з практики;
- здійснює навчально-методичний супровід виконання програми практики;
- ставить окремі завдання, які потребують теоретичного та практичного вирішення на виробництві;
- перевіряє звіти із проходження практики, бере участь у їх захисті;
- на засіданнях кафедри доповідає про стан проходження практики та її підсумки.

*Керівник практики від підприємства:*

- безпосередньо організовує і контролює проходження практики ЗдВО відповідно до робочої програми практики;
- дає відгук про роботу студента;

– у випадку неявки ЗдВО на практику, порушення ними трудової дисципліни, виникненні конфліктних ситуацій повідомляє про це кафедру готельно-ресторанної та курортної справи і директорат ННІДО/ННІЗДН ПУЕТ.

## ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ПРОГРАМИ ПРАКТИКИ

**Таблиця 1 – Тематичний план програми виробничої практики на 1 курсі**

<b>№</b>	<b>Перелік питань, що опрацьовуються під час практики</b>	<b>Години</b>
1	Настановчі збори з проходження практики. Проведення цільового інструктажу з техніки безпеки та охорони праці на робочому місці в період проходження практики	2
2	Ознайомлення із засновницькими та нормативними документами закладу готельно-ресторанного господарства, технікою безпеки, режимами праці та відпочинку у закладі	6
3	Ознайомлення з інфраструктурою підприємства готельно-ресторанного господарства, основними та додатковими послугами, функціональною організацією приміщень	8
4	Аналіз стану, постачання, прийому, обліку і внутрішнього переміщення товарно-матеріальних ресурсів у закладі	8
5	Ознайомлення з організацією і технологіями обслуговування у закладі ресторанного господарства	8
6	Практична діяльність у закладі готельно-ресторанного господарства на первинних посадах	132
7	Оформлення звіту	16
	Разом	<b>180</b>

**Таблиця 2. – Тематичний план програми виробничої практики на 2 курсі**

<b>№</b>	<b>Перелік питань, що опрацьовуються під час практики</b>	<b>Години</b>
1	Настановчі збори з проходження практики. Проведення цільового інструктажу з техніки безпеки та охорони праці на робочому місці в період проходження практики	2
2	Ознайомлення з нормативними документами, що регулюють діяльність служби фронт-офісу та номерного фонду засобу розміщення	6
3	Організація роботи служби фронт-офісу, методи отримання, узагальнення і використання інформації	8
4	Організація роботи служби номерного фонду	8
5	Особливості та психологічні аспекти міжособистісних комунікацій в готельно-ресторанному сервісі	8
6	Практична діяльність у закладі готельно-ресторанного господарства	80
7	Оформлення звіту	8
	Разом	<b>120</b>

**Таблиця 3. – Тематичний план програми організаційної (міжнародної) практики на 3 курсі**

<b>№</b>	<b>Перелік питань, що опрацьовуються під час практики</b>	<b>Години</b>
1	Настановні збори з проходження практики. Проведення цільового інструктажу з техніки безпеки та охорони практики на робочому місці в період проходження практики	2
2	Ознайомлення із нормативно-технологічною та нормативно-правовою документацією, яка регламентує сервісно-виробничі процеси у закладі	6
3	Інфраструктура, функціональна структура та види послуг на підприємстві готельно-ресторанного господарства	8
4	Організація роботи структурних підрозділів, технічне оснащення та технологічне забезпечення виробничого процесу засобу розміщення	8
5	Якість та культура обслуговування у закладі готельно-ресторанного господарства	8
6	Конкурентне середовище закладу	8
7	Організація роботи закладу ресторанного господарства	8
8	Практична діяльність у закладі готельно-ресторанного господарства	116
9	Оформлення звіту	16
	<b>Разом</b>	<b>180</b>

**Таблиця 4. – Тематичний план програми виробничої комплексної практики на 4 курсі**

<b>№</b>	<b>Перелік питань, що опрацьовуються під час практики</b>	<b>Години</b>
1	Настановні збори з проходження практики. Проведення цільового інструктажу з техніки безпеки та охорони практики на робочому місці в період проходження практики	1
2	Загальна характеристика підприємства: – тип (категорія, розрядність) та статус підприємства (дата створення, юридична адреса, форма власності, належність до певної організаційно-правової форми, основні цілі та обмеження діяльності, загальна стратегія), відповідно до інформації Статуту, Установчого договору, Ліцензії на право здійснення відповідного виду підприємницької діяльності, Сертифікату відповідності, тощо; – неймінг, слоган, логотип підприємства; – перелік основних і додаткових послуг закладу	4
3	Адміністративний менеджмент та маркетингова діяльність підприємства: – місія, мета, портфель стратегій підприємства в сучасних умовах господарювання; – структура управління підприємством; – інструменти рекламної діяльності; – конкурентне середовище підприємства	8

