

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-
ресторанної справи та підприємництва

О.А. Ніколайчук, А.В. Слащева, С.Ю. Попова

ПЕРЕДДИПЛОМНА ПРАКТИКА

Програма та методичні рекомендації

Рівень магістр

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Кривий Ріг
2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-
ресторанної справи та підприємництва

О.А. Ніколайчук, А.В. Слащева, С.Ю. Попова

ПЕРЕДДИПЛОМНА ПРАКТИКА

Програма та методичні рекомендації

Рівень магістр

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Затверджено на засіданні
кафедри технологій в ресторанному
господарстві, готельно-ресторанної
справи та підприємництва
Протокол № 2
від “11” вересня 2020 р.

Схвалено навчально-методичною
радою ДонНУЕТ
Протокол №3
від “24” листопада 2020 р.

Кривий Ріг
2020

**УДК [378.147.091.33-027.22: (334.722+[330.552:339.1]+336.7)]:378.22
Н 75**

Ніколайчук, О.А., Слащева, А.В., Попова, С.Ю.

Н 75 Переддипломна практика: програма та методичні рекомендації для здобувачів вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітній рівень магістр / Ніколайчук О.А., Слащева А.В., Попова С.Ю.; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. техн. в рестор. госп., гот.-рест. справи та підприємн. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. – 23 с.

Програма та методичні рекомендації призначені для проходження переддипломної практики здобувачів вищої освіти на підприємствах, що здійснюють активну господарську діяльність. В методичних рекомендаціях сформульовані ціль та завдання практики, визначено і розкрито зміст переддипломної практики, форми та методи контролю проходження практики, зазначено вимоги до змісту та оформлення звіту, наведена послідовність підведення підсумків практики та критерії оцінювання її результатів.

УДК 378.147.091.33-027.22:378.21:005

© Ніколайчук О.А., Слащева А.В.,
Попова С.Ю., 2020

© Донецький національний
університет економіки й торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського,
2020

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. Цілі і завдання переддипломної практики	5
2. Організація і керівництво переддипломної практикою.....	5
3. Зміст переддипломної практики.....	7
4. Робоча програма переддипломної практики.....	10
5. Індивідуальні завдання.....	12
6. Інформаційні джерела.....	13
7. Форми і методи контролю проходження практики	13
8. Критерії оцінки якості практичної підготовки та підведення підсумків практики.....	14
9. Список рекомендованої літератури.	16
ДОДАТКИ	18

ВСТУП

Сфера готельного і ресторанного бізнесу в Україні характеризується динамічним розвитком та є важливим чинником культурного та економічного розвитку країни. Процеси, що відбуваються на вітчизняному готельно-ресторанному ринку вимагають гнучко реагувати на зміни попиту і прихильності споживачів. Це потребує якісного підвищення професійного рівня підготовки фахівців з готельно-ресторанної справи, які повинні мати фундаментальну як теоретичну, так і практичну підготовку. У цьому зв'язку зростає роль практичної підготовки майбутніх фахівців, покликаної забезпечити спроможність застосовувати на практиці набуті знання та навички при виконанні фахових завдань у ринкових умовах господарювання.

Проходження переддипломної практики є важливою складовою удосконалення професійної підготовки, підвищення рівня професійних знань, умінь та навичок випускників та підготовки і написання дипломної роботи. За час проходження практики студент повинен удосконалити свій рівень загальної теоретичної і спеціальної практичної підготовки, виявити знання загальнотеоретичних, професійно орієнтованих і спеціальних дисциплін, які розкривають теоретичні основи та практичні питання готельно-ресторанної справи; вміння аналізувати процеси та явища у сфері готельно-ресторанного бізнесу, встановлювати значимі фактори та причинно-наслідкові зв'язки при виявленні проблем конкретного підприємства, формулювати конкретні пропозиції щодо вдосконалення управління об'єктом; готувати управлінські рішення та брати участь у їх реалізації.

Переддипломна практика спрямована на формування необхідного обсягу практичних знань та умінь і передбачена у третьому семестрі освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» у закладах (підприємствах) готельно-ресторанного господарства різних типів та форм власності.

Під час проходження переддипломної практики здобувачі вищої освіти повинні ознайомитися з діяльністю підприємств-баз практики, метою та завданнями готельного підприємства; організацією роботи основних структурних підрозділів готельно-ресторанного підприємства; технологічним циклом обслуговування клієнтів готельно-ресторанного підприємства; основами організації праці управлінського персоналу на підприємстві; а також зібрати матеріали, необхідні для виконання кваліфікаційної роботи.

Програма і методичні рекомендації розроблені на основі Положення про практичну підготовку здобувачів вищої освіти П ДонНУЕТ 05.02-01-2020.

