

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

Т.В. Капліна, Л.І. Куш

ПРОГРАМА

**виробничої комплексної практики
для здобувачів першого рівня вищої освіти
4 курсу ступеня «бакалавр»
зі спеціальності
241 Готельно-ресторанна справа
освітня програма «Готельно-ресторанна справа»**

ПОЛТАВА
ПУЕТ
2022

Укладачі:

Капліна Т.В., д.т.н., професор, завідувачка кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ВНЗУ «Полтавський університет економіки і торгівлі»,

Куш Л.І., старший викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ВНЗУ «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Рецензенти:

Скрипник В.О., д.т.н., професор, професор кафедри технології та обладнання природних і харчових виробництв Полтавського державного аграрного університету,

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

Обговорено і схвалено на засіданні кафедри
готельно-ресторанної та курортної справи
“31” серпня 2022 р., протокол № 1

Зав. кафедри  проф. Т.В. Капліна

Рекомендовано до видання, розміщення в
електронній бібліотеці та використання в
освітньому процесі вченою радою ПУЕТ, протокол
протокол № 10 від 28 вересня 2022 р.

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| Вступ | 4 |
| Мета і задачі практики | 4 |
| Тематичний план програми практики | 5 |
| Організація практики | 5 |
| Програма практики..... | 7 |
| Вимоги до звіту | 10 |
| Підведення підсумків практики | 12 |
| Критерії оцінювання якості практичної підготовки | 12 |
| Додатки | 14 |

ВСТУП

Відповідно до Державного стандарту освіти обов'язковим елементом освітньо-професійної підготовки здобувачів вищої освіти є практична підготовка. Зміст практики визначається вимогами, викладеними в освітньо-професійній програмі.

Практична підготовка здобувачів першого рівня вищої освіти вищих навчальних закладів є основною і обов'язковою складовою частиною освітньо-професійної програми.

Програма виробничої комплексної практики розроблена у відповідності до навчального плану і графіку навчального процесу. Здобувачі першого рівня вищої освіти четвертого курсу ННІ денної освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» проходять виробничу комплексну практику в сучасних готельно-ресторанних комплексах м. Полтави, інших міст України та зарубіжжя. Тривалість практики 4 тижні.

МЕТА І ЗАВДАННЯ ПРАКТИКИ

Мета:

- поглиблення теоретичних знань, отриманих здобувачем при вивченні спеціальних дисциплін;
- набуття практичних навичок на основі вивчення досвіду роботи підприємства;
- формування досвіду ухвалення самостійних управлінських рішень на конкретних ділянках роботи в реальних виробничих умовах.

Задачі:

- ознайомлення з діяльністю підприємства з надання послуг споживачам підприємств готельно-ресторанного господарства;
- оволодіння сучасними методами і формами організації праці в готельно-ресторанному комплексі;
- засвоєння операційних процесів обслуговування споживачів підприємств готельно-ресторанного господарства;
- самостійне виконання конкретних виробничих завдань.

Місце проведення практики: сучасні готельно-ресторанні комплекси різних форм власності м. Полтава, міст України та зарубіжжя.

Керівництво практикою від підприємства здійснюється кваліфікованими спеціалістами, призначеними наказом

(розпорядженням); від університету – викладачами кафедри готельно-ресторанної та курортної справи.

Тематичний план програми практики

| № | Питання, що вивчаються | Місце проходження | Кількість днів |
|----|--|--|----------------|
| 1. | Структура закладу, організація його діяльності | Підприємство готельно-ресторанного господарства і його структурні підрозділи | 1 |
| 2. | Організація роботи готелів | Підприємство готельно-ресторанного господарства і його структурні підрозділи | 5 |
| 3. | Особливості організації роботи закладів ресторанного господарства при готелі | Ресторанний комплекс і його структурні підрозділи при готелі | 5 |
| 4. | Спеціальна інфраструктура підприємств готельно-ресторанного господарства | Підприємство готельно-ресторанного комплексу і його структурні підрозділи | 3 |
| 5. | Служба безпеки готелю | Підприємство готельно-ресторанного комплексу і його структурні підрозділи | 2 |
| 6. | Санітарно – гігієнічні вимоги до забезпечення роботи готельно-ресторанного комплексу | Підприємство готельно-ресторанного комплексу і його структурні підрозділи | 2 |
| 7. | Охорона праці | Підприємство готельно-ресторанного комплексу і його структурні підрозділи | 1 |
| 8. | Оформлення звіту | | 1 |
| | Разом | | 20 |

ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАКТИКИ

При від'їзді на практику здобувачі отримують документи: направлення на практику та робочу програму.

