

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

Т.В. Капліна, О.В. Володько

ПРОГРАМА ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДО ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

для здобувачів 2 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

ВСТУП	4
1 ПЕРЕДУМОВИ, МЕТА ТА ЗАДАЧІ ПРАКТИКИ.....	5
2 ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ.....	6
2.1 Керівництво практикою.....	
2.2 Бази практики.....	
2.3 Обов'язки та права ЗдВО та керівників при проходженні практики.....	
3 ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ПРОГРАМИ ПРАКТИКИ.....	9
4 ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ	9
5 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ.....	10
6 ВИМОГИ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ З ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ.....	12
ДОДАТОК А Форма титульного аркуша звіту	14
ДОДАТОК Б Форма «ВІДМІТКИ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ»	15
ДОДАТОК В Форма «Відгук і оцінка роботи здобувача вищої освіти на практиці»	16
ДОДАТОК Г Структура змістовного наповнення звіту з практики.....	17

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.

Практична підготовка 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 Міністерства освіти 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).

Програма виробничої практики для студентів 2 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 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> .

Місце проведення практики: сучасні підприємства готельно-ресторанного господарства різних форм власності міст України та міжнародних партнерів.

Тривалість практики: 4 тижні (120 годин по 30 годин на тиждень).

1 ПЕРЕДУМОВИ, МЕТА ТА ЗАДАЧІ ПРАКТИКИ

Передумовою для проведення виробничої практики є отримані здобувачами бакалаврського рівня вищої освіти (далі – ЗдВО) 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:

OK01	Ділова іноземна мова
OK02	Ділова українська мова
OK07	Практична психологія в готельно-ресторанному бізнесі
OK22	Організація роботи номерного фонду готелю
OK39	Фронт-офіс

Мета практики:

- 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.

Задачі практики:

- ознайомлення з діяльністю підприємства готельно-ресторанного господарства;
- ознайомлення з виробничими процесами підприємства готельно-ресторанного господарства;
- освоєння основних сервісних послуг підприємства готельно-ресторанного господарства.
- здобути практичні навички обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг, виконуючи обов'язки офіціан-

та/бармена/кухаря або покоївки, аніматора, консьєржа, помічника адміністратора рецепції та ін.;

- розвинути навички комунікативного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

Відповідно до освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» проведення виробничої практики на 2 курсі сприяє формуванню, розвитку та закріпленню у здобувачів вищої освіти наступних 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 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

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

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості

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

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

2 ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

2.1 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 при розподілені 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 міжнародних партнерів 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 письмово кафедру готельно-ресторанної та курортної справи і директорат ННІДО ПУЕТ.

3 ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ПРОГРАМИ ПРАКТИКИ

Таблиця - Тематичний план програми практики

№	Перелік питань, що опрацьовуються під час практики	Годин
1	Настановчі збори з проходження практики. Проведення цільового інструктажу з техніки безпеки та охорони практиці на робочому місці в період проходження практики.	2
2	Ознайомлення з нормативними документи, 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	120

4 ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

Після закінчення терміну кожної 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 практики.

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 ПУЕТ.

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

Таблиця 5.2 – Публічний захист (максимальна кількість балів – 40)

Оцінка	Якісні критерії оцінювання
«Відмінно» (31-40 балів)	ЗдВО Здобувач 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» (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.
«Задовільно» (11-19 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» (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 5.3 – Шкала нарахування підсумкових балів

Оцінка за системою ECTS	Оцінка за шкалою ПУЕТ	Оцінка за національною шкалою	Якісні критерії оцінки виробничої практики
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, 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 (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)	Студент володіє навчальним

	льно) з обов'язковим повторним проходженням практики	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 ВИРОБНИЧОЇ 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. <i>Сторінки титульного аркушу, відмітки про проходження практики, відгуку і оцінки роботи здобувана вищої освіти на практиці, змісту звіту</i> входять до загальної нумерації сторінок, але номери сторінок на них не проставляють. Тобто нумерація роботи арабськими цифрами починається 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 використовується сим-

	вол (№) шрифту Times New Roman
Орієнтовний обсяг звіту	До 15–20 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 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 (структура змістовного наповнення звіту за програмою практики наведено у додатку Г).

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ
ДОДАТКИ

У додатках надати:

- Копії посадових інструкцій співробітників служби прийому та розміщення, служби обслуговування номерного фонду
- Графік роботи персоналу служби фронт-офіс
- Графік прибирання номерів для покоївок

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 виробничої практики

здобувачем вищої освіти 2 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 відгуці 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

1 Загальна характеристика підприємства готельно-ресторанного господарства		
Фото-візуалізація 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	
2 Організація роботи служби фронт-офіс на підприємстві		
Нормативні документи, що регулюють діяльність служби прийому і обслуговування		
Основні етапи обслуговування споживачів службою фронт-офісу		
Організаційна структура служби фронт-офіс на підприємстві		
Наявність автоматизованої системи управління (АСУ)	Вид автоматизованої системи управління, с тисла характеристика	
Фото-візуалізація АСУ		
Види та методи бронювання		
Способи оплати готельних послуг на підприємстві		
Розрахункова година		
Професійно-кваліфікаційні й особисті вимоги до посад служби		
Перелік посад	Функції	Вимоги
Черговий адміністратор

Портъе
.....		
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	
3 Організація роботи служби номерного фонду в засобі розміщення		
Закордонні стандарти до номерного фонду готелю		
Стандарти, які регулюють вимоги до номерного фонду готелів України		
Типи номерів на підприємстві	Тип номеру	Фото-візуалізація

Вимоги до приміщень житлової групи	Приміщення	Вимоги

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 в залежності від категорії		
Правила прибирання номерів в залежності від категорії готелю		
Приклад укомплектованого візка покоївки	Фото-візуалізація	

Періодичність білизни в готлі	зміни	
4 Особливості та психологічні аспекти міжособистісних комунікацій		
Психологічна структурного підрозділу підприємства, де проходили практику	характери- стика	
Критерії комунікації	ефективної	
Наведіть приклади бар'єрів ефективної комунікації, які Ви спостерігали, під час практичної підготовки або які виникають найчастіше в процесі професійної діяльності в готельно-ресторанному сервісі.		
Вид бар'єру (проблема взаємодії)	Причина виникнення	Шляхи попередження та подолання
Взаємодія «споживач – фахівець структурного підрозділу підприємства»		
Взаємодія «фахівець – фахівець (в рамках одного структурного підрозділу підприємства)»		
5 Практична діяльність у закладі готельно-ресторанного господарства		
Посада під час практичної діяльності		
Перелік посадових обов'язків		
Фото-візуалізація під час виконання посадових обов'язків		