

Міністерство освіти і науки України
ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Кафедра Готельно-ресторанного бізнесу

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДЛЯ ПРОХОДЖЕННЯ
КОМПЛЕКСНОЇ ПРАКТИКИ
для студентів СВО Бакалавр
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
денної та заочної форми навчання

Затверджено
Радою зі спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
Протокол № 1 від «31» серпня 2021 р.

Одеса ОНАХТ 2021

Методичні вказівки для проходження комплексної практики для студентів СВО Бакалавр зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» денної та заочної форми навчання / Укл.: Федосова К.С., Тітомир Л.А., Халілова-Чуваєва Ю.О. – Одеса: ОНАХТ, 2021 – 38 с.

Укладачі: Федосова К.С., к.т.н., доцент кафедри ГРБ, ОНАХТ

Тітомир Л.А., к.т.н., доцент кафедри ГРБ, ОНАХТ

Халілова-Чуваєва Ю.О., к.п.н., доцент кафедри ГРБ, ОНАХТ

Відповідальна за випуск: зав. кафедри ГРБ
д-р. техн. наук, професор Лебеденко Т.Є.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ПРАКТИКИ	4
2. ЗМІСТ ПРАКТИКИ	11
3. ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИКИ.....	17
4. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗВІТУ	17
5. ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ.....	21
6. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ЗВІТУ З КОМПЛЕКСНОЇ ПРАКТИКИ.....	22
7. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗВІТІВ ТА ПРАКТИКИ.....	23
8. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ.....	26
Додатки.....	29

ВСТУП

Зміст програми комплексної практики розроблено на основі «Положення про організацію і проведення практичної підготовки студентів ОНАХТ» 2020 р. та «Положення про організацію і проведення міжнародної практики студентів» 2017 р. освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» підготовки фахівців першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», 2021 р.

Програма комплексної практики студентів – одна з форм проведення практичної підготовки, що є вибірковою компонента освітньо-професійної програми підготовки фахівців на здобуття освітнього рівня «бакалавр». Вона є основним навчально-методичним документом, що визначає проведення практики по напряму підготовки; вона забезпечує єдиний комплексний підхід до організації практичної підготовки, системності, безперервності і наступності навчання студентів. *Комплексну практику обирають студенти замість вибіркової компоненти певного семестру.*

Це основний навчально-методичний документ, що регламентує мету, зміст і послідовність проведення практики і містить рекомендації щодо видів, форм, методів контролю якості підготовки (рівень знань, умінь і навичок), які студенти повинні отримувати під час проходження комплексної практики за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавр.

Метою організації комплексної практики в Україні та за кордоном є сприяння інтеграції національної освіти до світового освітнього простору на основі закріплення теоретичних знань студентів та набуття практичного досвіду з організації та здійснення виробничих процесів на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Календарні періоди проведення практики на кожний навчальний рік визначаються графіком навчального процесу.

1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ПРАКТИКИ

Метою комплексної практики є створення умов для забезпечення високого рівня практичної підготовки для професійної діяльності бакалаврів напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа».

Завдання:

- сприяти підвищенню якості організації і проведення практик і на цій основі – освітнього процесу в ОНАХТ, забезпеченню його практичного спрямування;

- забезпечити єдність підходу до організації і проведення в ОНАХТ практики студентів, що навчаються за напрямом «Готельно-ресторанна справа».

- створити умови для формування, закріплення та апробації знань і навичок студентів і їх готовності до самостійної професійної діяльності

відповідно до вимог державних освітніх стандартів щодо кваліфікаційної характеристики випускника.

Зміст комплексної практики обумовлений напрямком діяльності підприємства, організації чи установи, що є базою практики і повинен відповідати вимогам освітньо-кваліфікаційної характеристики фахівця.

Звіт з проходження комплексної практики є основним підсумковим документом, що надає можливість проаналізувати і оцінити діяльність студента під час проходження практики.

Звіт має бути складено під час проходження практики та перевірено безпосередньо керівником практики від бази практики.

У результаті проходження комплексної практики здобувач вищої освіти отримує наступні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в [Стандарті вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» для першого \(бакалаврського\) рівня вищої освіти та освітньо-професійній програмі «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» підготовки бакалаврів](#)

1.2.1. Комплексна практика I курс

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов

Загальні компетентності

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями

ЗК 05. Здатність працювати в команді

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни

Програмні результати навчання

ПРН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук

ПРН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово

ПРН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та рекреаційного господарства

ПРН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

1.2.2. Комплексна практика II курс

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов

Загальні компетентності

ЗК 02. *Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні*

ЗК 03. *Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями*

ЗК 04. *Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій*

ЗК 05. *Здатність працювати в команді*

ЗК 06. *Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово*

ЗК 07. *Цінування та повага різноманітності та мультикультурності*

ЗК 08. *Навики здійснення безпечної діяльності*

ЗК 09. *Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу*

ЗК 10. *Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях*

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності

СК 01. *Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності*

СК 02. *Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність*

СК 03. *Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни*

СК 10. *Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу*

Програмні результати навчання

ПРН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

ПРН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук

ПРН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово

ПРН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та рекреаційного господарства