На початку практики здобувачі повинні отримати інструктаж з охорони праці в галузі, ознайомитися з правилами внутрішнього

трудового розпорядку підприємства, порядком отримання документації та матеріалів.

При зарахуванні здобувачів на штатні посади на час проходження практики на них розповсюджуються законодавство про працю та правила внутрішнього трудового розпорядку підприємства. На здобувачів, не зарахованих на штатні посади, також розповсюджуються правила внутрішнього трудового розпорядку підприємства.

Обов'язки здобувача вищої освіти при проходженні практики:

- своєчасно приступити до роботи на базі практики;
- 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;
- за умови проходження практики дублером виконувати доручені йому завдання, нести відповідальність за виконану роботу та її результати. Адміністрація бази практики має право залучати здобувача вищої освіти до участі у виконанні професійних завдань та обов'язків;
- систематично підбирати матеріал для звіту відповідно до програми практики;
- по закінченні практики подати на кафедру звіт, підписаний здобувачем і керівником практики, завірений печаткою підприємства або організації. До звіту додається характеристика з місця практики;
- захистити звіт із практики у встановлений кафедрою термін.

Здобувач вищої освіти має право:

- обирати місце проходження практики з врахуванням індивідуальних особливостей здобувача;
- звертатися за консультаціями до керівників практики, провідних фахівців;
- користуватися фондом законодавчих актів, нормативних та інструктивних матеріалів з програмних питань практики;
- користуватися правами члена трудового колективу, брати участь у громадському житті підприємства.

Навчально-методичне керівництво і контроль за організацією практики від університету здійснює кафедра готельно-ресторанної та курортної справи.

Обов'язки кафедри щодо організації практики:

- визначати бази практики;
- розподіляти здобувачів за базами практики;
- укладати договори про проведення практики між університетом та підприємством, організацією;
- призначати керівниками практики досвідчених викладачів;
- підготувати методичне забезпечення практики;
- провести інструктаж з організації проходження практики;
- здійснювати контроль за ходом практики;
- оцінювати якість практичного навчання і підведення підсумків.

Керівництво практикою здійснює викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи.

Обов'язки керівника:

- бере участь у настановному інструктажі здобувачам в університеті та в підсумковій конференції;
- ставить окремі завдання, які потребують теоретичного та практичного вирішення на виробництві;
- у випадку неявки здобувачів на практику, порушення ними трудової дисципліни, виникненні конфліктних ситуацій повідомляє про це письмово кафедру і директорат інституту;
- перевіряє звіти із проходження практики, бере участь у їх захисті;
- на засіданнях кафедри доповідає про стан проходження та підсумки практики.

ПРОГРАМА ПРАКТИКИ

1 Структура закладу, організація його діяльності

Характеристика бази практики: тип, назва, категорійність, форма власності, юридична адреса. Комплекс підприємств, що входять до складу готельно-ресторанного комплексу.

Види діяльності закладу, статут закладу, організаційна структура управління. Нормативні документи, що регламентують роботу закладу в цілому та його окремих посадових осіб (інструктивні, нормативно-технологічні та методичні матеріали) – навести та

надати копії.

Зручність і правильність планування та взаємозв'язок окремих приміщень.

Надати план - схему поверхів готельно-ресторанного комплексу без розміщення обладнання (М 1:100 або М 1:50).

2 Організація роботи готелів

Характеристика послуг, що надає готельний комплекс.

Номерний фонд засобу розміщення. Служба управління номерним фондом. Взаємозв'язок та зручність всіх служб готелю.

