

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

Кафедра економіки та бізнесу

Романуха О.М., Лохман Н.В., Хаврова К.С., Слащева А.В., Гришук О.А.

ГОТЕЛЬНА ПРАКТИКА

Програма та методичні рекомендації

Рівень бакалавр

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

Кривий Ріг
2021

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

Кафедра економіки та бізнесу

Романуха О.М., Лохман Н.В., Хаврова К.С., Слащева А.В., Грищук О.А.

ГОТЕЛЬНА ПРАКТИКА

Програма та методичні рекомендації

Рівень бакалавр

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

Затверджено на засіданні
кафедри економіки та
бізнесу
Протокол № 3
від «11» жовтня 2021 р.

Рекомендовано навчально-
методичною радою
ДонНУЕТ
Протокол № 3
від «28» жовтня 2021 р.

Кривий Ріг
2021

УДК 640.43/45:338.488

Р 69

Романуха, О.М.

Р 69 Готельна практика: програма та методичні рекомендації для здобувачів вищої освіти, рівень бакалавр, спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа» / О.М. Романуха, Лохман Н.В., Хаврова К.С., Слащева А.В., Грищук О.А.; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. – 20 с.

Програму та методичні рекомендації складено відповідно до навчального плану спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітнього рівня бакалавра. У них сформульовані цілі та завдання практики, визначено і розкрито зміст практики, форми та методи контролю за ходом практики, вимоги до оформлення звіту. Наведено тематику індивідуальних завдань, критерії оцінювання якості практичної підготовки та підведення підсумків практики.

© Романуха О.М., Лохман Н.В., Хаврова К.С., Слащева А.В., Грищук О.А., 2021

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

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1. Цілі і завдання готельної практики.....	5
2. Керівництво готельною практикою	5
3. Зміст програми готельної практики.....	7
4. Інформаційні джерела.....	10
5. Засоби контролю проходження практики.....	10
6. Критерії оцінювання практичної підготовки	11
7. Індивідуальні завдання.....	13
8. Особливості організації практики для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання.....	13
9. Список рекомендованої літератури.....	14
Додатки.....	16

ВСТУП

Практична підготовка займає важливе місце у формуванні кваліфікованого спеціаліста. Для здобувачів вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» практична підготовка є обов'язковою частиною їх освітньо-професійної програми та здійснюється відповідно до Положення ДонНУЕТ «Про практичну підготовку здобувачів вищої освіти».

Згідно освітньої програми «Готельно-ресторанна справа», готельна практика запланована в шостому семестрі. Місцем її проходження може бути підприємство, що спеціалізується на наданні послуг з розміщення людей та має будь-яку форму власності та організаційно-правову форму. За бажанням студент може обрати місце проходження практики самостійно. В іншому випадку базу практики встановлює заклад вищої освіти. Обов'язковою умовою проходження практики має бути укладений договір на проведення практики між закладом вищої освіти та підприємством.

Керівництво практикою здійснюють викладачі кафедри економіки та бізнесу, які призначаються на початку її проходження. До завдань готельної практики входить ознайомлення здобувачів вищої освіти з програмою практики, підприємством, проведення інструктажу, щодо порядку проходження практики. У разі виникнення додаткових питань, студент має звертатися до свого керівника.

В рамках проходження практики здобувачі вищої освіти повинні ознайомитися з умовами і особливостями їх майбутньої професійної діяльності, досвідом роботи підприємств галузі, розширити знання щодо технологічного циклу обслуговування клієнтів готелю, особливостей організації роботи його служб та їх функцій в реальних умовах.

Проходження практики допоможе студентам удосконалити свій рівень теоретичної і практичної підготовки, виявити знання з дисциплін загальної та професійної підготовки. Це сприятиме розвитку самостійності, творчої ініціативи, виробленню вмінь встановлювати причинно-наслідкові зв'язки при розв'язанні проблем конкретного підприємства, формулювати конкретні пропозиції щодо вдосконалення управління реальним об'єктом. Практика сприятиме адаптації майбутнього спеціаліста до сучасних умов діяльності закладів готельного господарства.