1. ЦІЛІ І ЗАВДАННЯ ПЕРЕДДИПЛОМНОЇ ПРАКТИКИ

Метою переддипломної практики є узагальнення і вдосконалення здобутих студентами знань, практичних умінь та навичок на базі закладів (підприємств) готельно-ресторанного господарства різних типів та форм власності, оволодіння професійним досвідом та готовності їх до самостійної трудової діяльності, а також збору матеріалів для написання кваліфікаційної роботи.

Завданнями переддипломної практики є:

- безпосередня практична підготовка здобувачів вищої освіти до самостійної роботи на посадах фахівців організацій;
- закріплення та поглиблення теоретичних знань, отриманих при вивченні фахових дисциплін;
- творче засвоєння здобувачем ВО фахових знань у тісному взаємозв'язку з практикою діяльності закладу (підприємства) готельно-ресторанного господарства різних типів та форм власності;
- формування загальної уяви про діяльність готельно-ресторанного комплексу, визначення мети та завдань підприємства;
- ознайомлення з роботою основних структурних підрозділів готелю, особливостями надання основних і додаткових послуг;
- вивчення структури управління підприємством, розподілу посадових обов'язків і фактичного їх виконання керівниками підприємства та фахівцями;
- розробка рекомендацій з удосконалення організації управління підприємством, вивчення системи управління якістю послуг підприємства;
- збір необхідних матеріалів для написання дипломної роботи, їх обробка, аналіз та систематизація, виконання всіх необхідних розрахунків;
- підготовка звіту з переддипломної практики, обґрунтування висновків, рекомендацій та пропозицій з використанням аналітичних результатів.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ І КЕРІВНИЦТВО ПЕРЕДДИПЛОМНОЇ ПРАКТИКОЮ

Відповідальність за організацію, проведення практики та контроль її результатів покладається на завідувача кафедри технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та підприємництва.

Загальне навчально-методичне керівництво практикою здійснює відділ інноваційних освітніх технологій.

Безпосереднє навчально-методичне керівництво і виконання програми практики забезпечують відповідні викладачі-керівники практики від кафедри технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та підприємництва разом із керівниками від баз практики.

Організаційними заходами кафедри технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та підприємництва, що забезпечують підготовку та порядок проведення переддипломної (виробничої) практики, є:

визначення відповідності підприємств-баз практики умовам практичної підготовки та затвердження переліку баз практики для відповідного навчального року;

укладання договорів про проведення практики здобувачів вищої освіти між Університетом та підприємством (організацією, установою);

підготовка наказу про розподіл здобувачів вищої освіти за базами практики та закріплення керівників практики;

формування індивідуальних завдань на практику (згідно додатку А);

направлення здобувачів вищої освіти на бази практики (додаток Б);

проведення анкетування здобувачів вищої освіти;

контроль, аналіз та узагальнення результатів проведення практики.

Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та підприємництва призначає керівниками практики викладачів, які ознайомлені з діяльністю організацій, де здобувачі вищої освіти проходять практику.

Керівник практики від кафедри технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та підприємництва:

розробляє індивідуальні завдання;

забезпечує проведення всіх організаційних заходів в Університеті перед виїздом здобувачів вищої освіти на практику: інструктаж про порядок проходження практики; надання здобувачам вищої освіти необхідних документів (направлення – додаток Б; гарантійний лист – додаток В);

контролює своєчасне прибуття здобувачів вищої освіти до місць практики;

здійснює контроль за виконанням програми практики та строками її проведення;

надає методичну допомогу під час виконання індивідуальних завдань;

проводить консультації щодо обробки зібраного матеріалу та його використання для складання звіту про практику;

інформує здобувачів вищої освіти про порядок надання звітів про практику;

приймає захист звітів здобувачів вищої освіти, атестує їх і виставляє оцінки у індивідуальний план здобувача вищої освіти.

Здобувачі вищої освіти при проходженні переддипломної практики зобов'язані:

до початку практики одержати від керівника практики від Університету направлення, методичні матеріали та консультації щодо оформлення всіх необхідних документів;

своєчасно прибути на базу практики;

у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені програмою практики та вказівками її керівників;

вивчити й суворо дотримуватись правил охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії та внутрішнього розпорядку;

нести відповідальність за виконану роботу та її результати і показувати приклад свідомого і сумлінного ставлення до праці;
своєчасно оформити звітну документацію та скласти залік з практики.

