

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, Н.С. Приймак

ГОТЕЛЬНА ПРАКТИКА

Програма та методичні рекомендації

Рівень магістр

Галузь знань 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

Кривий Ріг
2021

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, Н.С. Приймак

ГОТЕЛЬНА ПРАКТИКА

Програма та методичні рекомендації

Рівень магістр

Галузь знань 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

Затверджено на засіданні
кафедри технологій в ресторанному
господарстві, готельно-ресторанної
справи та підприємництва
Протокол № 1
від “30” серпня 2021 р.

Схвалено навчально-методичною
радою ДонНУЕТ
Протокол №1
від “ ” вересня 2021 р.

Кривий Ріг
2021

УДК 338.48: 378.147.88

Н 75

Ніколайчук, О.А.,

Н 75 Готельна практика: програма та методичні рекомендації для здобувачів вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітній рівень магістр / Ніколайчук О.А., Приймак Н.С.; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. техн. в рестор. госп., гот.-рест. справи та підприємн. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. – 22 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 338.48: 378.147.88

© Ніколайчук О.А., Приймак Н.С.,
2021

© Донецький національний
університет економіки й торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського,
2021

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| ВСТУП | 4 |
| 1. Цілі і завдання готельної практики | 5 |
| 2. Організація і керівництво готельною практикою..... | 5 |
| 3. Зміст готельної практики..... | 7 |
| 4. Робоча програма готельної практики..... | 10 |
| 5. Індивідуальні завдання..... | 12 |
| 6. Інформаційні джерела..... | 12 |
| 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

Готельна практика є невід'ємною складовою програми підготовки здобувачів вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес» магістерського рівня. Вона становить важливу та обов'язкову ланку в підготовці висококваліфікованих фахівців до майбутньої діяльності за фахом, забезпечуючи їх відповідність зростаючим вимогам роботодавців та власну конкурентоспроможність на ринку праці.

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 готельного бізнесу, встановлювати значимі фактори та причинно-наслідкові зв'язки при виявленні проблем конкретного підприємства готельного господарства, формулювати конкретні пропозиції щодо вдосконалення управління об'єктом; готувати управлінські рішення та брати участь у їх реалізації.

Готельна практика спрямована на формування необхідного обсягу практичних знань та умінь і передбачена у першому семестрі освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес» у закладах (підприємствах) готельного господарства різних типів та форм власності.

Під час проходження готельної практики здобувачі вищої освіти повинні ознайомитися з діяльністю підприємств-баз практики, метою та завданнями готельного підприємства; організацією роботи основних структурних підрозділів закладу готельного господарства; технологічним циклом обслуговування клієнтів закладу готельного господарства; основами організації праці управлінського персоналу закладу готельного господарства, економічною діяльністю закладу.

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

1. ЦІЛІ І ЗАВДАННЯ ГОТЕЛЬНОЇ ПРАКТИКИ

Метою готельної 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 готельної практики є:

- практична підготовка здобувачів вищої освіти до самостійної роботи на посадах фахівців організацій;
- поглиблення та закріплення теоретичних знань та практичних навичок зі спеціальності;
- творче засвоєння здобувачем ВО фахових знань у тісному взаємозв'язку з практикою діяльності закладу (підприємства) готельного господарства різних типів та форм власності;
- формування умінь і навичок роботи за фахом, набуття досвіду роботи в колективі;
- ознайомлення з роботою основних структурних підрозділів закладу готельного господарства;
- ознайомлення з технікою, технологічними процесами виробництва продукції та надання послуг, організацією праці й економікою виробництва, структурою управління готельним закладом, розподілом посадових обов'язків і фактичного їх виконання керівниками закладу та фахівцями;
- закріплення практичних навичок проведення самостійного дослідження, формування його інформаційного, правового та методичного забезпечення, виходячи із суті проблем, що вирішуються, та обмежень, пов'язаних з діяльністю конкретного закладу готельного господарства;
- впровадження рекомендацій та пропозицій щодо вдосконалення практичної діяльності закладу готельного господарства;
- підготовка звіту з готельної практики, обґрунтування висновків, рекомендацій та пропозицій з використанням аналітичних результатів.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ І КЕРІВНИЦТВО ГОТЕЛЬНОЮ 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 готельної 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 готельної 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 ГОТЕЛЬНОЇ ПРАКТИКИ

При проходженні готельної практики у закладах (*підприємствах*) *готельного господарства* вивченню та дослідженню підлягають наступні питання:

1. Загальна характеристика бази практики та його діяльності

При дослідженні даного питання здобувач вищої освіти повинен ознайомитися з типом закладу, формою власності та підпорядкованості, історією його створення та розвитку, системою управління і режимом його роботи, з основними напрямками господарської діяльності закладу-бази практики, вивчити Статут і установчі документи закладу, організаційно-правові принципи побудови діяльності закладу, охарактеризувати споруду закладу розміщення, складу приміщень і інфраструктури закладу готельного господарства.

