

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

**Т.В. Капліна, О.В. Володько**

**ПРОГРАМА ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**  
**ДО ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ (МІЖНАРОДНОЇ) ПРАКТИКИ**

**для здобувачів 3 курсу**  
**першого (бакалаврського) рівня вищої освіти**  
**зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа**  
**освітня програма «Готельно-ресторанна справа»**

**ПОЛТАВА**  
**ПУЕТ**  
**2024**



**Укладачі:**

**Капліна Т.В.**, д.т.н., професор, завідувачка кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Полтавського університету економіки і торгівлі

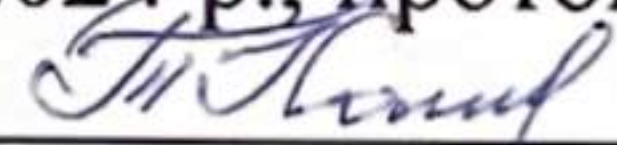
**Володько О.В.**, к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Полтавського університету економіки і торгівлі

**Рецензенти:**

**Яхін С.В.**, к.т.н., доцент, завідувач кафедри будівництва та професійної освіти Полтавського державного аграрного університету

**Однойко Н.О.**, директор готелю «Алмаз» ПП «Алмаз-Полтава»

Обговорено і схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи «28» червня 2024 р., протокол № 11

Зав. кафедри  проф. Т.В.Капліна

Рекомендовано до розміщення в електронній бібліотеці та використання в освітньому процесі на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ПУЕТ 29 серпня 2024 р., протокол № 1



## ЗМІСТ

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ВСТУП .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>1 ПЕРЕДУМОВИ, МЕТА ТА ЗАДАЧІ ПРАКТИКИ.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2 ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАКТИКИ.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>2.1 Керівництво практикою.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>2.2 Бази практики.....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>2.3 Обов'язки та права ЗдВО та керівників при проходженні практики.....</b>                             | <b>9</b>  |
| <b>3 ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ПРОГРАМИ ПРАКТИКИ.....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>4 ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>5 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>6 ВИМОГИ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ З ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ (МІЖНАРОДНОЇ) ПРАКТИКИ.....</b> | <b>13</b> |
| <b>ДОДАТОК А Форма титульного аркуша звіту .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>ДОДАТОК Б Форма «Відмітки про проходження практики» .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>ДОДАТОК В Форма «Відгук і оцінка роботи здобувача вищої освіти на практиці» .....</b>                   | <b>17</b> |
| <b>ДОДАТОК Г Структура змістовного наповнення звіту з практики.....</b>                                    | <b>18</b> |



## ВСТУП

Практична підготовка здобувачів першого рівня вищої освіти зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» є основною і обов'язковою складовою частиною освітньо-професійної програми підготовки фахівців. Вона має за мету: опанування здобувачами сучасних методів та форм організації праці у сфері їх майбутньої професійної діяльності, формування вмінь та навичок, які допоможуть у прийнятті самостійних рішень при проходженні практики та під час самостійної роботи в сучасних умовах.

Організаційна (міжнародна) практика здобувачів вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» 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);
- Стратегії інтернаціоналізації ПУЕТ на 2023-2027 роки, 2023 р.

Програма практики для студентів 3 курсу розроблена у відповідності до навчального плану і графіку навчального процесу за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» освітнього ступеню «бакалавр».

Політика щодо академічної доброчесності під час написання звіту з організаційно (міжнародної) 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>.

### *Місце проведення практики:*

- готельно-ресторанні заклади зарубіжних країн, з якими встановлено партнерські відносини у формі угод, контрактів, договорів про співпрацю щодо організації та проведення практики/стажування;
- підприємства міжнародних готельних мереж в містах України;
- заклади готельно-ресторанного бізнесу на території України для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання та денної (за об'єктивних причин з погодженням гаранта та/або завідувача кафедри).

**Тривалість практики:** 6 тижнів (180 годин по 30 годин на тиждень).



## 1 ПЕРЕДУМОВИ, МЕТА ТА ЗАДАЧІ ПРАКТИКИ

Передумовою для проведення організаційної (міжнародної) практики є отримані здобувачами бакалаврського рівня вищої освіти (далі – 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» наступних освітніх компонент:

|      |  |
|------|--|
| OK04 | Іноземна мова в готельно-ресторанній справі  |
| OK20 | Організація роботи готелів                   |
| OK22 | Організація роботи ресторанів                |
| OK29 | Практикум з ресторанного бізнесу             |
| OK40 | Якість обслуговування в готелях і ресторанах |

### Мета практики:

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

### Задачі 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 наступними 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 та 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 здобувачів вищої освіти наступних 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 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.