Здобувачі вищої освіти-практиканти мають право на:
методичне та організаційне забезпечення практики від Університету та бази практики;
можливість отримання робочого місця згідно з програмою практики;
консультативну допомогу з боку керівників практики як від Університету, так і від бази практики.
користування бібліотекою підприємства;
ознайомлення з установчими документами, фінансовою та статистичною звітністю підприємства тощо, якщо ці документи не містять комерційної таємниці підприємства;
здорові, безпечні та належні для високопродуктивної роботи умови праці.

3. ЗМІСТ ПЕРЕДДИПЛОМНОЇ ПРАКТИКИ

При проходженні переддипломної практики *у закладах (підприємствах) готельно-ресторанного господарства* вивченню та дослідженню підлягають наступні питання:

1 Загальна характеристика бази практики та його діяльності

А) Характеристика споруди готельно-ресторанного підприємства, складу приміщень і інфраструктури готельно-ресторанного підприємства.

При дослідженні даного питання здобувач вищої освіти повинен ознайомитися з системою управління і режимом його роботи, з основними напрямками господарської діяльності підприємства-бази практики. Вивчити Статут і установчі документи підприємства, організаційно-правові принципи побудови діяльності підприємства. У звіті здобувач ВО має відобразити: повну назву підприємства, його місцезнаходження, форму власності, вид, цілі і задачі його діяльності.

Б) Характеристика номерного фонду.

В рамках даного питання проводиться аналіз наявного номерного фонду готелю, його якості і стану матеріально-технічного забезпечення та відповідність діючим стандартам. Надати рекомендації щодо поліпшення складу номерного фонду. Запропонувати шляхи оптимізації організації готельних номерів

В) Організація роботи основних служб та відділів готельно-ресторанного підприємства.

Здобувач вищої освіти при вивченні даного питання повинен ознайомитись зі складом основних служб та їх функціями, основними завданнями, переліком посад та кваліфікаційним складом робітників у кожній службі. Надати стисло характеристику служб.

2 Управління готельно-ресторанним комплексом

А) Структура управління готельно-ресторанним комплексом

В рамках даного питання досліджується схема організаційної структури управління конкретного готельно-ресторанного підприємства, здійснюється її аналіз: тип, принципи побудови, ефективність для організації, оптимальність побудови (відсутність дублювання функцій, відсутність не закріплених за будь-ким функцій управління). Надати рекомендації щодо поліпшення організаційної структури управління підприємством та раціонального розподілу посадових обов'язків між структурними підрозділами.

Б) Аналіз посадових обов'язків керівників підприємства та фахівців. Штатний розклад закладу готельного і ресторанного господарства

Вивчаються посадові обов'язки основних керівників та фахівців підприємства, на якому здобувач вищої освіти проходить практику та кваліфікаційні вимоги до них (розподіл функціональних обов'язків та посадові інструкції працівників); вивчається штатний розклад закладу готельного і ресторанного господарства.

В) Управління персоналом закладу готельного і ресторанного господарства

При дослідженні даного питання здобувач вищої освіти повинен ознайомитися основними технологіями управління персоналом, побудовою кадрової роботи, порядком набору персоналу та основними критеріями його відбору, дослідити порядок визначення потреби в персоналі, системою навчання та адаптації персоналу, порядком оцінювання роботи персоналу; наявною системою мотивації та оплати праці, системою соціальних благ та гарантій, забезпечення безпеки праці; правилами поведінки персоналу готель-ресторанного підприємства.

3 Характеристика технологічного циклу обслуговування клієнтів готельно-ресторанного підприємства

А) Характеристика системи бронювання готелю:

Надається характеристика системи бронювання готельно-ресторанного підприємства. Досліджується автоматизована система бронювання (за наявності). Аналізується технологія бронювання номерів, порядок виконання замовлення і складання звітів щодо бронювання, особливості бронювання груп.

Б) Реєстрація клієнта (передреєстраційна діяльність, реєстраційний запис, визначення номеру). Нові прогресивні методи реєстрації клієнтів.

В рамках даного питання вивчається технологія обслуговування гостей службою прийому та розміщення, надається характеристика процесу реєстрації клієнта та специфіки технологічної документації, вивчається використання інноваційних методів реєстрації клієнтів.

В) Характеристика обслуговування клієнта поверховою службою. Забезпечення безпеки гостя в готелі (контроль за ключами, електронні запираючі системи, збереження коштовностей гостей).

Здобувач вищої освіти при вивченні даного питання повинен проаналізувати процеси організації обслуговування клієнта поверховою службою, організації служби безпеки готельно-ресторанного підприємства

тощо. Надати рекомендації щодо оптимізації організації обслуговування та служби безпеки підприємства.

Г) Характеристика основних та додаткових послуг. Пропозиції щодо розширення асортименту додаткових послуг готельно-ресторанного підприємства.