№	Перелік питань, що опрацьовуються під час практики	Години
4	Автоматизація управління та застосування інноваційних технологій	2
5	Практична діяльність у закладі готельно-ресторанного господарства	32
6	Оформлення звіту	8
	Разом	<b>60</b>

## ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

Після закінчення терміну кожної практики ЗдВО звітують про виконання програми практики. Обов'язковою формою підсумку проходження практики є звіт, структура та вимоги до якого визначаються Програмою та методичними рекомендаціями щодо проходження практики.

Звіт з практики захищається ЗдВО в комісії у складі 3-х викладачів, яка призначається завідувачем кафедри та/або гарантом освітньої програми.

Під час захисту здобувач доповідає комісії про місце проходження практики, формулює завдання практики, пояснює їх виконання, висвітлює отримані результати (доповідь до 5–7 хвилин) та відповідає на запитання членів комісії.

Загальна оцінка за практичну підготовку ЗдВО складається з сумарної кількості балів, отриманих за звіт та за публічний захист звіту.

Оцінка за практику вноситься у відомість обліку успішності й залікову книжку ЗдВО та засвідчується підписами членів комісії.

ЗдВО, який не виконав програму практики без поважних причин або отримав негативну оцінку з практики, може бути надано право на проходження практики повторно при виконанні умов, визначених ПУЕТ.

Підсумки захисту обговорюються на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи.

## КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

Таблиця 5 – Оцінка звіту (максимальна кількість балів – 60)

Ступінь відповідності встановленим вимогам, програмі практики	Кількість балів
Повністю відповідає	40–60
Частково відповідає	20–39
Не відповідає	10

**Таблиця 6 – Публічний захист (максимальна кількість балів – 40)**

<b>Оцінка за захисті</b>	<b>Якісні критерії оцінювання</b>
Оцінка «відмінно» (31–40 балів)	ЗдВО показує глибоке знання теоретичного та практичного матеріалу, викладає матеріал у логічній послідовності, правильно і повно відповідає на питання членів комісії, виразно і чітко викладає власну точку зору і може її аргументувати
Оцінка «добре» (20–30)	ЗдВО показує знання найважливіших положень теоретичного матеріалу, виконання основної частини поставлених завдань програми практики, висловлює думки в логічній послідовності, правильно і по суті відповідає на більшість питань, допускає незначні помилки змістовного характеру
Оцінка «задовільно» (11–19 балів)	ЗдВО доповідає основні результати проходження практики неповно, без належної аргументації і дотримання логічної послідовності, дає правильні відповіді лише на окремі поставлені питання, припускається помилка при відповіді на більшість питань з програм практики
Оцінка «незадовільно» (1–10 балів)	ЗдВО не може доповісти про основні результати проходження практики, не відповідає на поставлені питання з програми практики або дає на них неправильні відповіді

**Таблиця 7 – Шкала нарахування підсумкових балів**

<b>Оцінка за системою ECTS</b>	<b>Оцінка за шкалою ПУЕТ</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>	<b>Якісні критерії оцінки виробничої практики</b>
A	90–100	5 (відмінно)	ЗдВО вільно володіє обсягом теоретичного матеріалу, успішно застосовує його під час практичної підготовки. Висловлює власні думки, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них
B	82–89	4 (добре)	ЗдВО вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки і добувати аргументи на підтвердження певних думок під керівництвом викладача
C	74–81		

Оцінка за системою ECTS	Оцінка за шкалою ПУЕТ	Оцінка за національною шкалою	Якісні критерії оцінки виробничої практики
D	64–73	3 (задовільно)	ЗдВО може відтворити значну частину теоретичного матеріалу під час практичної підготовки, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, порівнювати, робити висновки, виправляти допущені помилки
E	60–63		
FX	35–59	2 (незадовільно) з можливістю повторного складання	Програма практики виконана ЗдВО не в повному обсязі. Більшість програмних результатів у ЗдВО не сформовано
F	0–34	2 (незадовільно) з обов'язковим повторним проходженням практики	ЗдВО володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, Програма практики ЗдВО не виконана. Програмні результати не сформовані

## ВИМОГИ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ З ПРАКТИКИ

### 1. Загальні вимоги

Загальні вимоги розроблено на підставі ДСТУ 3008:2015 «Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлення».