Маркетингові дослідження контингенту споживачів. Особливості їх розміщення та проживання

Кадрове забезпечення, вимоги до його кваліфікації. Навички спілкування із споживачами, у тому числі з іноземними.

Стан технічного нормування праці. Виконати фотографію робочого дня покоївки, скласти фактичний і плановий баланс робочого часу. Визначити резерви підвищення продуктивності праці і розробити заходи для скорочення втрат робочого часу.

3 Особливості організації роботи закладів ресторанного господарства при готелі

Типи закладів ресторанного господарства при готелі, їх потужність.

Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.

Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика форм постачання сировини, способів і маршрутів доставки товарів. Організація вхідного контролю якості товарів та продовольчої сировини.

Організація роботи виробничих цехів. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб ЗРГ.

Процес і умови обслуговування. Основні види обслуговування. Особливості організації обслуговування туристів. Національні традиції в харчуванні іноземних туристів.

Особливості обслуговування споживачів у номерах.

Обслуговування мешканців готелів у місцях відпочинку.

Особливості обслуговування тематичних заходів. Кейтеринг як складова бізнесу, вимоги до предметів матеріально-технічного забезпечення.

Організація рекламної діяльності закладів ресторанного господарства, її аналіз. Культура обслуговування як засіб реклами.

4 Спеціальна інфраструктура готельно-ресторанних комплексів

Спеціальна інфраструктура засобу розміщення.

Заклади дозвілля, спорту і розваг. Характеристика спортивно-оздоровчого та культурно-видовищного обслуговування.

Туристичні послуги. Організація надання анімаційних послуг. Діяльність служб екскурсійного обслуговування та технології їх роботи.

Надання банківських і фінансових послуг. Торговельні послуги.

Шляхи удосконалення форм і технологій надання додаткових послуг, засоби розширення асортименту додаткових послуг.

5 Служба безпеки готелю

Управління безпекою готелю. Комплекс технічних засобів безпеки. Технологія забезпечення безпеки готелю. Тактико - організаційні заходи забезпечення безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки.

Система захисту інформації та економічна безпека. Пожежна безпека.

Види інструктажів, що проводять у готельно-ресторанних комплексах для забезпечення охорони праці та техніка безпеки.

6 Санітарно-гігієнічні вимоги до забезпечення роботи готельно-ресторанного комплексу

Гігієнічні вимоги до мікроклімату в усіх приміщеннях ГРК. Санітарні вимоги до утримання житлового фонду готелю, виробничих, підсобних, торговельних, побутових приміщень та місць організації дозвілля.

Санітарно-гігієнічні, психофізіологічні та соціальні фактори умов праці на робочому місці. Основні напрямки поліпшення умов праці.

Санітарно - гігієнічні вимоги до організації проживання відвідувачів у номерах. Норми площі на одного відвідувача. Вимоги

до утримання номерів: періодичність прибирання, зміни білизни.

Санітарно-гігієнічні вимоги до організації місць дозвілля та розважальних заходів. Вимоги до обробки спортивних залів, басейнів, саун, лазень, соляріїв тощо.

Санітарно-гігієнічні вимоги до організації оздоровчо-лікувальних заходів: вимоги до саун, басейнів, перукарень, косметичних салонів. Обробка білизни, інвентарю та інструментарію. Контроль за станом води у басейнах, саунах. Мікроклімат цих приміщень.

Гігієнічні вимоги до матеріалів, що використовуються для оздоблення приміщень. Гігієнічні вимоги до матеріалів, які задіяні у оформленні залів, забезпечення спец ефектів тощо.

7 Охорона праці

Дивись «Методичні рекомендації до виробничої практики для здобувачів усіх спеціальностей».

ВИМОГИ ДО ЗВІТУ

Результати проходження практики повинні бути представлені у формі звіту (обсягом 25-30 друкованих аркушів формату А4, не враховуючи додатків). Зміст звіту повинен розкривати знання й уміння здобувача, набуті ним у вирішенні питань, визначених метою і завданням практики. При цьому увага має приділятися виявленню не лише позитивних, а й негативних факторів, що виникли під час практики.