В кінці практики здобувач вищої освіти має здати звіт щодо її проходження, який захищається на кафедрі.

Загальна тривалість практики визначається навчальним планом.

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 систематизація, поглиблення та закріплення теоретичних знань отриманих здобувачами вищої освіти в процесі навчання, оволодіння практичними навичками і уміннями щодо організації та технології надання послуг в закладах готельно-ресторанного господарства, опанування основ їх організаційно-управлінської діяльності, набуття професійних навичок для прийняття самостійних рішень під час конкретних ситуацій. Практична підготовка допомагає закріпленню теоретичних знань, формуванню особистісного потенціалу, професійних навичок для прийняття самостійних рішень в різних виробничих ситуаціях, усвідомити перспективи та переваги майбутньої професійної діяльності, адаптації роботі в команді.

Завдання готельної практики:

- закріплення та поглиблення теоретичних знань про діяльність готельно-ресторанного закладу;
- адаптація студентів до реальних умов виробничої діяльності;
- ознайомлення з інноваційними технологіями готельного господарства, основними, допоміжними та обслуговуючими технологічними процесами, циклами та операціями;
- ознайомлення з основними службами готельно-ресторанного закладу та особливостями організації їх роботи;
- ознайомлення з нормативними документами та технологічними стандартами, що регулюють діяльність готельного підприємства та системи контролю за дотриманням якості послуг;
- набуття досвіду збору необхідної інформації для проведення аналізу роботи готельного підприємства та написання звіту практики;
- набуття досвіду організаційної роботи в колективі;
- розвиток навичок науково-дослідної роботи.

2. КЕРІВНИЦТВО ГОТЕЛЬНОЮ ПРАКТИКОЮ

Організація і проведення готельної практики та контроль за її проходженням покладається на завідувача кафедри економіки та бізнесу.

Навчально-методичне керівництво практикою здійснюється відділом інноваційних освітніх технологій.

Безпосереднє керівництво, контроль та взаємодія зі студентом під час проходження практики покладається на керівника практики, призначеного зі складу штату кафедри економіки та бізнесу та призначеними керівниками від баз проходження готельної практики.

Готельна практика базується на наступних підходах:

- аналіз підприємств-баз практики на відповідність умовам практичної підготовки;
- формування переліку баз практики;
- укладання договорів між університетом та підприємством щодо проходження практики здобувачами вищої освіти;
- розподіл студентів між базами практик, призначення керівників практики від університету, підготовка наказу про проходження здобувачами вищої освіти практики;
- розподіл індивідуальних завдань;
- направлення здобувачів вищої освіти на бази практики (додаток А);
- контроль, аналіз та узагальнення результатів проведення практики.

Кафедра економіки та бізнесу призначає керівниками готельної практики викладачів, що орієнтуються в напрямках діяльності підприємств – баз практики.

До обов'язків керівника практики від кафедри економіки та бізнесу відноситься:

- розробка індивідуальних завдань;
- загальне керівництво програмою практики, контроль та координація її проходження здобувачами вищої освіти;
- контроль рівня професійного становлення здобувача вищої освіти як суб'єкта діяльності в ході всієї практики;
- контроль стану баз практики та відповідність їх до цілей та завдань практики;
- проведення усіх організаційних заходів;
- проведення інструктажу щодо проходження практики та техніки безпеки;
- забезпечення здобувачів вищої освіти необхідними документами (направлення на практику, програма, календарний план, індивідуальне завдання, методичні рекомендації (за необхідності надається зразок гарантійного листа (додаток Б)));
- контроль умов праці на базі практики здобувачами вищої освіти;
- консультування стосовно правильності складання звіту з готельної практики;
- організація проходження захисту звітів, проведення атестації та оцінювання їх з подальшим виставленням оцінки у відомість та їх індивідуальні плани.

До обов'язків здобувачів вищої освіти при проходженні готельної практики відноситься:

- завчасно отримати від керівника практики від Університету направлення, методичні матеріали та консультації щодо оформлення всіх необхідних документів;

- вчасне прибуття на базу практики;
- повне виконання завдання, передбачених програмою практики і вказівок керівників;
- дотримання правил охорони праці, техніки безпеки й виробничої санітарії;
- відповідальне виконання усієї роботи на базі практики;
- вчасна підготовка та здача звіту з готельної практики.