ПРН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг

ПРН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності

ПРН 18. Презентувати власні розробки і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу

1.2.3. Комплексна практика III курс

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов

Загальні компетентності:

ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;

ЗК 05. Здатність працювати в команді;

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності;

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності;

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

- СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;*
- СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;*
- СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни;*
- СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;*
- СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;*
- СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів;*
- СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу;*
- СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.*

Програмні результати навчання:

- ПРН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;*
- ПРН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та рекреаційного господарства;*
- ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;*
- ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;*
- ПРН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів;*
- ПРН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу;*
- ПРН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки;*

ПРН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;

ПРН 18. Презентувати власні розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

1.2.4. Комплексна практика IV курс

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності

ЗК 01. *Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя*

ЗК 02. *Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні*

ЗК 03. *Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями*

ЗК 04. *Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій*

ЗК 05. *Здатність працювати в команді*

ЗК 06. *Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово*

ЗК 07. *Цінування та повага різноманітності та мультикультурності*

ЗК 08. *Навички здійснення безпечної діяльності* **ЗК 09.** *Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу*

ЗК 10. *Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях*

ЗК 11. *Здатність спілкуватися іноземною мовою*

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності

СК 01. *Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності*

СК 02. *Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність*

СК 03. *Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни*

СК 04. *Здатність формувати та реалізувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії*

СК 07. *Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням*

інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів

СК 08. *Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів*

СК 09. *Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів*

СК 10. *Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу*

СК 11. *Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності*

СК 12. *Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу*

Програмні результати навчання

ПРН 04. *Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства*

ПРН 08. *Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг*

ПРН 10. *Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів*

ПРН 12. *Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства*

ПРН 14. *Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки*

ПРН 16. *Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності*

ПРН 17. *Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу*

ПРН 18. *Презентувати власні розробки і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу*

ПРН 20. *Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави*

2. ЗМІСТ ПРАКТИКИ

За організацію комплексної практики студентів відповідають декан факультету ІТХіРГБ, керівники практики (досвідчені викладачі спеціальних дисциплін, що затверджуються кафедрою, відповідальною за проведення практики), Центр міжнародного співробітництва ОНАХТ (для закордонних баз практики) та Центр сприяння працевлаштуванню студентів і випускників ОНАХТ.

2.1. Зміст комплексної практики I курсу

Студенти I курсу в процесі проходження комплексної практики ознайомлюються з загальною характеристикою готельно-ресторанного комплексу та специфікою діяльності підприємства.

Практика проводиться в декілька етапів.

Тема 1. Загальне ознайомлення з готельно-ресторанним комплексом - об'єктом практики.

На першому етапі проходження комплексної практики студент має ознайомитись зі специфікою діяльності підприємства - об'єкта практики та навести загальну характеристику підприємства та району його розташування; зробити архітектурно-планувальний опис; навести характеристику приміщень для відвідувачів, номерного фонду та підприємств ресторанного господарства при готелі.

Тема 2. Інфраструктура закладу готельно-ресторанного господарства.

На другому етапі відбувається вивчення структури підприємства ГРГ, де проводиться практика, його мети і основних завдань, організаційних засад діяльності, нормативно-правової документації, на якій ґрунтується його діяльність.

2.2 Зміст комплексної практики II курсу

Студенти II курсу в процесі проходження комплексної практики ознайомлюються з організаційною структурою, особливостями функціонування та нормативно-правовою базою підприємств готельно-ресторанного господарства, де проводиться практика. Основна задача комплексної практики студентів II курсу – детальне ознайомлення з технологічними процесами готелю та підприємств харчування при ньому.

Практика проводиться в декілька етапів.

Тема 1. Загальне ознайомлення з готельно-ресторанним комплексом - об'єктом практики.

На першому етапі проходження комплексної практики студент має

ознайомитись зі специфікою діяльності підприємства - об'єкта практики, його організаційною структурою, станом управління загалом. Результатом такої роботи має стати наведення у звіті про проходження комплексної практики наступних питань: характеристика підприємства готельно-ресторанного господарства (рік створення, форма власності, організаційно-правова форма, ступінь самостійності, місія підприємства, права та обов'язки, дотримання вимог щодо державної реєстрації та діяльності підприємства тощо); характеристика роботи (спеціалізація на певному сегменті, переважні види послуг гостинності); характер організації управління діяльністю підприємства (організаційна структура управління, характеристика окремих структурних підрозділів, їх функціонального призначення, прав, обов'язків, повноважень, характер регламентації діяльності окремих працівників (контракти, посадові інструкції тощо); характеристика інструктивних, нормативних і методичних матеріалів, які використовуються на підприємстві, їх якість та повнота.

Тема 2. Інфраструктура закладу готельно-ресторанного господарства.

На другому етапі відбувається вивчення структури підприємства ГРГ, де проводиться практика, його мети і основних завдань, організаційних засад діяльності, нормативно-правової документації, на якій ґрунтується його діяльність.

Тема 3. Характеристика технологічних процесів в готелі.