Формат	A4, орієнтація – книжкова, формат Microsoft Word (*.doc або *.docx)
Поля	Верхнє, нижнє – 2 см, ліве – 2,5 см, праве – 1 см
Основний шрифт	Times New Roman
Розмір шрифту	Основного тексту – 14 пунктів, таблиць – 12 пунктів
Міжрядковий інтервал	1,5 для основного тексту, у таблиці – 1,0
Вирівнювання тексту	По ширині
Автоматична розстановка переносів	Включена
Абзацний відступ	1,25 см

Нумерація сторінок	Сторінки нумерують наскрізно арабськими цифрами, охоплюючи додатки. Номер сторінки про- ставляють праворуч у верхньому куті сторінки без крапки в кінці. <i>Сторінки титульного аркушу, відмітки про про- ходження практики, відгуку і оцінки роботи здо- бувана вищої освіти на практиці, змісту звіту</i> входять до загальної нумерації сторінок, але но- мери сторінок на них не про- ставляють. Тобто нумерація роботи арабськими цифрами почина- ється з п'ятої сторінки
Спеціальні символи	Лапки використовуються друкарські (« »). Вигляд апострофу має відповідати шрифту Times New Roman, а саме ('). В якості тире використовується знак короткого тире (–), а не дефісу (-). Перед та після короткого тире (–) робиться пробіл. В якості позначки номеру при цифрах викорис- товується символ (№) шрифту Times New Roman
Орієнтовний обсяг звіту	До 15–20 сторінок
Мова	Українська

## 2. Структура звіту з виробничої практики на 1 курсі та методичні рекомендації щодо його змістовного наповнення

**ТИТУЛЬНИЙ АРКУШ** (зразок оформлення наведено у додатку А).

**ВІДМІТКИ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ** (зразок оформ- лення наведено у додатку Б).

**ВІДГУК І ОЦІНКА РОБОТИ ЗДОБУВАНА ВИЩОЇ ОСВІТИ НА ПРАКТИЦІ** (зразок оформлення наведено у додатку В).

**ЗМІСТ** (містить перелік структурних розділів звіту з посиланням на сторінки).

**ЗВІТ З ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ.**

**ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.**

**ДОДАТКИ.**

У додатках надати копії:

✓ Інструкції з охорони праці та пожежної безпеки у закладі готельно-ресторанного господарства.

✓ Витягу з журналу обліку про видання столового посуду, приборів, білизни.

✓ Акту на бій, псування та втрату столового посуду, приборів, білизни

✓ Анкети проживаючого.

Окрім вказаних обов'язкових додатків, за бажанням студента можуть бути наведені: договори на постачання матеріальних ресурсів,

бланки меню, карт напоїв для закладів ресторанного господарства та інші документи відповідно до програми практичної підготовки.

Додатки позначають послідовно великими літерами української абетки, крім літер Г, Є, З, І, Ї, О, Ч, Ь.

Оформлення переліку стандартів, нормативно-правової літератури, посилання на сайт підприємства у звіті наводиться з урахуванням ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання». Наприклад:

1) ДСТУ 7152:2010. Видання. Оформлення публікацій у журналах і збірниках. [Чинний від 2010-02-18]. Вид. офіц. Київ, 2010. 16 с. (Інформація та документація).

2) Про Концепцію вдосконалення інформування громадськості з питань євроатлантичної інтеграції України на 2017-2020 роки : Указ Президента України від 21.02.2017 р. № 43/2017. Урядовий кур'єр. 2017. 23 лют. (№ 35). С. 10.

*Приклад оформлення електронних ресурсів:*

1) Сайт «Premier Hotel Palazzo». URL: <https://palazzo-hotel.phnr.com/ua> (дата звернення: 27.06.2024).

2) Указ Президента України від 03 грудня 2020 року № 533/2020 «Про забезпечення створення безбар'єрного простору в Україні». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/533/2020#Text> (дата звернення 27.06.2024).