В рамках даного питання здобувач також повинен провести аналіз наявного номерного фонду закладу розміщення, його якості і стану матеріально-технічного забезпечення та відповідність діючим стандартам, надати рекомендації щодо поліпшення складу номерного фонду, запропонувати шляхи оптимізації організації готельних номерів.

Здобувач вищої освіти повинен ознайомитись зі складом основних служб та їх функціями, основними завданнями, переліком посад та кваліфікаційним складом робітників у кожній службі, надати стислу характеристику служб.

2. Управління закладом готельного господарства

В рамках даного питання здобувач вищої освіти повинен дослідити схему організаційної структури управління конкретного закладу готельного господарства, здійснити 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.

Здобувач вищої освіти повинен вивчити посадові обов'язки основних керівників та фахівців закладу готельного господарства, 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.

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, систему навчання та адаптації персоналу, порядок оцінювання роботи персоналу; наявну систему мотивації та оплати праці, систему соціальних благ та гарантій, забезпечення безпеки праці; правила поведінки персоналу готель-ресторанного підприємства.

3. Аналіз системи бронювання закладу готельного господарства.

Здобувач вищої освіти повинен надати характеристику системи бронювання закладу готельного господарства, дослідити автоматизовану систему бронювання (за наявності), проаналізувати технологію бронювання номерів, порядок виконання замовлення і складання звітів щодо бронювання, особливості бронювання груп.

4. Реєстрація клієнта (передреєстраційна діяльність, реєстраційний запис, визначення номеру).

Здобувач вищої освіти в рамках даного питання повинен вивчити технологію обслуговування гостей службою прийому та розміщення, надати характеристику процесу реєстрації клієнта та специфіку технологічної документації, визначити тип системи поселення у готелі (автоматизована, неавтоматизована, самореєстрація) та його переваги і недоліки, дослідити використання інноваційних методів реєстрації клієнтів.

5. Дослідження обслуговування клієнта поверховою службою. Забезпечення безпеки гостя у закладі готельного господарства.

Здобувач вищої освіти при вивченні даного питання повинен проаналізувати процеси організації обслуговування клієнта поверховою службою, організації служби безпеки закладу готельного господарства, надати рекомендації щодо оптимізації організації обслуговування та служби безпеки закладу готельного господарства.

6. Аналіз асортименту послуг закладу.

При дослідженні даного питання здобувач вищої освіти повинен ознайомитися з переліком основних та додаткових послуг закладу готельного господарства та охарактеризувати їх, надати рекомендації щодо підвищення якості обслуговування та розширення асортименту додаткових послуг закладу готельного господарства.

7. Оцінка методів оплати послуг у закладі готельного господарства

Здобувач вищої освіти повинен надати характеристику методів оплати готельних послуг, що застосовуються в базовому закладі (касові, персональні,

дорожні чеки, пластикові картки, платіжні системи в Інтернет), вивчити специфіку технологічної документації, надати пропозиції щодо використання нових прогресивних методів оплати.

8. Діагностика ефективності діяльності готельного закладу

Здобувач вищої освіти повинен проаналізувати основні ключові показники діяльності закладу готельного господарства (за останні 3-5 роки) та зробити висновки щодо ефективності його функціонування, виявити проблеми у діяльності закладу.

9. Індивідуальне завдання

10. Підготовка матеріалів та написання звіту з практики вимагає: систематизації отриманих матеріалів та результатів готельної практики; формування висновків щодо ефективності функціонування конкретного закладу розміщення та підвищення якості обслуговування клієнтів.

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

- історією створення та розвитку закладу (статутними документами, напрямками діяльності тощо);
- законодавчими і нормативними документами, які регламентують діяльність бази практики;
- особливостями технологічних процесів обслуговування клієнтів;
- організаційною структурою управління закладом-базою 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 циклом обслуговування клієнтів закладу розміщення – бази практики (характеристика системи бронювання, реєстрації клієнта, обслуговування клієнта поверховою службою, методами оплати готельних послуг);
- виробничо-технологічною, сервісною та економічною діяльністю закладу;
- комп'ютерними програмами, за допомогою яких реалізуються завдання закладу.