Типова структура звіту: титульний аркуш (додаток А); зміст; загальна інформація про організацію – базу проходження практики; інформація про структуру, функції та організацію роботи підрозділу, де безпосередньо проходила практика; загальні висновки, особисті враження від практики; додатки - копії документів, схеми, інші матеріали.

Основні вимоги до подання інформації в тексті такі: чіткість, стислість, конкретність, обґрунтованість. Підготовка звіту є індивідуальною роботою кожного зі здобувачів. Звіти, складені колективно, або з використанням тільки теоретичного матеріалу, до захисту не допускаються.

Звіт підшивається у тверду обкладинку. Оформлення звіту має відповідати ДСТУ 3008-2015 Державний стандарт України. «Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення».

Текст роботи має бути написаним на одній стороні стандартного білого аркуша, поля: ліве - 20 мм, праве - 10 мм, верхнє - 10 мм (до номеру сторінки), нижнє - 10 мм. Не допускається виділення поля будь-якими рамками. Робота оформлюється друкованим способом (комп'ютерний набір). Текст роботи, заголовки, таблиці, малюнки, додатки мають бути написані чорнилом одного кольору.

Всі сторінки мають бути пронумеровані арабськими цифрами без рисочок і крапок у правому верхньому куті. Титульний аркуш входить до загальної нумерації і вважається першою сторінкою, але номер сторінки на ньому не ставиться. Всі аркуші звіту, таблиці і додатки повинні мати єдину порядкову нумерацію. "Зміст", "Вступ", "Висновки", не нумеруються, їх назви і служать заголовками структурних елементів.

Розділи нумеруються арабськими цифрами. Після номера розділу ставиться крапка, після назви розділу крапка не ставиться. Параграфи (підрозділи) нумеруються в межах кожного розділу, номер параграфа складається із номера розділу і номера самого параграфа, розділених крапкою.

Заголовки розділів розміщуються симетрично до тексту, не підкреслюються і пишуться без крапки в кінці. Переноси слів в заголовках не допускаються. Виділення заголовка забезпечується відступом від основного тексту; відстань між рядками заголовка приймають такою ж, як і у самому тексті. Кожний розділ рекомендується починати з нової сторінки; не дозволяється під назву розділу відводити окрему сторінку. Ця ж вимога стосується й інших основних структурних частин роботи – вступу, висновків, додатків.

ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИКИ

Не пізніше, ніж через три дні після закінчення практики здобувач подає на кафедру письмовий звіт з проходження практики і характеристику, підписану керівником практики. Звіт передається на перевірку керівнику практики від кафедри. За результатами перевірки складається рецензія. Відзначені в рецензії недоліки повинні бути автором звіту усунені, а матеріали подані на повторну перевірку - доопрацьовані.

Для проведення захисту практики зав. кафедрою затверджує комісію у складі 3-х викладачів кафедри. Захист практики проходить у 10-денний термін після її завершення.

Підведення підсумків практики здійснюється шляхом індивідуального захисту звіту кожним здобувачем. Під час захисту здобувач розповідає комісії про проходження практики, формулює завдання практики і пояснює їх виконання, висвітлює отримані результати. Оцінювання практики здійснюється згідно з критеріями, наведеними нижче і кількість балів за кожний критерій проставляється у лист оцінювання (додаток Б). За результатами захисту виставляється диференційна оцінка, яка враховується нарівні з іншими оцінками, що характеризують успішність здобувачів. Результати захисту заносять в екзаменаційну відомість та залікову книжку здобувача.

Здобувач, що не виконав програму практики і отримав незадовільний відгук на базі практики або незадовільну оцінку при захисті звіту, відраховується з навчального закладу.

Підсумки проходження здобувачами практики обговорюються на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

1. Оцінювання звіту повнота виконання програми практики (максимальна кількість балів – 60).

| Ступінь відповідності програмі практики | Кількість балів |
|--|------------------------|
| Повністю відповідає | 36-60 |
| Частково відповідає | 16-35 |
| Не відповідає | 1-15 |

2. Оформлення звіту: текстова частина, таблиці, графіки, діаграми, список джерел та ін. (максимальна кількість балів – 10).

| Ступінь відповідності встановленим вимогам | Кількість балів |
|---|------------------------|
| Повністю відповідає | 7-10 |
| Частково відповідає | 3-6 |
| Не відповідає | 1-2 |

3. Публічний захист звіту на комісії (максимальна кількість балів – 30).