### Структура змістовного наповнення звіту

<b>1. Загальна характеристика підприємства готельно-ресторанного господарства</b>	
Фотовізуалізація підприємства	
Тип закладу	
Назва підприємства	
Логотип	
Категорійність	
Поверховість	
Місткість	
Сезонність	
Форма власності	
Місце розташування	Адреса
	Карта-схема розташування підприємства
Цільова аудиторія закладу	
Режим роботи	
Офіційний сайт в інтернет-ресурсах	Посилання

<b>2. Перелік основних і додаткових послуг на підприємстві</b>			
<b>Назва етапу сервісно-виробничого процесу</b>	<b>Перелік послуг, що надаються гостям</b>		
Зустріч, реєстрація і розміщення			
Організація проживання			
Організація харчування			
Організація надання додаткових послуг			
<b>3. Нормативно-правова база діяльності підприємства готельно-ресторанного господарства</b>			
Перелік міжнародних та міждержавних стандартів в готельній індустрії			
Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні документи, що регулюють діяльність підприємства (перелік)			
<b>4. Функціональна організація приміщень підприємства готельно-ресторанного господарства</b>			
Перелік і склад функціональних груп приміщень підприємства	<b>Група приміщень</b>	<b>Склад приміщень</b>	
	Приймально-вестибюльна	1. Вестибюль. 2. Бюро прийому і реєстрації. 3. ....	
	.....	.....	
	.....	.....	
<b>5. Аналіз постачальників матеріальних ресурсів закладу</b>			
<b>Постачальник</b>	<b>Товар</b>	<b>Адреса</b>	
.....	.....	.....	
<b>Для закладу ресторанного господарства</b>			
<b>Постачальник</b>	<b>Продукт</b>	<b>Адреса</b>	<b>Частота поставок</b>
.....	.....	.....	.....
<b>6. Організація і технологія обслуговування у закладі ресторанного господарства</b>			
Фотовізуалізація закладу ресторанного господарства			
Гастроконцепція закладу			
Формат виробництва кулінарної продукції			
Форма обслуговування у закладі ресторанного господарства			
Методи обслуговування			
Види меню			

<b>7. Охорона праці та пожежна безпека у закладі готельно-ресторанного господарства</b>	
Стислий аналіз стану евакуаційних шляхів, наявності укриття, засобів і систем пожежегасіння, систем оповіщення	
<b>8. Практична діяльність у закладі готельно-ресторанного господарства</b>	
Посада під час практичної діяльності	
Перелік посадових обов'язків, які виконувались під час практики	
Фото-візуалізація під час виконання посадових обов'язків	

### **3. Структура звіту з виробничої практики на 2 курсі та методичні рекомендації щодо його змістовного наповнення**

#### **Структура звіту з виробничої практики**

**ТИТУЛЬНИЙ АРКУШ** (зразок оформлення наведено у додатку А).  
**ВІДМІТКИ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ** (зразок оформлення наведено у додатку Б).

**ВІДГУК І ОЦІНКА РОБОТИ ЗДОБУВАНА ВИЩОЇ ОСВІТИ НА ПРАКТИЦІ** (зразок оформлення наведено у додатку В).

**ЗМІСТ** (містить перелік структурних розділів звіту з посиланням на сторінки).

**ЗВІТ З ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ.**

**ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.**

**ДОДАТКИ.**

#### **Структура змістовного наповнення звіту**

<b>1. Загальна характеристика підприємства готельно-ресторанного господарства</b>	
Фотовізуалізація підприємства	
Тип закладу	
Назва підприємства	
Логотип	
Категорійність	
Місткість	
Сезонність	
Форма власності	
Місце розташування	Адреса
	Карта-схема розташування підприємства
Цільова аудиторія закладу	