На третьому етапі відбувається вивчення технологічних процесів підприємства: особливості бронювання місць в закладі розміщення; технологія прийому та реєстрації гостей; автоматизація робочого місця адміністратора, портьє; технологія обслуговування на поверхах; технологія надання додаткових послуг у готелі; технологія організації виїзду гостей у закладі розміщення.

У звіті про проходження комплексної практики студент повинен надати характеристику прибиральних робіт у закладі розміщення (технологія прибирання території закладу розміщення; технологія прибирання у номерах, які відносяться до різних категорій; характеристика механізмів, інвентарю та засобів, що застосовуються для прибиральних робіт на підприємстві).

Завершальна частина цього етапу надання характеристики технологічних обов'язків персоналу служб готелю (СППР; юридичної служби і маркетингу; санітарно-технічної служби).

Тема 4. Характеристика технологічних процесів підприємств харчування при готелі.

На четвертому етапі студент повинен описати організацію технологічного процесу на підприємствах харчування при готелі: організація роботи складських приміщень і вимоги до них; технологічні лінії заготівельних цехів та технологічні лінії доготівельних цехів.

У звіті про проходження комплексної практики студент повинен надати характеристику меню закладів харчування при готелі та технологію приготування 2-3 фірмових страв закладу (технологічні картки).

2.3 Зміст комплексної практики III курсу

Студенти III курсу в процесі проходження комплексної практики ознайомлюються з організаційною структурою, особливостями функціонування та нормативно-правовою базою підприємств готельно-ресторанного господарства, де проводиться практика. Основною задачею комплексної практики студентів III курсу є ознайомлення та аналіз організації роботи різних служб та особливостями управління готельно-ресторанним комплексом.

Практика проводиться в декілька етапів.

Тема 1. Загальне ознайомлення з готельно-ресторанним комплексом - об'єктом практики.

На першому етапі проходження комплексної практики студент має ознайомитись зі специфікою діяльності підприємства - об'єкта практики, його організаційною структурою, станом управління загалом. Результатом такої роботи має стати віддзеркалення у звіті про проходження комплексної практики наступних питань: характеристика підприємства готельно-ресторанного господарства (термін створення, форма власності, організаційно-правова форма ступінь самостійності, місія підприємства, права та обов'язки, дотримання вимог щодо державної реєстрації та діяльності підприємства тощо); характеристика роботи (спеціалізація на певному сегменті, переважні види послуг гостинності); характер організації управління діяльністю підприємства (організаційна структура управління, характеристика окремих структурних підрозділів, їх функціонального призначення, прав, обов'язків, повноважень, характер регламентації діяльності окремих працівників (контракти, посадові інструкції тощо); характеристика інструктивних, нормативних і методичних матеріалів, які використовуються на підприємстві, їх якість та повнота.

Тема 2. Інфраструктура закладу готельно-ресторанного господарства.

На другому етапі відбувається вивчення структури підприємства ГРГ, де проводиться практика, його мети і основних завдань, організаційних засад діяльності, нормативно-правової документації, на якій ґрунтується його діяльність.

Тема 3. Аналіз стану та результатів окремих напрямів роботи підприємства - об'єкта практики.

Основна мета цього етапу практики - оцінка якості управління та досягнутих результатів роботи підприємства ГРГ - об'єкта практики. Для цього студенту слід зробити моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанных послуг в країні проходження практики.

Тема 4. Основні функції та професійні вимоги до менеджера готельно-ресторанного комплексу.

На наступному етапі студент-практикант повинен зосередитися на вивченні основних функцій, професійних вимог до менеджера підприємства ГРГ – працівника готельно-ресторанного комплексу, де проводиться практика, знань, умінь, професійних функцій, особистісних характеристик, а також вимог

до культурного та етичного рівня працівника. Для цього окрім ознайомлення з професійною діяльністю менеджера на практиці, студенти ознайомлюються з типовими посадовими інструкціями для посад адміністративного та фахового спрямування.

Тема 5. Управління персоналом готельно-ресторанного комплексу.

Організація роботи з персоналом підприємства ГРГ, кількісний та якісний склад. Аналіз нормативних документів, що регламентують його роботу (положення про кадрову службу та посадові інструкції працівників). Аналіз штатного розкладу працівників підприємства та структури персоналу (за категоріями, за рівнем освіти, за статтю, за віком). Оцінка кадрової політики, яка провадиться на підприємстві ГРГ, підвищення кваліфікації працівників, атестація працівників, реалізація заходів щодо зміцнення згуртованості колективу та формування соціально-психологічного клімату, складання планів розвитку ділової кар'єри. Аналіз руху персоналу (прийняття, переведення, звільнення) та виявлення основних факторів, які впливають на плинність кадрів. Виявити фактори що впливають на формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації та розвиток професійного знання.

Тема 6. Стратегічне управління підприємством готельно-ресторанного господарства

Охарактеризувати посади, що відповідають за розробку стратегії роботи підприємства. Для проведення комплексного аналізу діяльності готельно-ресторанного комплексу необхідно використовувати сучасні методики з позиції системного підходу. Для цього слід провести SWOT-аналіз середовища підприємства. На основі профілю позиціонування студенту слід розробити матрицю SWOT та визначити парні комбінації на полях матриці. На основі системного аналізу з урахуванням потенціалу підприємства та факторів зовнішнього середовища потрібно оцінити стратегічний розвиток команди, заходи щодо підбору та мотивації персоналу.