Після проходження готельної практики *здобувачі ВО повинні вміти:*

- аналізувати технологічну документацію, статистичну інформацію для оцінки діяльності закладу готельного господарства;
- давати оцінку діяльності закладу готельного господарства;
- виявляти основні чинники, що обумовлюють фактичний стан діяльності

закладу готельного господарства;

- розкривати основні тенденції його розвитку;
- виявляти існуючі проблеми в діяльності закладу готельного господарства;
- оцінювати організаційні, технологічні та економічні процеси закладу;
- досконало володіти обчислювальною технікою, яка використовується у роботі сучасних закладів розміщення;
- розробляти рекомендації щодо оптимізації технологічного циклу обслуговування клієнтів, підвищення якості обслуговування та розширення асортименту додаткових послуг закладу готельного господарства, поліпшення організаційної структури управління закладом та раціонального розподілу посадових обов'язків між структурними підрозділами, підвищення ефективності діяльності закладу;
- професійно орієнтуватись у сучасних інформаційно-комунікаційних системах.

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

Типова структура звіту з готельної практики наведена у додатку Г.

4. РОБОЧА ПРОГРАМА ГОТЕЛЬНОЇ ПРАКТИКИ

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

Таблиця 4.1 – Робоча програма готельної 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 готельної практики, із календарним планом проведення практики, вимогами до написання звіту, обов'язками під час практики, видача індивідуальні завдання на готельну практику, проведення інструктажу з техніки безпеки під час проведення готельної практики | 1 |
| 2. Знайомство з статутними документами закладу готельного господарства, основними видами його діяльності | Ознайомитись зі Статутом і установчими документами закладу готельного господарства а, виявити основні напрями господарської діяльності закладу | 6 |
| 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 | 7 |

| | | |
|--|---|----|
| 4. Знайомство з номерним фондом закладу готельного господарства | Провести аналіз наявного номерного фонду закладу готельного господарства, його якості і стану матеріально-технічного забезпечення та відповідність діючим стандартам | 7 |
| 5. Знайомство з роботою основних служб та відділів закладу готельного господарства | 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 | 7 |
| 6. Знайомство з організаційною системою управління | Ознайомитись з організаційною структурою закладу готельного господарства, провести її аналіз: тип, принципи побудови, ефективність для організації, оптимальність побудови | 7 |
| 7. Ознайомлення з посадовими обов'язками керівників закладу та фахівців, штатним розкладом закладу готельного господарства | Ознайомитись з посадовими інструкціями керівників та фахівців закладу готельного господарства, дослідити розподіл функціональних обов'язків та кваліфікаційні вимоги до них; ознайомитись з штатним розкладом закладу, в якому проходить практику здобувач вищої освіти | 7 |
| 6. Ознайомлення з управління персоналом закладу готельного 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 | 10 |
| 7. Ознайомлення з системою бронювання закладу готельного господарства | Ознайомитись з системою бронювання, проаналізувати технологію бронювання номерів, порядок виконання замовлення і складання звітів щодо бронювання, особливості бронювання груп | 10 |
| 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 | 10 |
| 9. Ознайомлення з процесом обслуговування клієнта поверховою службою та забезпечення безпеки | Проаналізувати процеси організації обслуговування клієнта поверховою службою, організації служби безпеки готельно-ресторанного підприємства | 10 |
| 10. Дослідити асортимент основних та додаткових послуг | Ознайомитися з переліком основних та додаткових послуг закладу готельного господарства та охарактеризувати їх. Надати рекомендації щодо підвищення якості обслуговування та розширення асортименту додаткових послуг готелю | 11 |
| 11. Ознайомлення з методами оплати готельних послуг | Дати характеристику методів оплати готельних послуг, що застосовуються у базовому закладі готельного господарства, вивчити порядок складання технологічної документації щодо оплати послуг. Надати пропозиції щодо використання нових прогресивних методів оплати | 11 |

| | | |
|--|---|-----|
| 12. Оцінка ефективності діяльності готельного закладу | Проаналізувати основні ключові показники діяльності закладу готельного господарства (за останні 3-5 роки) та зробити висновки щодо ефективності його функціонування, виявити проблеми у діяльності закладу | 11 |
| 13. 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 | 11 |
| 14. Виконання індивідуального завдання | Виконати і оформити індивідуальні завдання, зібрати матеріали у рамках наукових досліджень та надати їх для перевірки керівникам практики | 12 |
| 15. Підготовка аналітичного звіту | Систематизація отриманих матеріалів та результатів практики, формування висновків щодо ефективності функціонування конкретного закладу готельного господарства та підвищення якості обслуговування клієнтів | 12 |
| Всього | | 150 |