Офіційний сайт в інтернет-ресурсах	Посилання	
<b>2. Організація роботи служби фронт-офісу на підприємстві</b>		
Нормативні документи, що регулюють діяльність служби прийому і обслуговування		
Основні етапи обслуговування споживачів службою фронт-офісу		
Організаційна структура служби фронт-офісу на підприємстві		
Наявність автоматизованої системи управління (АСУ)	Вид автоматизованої системи управління, стисла характеристика	
Фотовізуалізація АСУ		
Види та методи бронювання		
Способи оплати готельних послуг на підприємстві		
Розрахункова година		
<b>Професійно-кваліфікаційні й особисті вимоги до посад служби</b>		
<b>Перелік посад</b>	<b>Функції</b>	<b>Вимоги</b>
Черговий адміністратор	.....	.....
Порт'є	.....	.....
.....		
Способи мотивації праці працівників служби (застосовані на підприємстві)		
Заходи, спрямовані на контроль якості обслуговування відвідувачів та діяльності фронт-офісу		
Відгуки відвідувачів про якість обслуговування у закладі	Джерело інформації, стислий аналіз	
<b>3. Організація роботи служби номерного фонду в засобі розміщення</b>		
Закордонні стандарти до номерного фонду готелю		
Стандарти, які регулюють вимоги до номерного фонду готелів України		
Типи номерів на підприємстві	<b>Тип номеру</b>	<b>Фотовізуалізація</b>
	.....	.....
	.....	.....
Вимоги до приміщень житлової групи	<b>Приміщення</b>	<b>Вимоги</b>
	.....	.....
	.....	.....

Організаційна структура служби номерного фонду готелю	
Кількість покоївок	
Норма прибирання номерів на 1 покоївку за зміну	
Технологічні нормативи на прибирання й оснащення номерів у готелі залежно від категорії	
Правила прибирання номерів залежно від категорії готелю	
<b>Приклад укомплектованого візка покоївки</b>	Фотовізуалізація
<b>Періодичність зміни білизни в готлі</b>	
<b>4. Особливості та психологічні аспекти міжособистісних комунікацій</b>	
Психологічна характеристика структурного підрозділу підприємства, де проходили практику	
Критерії ефективної комунікації	
Наведіть приклади бар'єрів ефективної комунікації, які ви спостерігали, під час практичної підготовки або які виникають найчастіше у процесі професійної діяльності в готельно-ресторанному сервісі	
Вид бар'єра (проблема взаємодії)	Причина виникнення
	Шляхи попередження та подолання
Взаємодія «споживач – фахівець структурного підрозділу підприємства»	
Взаємодія «фахівець – фахівець (в рамках одного структурного підрозділу підприємства)»	
<b>5. Практична діяльність у закладі готельно-ресторанного господарства</b>	
Посада під час практичної діяльності	
Перелік посадових обов'язків	
Фотовізуалізація під час виконання посадових обов'язків	

#### 4. Структура звіту з організаційної (міжнародної) практики на 3 курсі та методичні рекомендації щодо його змістовного наповнення

##### Структура звіту

**ТИТУЛЬНИЙ АРКУШ** (зразок оформлення наведено у додатку А).  
**ВІДМІТКИ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ** (зразок оформлення наведено у додатку Б).

**ВІДГУК І ОЦІНКА РОБОТИ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ НА ПРАКТИЦІ** (зразок оформлення наведено у додатку В).

**ЗМІСТ** (містить перелік структурних розділів звіту з посиланням на сторінки).

**ЗВІТ З ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ (МІЖНАРОДНОЇ) ПРАКТИКИ.  
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.**

**ДОДАТКИ.**

У додатках надати:

- схему організаційної структури підприємства;
- фотовізуалізацію дизайну меню закладу РГ.

Окрім вказаних обов'язкових додатків, за бажанням студента можуть бути наведені інші документи відповідно до програми практичної підготовки: анкета проживаючого, зразок анкети для оцінки рівня якості обслуговування; схема технологічного процесу організації харчування у закладі РГ; лайн-чек; зразок сертифіката якості на продукти та інше.

##### Структура змістовного наповнення звіту

<b>1. Загальна характеристика підприємства готельно-ресторанного господарства</b>	
Фотовізуалізація підприємства	
Тип закладу	
Назва підприємства	
Елемент фірмового стилю засобу розміщення (рекламний буклет, логотип, візитівка тощо)	
Категорійність	
Місткість	
Сезонність	
Форма власності	
Місце розташування	Адреса
	Карта-схема розташування підприємства