Оцінка за захист

Умови виставляння оцінки

| | |
|---|---|
| Оцінка “відмінно” (21-30 балів) | 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. |
| Оцінка “добре” (11-20) | Здобувач 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” (6-10 балів) | Здобувач 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 інших питань з програм практики. |
| Оцінка “незадовільно” (1-6 балів) | Здобувач не може доповісти про основні результати проходження практики, не відповідає на поставлені питання з програми практики або дає на них неправильні відповіді. |

Шкала нарахування підсумкових балів

| Оцінка за системою ЄКТС | Оцінка за шкалою ПУЕТ | Оцінка за національною шкалою | Якісні критерії оцінки знань |
|-------------------------|-----------------------|-------------------------------|--|
| A | 90-100 | 5 (відмінно) | Глибокі знання, можлива незначна кількість помилок |
| B | 82-89 | 4 (добре) | Міцні знання з можливими кількома помилками |
| C | 74-81 | | |
| D | 64-73 | 3 (задовільно) | Непогані знання, але значна кількість помилок |
| E | 60-63 | | |

| | | | |
|----|-------|--|---|
| FX | 35-59 | 2 (незадовільно) з можливістю повторного складання | Недостатні знання, слабо засвоєний матеріал, невміння самостійно викласти його зміст |
| F | 0-34 | 2 (незадовільно) з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | Невміння осмислити зміст теми і публічно чи письмово представити його |

Додаток А

Форма титульного аркуша звіту

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Вищого навчального
закладу Укоопспілки
«Полтавський університет
економіки і торгівлі»
08 липня 2015 року № 152-Н
Форма № П-1.14.

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи**

ЗВІТ

**про проходження виробничої комплексної практики
зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
освітня програма «Готельно-ресторанна справа»**

База практики _____
Період з "___" _____ 20__ р. по "___" _____ 20__ р.

| | |
|-------------------------------|---|
| Дата подання на кафедру _____ | Здобувач вищої освіти групи _____ |
| Дата перевірки _____ | _____ |
| Дата захисту _____ | прізвище, ініціали _____ підпис _____ |
| Всього балів _____ | Керівник практики від кафедри _____ |
| Оцінка _____ | _____ |
| Оцінка (ЄКТС) _____ | прізвище, ініціали _____ підпис _____ |
| Члени комісії _____ | Керівник практики від організації _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | прізвище, ініціали _____ підпис _____ |

*Місце печатки
підприємства*

ПОЛТАВА 20__

Додаток Б**Лист оцінювання результатів виробничої комплексної**

практики здобувача(ки) групи _____ зі спеціальності 241
Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна
справа»

(прізвище, ім'я, по батькові здобувача)

Критерії оцінювання

Бали
керівник комісія

Зміст (до 60 балів)

Повнота виконання програми практики (60 балів)

Характеристика бази практики (до 5 балів)

Розкриття основних програмних питань (до 35 балів)

Обґрунтовані висновки та пропозиції (до 10 балів)

Виконання індивідуальних завдань (до 5 балів)

Охорона праці (до 5 балів)

Оформлення звіту (до 10 балів)

Відповідність стандартам щодо оформлення звіту в цілому (титульний аркуш, зміст, структура) (до 4 бали)

Відповідність чинним стандартам щодо оформлення таблиць, формул, графічних ілюстрацій (до 3 балів)

Відповідність чинним вимогам щодо оформлення літературних джерел (до 3 балів)

Захист (до 30 балів)

Повнота та лаконічність висвітлення у доповіді ключових аспектів програми практики (до 15 балів) x

Аргументованість та повнота відповідей на додаткові питання (до 15 балів) x

Всього балів

Підсумкова оцінка за національною шкалою

Підсумкова оцінка за шкалою ЄКТС

Підпис членів комісії

Дата захисту