

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

Т.В. Капліна, Л.І. Куш

ПРОГРАМА

**організаційної (міжнародної) практики
для здобувачів першого рівня вищої освіти
3 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»,

Куц 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 держаного 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

1. Вступ	4
2. Мета і завдання практики	4
3. Тематичний план програми практики	5
4. Організація практики	6
5. Програма практики	8
6. Вимоги до звіту	10
7. Підведення підсумків практики	12
8. Критерії оцінювання якості практичної підготовки	12
Додатки	15

ВСТУП

Програма організаційної (міжнародної) практики розроблена у відповідності до навчального плану і графіку навчального процесу. Зміст практики визначається вимогами, викладеними в освітньо-професійній програмі. Здобувачі першого рівня вищої освіти третього курсу ННІ денної освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» проходять організаційну практику в передових підприємствах готельно-ресторанного господарства м. Полтави, інших міст України та зарубіжжя. Тривалість практики 6 тижнів.

МЕТА І ЗАВДАННЯ ПРАКТИКИ

Мета практики:

- формування практичних навичок на базі теоретичних знань зі спеціальних дисциплін, отриманих у процесі навчання;
- придбання досвіду щодо обслуговування споживачів у готелі;
- удосконалення і розвиток професійних навичок для прийняття самостійних рішень у різних виробничих ситуаціях у реальних ринкових умовах .

Завдання практики:

- ознайомлення з діяльністю підприємства з надання послуг споживачам підприємств готельно-ресторанного господарства;
- ознайомлення з виробничими процесами у закладах розміщення;
- освоєння основних сервісних послуг, що надаються гостям готельно-ресторанних комплексів;
- засвоєння операційних процесів обслуговування споживачів у підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Місце проведення практики: сучасні підприємства готельно-ресторанного господарства 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

№	Назва робіт.	Місце проходження	Кількість днів
	Питання, що вивчаються		
1.	Характеристика підприємства готельно-ресторанного господарства	Підприємство готельно-ресторанного господарства і його структурні підрозділи	2
2.	Організація та структура служб підприємства готельно-ресторанного господарства і особливості їх функціонування	Підприємство готельно-ресторанного комплексу і його структурні підрозділи	3
3.	Сервісні послуги, що надаються споживачам підприємства готельно-ресторанного господарства	Підприємство готельно-ресторанного господарства і його структурні підрозділи Структурні підрозділи готелю	5
4.	Організація і технологія обслуговування у готелі	Заклади ресторанного господарства при готелі	5
5.	Організація роботи закладів ресторанного господарства при готелі	Підприємство готельно-ресторанного господарства і його структурні підрозділи	10
6.	Додаткові послуги, що надаються готельно-ресторанними комплексами	Підприємство готельно-ресторанного господарства і його структурні підрозділи	5
7.	Охорона праці	Підприємство готельно-ресторанного господарства і його структурні підрозділи	3
8.	Оформлення звіту		2
	Разом:		30

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:

- 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;
- 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;
- вимагати надання робочого місця згідно із програмою практики;
- 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 Характеристика підприємства готельно-ресторанного господарства

Загальне знайомство з підприємством і його структурними одиницями, вхідний інструктаж та інструктаж на робочому місці.

Загальна характеристика підприємства готельно-ресторанного господарства: тип, назва, категорійність, форма власності, юридична адреса. Інфраструктура засобу розміщення, заклади ресторанного господарства (ресторан, бар, буфети).

Кількість поверхів у готелі, загальна кількість місць, види номерів (люкс, напівлюкс, стандартні 1-2 категорії). Тарифи на місця і номери для громадян України і для іноземних туристів.

Зручність і правильність планування, взаємозв'язок окремих приміщень. Матеріальна база.

Нормативна документація, що регламентує діяльність готелю з приймання та обслуговування споживачів.

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

Надати схему напрямків діяльності підприємства готельно-ресторанного господарства.

Надати схематичний план функціональних зон підприємства готельно-ресторанного господарства.

2 Організація та структура служб підприємства готельно-ресторанного господарства і особливості їх функціонування

Форми та структура управління готельно-ресторанними комплексами. Адміністративно-управлінський персонал. Посадові обов'язки працівників даного готелю.

Організація роботи основних служб та особливості їх функціонування, таких як:

- служба управління номерним фондом;
- адміністративна служба;
- служба ресторанного господарства;
- комерційна служба;
- технічні служби;
- допоміжні та додаткові служби.

Надати схему та структуру управління готельно-ресторанного комплексу (статут, склад служб і організація їх підпорядкування, основні обов'язки адміністративно-управлінського персоналу і робітників).

3 Сервісні послуги, що надаються споживачам підприємства готельно-ресторанного господарства

Охарактеризувати послуги, що надаються готельно-ресторанними комплексами, їх суть та функції.

Організація процесу виробництва і надання готельних послуг. Види послуг, що надаються готельним господарством.