Цільова аудиторія закладу		
Офіційний сайт в інтернет-ресурсах	<i>Посилання</i>	
<b>2. Організація роботи готелю</b>		
Стандарти та внутрішньо-організаційні нормативні документи, що регулюють діяльність підприємства		
Організаційна структура підприємства	<i>Додаток А. Схема організаційної структури підприємства</i>	
Наявність автоматизованої системи управління готелем (АСУ)	<i>Вид автоматизованої системи управління, стисла характеристика</i>	
Основні послуги	<i>Перелік</i>	
Характеристика номерного фонду	Тип номеру	Цінова політика
	.....	.....
Додаткові послуги	<i>Перелік</i>	
Особливості організації, технічного оснащення та технологічного забезпечення виробничого процесу додаткових послуг (обрати на вибір одну послугу культурно-дозвілевого або фізкультурно-оздоровчого призначення: фітнес-центр, тренажерна зала, спа-центр, конференц-зала, бізнес-центр тощо)		
Додаткова послуга	.....	
Структура обслуговування споживачів персоналом для надання послуги		
Перелік приміщень	Персонал	Функції, що виконує персонал
.....	.....	.....
Режим роботи персоналу		
Оснащення приміщень для надання послуги		
Меблі й обладнання	Перелік	Кількість
.....	.....	.....
Внутрішнє опорядження приміщення (матеріал, колір)		
Підлога	Стіни	Стеля
.....	.....	.....
<b>3. Якість обслуговування у закладі готельно-ресторанного господарства</b>		
Мова персоналу		
Методи підбору кадрів у закладі		
Методи оцінювання якості роботи персоналу		
Оцінка якості послуг і обслуговування гостей у закладі (за результатами відгуків гостей в інтернет-ресурсах/у анкетуваннях)	<i>Надати посилання на джерело інформації та узагальнену оцінку відвідувачів за такими критеріями: розташування, якість основних послуг, додаткові послуги, співвідношення ціна/якість, компетентність та гостинність персоналу)</i>	

Форми професійного навчання та основні напрями розвитку персоналу на підприємстві			
<b>4. Конкурентне середовище закладу (аналіз 1-2 підприємств)</b>			
Назва підприємства-конкурента	Адреса розташування	Категорія і місткість	Цінова політика номерів
.....	.....	.....	.....
Типи і місткість ЗРГ при готелі		Перелік додаткових послуг	
.....		.....	
Відгуки відвідувачів у інтернет-ресурсах	<i>Посилання на джерело інформації та узагальнена оцінка відвідувачів за такими критеріями: розташування, додаткові послуги, співвідношення ціна/якість, персонал</i>		
.....	.....		
<b>5. Організація роботи закладу ресторанного господарства</b>			
Тип закладу ресторанного господарства (РГ)			
Гастроконцепція закладу РГ			
Форма організації обслуговування у закладі РГ			
Наявність автоматизованої системи управління закладом РГ	<i>Стисла характеристика</i>		
Наявні методи та заходи підвищення продажів у закладі РГ			
Аналіз меню закладу ресторанного господарства			
Нормативно-технічна документація для складання меню РГ	<i>Перелік</i>		
Види меню в закладі РГ			
Відповідність типу закладу, концепції закладу за асортиментом страв			
Дизайн меню закладу РГ	<i>Додаток Б. Фотовізуалізація дизайну меню закладу РГ</i>		
Наявність сторінки фірмових страв (якщо є – навести перелік цих страв)			

Порядок розміщення страв в меню	<i>Перелік груп страв</i>	
Перелік страв відповідно до методів портфельного аналізу меню (для однієї групи страв на вибір)		
Група страв «.....»		
Метод АВС-аналізу (визначити відповідно до відсотку частки в обороті % приналежність до певної групи АВС-аналізу)		
<b>Страви групи А</b>	<b>Страви групи В</b>	<b>Страви групи С</b>
.....	.....	.....
<b>Метод Касавани-Сміта</b>		
<b>Ранг «Зірка»</b> <i>Попит:</i> високий. <i>Маржа:</i> висока (висока ціна та/або низька собівартість)	<i>Перелік страв назва страви/ціна</i>	
<b>Ранг «Робочий кінь»</b> <i>Попит:</i> високий. <i>Маржа:</i> низька (невисока ціна або висока собівартість)	<i>Перелік страв назва страви/ціна</i>	
<b>Ранг «Загадка»</b> <i>Попит:</i> низький. <i>Маржа:</i> висока (висока ціна та/або низька собівартість)	<i>Перелік страв назва страви/ціна</i>	
<b>Ранг «Собака»</b> <i>Попит:</i> низький. <i>Маржа:</i> низька (невисока ціна або висока собівартість)	<i>Перелік страв назва страви/ціна</i>	
<b>6. Практична діяльність у закладі готельно-ресторанного господарства</b>		
Посада під час практичної діяльності		
Перелік посадових обов'язків		
Фотовізуалізація під час виконання посадових обов'язків		

**Примітка:**  
**АВС-аналіз**

Спосіб аналізу, коли товарні позиції ранжуються за 3-ма параметрами: продаж, маржа, виторг, і розподіляються на групи за ступенем впливу на результат. АВС базується на принципі Парето – 80/20 (20 % зусиль дають 80 % результату та навпаки).