Безпосередніми правами здобувачів вищої освіти під час проходження практики є:

- направлення на базу практики, яка відповідає усім вимогам та забезпечує ефективність проходження практики;
- постійна інформаційна підтримка керівників практики від Університету та бази практики;
- доступ до статистичної, бухгалтерської, технічної та іншої документації підприємства, якщо вона не належить до таємної;
- збереження стипендії на загальних умовах в період роботи на робочих місцях з виплатою заробітної платні під час проходження практики;
- отримання безпечних умов праці та гідного ставлення до себе.

3. ЗМІСТ ПРОГРАМИ ГОТЕЛЬНОЇ ПРАКТИКИ

За період проходження готельної практики здобувачі вищої освіти мають ознайомитися з особливостями надання послуг, що є типовими в усіх закладах готельного господарства. З цією метою здобувачам вищої освіти пропонується сконцентрувати увагу на наступних етапах її проходження:

3.1. Характеристика бази практики.

Збір та опрацювання даних щодо загальних відомостей про підприємство.

Здобувачі вищої освіти спираючись на наявну інформацію повинні провести загальну характеристику готельного підприємства: його найменування, форма власності, спеціалізація, відомча підпорядкованість, адреса, відкриті КВЕДИ економічної діяльності, кількість номерів, кількість місць, перелік основних та додаткових послуг, соціальна структура клієнтів, за наявності уставної документації.

3.2. Аналіз технологічного циклу обслуговування клієнта.

3.2.1. Бронювання місць у закладі розміщення.

Знайомство з основними етапами процесу бронювання: підбір номерів залежно від побажань клієнта; проведення реєстрації, підтвердження і виконання попередніх замовлень, складанням звітів.

3.2.2. Проведення реєстрації клієнтів після їх приїзду до закладу розміщення.

Відпрацювання навичок предреєстраційної діяльності: оформлення реєстраційної картки. Опрацювання правил ведення записів в журналах реєстрації громадян (форма № 5, форма № 6). Здобувач вищої освіти має охарактеризувати діючу систему поселення у готелі (автоматизована, неавтоматизована, самореєстрація); провести аналіз роботи служби прийому та розміщення; розглянути випадки анулювання броні поселення чи відмови при поселенні.

3.2.3. Проведення розрахунків за отримані послуги та виїзд клієнта.

Спираючись на “Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні щодо житлово-комунального господарства” провести аналіз дотримання умов цих правил на базі практики. Здобувач вищої освіти має ознайомитися з порядком виїзду гостя та виписки рахунку за спожиті послуги, формою його оплати; охарактеризувати касові та персональні чеки, гарантоване обслуговування чеків, бонусну систему.

Краще зрозуміти зміст практики допомагає робоча програма практики. У ній розписано покрокові дії здобувачів вищої освіти та аспекти на які варто звернути увагу при складанні звіту практики (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 - Робоча програма готельної практик

Етапи	Завдання	Кількість годин
1. Підготовчий етап	Проведення роз'яснення серед здобувачів вищої освіти мети та завдань проходження практики. Підкреслення важливості календарного плану проведення практики, необхідності відповідності вимогами звіту з практики, дотримання обов'язків що покладаються на здобувача вищої освіти на базі практики, отримання та виконання індивідуального завдання, проведення інструктажу з техніки безпеки.	2
2. Знайомство з загальною інформацією щодо підприємства	Вивчення основних установчих документів підприємства, форм власності, спеціалізації, відомчої підпорядкованості, КВЕДів економічної діяльності, структури готелю, кількості номерів, кількості місць, переліку основних та додаткових послуг.	15