Організація проживання в готелі.

Організація побутового обслуговування та прибиральних робіт.

Відпрацювання навичок спілкування зі споживачами (знайомство, вітання та звертання, інформація про себе). Спілкування у різних комунікативних ситуаціях, правила етикету при привітанні.

Скласти пам'ятку персоналу щодо дотримання правил професійної етики.

4 Організація і технологія обслуговування у готелі

Технологія прийому та розміщення споживачів: попереднє замовлення місць в готелі (бронювання); прийом, реєстрація і розміщення гостей; надання додаткових послуг; кінцевий розрахунок і оформлення від'їзду.

Бронювання номерів, реєстрація і поселення в готель (алгоритм поселення споживачів, перелік документів необхідних для цього), орієнтування в готелі. Види розрахунків зі споживачами.

Підготовка номерного фонду до поселення мешканців. Оснащення номерного фонду засобу розміщення.

Особливості прийому і розміщення іноземних туристів у складі груп, іноземних туристів-індивідуалів, громадян України.

Правила роботи з багажем. Методика розміщення гостей з урахуванням категорії готелю.

5 Організація роботи закладів ресторанного господарства при готелі

Типи закладів ресторанного господарства при готелі, їх потужність

та структура (виробничі, складські, торговельні, допоміжні приміщення). Види роздавальні. Призначення і характеристика торговельних приміщень закладів, схема взаємозв'язку із цехами підприємства.

Організація виробництва у закладах ресторанного господарства при готелі. Структура і характер виробництва закладів ресторанного господарства. Організація обслуговування, його методи і форми. Основні вимоги до закладів харчування, де обслуговуються споживачі.

Організація сніданку, “шведського столу (лінії)”, прискорених видів харчування (експрес-обідів, бізнес-ланчів і т. ін.). Варіанти сервування столів для сніданку, обіду, вечері. Порядок прийому замовлення та подавання страв при обслуговуванні споживачів. Організація харчування в номерах.

Технології обслуговування іноземних та вітчизняних громадян, групи туристів та приватних осіб; технології обслуговування з позначкою “особлива увага”.

6 Додаткові послуги, що надаються готельно-ресторанними комплексами

Види та форми додаткових послуг у готелі та технологія їх надання. Технологія розрахунків за додаткові послуги.

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

Рекреація. Організація надання бізнес- та анімаційних послуг для туристів. Характеристика діяльності служб екскурсійного обслуговування та технології їх роботи; спортивно-оздоровчого обслуговування та культурно-анімаційного обслуговування.

Характеристика системи забезпечення медичної допомоги споживачам готелю, надання першої медичної допомоги.

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 30-35 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;

викладення змісту програми практики;

загальні висновки, особисті враження від практики;

список використаної літератури;

додатки - копії документів, схеми, фотоматеріали та інше.

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 (додаток Б). 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. За результатами захисту виставляється диференційна оцінка, яка враховується нарівні з іншими оцінками, що характеризують успішність здобувачів (додаток В). Результати захисту заносяться 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		Непогані знання, але значна кількість помилок
D	64-73	3 (задовільно)	Недостатні знання, слабо засвоєний матеріал, невміння самостійно викласти його зміст
E	60-63		2 (незадовільно) з можливістю повторного складання
FX	35-59	2 (незадовільно) з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	Невміння осмислити зміст теми і публічно чи письмово представити його
F	0-34		

Додаток А

Зразок титульного аркуша звіту

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального закладу

Укоопспілки «Полтавський

університет економіки і торгівлі»

08 липня 2015 року № 152-Н

Форма № П-І.14.

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

ЗВІТ

**про проходження організаційної (міжнародної) практики
зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»**

База практики _____

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

Дата подання на кафедрі _____

Дата перевірки _____

Дата захисту _____

Всього балів _____

Оцінка _____

Оцінка (ЄКТС) _____

Члени комісії _____

Здобувач вищої освіти групи _____

прізвище, ініціали

підпис

Керівник практики від кафедри

прізвище, ініціали

підпис

Керівник практики від організації

прізвище, ініціали

підпис

*Місце печатки**підприємства*

ПОЛТАВА 20__

Додаток Б

***Приблизний перелік питань, які повинні бути відображені
в характеристиці 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. Участь у суспільному житті колективу і вміння працювати з людьми.
8. Повнота виконання програми. При невиконанні будь-яких питань або завдань вказати причину.

Керівник практики _____
(підпис) (ініціали, прізвище)

Додаток В

**Лист оцінювання організаційної (міжнародної) практики
здобувача(ки) групи _____ зі спеціальності 241
«Готельно-ресторанна справа»**

(прізвище, ім'я, по батькові здобувача)

Критерії оцінювання

ал
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)

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

Всього балів

Підсумкова оцінка за національною шкалою

Підсумкова оцінка за шкалою ЄКТС

Підпис членів комісії

Дата захисту