Такий тип портфельного аналізу допомагає у формуванні зрізу за маржею та попитом. Вся суть закладена у назві:

**Група А** – страви-лідери, вони приносять найвищий прибуток. Частка в товарообігу – 80 %.

**Група В** – страви з середньою корисністю. Частка в товарообігу – 15 %.

**Група С** – аутсайдери. Вимагають найбільшої уваги. Частка в загальних продажах – 5 %.

Якщо аналіз показує середні обороти при маленькому попиті, високій маржі, відмовлятися від позиції не варто, оскільки вона допомагає ресторану заробляти. Є сенс ставити її в up-sell.

### **Метод Касавани-Сміта**

Портфельний аналіз, заснований на популярності та маржинальній прибутковості. Названий на честь американських консалтерів сфери ресторанного бізнесу – Дональда Сміта та Майкла Касавани.

Поділяється на 4 ранги:

**1. Зірка.** Популярна страва у гостей, завдяки якій ресторан отримує прибуток.

Попит: високий.

Маржа: висока (висока ціна та/або низька собівартість)

**Рекомендація:** Залишити без змін.

**2. Робочий кінь.** Популярна страва у гостей, яка не приносить багато прибутків.

Попит: високий.

Маржа: низька (невисока ціна або висока собівартість).

**Рекомендація:** Зменшити фудкост внаслідок внесення змін до рецептури.

**3. Загадка.** Непопулярна страва, яка здатна приносити значний прибуток зі збільшенням обсягу продажу.

Попит: низький.

Маржа: висока (висока ціна та/або низька собівартість).

**Рекомендація:** Стимулювати продаж за допомогою техніки upsell. Якщо результату немає, рекомендується прибирати з меню.

**4. Собака.** Непопулярна страва, яка не приносить багато прибутку.

Попит: низький.

Маржа: низька (невисока ціна або висока собівартість).

**Рекомендація:** Видалити з меню.

Маржинальність (низька/висока) визначається щодо середнього показника структури продажів.

**Джерело:** Як оцінити ефективність меню у закладі: методи портфельного аналізу. URL: <https://smartcafe.com.ua/uk/infocentr/metodu-analiza-menu> (дата звернення: 02.12.2025).

## 5. Структура звіту виробничої комплексної практики на 4 курсі та методичні рекомендації щодо його змістовного наповнення

### Структура звіту

**ТИТУЛЬНИЙ АРКУШ** (зразок оформлення наведено у додатку А).

**ВІДМІТКИ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ** (зразок оформлення наведено у додатку Б).

**ВІДГУК І ОЦІНКА РОБОТИ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ НА ПРАКТИЦІ** (зразок оформлення наведено у додатку В).

**ЗМІСТ** (містить перелік структурних розділів звіту з посиланням на сторінки).

**ЗВІТ З ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ.**

**ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.**

**СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ.**

**ДОДАТКИ.**

У розділі «**ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ**» навести рекомендації щодо удосконалення роботи структурного підрозділу, у якому проходили практичну підготовку.

У розділі «**СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ**» навести перелік нормативно-правових документів, стандартів, джерел інформації про діяльність підприємства в інтернет-ресурсах, які були використані для написання звіту з виробничої практики.

**У додатках надати:**

- структуру управління підприємством;
- фотовізуалізація сторінки підприємства в інтернет-мережах;
- характеристику основних конкурентів за формою власності, місцем розташування, цільовим сегментом, інфраструктурою з надання послуг, ціновою політикою, рівнем сервісу.