**РН13.** 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 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.** Здатність аналізувати ефективність технологічних процесів виробництва та надання послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства, моделювати процеси виробництва та обслуговування.

## **2 ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАКТИКИ**

### **2.1 Керівництво практикою**

Загальне керівництво організацією практики студентів за кордоном та 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.

Керівництво практикою від підприємства 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 при розподіленні педагогічного навантаження.

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

### **2.2 Бази практики**

2.2.1 Визначення баз практики на підприємствах готельно-ресторанного господарства міст України та за кордоном для здобувачів



вищої освіти (далі – ЗдВО) освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» здійснюється гарантом освітньої програми та завідувачем кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ПУЕТ.

2.2.2. 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.

2.2.3. ЗдВО без відриву від виробництва проходять усі види практики, що 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.

2.2.4. 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 зараховуватися 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.

## 2.3 Обов'язки та права ЗдВО та керівників практики

### 2.3.1 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.



### 2.3.2 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.

### 2.3.3 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 Міжнародний центр ПУЕТ, кафедру готельно-ресторанної та курортної справи і директорат ННІДО/ННІЗДН ПУЕТ.

## 3 ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ПРОГРАМИ ПРАКТИКИ

Таблиця - Тематичний план програми практики

| № | Перелік питань, що опрацьовуються під час практики   | Годин |
|---|--|-------|
| 1 | Настановні збори з проходження практики. Проведення цільового інструктажу з техніки безпеки та охорони практиці 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  |
|   | Разом   | 180 |

#### 4 ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

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

Звіт з організаційної (міжнародної) практики розміщується у дистанційному курсі, а оригінал звіту здається керівнику практики від університету для подальшого захисту.

Звіт з практики захищається ЗдВО в комісії у складі 3-х викладачів, призначеній 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 ПУ-ЕТ.

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



## 5 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

**Таблиця 5.1– Оцінка звіту (максимальна кількість балів – 60)**

| Ступінь відповідності встановленим вимогам, відповідності програми практики | Кількість балів |
|---|-----------------|
| Повністю відповідає   | 40-60           |
| Частково відповідає   | 20-39           |
| Не відповідає   | 10              |

Тестовий контроль за матеріалом програми практики (максимальна кількість балів –10)

**Таблиця 5.2 – Публічний захист (максимальна кількість балів – 30)**

| Оцінка                        | Якісні критерії оцінювання  |
|-------------------------------|---|
| «відмінно»<br>(21-30 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.  |
| «добре»<br>(15-20 балів)      | 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. |
| «задовільно»<br>(10-15 балів) | ЗдВО доповідає основні результати проходження практики неповно, без належної аргументації і дотримання логічної послідовності, дає вірні відповіді лише на окремі поставлені питання, припускається помилок при відповіді на більшість питань з програм практики.                   |
| «незадовільно»<br>(1-9 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 5.3 – Шкала нарахування підсумкових балів

| Оцінка за системою ECTS | Оцінка за шкалою ПУЕТ | Оцінка за національною шкалою                                   | Якісні критерії оцінки практики  |
|-------------------------|-----------------------|---|--|
| A                       | 90-100                | 5<br>(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<br>(добре)  | ЗдВО вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки і добирати аргументи на підтвердження певних думок під керівництвом викладача.   |
| C                       | 74-81                 |   |  |
| D                       | 64-73                 | 3<br>(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, 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 | Студент володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, Програма практики ЗдВО не виконана. Програмні результати не сформовані.   |



## 6 ВИМОГИ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ З ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ (МІЖНАРОДНОЇ) ПРАКТИКИ

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 проставляють праворуч у верхньому куті сторінки без крапки в кінці.<br><i>Сторінки титульного аркушу, відмітки про проходження практики, відгуку і оцінки роботи здобувача вищої освіти на практиці, змісту звіту входять до загальної нумерації сторінок, але номери сторінок на них не проставляють. Тобто нумерація роботи арабськими цифрами починається з п'ятої сторінки.</i> |
| Спеціальні символи                | Лапки використовуються друкарські (« »).<br>Вигляд апострофу має відповідати шрифту Times New Roman, а саме (').<br>В якості тире використовується знак короткого тире (–), а не дефісу (-). Перед та після короткого тире (–) робиться пробіл. В якості позначки номеру при цифрах використовується символ (№) шрифту Times New Roman   |
| Орієнтовний обсяг звіту           | До 20–25 сторінок  |
| Мова                              | Українська.  |



### 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** (структура змістовного наповнення звіту за програмою практики наведено у додатку Г).

**ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ**  
**ДОДАТКИ**

У додатках надати:

- Схему організаційної структури підприємства
- Фото-візуалізацію дизайну меню закладу РГ
- Окрім вказаних обов'язкових додатків, за бажанням студента можуть бути наведені інші документи відповідно до програми практичної підготовки: анкету проживаючого, зразок анкети для оцінки рівня якості обслуговування, схему технологічного процесу організації харчування у закладі РГ, лайн-чек, зразок сертифіката якості на продукти та інше.

Додатки позначають послідовно великими літерами української абетки, крім літер Г, Є, З, І, Ї, Й, 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).



**ДОДАТОК А**  
*Форма титульного аркуша звіту*

**ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ**  
Навчально-науковий інститут \_\_\_\_\_  
Форма навчання \_\_\_\_\_  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**ЗВІТ**  
з організаційної (міжнародної) практики

здобувачем вищої освіти 3 курсу  
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа  
освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»  
ступеня бакалавр

\_\_\_\_\_  
( 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****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

### 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, в 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.



**ДОДАТОК Г**  
*Структура змістовного наповнення звіту з практики*

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
| <b>1 Загальна характеристика підприємства готельно-ресторанного господарства</b>                 |  |                 |
| Фото-візуалізація підприємства   |  |                 |
| Тип закладу  |  |                 |
| Назва підприємства   |  |                 |
| Елемент фірмового стилю засобу розміщення (рекламний буклет, логотип, візитівка і т.п.)          |  |                 |
| 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 за-                              |  |                 |



|  |  |                              |                         |
|--|--|------------------------------|-------------------------|
| безпечення 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 і т.п.) |  |                              |                         |
| 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 і 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 оцінки 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<br/>узагальнену оцінку відвідувачів за наступними 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 наступними 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   |   |
| <b>Аналіз меню закладу ресторанного господарства</b>   |   |
| 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 - Фото-візуалізація 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>   |
| <b>Перелік страв відповідно до методів портфельного аналізу меню (для однієї групи страв на вибір)</b> |   |
| Група страв «.....»  |   |



|   |  |                |
|---|--|----------------|
| Метод ABC-аналізу (визначити відповідно до відсотку частки в обороті % приналежність до певної групи ABC-аналізу) |  |                |
| Страви групи А  | Страви групи В                             | Страви групи С |
| .....   | .....                                      | .....          |
| Метод Касавани-Сміта  |  |                |
| <b>Ранг «Зірка»</b><br>Попит: високий.<br>Маржа: висока (висока ціна та/або низька собівартість)                  | <i>Перелік страв<br/>назва страви/ціна</i> |                |
| <b>Ранг «Робочий кінь»</b><br>Попит: високий.<br>Маржа: низька (невисока ціна або висока собівартість).           | <i>Перелік страв<br/>назва страви/ціна</i> |                |
| <b>Ранг «Загадка»</b><br>Попит: низький.<br>Маржа: висока (висока ціна та/або низька собівартість)                | <i>Перелік страв<br/>назва страви/ціна</i> |                |
| <b>Ранг «Собака»</b><br>Попит: низький.<br>Маржа: низька (невисока ціна або висока собівартість).                 | <i>Перелік страв<br/>назва страви/ціна</i> |                |
| <b>6 Практична діяльність у закладі готельно-ресторанного господарства</b>  |  |                |
| Посада під час практичної діяльності  |  |                |
| Перелік посадових обов'язків  |  |                |
| Фото-візуалізація під час виконання посадових обов'язків  |  |                |

**Примітка:****ABC-аналіз**

Спосіб аналізу, коли товарні позиції ранжуються за 3-ма параметрами: продаж, маржа, виторг, і розподіляються на групи за ступенем впливу



на результат. ABC 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: 02.05.2024).