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 організаційні, технологічні та економічні процеси закладу готельного господарства;

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

Тематика індивідуальних завдань має бути пов'язана з діяльністю даної бази практики та стосується визначення напрямів удосконалення роботи окремих служб закладу готельного господарства (орієнтовна тематика індивідуальних завдань наведена у додатку А). Виконання індивідуального завдання передбачає збір і обробку інформації згідно з розробленою тематикою та виконання інших видів робіт за дорученням кафедри. При виконанні індивідуального завдання варто на основі узагальнення іноземного та передового досвіду організації діяльності засобів розміщування, та проблеми, яка становить предмет дослідження, розробити конкретні пропозиції щодо її покращення та розвитку, визначити їх організаційну, економічну та соціальну ефективність. Розроблені пропозиції та рекомендації мають становити не менше трьох напрямків, які стосуються виключно предмету дослідження. Рекомендації мають бути обґрунтованими.

Конкретний зміст індивідуального завдання з готельної практики, здобувач вищої освіти має отримати на виробничій нараді від керівника готельної 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 готельної практики.

6. ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

Для досягнення мети готельної 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 готельної 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 готельної практики повинен бути підписаний керівником від бази практики та містити: титульний аркуш, викладення актуальності проходження готельної 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 унеможлиблює 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 готельної 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 готельної 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 | 59-35 | 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

I. Основна література

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник /Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
3. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
4. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник / М.Г. Бойко, Л.М Гопкало. -К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 494 с.
5. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент.3-тє видання. Навчальний посібник рек МОН України. К: ЦУЛ, 2017. 342 с.
6. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту / Х. Й. Роглев – К.: Кондор, 2009. – 405 с.
7. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підруч. / Т. Г. Сокол. – К. : Альтерпрес, 2012. – 446 с.
8. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Львів: Магнолія, 2017
9. 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.

II. Додаткова література

10. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посіб./В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. К.: Кондор, 2012. –
11. Скопень М.М., Сукач М.К., Будя О.П. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. К.: Видавництво Ліра-К, 2017.
12. 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.
13. 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.
14. 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.

15. 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”.
21. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.

Тематика індивідуальних завдань з готельної практики для здобувачів вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

1. Шляхи вдосконалення організації роботи служби прийому та розміщення базового закладу готельного господарства.
2. Напрями удосконалення організації роботи служби експлуатації номерного фонду базового закладу готельного господарства.
3. Шляхи вдосконалення організації безпеки в умовах базового закладу готельного господарства.
4. Удосконалення організації управління базовим закладом готельного господарства.
5. Напрями вдосконалення організації роботи кадрової служби базового закладу готельного господарства.
6. Шляхи вдосконалення організації роботи служби харчування базового закладу готельного господарства.
7. Напрями вдосконалення організації роботи служби бронювання базового закладу готельного господарства.
8. Напрямки забезпечення ефективності роботи служби матеріально-технічного постачання базового закладу готельного господарства.
9. Напрями забезпечення ефективності організації маркетингу в умовах базового закладу готельного господарства.
10. Шляхи вдосконалення надання анімаційних послуг базового закладу готельного господарства.
11. Вдосконалення надання бізнес-послуг базового закладу готельного господарства.
12. Шляхи вдосконалення надання оздоровчих послуг базового закладу готельного господарства.
13. Удосконалення процесу інформаційного обслуговування базового закладу готельного господарства.
14. Напрями удосконалення організації спортивно-оздоровчих заходів базового закладу готельного господарства.
15. Удосконалення побутового обслуговування мешканців базового закладу готельного господарства, як невід'ємної частини готельного сервісу.

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 готельної практики

| | стор*. |
|----------------------------|--------|
| ТИТУЛ | 1 |
| ЗМІСТ | 1 |
| ВСТУП | 2 |
| РОЗДІЛ 1 | 3 |
| РОЗДІЛ 2 | |
| РОЗДІЛ 3 | |
| РОЗДІЛ 4 | |
| РОЗДІЛ 5 | |
| РОЗДІЛ 6 | |
| РОЗДІЛ 7 | |
| РОЗДІЛ 8 | |
| РОЗДІЛ 9 | |
| 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
Приймак Наталя Сергіївна*

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

ГОТЕЛЬНА ПРАКТИКА

Програма та методичні рекомендації

**Рівень магістр
Галузь знань 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»**

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.**