2.4 Зміст комплексної практики IV курсу

Студенти в процесі проходження комплексної практики ознайомлюються з організаційною структурою, особливостями функціонування та нормативно-правовою базою підприємств готельно-ресторанного господарства, де проводиться практика, що передбачає ознайомлення зі станом організації роботи готельно-ресторанного комплексу - об'єкта практики, здійснення аналізу основних показників його господарсько - фінансової діяльності за останній рік та розробку обґрунтованих пропозицій щодо удосконалення окремих аспектів діяльності на майбутнє.

Практика проводиться в декілька етапів.

Тема 1. Загальне ознайомлення з готельно-ресторанним комплексом - об'єктом практики.

На першому етапі проходження комплексної практики студент має

ознайомитись зі специфікою діяльності підприємства - об'єкта практики, його організаційною структурою, станом управління загалом. Результатом такої роботи має стати віддзеркалення у звіті про проходження комплексної практики наступних питань: характеристика підприємства готельно-ресторанного господарства (термін створення, форма власності, організаційно-правова форма ступінь самостійності, місія підприємства, права та обов'язки, дотримання вимог щодо державної реєстрації та діяльності підприємства тощо); характеристика роботи (спеціалізація на певному сегменті, переважні види послуг гостинності); характер організації управління діяльністю підприємства (організаційна структура управління, характеристика окремих структурних підрозділів, їх функціонального призначення, прав, обов'язків, повноважень, характер регламентації діяльності окремих працівників (контракти, посадові інструкції тощо); характеристика інструктивних, нормативних і методичних матеріалів, які використовуються на підприємстві, їх якість та повнота.

Тема 2. Інфраструктура закладу готельно-ресторанного господарства

На другому етапі відбувається вивчення структури підприємства ГРГ, де проводиться практика, його мети і основних завдань, організаційних засад діяльності, нормативно-правової документації, на якій ґрунтується його діяльність.

Тема 3. Аналіз стану та результатів окремих напрямів роботи підприємства -об'єкта практики.

Основна мета цього етапу практики - оцінка якості управління та досягнутих результатів роботи підприємства ГРГ - об'єкта практики. Для цього студенту слід зробити моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг в країні проходження практики.

Тема 4. Основні функції та професійні вимоги до менеджера готельно-ресторанного комплексу.

На наступному етапі студент-практикант повинен зосередитися на вивченні основних функцій, професійних вимог до менеджера підприємства ГРГ – працівника готельно-ресторанного комплексу, де проводиться практика, знань, умінь, професійних функцій, особистісних характеристик, а також вимог до культурного та етичного рівня працівника. Для цього окрім ознайомлення з професійною діяльністю менеджера на практиці, студенти ознайомлюються з типовими посадовими інструкціями для посад адміністративного та фахового спрямування.

Тема 5. Управління персоналом готельно-ресторанного комплексу.

Організація роботи з персоналом підприємства ГРГ, кількісний та якісний склад. Аналіз нормативних документів, що регламентують його роботу (положення про кадрову службу та посадові інструкції працівників). Аналіз штатного розкладу працівників підприємства та структури персоналу (за категоріями, за рівнем освіти, за статтю, за віком). Оцінка кадрової політики, яка провадиться на підприємстві ГРГ, підвищення кваліфікації працівників, атестація працівників, реалізація заходів щодо зміцнення згуртованості колективу та формування соціально-психологічного клімату, складання планів

розвитку ділової кар'єри. Аналіз руху персоналу (прийняття, переведення, звільнення) та виявлення основних факторів, які впливають на плинність кадрів. Виявити фактори що впливають на формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації та розвиток професійного знання.

Тема 6. Стратегічне управління підприємством готельно-ресторанного господарства

Охарактеризувати посади, що відповідають за розробку стратегії роботи підприємства. Для проведення комплексного аналізу діяльності готельно-ресторанного комплексу необхідно використовувати сучасні методики з позиції системного підходу. Для цього слід провести SWOT-аналіз середовища підприємства. На основі профілю позиціонування студенту слід розробити матрицю SWOT та визначити парні комбінації на полях матриці. На основі системного аналізу з урахуванням потенціалу підприємства та факторів зовнішнього середовища потрібно оцінити стратегічний розвиток команди, заходи щодо підбору та мотивації персоналу.

Тема 7. Управління інноваційною діяльністю підприємства ГРГ

Охарактеризувати підрозділ (посаду), що відповідає за здійснення інноваційної діяльності підприємства. При проходженні практики студенту слід застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі та провести дослідження інноваційної діяльності туристичного підприємства, оцінити ступінь її інноваційної активності. Для цього необхідно визначити чи було впроваджено у діяльність підприємства останнім часом нові технології, нові послуги, нові напрямки роботи в індустрії гостинності, чи відповідають вони попиту сучасного туриста. Студент також самостійно повинен вміти планувати процес генерації раціоналізаторських і новаторських пропозицій окремими працівниками підприємства. Проаналізувати структурні елементи нововведень у діяльності підприємства за звітний період згідно з існуючою класифікацією. Охарактеризувати кінцевий результат діяльності підприємства (випуск рекламної продукції або надання послуг гостинності) на відповідність «інноваційна послуга» або «інноваційний продукт» відповідно до Закону України «Про інноваційну діяльність». Оцінити ефективність інноваційних проектів, які реалізувались на туристичному підприємстві. Оцінити доцільність та можливість розробки інноваційної стратегії діяльності підприємства. Розробити пропозиції щодо перспективи розвитку інноваційної діяльності на підприємстві.