При дослідженні даного питання здобувач вищої освіти повинен ознайомитися з переліком основних та додаткових послуг в готельно-ресторанному підприємстві та охарактеризувати їх. Надати рекомендації щодо підвищення якості обслуговування та розширення асортименту додаткових послуг готелю.

Д) Методи оплати готельних послуг

Надається характеристика методів оплати готельних послуг, що застосовуються в базовому підприємстві (касові, персональні, дорожні чеки, пластикові картки, платіжні системи в Інтернет), вивчається специфіка технологічної документації. Надаються пропозиції щодо використання нових прогресивних методів оплати.

5. Індивідуальне завдання

6. Підготовка матеріалів та написання звіту з практики вимагає:

систематизації отриманих матеріалів та результатів переддипломної практики;

формування висновків щодо ефективності функціонування конкретного готельно-ресторанного підприємства та підвищення якості обслуговування клієнтів.

Під час проходження практики **здобувачі вищої освіти повинні ознайомитися з:**

– історією створення та розвитку підприємства (статутними документами, напрямками діяльності тощо);

– законодавчими і нормативними документами, які регламентують діяльність бази практики;

– особливостями технологічних процесів обслуговування клієнтів;

– організаційною структурою управління підприємства-бази практики;

– наявним номерним фондом та станом його матеріально-технічного забезпечення;

– роботою основних служб та управлінських підрозділів (служба бронювання, прийому та розміщення гостей, служби номерного фонду, служби організації харчування, відділу кадрів, адміністративно-управлінської служби, інженерно-експлуатаційної служби, фінансово-економічної служби тощо);

– цілями, завданнями, принципами діяльності та функціями основних служб та підрозділів;

– технологічним циклу обслуговування клієнтів готельно-ресторанного підприємства – бази практики (характеристика системи бронювання, реєстрації клієнта, обслуговування клієнта поверховою службою, методами оплати готельних послуг);

- комп'ютерними програмами, за допомогою яких реалізуються завдання підприємства;
- місцем підприємства у структурі економіки України;
- тенденціями функціонування та розвитку об'єкту практики у контексті об'єктивних світогосподарських закономірностей.

Після проходження переддипломної практики **здобувачі ВО повинні вміти:**

- аналізувати технологічну документацію, статистичну інформацію для оцінки діяльності готельно-ресторанного підприємства;
- давати оцінку діяльності готельно-ресторанного підприємства;
- виявляти основні чинники, що обумовлюють фактичний стан діяльності готельно-ресторанного підприємства;
- розкривати основні тенденції його розвитку;
- виявляти існуючі проблеми в діяльності готельно-ресторанного підприємства;
- оцінювати організаційні та технологічні процеси готельно-ресторанного підприємства;
- досконало володіти обчислювальною технікою, яка використовується у роботі сучасних підприємств;
- розробляти рекомендації щодо оптимізації технологічного циклу обслуговування клієнтів, підвищення якості обслуговування та розширення асортименту додаткових послуг готельно-ресторанного підприємства, поліпшення організаційної структури управління підприємством та раціонального розподілу посадових обов'язків між структурними підрозділами.
- професійно орієнтуватись у сучасних інформаційно-комунікаційних системах.

Отримані під час проходження практики дані треба систематизувати для подальшого аналізу.

Типова структура звіту з переддипломної практики наведена у додатку Г.

4. РОБОЧА ПРОГРАМА ПЕРЕДДИПЛОМНОЇ ПРАКТИКИ

Задачі та обов'язки здобувачів вищої освіти під час проходження переддипломної практики наведені в таблиці 4.1.

Таблиця 4.1 – Робоча програма переддипломної практики підготовки здобувачів вищої освіти

<i>Етапи</i>	<i>Завдання</i>	<i>Кількість годин</i>
1. Організаційні збори	Ознайомлення здобувачів вищої освіти-практикантів із метою, завданнями переддипломної практики, із календарним планом проведення практики, вимогами до написання звіту, обов'язками під час	1