3. Бронювання місць у закладі розміщення	Дослідження застосованих видів бронювання у закладі розміщення. Аналіз основних етапів процесу бронювання: підбір номерів, реєстрація, складання звітів.	15
4. Реєстрація клієнтів у закладі розміщення	Відпрацювання навичок щодо оформлення реєстраційної картки, опрацювання правил ведення записів в журналах реєстрації громадян, характеристика діючої системи поселення у готелі (автоматизована, неавтоматизована, самореєстрація). Проведення аналізу роботи служби прийому та розміщення, випадків анулювання броні поселення чи відмови при поселенні.	15
5. Оплата основних готельних послуг.	Вивчення тарифної політики закладу розміщення, методів оплати за спожиті послуги. Порядок виписування рахунків. Проведення розрахунків з використанням пластикових карток, карток гостя, дорожніх чеків, тощо.	15
6. Розміщення в номерному фонді	Проведення характеристики номерного фонду у готелі (типи та кількість номерів, їх розташування, види ліжок та основні меблі, що використовуються у номерах).	15
7. Основні та додаткові послуги закладу розміщення	Аналіз переліку основних та додаткових послуг клієнту, що пропонує заклад. Виявлення особливостей обслуговування клієнтів поверховою службою. Процедура розгляду скарг клієнтів.	15
8. Виїзд клієнта з закладу розміщення	Вивчення процедури виїзду з номеру та проведення остаточних розрахунків за спожиті послуги клієнтом.	15
9. Робота основних служб готелю.	Характеристика основних служб, що діють у закладі розміщення. Аналіз функцій та кадрового забезпечення цих служб.	15

	Дослідження системи взаємодії між різними службами.	
10. Виконання індивідуального завдання	Збір та систематизація матеріалів за темою індивідуального завдання та надання його на перевірку керівнику практики від закладу вищої освіти.	15
11. Підготовка аналітичного звіту	Систематизація отриманих матеріалів та результатів практики, формування висновків щодо діяльності підприємства, оцінка ефективності роботи підприємства, оцінка діяльності підприємства, визначення недоліків та напями їх усунення, виявлення резервів і підготовка рекомендації щодо поліпшення діяльності підприємства.	13
Всього		150

4. ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

При проходженні практики та написанні звіту здобувачу вищої освіти рекомендується використовувати наступні джерела інформації:

1. Законодавчу та нормативну документацію.
2. Статут підприємства та установчі документи.
3. Положення про підрозділи підприємства – бази практики.
4. Посадові інструкції фахівців підрозділів.
5. Організаційно-розпорядчі документи, накази, інструкції.
6. Договори з партнерами щодо закупівлю необхідних товарів, виконання робіт чи надання послуг.
7. Інформаційні сторінки (сайти, сторінки в соціальних мережах) в мережі Інтернет.
8. Інші рекомендовані джерела, які наведені у списку рекомендованої літератури даних методичних рекомендацій, або підбрану самостійно.

5. ЗАСОБИ КОНТРОЛЮ ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ

Кожен етап практики супроводжується контролем його проходження, безпосередньо керівниками практики. Система контролю проходження готельної практики має етапи: підготовка і початковий період; хід практики; підведення підсумків.

Керівник практики від кафедри економіки та бізнесу слідкує за своєчасністю виконання плану практики, поведінкою здобувача вищої освіти та відношенням до нього на базі практики. Керівник спільно з завідувачем кафедри економіки та бізнесу мають вчасно виявляти усі недоліки та надавати допомогу студенту при виконанні програми практики. У разі необхідності вони мають проводити взаємні консультації із керівниками практики від підприємств.

Згідно до Положення про практичну підготовку здобувачів вищої освіти П ДонНУЕТ 05.02–01–2020, після закінчення терміну готельної практики, здобувачі вищої освіти, звітують перед керівником практики від кафедри.

Відповідно до програми та методичних рекомендацій звіт з практики готується у розширеній та анотованій формах.

Після його написання здобувач вищої освіти має прикріпити розширений звіт з практики за допомогою платформи Moodle у створений курс «Готельна практика» та подати на рецензування викладачу-керівнику практики від кафедри економіки та бізнесу. Після перевірки та доопрацювання, у разі необхідності, розширеного звіту, готується анотований звіт. Він подається на кафедру до захисту у друкованому виді не пізніше ніж за два дні до закінчення практики.