Тема 8. Розробка пропозицій щодо удосконалення діяльності підприємства ГРГ

Залежно від спеціалізації навчання, наукових інтересів та особистих бажань студент повинен розробити конкретні та обґрунтовані пропозиції щодо удосконалення окремого напрямку (напрямів) роботи готельно-ресторанного комплексу або впровадження певного нововведення (інновації). Пропозиції можуть бути спрямовані як на удосконалення існуючих напрямів діяльності та послуг підприємства, так і передбачати принципові нововведення

(впровадження нових напрямів, послуг, вихід на зовнішні ринки і т.д.). Розробка пропозицій, бізнес-ідей та маркетингових заходів має ґрунтуватися на визначені умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень. Студенту потрібно виявити недоліки організації роботи підприємства, наявних резервах його удосконалення, вивченні моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій) аналогічного та споріднених напрямків роботи.

3. ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИКИ

Підведення підсумків практики здійснюється після її завершення. Кожним студентом представляється письмовий звіт практики.

Письмові звіти з результатами практики разом із щоденником надаються у встановлений термін (не пізніше як за три дні після завершення практики) керівнику практики від ВНЗ для перевірки та захисту.

Звіт має містити відомості про виконання студентом всіх розділів програми практики та індивідуального завдання, аналіз, висновки і пропозиції, список використаної літератури.

Керівники практики від кафедри готельно-ресторанного бізнесу у складі комісії не менше, ніж з двох викладачів, приймають залік у студентів в академії протягом перших десяти днів семестру, який починається після практики.

Результати захисту звітів заносяться в екзаменаційну відомість та проставляються у залікових книжках.

Студенти, які своєчасно не подали та не захистили звіт з практики, не допускаються до підсумкової державної атестації. Студент, який не виконав програму практики без поважних причин, відраховується з академії. В окремому випадку йому може бути надане право проходження практики повторно під час канікул. Студент, який повторно отримав у комісії негативну оцінку з практики, відраховується з академії.

Якщо програма практики не виконана студентом з поважної причини, йому може надаватись можливість пройти практику у вільний від навчання час.

Підсумки кожної практики обговорюються на засіданнях кафедри, на Раді факультету. Загальні підсумки практики підводяться на вчених радах академії двічі на рік.

4. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗВІТУ

Звіт про проходження практики містить у собі аналіз підприємства готельно-ресторанного господарства, де студент проходив практику, відомості про виконання студентом усіх розділів її програми та індивідуального завдання, висновки і пропозиції, зауваження та побажання студента щодо підсумків практики, список використаних літературних

джерел. До звіту додаються відповідні пояснення, таблиці, схеми тощо, а також матеріали, зібрані у процесі проходження практики для використання у практичній діяльності студента і навчальному процесі.

Звіт про проходження практики складається в письмовій формі за результатами її проходження. Загальний обсяг звіту становить 20–25 стандартних сторінок формату А4.

За своєю структурою звіт про практику складається з титульного аркушу, змісту, вступу, основної частини, висновків, списку використаних джерел та додатків (за потребою).

Титульний аркуш (зразок оформлення див. у Додатку А). На титульному аркуші проставляється особистий підпис студента, підпис керівника від бази практики, який скріплюється печаткою організації (бази практики), а також підпис керівника від кафедри. За результатами усного захисту на титульному аркуші виставляється оцінка (у балах).

Зміст містить назви всіх розділів і підрозділів звіту із зазначенням сторінок, на яких вони викладені.

У **вступі** розміщуються відомості про базу практики:

- сфера практичної діяльності;
- загальний огляд;
- мета і завдання практики.

Студенту потрібно:

- вивчити досвід роботи підприємства;
- ознайомитися з методами та формами організації роботи на підприємстві; проаналізувати умови праці тощо.

Одним із завдань практики є виявлення проблем та пошук підходів і засобів для їх розв'язання, внесення пропозицій та рекомендацій. Практикант стисло описує діяльність вказаного підприємства, наводить історичні дані, які стосуються конкретного підприємства, його практичні та наукові досягнення.

Обсяг вступу складає 1–2 сторінки тексту.

Основна частина звіту відображає детальний зміст проходження практики залежно від курсу студента (I-IV), виконані завдання, їх відповідність освітньо-професійній програмі, зв'язок із фаховою спеціалізацією тощо.

Основна частина звіту з комплексної практики складається із 2-5 розділів (залежно від курсу студента) загальним обсягом 15–25 сторінок тексту.