	практики, видача індивідуальні завдання на переддипломну практику, проведення інструктажу з техніки безпеки під час проведення переддипломної практики	
2. Знайомство з статутними документами готельно-ресторанного підприємства, основними видами його діяльності	Ознайомитись зі Статутом і установчими документами підприємства, виявити основні напрями господарської діяльності підприємства	2
3. Ознайомлення з нормативно-правовими, інформаційними, звітними і статистичними матеріалами з організації діяльності, їх систематизація і аналіз	Систематизувати основні правові, інформаційні, звітні і статистичні матеріали, надані підприємством	3
4. Знайомство з номерним фондом готельно-ресторанного підприємства	Провести аналіз наявного номерного фонду готелю, його якості і стану матеріально-технічного забезпечення та відповідність діючим стандартам	3
5. Знайомство з роботою основних служб та відділів готельно-ресторанного підприємства	Ознайомитись зі складом основних служб, з Положеннями про функціональні підрозділи, з цілями, завданнями, принципами діяльності та функціями підрозділів, переліком посад та кваліфікаційним складом робітників у кожній службі	3
6. Знайомство з організаційною системою управління	Ознайомитись з організаційною структурою підприємства, провести її аналіз: тип, принципи побудови, ефективність для організації, оптимальність побудови	3
7. Ознайомлення з посадовими обов'язками керівників підприємства та фахівців, штатним розкладом закладу готельного і ресторанного господарства	Ознайомитись з посадовими інструкціями керівників та фахівців підприємства, дослідити розподіл функціональних обов'язків та кваліфікаційні вимоги до них; ознайомитись з штатним розкладом закладу, в якому проходить практику здобувач вищої освіти	3
6. Ознайомлення з управління персоналом закладу готельного і ресторанного господарства	Ознайомитись з основними технологіями управління персоналом, побудовою кадрової роботи, порядком набору персоналу та основними критеріями його відбору, системою навчання та адаптації персоналу, порядком оцінювання роботи персоналу; наявною системою мотивації та оплати праці, системою соціальних благ та гарантій, забезпечення безпеки праці; правилами поведінки персоналу	7
7. Ознайомлення з системою бронювання готелю	Ознайомитись з системою бронювання, проаналізувати технологію бронювання номерів, порядок виконання замовлення і складання звітів щодо бронювання, особливості бронювання груп	7

8. Дослідити систему реєстрації клієнта	Дослідити технологію обслуговування гостей службою прийому та розміщення, охарактеризувати процес реєстрації клієнта та складання технологічної документації, вивчити використання інноваційних методів реєстрації клієнтів	7
9. Ознайомлення з процесом обслуговування клієнта поверховою службою та забезпечення безпеки	Проаналізувати процеси організації обслуговування клієнта поверховою службою, організації служби безпеки готельно-ресторанного підприємства	7
10. Дослідити асортимент основних та додаткових послуг	Ознайомитися з переліком основних та додаткових послуг в готельно-ресторанному підприємстві та охарактеризувати їх. Надати рекомендації щодо підвищення якості обслуговування та розширення асортименту додаткових послуг готелю	8
11. Ознайомлення з методами оплати готельних послуг	Дати характеристику методів оплати готельних послуг, що застосовуються в базовому підприємстві, вивчити порядок складання технологічної документації щодо оплати послуг. Надати пропозиції щодо використання нових прогресивних методів оплати	8
12. Збір та систематизація матеріалів для виконання індивідуальних завдань	Зібрати і систематизувати основні показники і форми звітності підприємства, статистичні матеріали по роботі підприємства в мережі Інтернет для написання звіту з практики	7
13. Виконання індивідуального завдання	Виконати і оформити індивідуальні завдання, зібрати матеріали у рамках наукових досліджень та надати їх для перевірки керівникам практики	7
14. Підготовка аналітичного звіту	Систематизація отриманих матеріалів та результатів практики, формування висновків щодо ефективності функціонування конкретного готельно-ресторанного підприємства та підвищення якості обслуговування клієнтів	7
Всього		90

5. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне завдання керівником практики від кафедри і видається кожному здобувачу ВО.

Метою індивідуального завдання є:

набуття здобувачем вищої освіти навичок самостійної роботи зі збору, обробки статистичного матеріалу та узагальнення її результатів шляхом підведення підсумків та внесення пропозицій;

набуття здатностей описувати та аналізувати організаційних та технологічних процесів готельно-ресторанного підприємства;

формування навичок виявлення проблем діяльності готельно-ресторанного підприємства та обґрунтування управлінських рішень.

Тематика індивідуальних завдань формується відповідно до тематики кваліфікаційних робіт та з урахуванням особистих наукових інтересів здобувачів ВО (орієнтовна тематика кваліфікаційних робіт наведена у додатку

А). Виконання індивідуального завдання передбачає збір і обробку інформації згідно з розробленою тематикою та виконання інших видів робіт за дорученням кафедри.

Конкретний зміст індивідуального завдання з переддипломної практики, здобувач вищої освіти має отримати на виробничій нараді від керівника переддипломної практики. Здобувач вищої освіти, який не має індивідуального завдання, до практики не допускається. Відповідальність за завчасне отримання індивідуального завдання покладається на здобувача вищої освіти.

Виконане індивідуальне завдання, оформлене згідно даних Методичних рекомендацій є обов'язковою складовою звіту з переддипломної практики.

6. ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

Для досягнення мети переддипломної практики і складання звіту здобувач вищої освіти має використовувати такі джерела інформації:

1. Законодавча та нормативна документація.
2. Статут підприємства.
3. Положення про функціональні підрозділи.
4. Положення про відділи бронювання, прийому та розміщення, маркетингу та продаж, закупівель, ІТ.
5. Посадові інструкції фахівців структурних підрозділів.
6. Організаційно-розпорядчі документи, накази, інструкції.
7. Договори на постачання, закупівлю товарів, надання послуг чи виконання робіт.
8. Сайти підприємств в мережі Інтернет.
9. Інша довідкова література, що наведена у Переліку рекомендованих джерел даних Методичних рекомендацій, або підібрана здобувачем вищої освіти самостійно.

7. ФОРМИ І МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ

Контроль за практикою здобувачів вищої освіти націлений на забезпечення своєчасності та належної якості виконання програми практики.

Контроль за проходженням практики з боку кафедри здійснюється керівником практики від кафедри та завідуючим кафедри технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та підприємництва. Він має на меті виявлення та ліквідацію недоліків та надання допомоги здобувачам вищої освіти при виконанні програми практики.

У відповідності до Положення про практичну підготовку здобувачів вищої освіти П ДонНУЕТ 05.02–01–2020, здобувачі ВО після закінчення терміну переддипломної практики звітують про виконання її програми та індивідуального завдання перед керівником практики від кафедри.

Форма звітності здобувачів вищої освіти за практику – це подання звіту. Звіт готується відповідно до програми та методичних рекомендацій у розширеній та анотованій формах.

Розширений звіт в електронному вигляді засобами платформи Moodle подається на рецензування викладачу-керівнику практики від кафедри технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та підприємництва. Після доопрацювання та остаточного погодження з ним звіт у анотованій формі друкується та подається на захист не пізніше ніж за два дні до закінчення практики.

Анотований звіт з переддипломної практики повинен бути підписаний керівником від бази практики та містити: титульний аркуш, викладення актуальності проходження переддипломної практики в умовах базового підприємства, її мети та завдань, узагальнення результатів дослідження кожного рекомендованого у робочій програмі практики напряму діяльності базового підприємства та результати виконання індивідуального завдання. Обсяг анотованого звіту не має перевищувати 10 сторінок з урахуванням титульного аркушу та він не може містити додатків. Відсутність анотованого звіту у друкованій формі унеможливує отримання здобувачем вищої освіти залікової оцінки із практики.

Керівник практики від кафедри технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та підприємництва підписує анотований звіт з оцінкою на основі оцінювання розширеного звіту із врахуванням відповідей на запитання під час його погодження, за наявності – з урахуванням характеристики керівника практики від підприємства.

Результат практики вноситься викладачем-керівником практики в відомість і індивідуальний план здобувача вищої освіти.

Здобувач вищої освіти, який не виконав програму переддипломної практики без поважних причин, відраховується з Університету.

8. КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ ТА ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИКИ

Завершуючим етапом практики є захист складеного звіту, який проводиться у формі співбесіди. За наслідками захисту виставляється диференційована оцінка (табл. 8.1).

Таблиця 8.1 - Шкала оцінювання переддипломної (виробничої) практики

Оцінка		
Національна шкала	Шкала ECTS	100-бальна шкала
5, «відмінно»	A	90-100
4, «добре»	B	80-89
	C	75-79
3, «задовільно»	D	70-74
	E	60-69
2, «незадовільно»	FX	35-59
	F	0-34

До захисту звіту допускаються здобувачі вищої освіти, які повністю виконали програму практики, своєчасно подали звіт за установленим зразком.

Залік за практику виставляється на підставі:

оцінки за оформлення звіту;

за наявності – з урахуванням характеристики керівника практики від підприємства (для здобувачів ВО денної форми здобуття вищої освіти);

презентації здобувачем вищої освіти результатів проходження практики під час захисту звіту;

відповідей на запитання керівника практики від кафедри під час прийому заліку з практики.

Таблиця 8.2 - Критерії оцінювання проходження практики

Оцінка			Критерії оцінювання проходження практики
Національна шкала	Шкала ECTS	100-бальна шкала	
5, «відмінно»	A	90-100	Одержує здобувач вищої освіти, який змістовно розкрив усі програмні питання, виконав всі вимоги щодо оформлення звіту, при захисті продемонстрував одержані знання і навички
4, «добре»	B	80-89	Одержує здобувач вищої освіти, який змістовно розкрив програмні питання, виконав всі вимоги щодо оформлення звіту, але при захисті помилявся у відповіді на поставлені запитання
	C	75-79	
3, «задовільно»	D	70-74	Одержує здобувач вищої освіти, який в своєму звіті при розкритті програмних питань припустився незначних помилок, в оформленні звіту є недоліки, при захисті роботи на поставлені запитання не було дано конкретних відповідей
	E	60-69	
2, «незадовільно»	FX	59-30	Одержує здобувач вищої освіти, який не розкрив програмні питання, не дотримався вимог щодо оформлення звіту та при відповіді на запитання припускався значних помилок

Результат заліку за практику вноситься в заліково-екзаменаційну відомість і в індивідуальний план здобувача вищої освіти.

9. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

І. Основна література

1. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник / М.Г. Бойко, Л.М Гопкало. -К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 494 с.
2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. підруч. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової літератури, 2017. – 472 с.
3. Готельно-ресторанний бізнес:менеджмент.3-те видання. Навчальний посібник рек МОН України. К: ЦУЛ, 2017. 342 с.
4. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту / Х. Й. Роглев – К.: Кондор, 2009. – 405 с.
5. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підруч. / Т. Г. Сокол. – К. : Альтерпрес, 2012. – 446 с.
6. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Львів: Магнолія, 2017
7. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посібник / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов, Г. О. Зінов'єв та ін. ; за ред. С. І. Дорогунцова. – Київ : Ліра-К, 2005. – 520 с.

ІІ. Додаткова література

8. Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа : технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика)– К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 304 с.
9. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посіб./В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. К.: Кондор, 2012. –
10. Скопень М.М., Сукач М.К., Будя О.П. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. К.: Видавництво Ліра-К, 2017.
11. Організація готельного господарства : навч. посіб. / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко ; [за ред. О. М. Головка]. - Київ : Кондор, 2012. - 338 с.
12. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування : підруч. для студентів ВНЗ / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. - Київ : Знання, 2011. - 366 с.
13. Організація обслуговування у малих готелях : навч. посібник для студентів вищ. навч. закладів / Г. Б. Мунін, З. І. Тимошенко, Ю. І. Палеха, М. Д. Стамболов ; за заг. ред. О. В. Щербенка. – Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2007. – 181 с.
14. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія / Т.І.Ткаченко – К.: КНТЕУ, 2012. – 728 с.

III. Нормативно-правова література

1. Конституція України.
2. Господарський кодекс України.
3. Кодекс законів України про працю.
4. Про туризм: Закон України від 18.11.03, №1282-IV.
5. Про курорти: Закон України від 05.10.2000, №1775-III.
6. Про захист прав споживачів: Закон України від 15.12.93, №3682-XII.
7. Про технічні регламенти та оцінку відповідності: Закон України №124-

VIII.

8. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.91, №1023-XII.
9. Про пожежну безпеку: Закон України від 12.09.02, №138-IV.
10. Про державну статистику: Закон України від 17.09.92, №2614-12.
11. Про стандартизацію: Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>.
12. Про страхування: Закон України від 04.10.01, №2745-III.
13. Про стандартизацію і сертифікацію : Декрет Кабінету Міністрів України №46-93 від 10.05.93.
14. Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення: Декрет КМУ від 8.04.93 №30-93.
15. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.06. №297.
16. Постанова КМУ «Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-n>
17. Постанова КМУ «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» від 29 липня 2009 р. № 803. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п#Text>
18. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.”
20. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів”.

Тематика кваліфікаційних робіт для здобувачів вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» для формування індивідуальних завдань

1. Удосконалення матеріально-технічної бази закладів готельно-ресторанного господарства.
2. Удосконалення процесу надання додаткових послуг в закладах готельно-ресторанного господарства.
3. Особливості застосування принципів раціональної організації виробничого процесу в закладах готельно-ресторанного господарства.
4. Особливості запровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці в закладах готельно-ресторанного господарства.
5. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць в закладах готельно-ресторанного господарства.
6. Раціоналізація режимів праці та відпочинку в закладах готельно-ресторанного господарства.
7. Удосконалення принципів складання графіків виходу на роботу персоналу закладів готельно-ресторанного господарства.
8. Удосконалення організації рекламної діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.
9. Формування стратегії розвитку готельно-ресторанного підприємства
10. Удосконалення бізнес-процесів готельно-ресторанного підприємства за засадах реінжинірингу
11. Удосконалення стратегії збуту готельного продукту підприємства
12. Підвищення ефективності господарської діяльності готельно-ресторанного підприємства
13. Удосконалення мотиваційного механізму управління готельно-ресторанним підприємством
14. Удосконалення процесу управління якістю обслуговування на готельно-ресторанному підприємстві.
15. Вплив інформаційних технологій на ефективність готельно-ресторанного підприємства
16. Оцінка сучасного стану світового ринку готельних послуг
17. Діагностика сучасного стану світового ринку ресторанних послуг
18. Сучасні трансформації світової індустрії гостинності
19. Ринок готельно-ресторанних послуг України в умовах глобалізації
20. Україна на світовому ринку готельних послуг
21. Світові готельні ланцюги в сучасній індустрії гостинності
22. Напрями розвитку національних та міжнародних готельних мереж в Україні
23. Компаративний аналіз стану розвитку ринку готельних послуг України та країн ЄС
24. Порівняльний аналіз стану розвитку ринку ресторанних послуг України та країн ЄС
25. Маркетингова стратегія розвитку індустрії гостинності України