Анотований звіт має бути підписаним керівником практики від підприємства та містити наступну інформацію: титульний аркуш; актуальність проходження практики в умовах базового підприємства; мету та завдань практики; результати вивчення рекомендованих у робочій програмі практики напрямів діяльності готельного підприємства; виконане індивідуальне завдання. Анотований звіт не має перевищувати 10 сторінок з урахуванням титульного аркушу та не може містити додатків. У разі не подання анотованого звіту на кафедру практика вважається не завершеною, а здобувач вищої освіти не може претендувати на оцінку.

Керівник практики від кафедри оцінює проходження практики на основі аналізу розширеного звіту з врахуванням відповідей здобувача вищої освіти під час захисту анотованого звіту. Після успішного захисту керівник практики від кафедри підписує анотований звіт та виставляє оцінки в відомість та індивідуальний план студента.

6. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

Практика вважається завершеною після захисту підготовленого здобувачем вищої освіти звіту. На процедуру захисту допускається роботи, що повністю відповідають програмі практики, своєчасно подані.

За результатами оцінювання виставляється диференційована оцінка (таблиця 6.1).

Таблиця 6.1 - Шкала оцінювання практики

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

Основні критерії оцінювання проходження практики, на базі яких формується оцінка здобувачів вищої освіти представлено в табл. 6.2.

Таблиця 6.2 - Критерії оцінювання проходження практики

Оцінка			Критерії оцінювання проходження практики
Національна шкала	Шкала ECTS	100-бальна шкала	
5, «відмінно»	A	90-100	Здобувач вищої освіти у повній мірі розкрив усі програмні питання, звіт оформлено відповідно до вимог, під час захисту демонстрував високий рівень теоретичних та практичних знань.
4, «добре»	B	80-89	Здобувач вищої освіти змістовно розкрив програмні питання, звіт оформлено відповідно до вимог, але при захисті помилявся у відповідях на поставлені запитання
	C	75-79	
3, «задовільно»	D	70-74	Здобувач вищої освіти при написання звіту допустив незначні помилки стосовно окремих програмних питань, має недоліки в оформленні звіту, під час захисту не зміг надати чітких відповідей на поставлені питання
	E	60-69	
2, «незадовільно»	FX	35-59	Здобувач вищої освіти не розкрив програмні питання, не дотримався вимог щодо оформлення звіту та при відповіді на запитання припускався значних помилок

7. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне завдання передбачає проведення здобувачем вищої освіти самостійного аналізу одного з запропонованих питань на місці проходження практики. При цьому зміст індивідуального завдання має враховувати конкретні умови та можливості бази практики, відповідати потребам виробництва й цілям та завданням навчального процесу. У разі неможливості виконання даного завдання за завчасно визначеними темами, або ж за власним бажанням студента тема індивідуального завдання може бути змінена керівником практики. Тематика індивідуальних завдань орієнтована на детальне вивчення організації роботи служб готелю:

- Служба бронювання
- Служба прийому та розрахунку
- Служба обслуговування
- Служба контролю за обслуговуванням
- Комерційна служба
- Технічна (інженерна) служба
- Служба харчування
- Служба стюардингу
- Служба управління номерним фондом
- Служба безпеки
- Служба нічного аудиту
- Бюро обслуговування іноземних громадян
- Допоміжні служби
- Додаткові служби

Виконуючи індивідуальне завдання здобувач вищої освіти має усвідомлювати його важливість, оскільки воно проходить перевірку керівником практики та захищається. Індивідуальне завдання є обов'язковою складовою звіту з готельної практики. Якість виконання індивідуального завдання впливає на підсумкову оцінку.

8. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Проходження готельної практики здобувачами вищої освіти заочної форми навчання відбувається відповідно до розділів 1-7 даних методичних рекомендацій.

Здобувачі вищої освіти заочної форми здобуття вищої освіти виходять на практику зазвичай в міжсесійний період після закінчення настановної сесії на весняний семестр (2-й семестр). Керівник практики від кафедри економіки та бізнесу проводить за розкладом організаційний захід з метою надання консультацій щодо виконання програми практики, написанні розширеного та анотованого звітів з практики.