Основна частина звіту (I курс)

1. Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу
 - 1.1. Загальна характеристика підприємства
 - 1.2. Характеристика району розташування ГРК
 - 1.3. Архітектурно-планувальний опис
 - 1.4. Характеристика приміщень вхідної групи

- 1.6. Характеристика номерного фонду
- 1.7. Характеристика підприємств ресторанного господарства ГРК
- 2. Інфраструктура та організація роботи підприємства.
 - 2.1. Особливості інфраструктури ГРК
 - 2.2. Організаційна структура управління
 - 2.3. Основні та додаткові послуги
 - 2.4. Аналіз онлайн-репутації ГРК (відгуки)
 - 2.5. Характеристика цінової політики ГРК

Основна частина звіту (II курс)

- 1. Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу
 - 1.1. Загальна характеристика підприємства
 - 1.2. Характеристика номерного фонду
 - 1.3. Особливості інфраструктури ГРК
 - 2. Характеристика технологічних процесів на готелю
 - 2.1. Особливості системи бронювання
 - 2.2. Технологія прийому та реєстрації гостей
 - 2.3. Автоматизація робочого місця адміністратора
 - 2.4. Технологія обслуговування на поверхах
 - 2.5. Технологія надання додаткових послуг у готелі
 - 2.6. Технологія організації виїзду гостей у закладі розміщення
 - 2.7. Характеристика прибиральних робіт в готелі
- 3. Характеристика технологічних процесів підприємств харчування ГРК
 - 3.1. Загальна характеристика закладів харчування при готелі
 - 3.2. Організація роботи складських приміщень
 - 3.3. Технологічні лінії заготівельних цехів
 - 3.4. Технологічні лінії доготівельних цехів
 - 3.5. Організація обслуговування та сервіс
 - 3.6. Особливості меню закладів харчування
 - 3.7. Технологічні картки 2-3 фірмових страв ресторану

Основна частина звіту (III курс)

- 1. Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу
 - 1.1. Загальна характеристика підприємства
 - 1.2. Характеристика номерного фонду
 - 1.3. Особливості інфраструктури ГРК
 - 1.4. Характеристика підприємств ресторанного господарства ГРК
- 2. Інфраструктура та організація роботи підприємства.
 - 2.1. Особливості інфраструктури ГРК
 - 2.2. Організаційна структура управління
 - 2.3. Основні та додаткові послуги

3. Аналіз ефективності роботи готельно-ресторанного комплексу
 - 3.1. Характеристика та аналіз основних конкурентів ГРК
 - 3.2. Дослідження онлайн-репутації ГРК (відгуки)
 - 3.3. Аналіз цінової політики ГРК
 - 3.4. Характеристика маркетингової стратегії ГРК
 - 3.5. SWOT- аналіз середовища підприємства

Основна частина звіту (IV курс)

1. Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу
 - 1.1. Загальна характеристика підприємства
 - 1.2. Характеристика номерного фонду
 - 1.3. Особливості інфраструктури ГРК
 - 1.4. Характеристика підприємств ресторанного господарства ГРК
2. Інфраструктура та організація роботи підприємства.
 - 2.1. Особливості інфраструктури ГРК
 - 2.2. Організаційна структура управління
 - 2.3. Основні та додаткові послуги
3. Аналіз ефективності роботи готельно-ресторанного комплексу
 - 3.1. Характеристика та аналіз основних конкурентів ГРК
 - 3.2. Дослідження онлайн-репутації ГРК (відгуки)
 - 3.3. Аналіз цінової політики ГРК
 - 3.4. Характеристика маркетингової стратегії ГРК
 - 3.5. SWOT- аналіз середовища підприємства
4. Розробка пропозицій щодо удосконалення діяльності підприємства ГРГ
 - 4.1. Виділення основних проблем в роботі підприємства
 - 4.2. Аналіз інноваційної діяльності підприємства
 - 4.3. Пропозицій щодо удосконалення діяльності підприємства ГРГ (усунення певних проблем, розробка нових послуг, впровадження інновацій)

У **висновках** викладаються узагальнені результати проходження практики, підсумки щодо її ефективності та корисності з набутих навичок та вмінь.

У висновках вказується наступна інформація:

- місце та час проходження практики;
- виконання програми практики;
- перелік питань, які були вивчені під час практики на підприємстві;
- оцінювання результату діяльності підприємства;
- надання пропозицій по покращенню діяльності підприємства.

Обсяг заключної частини складає 1–2 сторінки тексту.

Список використаних джерел.

У **Додатках** рекомендовано навести скани документації підприємства, промо-матеріали, меню ресторану та інше. **Обов'язковим пунктом додатків** є фотографії студента (3-5 шт.) з місця проходження практики (селфі у формі на робочому місці) і есе (відгук) на 1-2 сторінки, де студент розповідає про свої враження від проходження комплексної практики, зауваження і рекомендації щодо організації та умов роботи на підприємстві. За бажанням студент може надати відео-відгук на 2-3 хвилини для розміщення на сайті кафедри та факультету.

Звіт погоджується з керівниками від бази практики та від кафедри.

5. ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ

При оформленні звіту слід користуватися ДСТУ 3008:2015 «Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання». Звіт друкують за допомогою комп'ютера на аркушах білого паперу формату А4. При друкуванні тексту звіту необхідно залишати поля таких розмірів: зліва – 30 мм, справа – 10 мм, зверху – 20 мм та знизу – 20 мм. Текст звіту набирається шрифтом з відсічками Times New Roman розміром 14 пунктів з інтервалом 1,5 рядків (29–30 рядків на сторінці), абзацний відступ 1,25 см без додаткових інтервалів між абзацами.

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, таблиць, малюнків, формул у змісті звіту подають арабськими цифрами без знаку №. Першою сторінкою звіту є титульний лист, на якому номер сторінки не ставиться. На наступних сторінках номери проставляються у правому верхньому куті сторінки без крапки після цифри.

Заголовок будь-якої зі структурних частин не може знаходитися в кінці аркуша, після нього мусять бути принаймні два рядки тексту, що знаходяться на відстані 5 мм від заголовка. Заголовки змісту, вступу, висновків, списку використаних джерел і літератури, додатків, мають бути розміщені по центру рядка і написані великими літерами звичайним жирним шрифтом розміром 18 пунктів. Після заголовку пропускається один рядок.

Ілюстрації (за наявності). У звітах слід використовувати лише штрихові ілюстрації і оригінали фотознімків. Фотознімки розміром меншим за формат А4 мають бути наклеєні на стандартні аркуші білого паперу формату А4. Ілюстрації повинні мати назву, яку розміщують після номера ілюстрації. За потреби ілюстрації доповнюють пояснювальними підписами. Малюнки, фотографії, креслення, схеми, графіки, карти слід подавати в роботі безпосередньо після тексту, де вони згадані вперше, або на наступній сторінці.

Рисунок, розміри якого більше формату А4, враховують як одну сторінку і розміщують у відповідних місцях після згадування в тексті або у додатках, включаючи до загальної нумерації сторінок. Ілюстрації позначають словом «Рис.» і нумерують послідовно в межах розділу, за виключенням ілюстрацій, поданих у додатках. Номер ілюстрації має складатися з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, між якими ставиться крапка.

Наприклад: Рис. 1.2. (другий рисунок першого розділу). Номер ілюстрації, її назва і пояснювальні підписи розміщують послідовно під ілюстрацією.

Таблиці. Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над таблицею і друкують симетрично до тексту. Назву і слово «Таблиця» починають з великої літери; назви не підкреслюють. Заголовки колонок мають починатися з великих літер, підзаголовки – з маленьких, якщо вони складають одне речення із заголовком, і з великих, якщо вони самостійні. Висота рядків – не менше ніж 8 мм. Колонку з порядковими номерами рядків до таблиці не включають.

Таблицю розміщують після першого згадування про неї у тексті; таблицю з великою кількістю рядків можна переносити на інший аркуш. При перенесенні таблиці на інший аркуш (сторінку) назву вміщують тільки над її першою частиною. Таблицю з великою кількістю колонок можна ділити на частини і розміщувати одну частину під іншою в межах одної сторінки. Якщо рядки або колонки таблиці виходять за формат сторінки, то в кожній частині таблиці повторюють її шапку.

Якщо текст, який повторюється в графі таблиці, складається з одного слова, його можна замінити лапками; якщо з двох або більше слів, то при першому повторенні його замінюють словами “Те ж”, а далі лапками. Ставити лапки замість цифр, марок, знаків, математичних і хімічних символів, які повторюються, не варто. Якщо цифрові або інші дані в якомусь рядку таблиці не подають, то в ньому ставлять прочерк (-).

На всі таблиці мають бути посилання в тексті, при цьому слово «таблиця» в тексті пишуть скорочено, наприклад: «...у табл.1.2».

Додатки. За потреби до додатків доцільно включати таблиці, ілюстрації, які допомагають кращому сприйняттю матеріалу. Додатки оформлюють як продовження роботи на наступних її сторінках, розміщуючи їх у порядку появи посилань у тексті звіту. Кожний такий додаток має починатися з нової сторінки. Додаток повинен мати заголовок, надрукований зверху малими літерами з першої прописної симетрично до тексту сторінки. Посередині рядка над заголовком малими літерами з першої великої друкується слово «Додаток» і літера, що позначає додаток. Додатки позначають послідовно великими літерами українського алфавіту, за винятком літер Г, Є, І, Ї, Й, О, Ч, Ь (єдиний додаток позначають як «Додаток А»).

Всі матеріали звіту зшиваються в єдиний документ (швидкозшивач) та після захисту з відміткою керівника від кафедри здаються на випускову кафедру для зберігання.

6. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ЗВІТУ З КОМПЛЕКСНОЇ ПРАКТИКИ

В термін, визначений графіком освітнього процесу та навчального плану, здобувач вищої освіти подає звіт керівникові практики від кафедри для перевірки. У разі позитивної оцінки звіту керівник організовує захист звіту

здобувачем. У разі невідповідності встановленим вимогам щодо змісту та оформлення звіт повертається на доопрацювання.

Випускові кафедри організують захист звітів про практику. Захист звіту з практики приймає комісія, призначена випусковою кафедрою з числа викладачів – керівників практики, а також викладачів дисциплін освітньої програми підготовки здобувачів вищої освіти. На захист можуть запрошуватися керівники від баз практики. Звіт про проходження практики оцінюється комісією за результатами захисту.