### Структура змістовного наповнення звіту з практики

<b>1. Характеристика підприємства готельно-ресторанного господарства</b>	
Тип (категорія, розрядність, місткість)	
Дата створення, форма власності, належність до певної організаційно-правової форми, основні цілі та обмеження діяльності	
Місце розташування	Юридична адреса
	Карта-схема розташування підприємства
Цільова аудиторія закладу	
Неймінг	

Слоган	
Логотип	
Загальна стратегія підприємства	
Перелік основних послуг	
Перелік додаткових послуг	
Цінова політика	
<b>2. Адміністративний менеджмент та маркетингова діяльність підприємства</b>	
Місія та мета закладу	
Портфель стратегій підприємства в сучасних умовах господарювання	<i>Перелік стратегічних напрямів діяльності</i>
Структура управління підприємством	Додаток... (визначається здобувачем)
Інструменти рекламної діяльності підприємства	<i>Перелік з посиланням на джерело інформації</i>
Конкурентне середовище	<i>Перелік підприємств-конкурентів</i>
<b>3. Автоматизація управління та застосування інноваційних технологій</b>	
Наявність автоматизованої системи управління готелем (АСУ)	<i>Вид автоматизованої системи управління, стисла характеристика, фотовізуалізація</i>
Інноваційні технології/обладнання	Структурний підрозділ: перелік з фотовізуалізацією
<b>4. Практична діяльність у закладі готельно-ресторанного господарства</b>	
Посада під час практичної діяльності	
Перелік посадових обов'язків	
Графік роботи працівників структурного підрозділу підприємства, де проходить практику	
Система мотивації праці та заохочень працівників структурного підрозділу	
Фотовізуалізація під час виконання посадових обов'язків	

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Форма титульного аркуша звіту

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут \_\_\_\_\_

Форма навчання \_\_\_\_\_

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

### ЗВІТ

з \_\_\_\_\_ практики  
*(виробничої, організаційної (міжнародної), виробничої комплексної)*

здобувача вищої освіти \_\_\_\_ курсу  
спеціальності \_\_\_\_\_  
освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»  
ступеня бакалавра

\_\_\_\_\_  
*(прізвище, ім'я, по батькові)*

База практики \_\_\_\_\_

#### Керівники практики

від підприємства, установи, організації

\_\_\_\_\_  
*(посада, прізвище, ініціали, підпис)*

від кафедри

\_\_\_\_\_  
*(посада, вчене звання, прізвище, ініціали, підпис)*

Звіт захищено «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Оцінка \_\_\_\_\_

Члени комісії \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(прізвище, ініціали, підпис)*

ПОЛТАВА 20\_\_

## Додаток Б

### Форма «Відмітки про проходження практики»

Здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_  
*(прізвище, ім'я, по батькові)*

прибув(-ла) на підприємство, організацію, установу

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ року

\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_  
*(підпис) (посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)*

М.П.

Вибув(-ла) з підприємства, організації, установи

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ року

\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_  
*(підпис) (посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)*

М.П.

## Додаток В

### **Форма «Відгук і оцінка роботи здобувача вищої освіти на практиці»**

---

---

(назва підприємства, установи, організації)

---

---

---

---

---

---

Керівник практики від підприємства, установи, організації

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(ініціали, прізвище)

м.п.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

#### ***Приблизний перелік питань, які повинні бути відображені у відгуку на здобувача-практиканта***

1. Прізвище, ім'я, по батькові.
2. Назва організації, У якій проходив практику і на якій посаді.
3. Виявлені теоретичні знання, уміння та практичні навички.
4. Нові знання, уміння та навички, які здобув за час практики.
5. Завдання, які виконував.
6. Виявлені особисті якості здобувача: дисциплінованість, акуратність, зацікавленість у роботі, самостійність, тощо.
7. Повнота виконання програми. При невиконанні будь-яких питань або завдань вказати причину.

Навчально-методичне видання

**РОГОВА** Наталія Володимирівна  
**КАПЛІНА** Тетяна Вікторівна  
**ВОЛОДЬКО** Ольга Василівна

# **НАСКРІЗНА ПРОГРАМА ПРАКТИКИ**

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

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 2,2.  
Зам. № 409/2277.

Видавець і виготовлювач  
Полтавський університет економіки і торгівлі  
к. 48, вул. Івана Банка, 3, м. Полтава, 36003.  
E-mail: [pvv.puet@gmail.com](mailto:pvv.puet@gmail.com).

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру видавців, виготівників  
і розповсюджувачів видавничої продукції ДК № 8076 від 28.02.2024 р.