Звіти з практики готуються здобувачами вищої освіти за встановлених зразком як і для денної форми навчання.

Захист практики здійснюється під час наступної екзаменаційної сесії.

9. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – Офіц. вид. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 9 с. (Державний стандарт України)
2. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – Офіц. вид. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 24 с. (Державний стандарт України)
3. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – Офіц. вид. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 13 с. (Державний стандарт України).
4. Закон України "Про туризм": за станом на 11.02.2015 р. / Верховна Рада України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
5. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
6. Про захист прав споживачів: Закон України від 15.12.1993 р. № 3682-XII.
7. Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення: Закон України від 24.02.1994 р. №4004-XII.
8. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
9. Постанова "Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)" : за станом на 17.08.2018 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF>.
10. Наказ "Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг" : за станом на 12.11.2010 р. / Державна туристична адміністрація України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
11. Сайт державного комітету статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
12. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
13. 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.

14. Котлер Ф., Боуэн Д., Мейкенз Д. Маркетинг, гостеприимство, туризм : Москва: ЮНИТИ, 1998. 760 с.
15. Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. пос. Київ: Кондор, 2012. 346 с.
16. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. пос. Київ: Центр навчальної літератури, 2006. 348 с.
17. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. Київ : Ліра-К, 2019. 484 с.
18. 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.
19. Організація готельного господарства: навч. посіб. / С.В. Шепелева, Г. В. Руденко. Донецьк : ДонНУСТ, 2011. 497 с.
20. Гостиничний и ресторанный бизнес в Украине и мире. URL: <http://hotelbiz.com.ua>
21. Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса. URL: <http://prohotelia.com/>.
22. Клуб отельеров и рестораторов HOTELIERO. URL: <http://hoteliero.club>
23. Офіційний веб-сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua>

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

КЕРІВНИКУ

НАПРАВЛЕННЯ НА ПРАКТИКУ

(є підставою для зарахування на практику)

Згідно з договором від «__» _____ 202__ року № _____, який укладено з Донецьким національним університетом економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, направляємо на практику здобувачів вищої освіти _____ курсу, які навчаються за спеціальністю

_____ (код та найменування спеціальності)

Назва практики _____

Строки проведення з «__» _____ 202__ року

по «__» _____ 202__ року

Керівник практики від кафедри _____

(назва кафедри)

_____ (посада, прізвище, ім'я, по батькові)

ПРИЗВИЩА, ІМЕНА ТА ПО БАТЬКОВІ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Зав. Кафедри _____

(підпис)

_____ (ініціали та прізвище)

М.П.

ДОДАТОК Б

В.о. ректора ДонНУЕТ
Чернезі О.Б.

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)

(ПІБ)

М.П.

(підпис)

Типова структура розширеного звіту з готельної практики

		стор*.
ТИТУЛ		
ЗМІСТ		
ВСТУП		
РОЗДІЛ 1	Характеристика бази практики	
РОЗДІЛ 2	Організація системи бронювання місць у готелі	
РОЗДІЛ 3	Організація процесу реєстрації клієнтів	
РОЗДІЛ 4	Організація попередньої сплати за основні послуги	
РОЗДІЛ 5	Розміщення в номерному фонді	
РОЗДІЛ 6	Організація надання основних та додаткових послуг у закладі розміщення	
РОЗДІЛ 7	Організація виписування з номеру та кінцевий розрахунок за надані послуги при виїзді	
РОЗДІЛ 8	Організація роботи служб закладу розміщення	
РОЗДІЛ 9	Індивідуальне завдання	
ВИСНОВКИ		
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ		
ДОДАТКИ		

* рекомендований загальний обсяг звіту не більше 40 стор. основної частини

Навчальне видання

Романуха Олександр Миколайович
Лохман Наталя Володимирівна
Хаврова Катерина Сергіївна
Слащева Аліна Вячеславівна
Гришук Оксана Анатоліївна

Кафедра економіки та бізнесу

ГОТЕЛЬНА ПРАКТИКА

Програма та методичні рекомендації

Рівень бакалавр

Формат 60×84/8. Ум. др. арк. 0,83.

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