26. Управління доходами готельно-ресторанного підприємства
27. Оцінка конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства
28. Конкурентоспроможність країни/регіону світу (за вибором) на світовому ринку готельних послуг
29. Формування стратегії розвитку індустрії гостинності в регіоні України (за вибором)
30. Роль інноваційних технологій у ресторанному/готельному господарстві країни/підприємства (за вибором)
31. Напрями інноваційного розвитку готельно-ресторанного підприємства
32. Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного бізнесу
33. Типи і особливості функціонування служби харчування у готелі/готельно-ресторанному комплексі
34. Впровадження сучасних технологій страв для різних видів харчування у заклад готельно-ресторанного господарства
35. Напрями оптимізації технологічного процесу виробництва кулінарної продукції в службі харчування закладу готельно-ресторанного господарства
36. Удосконалення системи управління якістю послуг у роботі структури департаменту wellness-центру підприємств готельного господарства
37. Системний аналіз процесу надання послуг харчування департаменту їжі та напоїв підприємств готельного господарства

Гарантійний лист

Адміністрація _____
(назва підприємства, установи, організації)

не заперечує проти проходження _____ практики у період
з _____ по _____ здобувача вищої освіти гр. _____
(шифр групи)

(ПІБ здобувача вищої освіти)

Необхідні матеріали для написання звіту з практики будуть надані.

Гарантуємо проведення інструктажу з техніки безпеки і забезпечення здобувача вищої освіти безпечними умовами праці в період проходження практики.

(посада)

(підпис)

(ПІБ)

М.П.

Типова структура розширеного звіту з переддипломної практики

	стор*.
ТИТУЛ	1
ЗМІСТ	1
ВСТУП	2
РОЗДІЛ 1	3
	Загальна характеристика підприємства-бази практики та його діяльності **
	1.1. Характеристика споруди ГК, складу приміщень і інфраструктури ГК
	1.2. Характеристика номерного фонду
	1.3. Організація роботи основних служб та відділів готельного підприємства
РОЗДІЛ 2	Управління готельно-ресторанним комплексом
	2.1. Структура управління готельно-ресторанним комплексом
	2.2. Аналіз посадових обов'язків керівників підприємства та спеціалістів. Штатний розклад закладу готельного і ресторанного господарства
	2.3. Управління персоналом готелю
РОЗДІЛ 3	Характеристика технологічного циклу обслуговування клієнтів готелю
	4.1. Характеристика системи бронювання готелю:
	4.2. Реєстрація клієнта (передреєстраційна діяльність, реєстраційний запис, визначення номеру). Нові прогресивні методи реєстрації клієнтів.
	4.3. Характеристика обслуговування клієнта поверховою службою. Забезпечення безпеки гостя в готелі (контроль за ключами, електронні запираючі системи, збереження коштовностей гостей).
	4.4. Характеристика основних та додаткових послуг. Пропозиції щодо розширення асортименту додаткових послуг готелю
	4.5. Методи оплати готельних послуг
РОЗДІЛ 4	Індивідуальне завдання
ВИСНОВКИ	
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	
ДОДАТКИ	

* рекомендований обсяг розділу звіту. Загальний обсяг звіту не більше 40 стор. основної частини

** у звіті з практики "базове підприємство" замінюється на повну назву підприємства- бази практики

Навчальне видання

*Ніколайчук Ольга Анатоліївна
Слащева Аліна Вячеславівна
Попова Світлана Юріївна*

**Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної
справи та підприємництва**

ПЕРЕДДИПЛОМНА ПРАКТИКА

Програма та методичні рекомендації

Рівень магістр

Формат 60x84/8. Ум. др. арк.

Донецький національний університет
економіки і торгівлі імені
Михайла Туган-Барановського
50042, Дніпропетровська обл.,
м.Кривий Ріг, вул. Курчатова, 13.
Свідоцтво суб'єкту видавничої справи
ДК № 4929 від 07.07.2015 р.