Результати оцінювання звіту з практики та підсумкова оцінка результатів проходження практики (за національною шкалою, 100-бальною шкалою та системою ECTS) переноситься керівником практики до залікової книжки та заліково-екзаменаційної відомості здобувача вищої освіти.

Здобувач вищої освіти, який не виконав програму практики, отримує негативну оцінку, наслідком чого є його відрахування з Академії.

Здобувачу вищої освіти, який з поважних причин не виконав програму практики, може бути надане право проходження практики повторно.

7. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗВІТІВ ТА ПРАКТИКИ

Загальна оцінка результатів проходження практики здійснюється з урахуванням оцінки за звіт та публічний захист практики і становить сумарний підсумок. При оцінюванні звіту враховується письмове оформлення звітної документації, ступінь реалізації індивідуальної програми практики, характеристики керівників від бази практики та від кафедри, додержання календарного плану та графіка індивідуально-консультативної роботи тощо.

За наявності негативної характеристики керівника з бази практики або від кафедри загальна оцінка практики не може бути позитивною.

Критерії оцінювання результатів практики

Таблиця 7.1 – Види практичної діяльності та балова оцінка

Вид роботи, що підлягає контролю	Оцінні бали	
	min	max
Виконання практичних завдань на підприємстві	20	30
Оформлення звіту	10	15
Доповідь на захисті звіту по практиці	10	15
Захист звіту по практиці	20	40
Загальний бал	60	100

Таблиця 7.2. Критерії оцінювання відповідей на запитання (захист звіту по практиці)

Розподіл балів за відповіді при захисті звіту по практиці	Критерії оцінювання відповідей
40-35	за умови, якщо студент показав глибокі знання, чітко, грамотно, логічно і послідовно його викладає; вільно оперує термінологією, знайомий із законодавчими та нормативними документами, вміє аналізувати ситуацію та має альтернативні погляди на викладений матеріал
35-30	за умови, якщо студент має тверді знання, грамотно і по суті викладає відповіді на поставленні питання, не допускає грубих помилок при відповіді на них, але не повністю розкриває зміст
30-25	за умови, якщо студент знає теоретичний матеріал на рівні репродуктивного відтворення, але не надає належної оцінки процесів та явищ, не чітко формулює категорії та допускає незначні помилки при відповідях
25-20	за умови, якщо студент при відповіді допускає суттєві помилки, матеріал викладає не послідовно, з припущенням неточностей у формулюваннях та відсутності термінології
20-0	за умови, якщо студент при відповіді не володіє матеріалом, показав недостатні уміння та навички роботи з документацією та інформацією щодо результатів роботи підприємства

Таблиця 7.3. Критерії оцінювання доповіді на захисті звіту по практиці

Розподіл балів за доповідь на захисті звіту по практиці	Критерії оцінювання відповідей
15-10	Повно розкрито практичні аспекти діяльності підприємства ГРГ у відповідності до програми практики, у доповіді прослідковується логічний взаємозв'язок викладеного матеріалу, наявність якісного ілюстративного матеріалу, відображено ступінь самостійності виконання практичних завдань, побудова роботи відповідає поставленим цілям і завданням
10-0	Неповно (не розкрито) практичні аспекти діяльності підприємства ГРГ у відповідності до програми практики, у доповіді не точно (не) прослідковується логічний взаємозв'язок викладеного матеріалу, відсутній ілюстративний матеріал, недостатньо якісно (не якісно) виконані практичні завдання, побудова роботи не повністю відповідає поставленим цілям і

	завданням. Студент не підготовлений до представлення доповіді.
--	---

Таблиця 7.4. Критерії оцінювання оформлення звіту по практиці

Розподіл балів за оформлення звіту по практиці	Критерії оцінювання відповідей
15-10	Звіт оформлено згідно встановленим вимогам, у додатках наведені якісно складені самостійні документи, у додатках якісні документи від підприємства, що підтверджують аргументованість зроблених висновків у звіті з практики. У звіті представлені фото, технологічні карти, рецептури страв та виробів, графічний матеріал
10-0	У звіті наявні невідповідності згідно встановленим вимогам, у додатках відсутні або недостатньо якісно складені самостійні документи, у додатках відсутні (або недостатньо) документів від підприємства, що підтверджують аргументованість зроблених висновків у звіті з практики. У звіті не представлені фото, технологічні карти, рецептури страв та виробів, графічний матеріал.

Таблиця 7.5. Критерії оцінювання виконання практичних завдань на підприємстві

Розподіл балів за виконання практичних завдань на підприємстві	Критерії оцінювання відповідей
30-25	за умови, якщо студент виконав якісно практичні завдання, чітко, грамотно, обґрунтовано, вміє аналізувати ситуацію, зробив правильні і грамотні висновки
25-20	за умови, якщо студент якісно виконав практичні завдання, чітко, по суті виклав матеріал, але не повністю проаналізував ситуацію, зробив правильні висновки
20-10	за умови, якщо студент припустив невеликі помилки у виконанні практичного завдання, не достатньо обґрунтовано проаналізував ситуацію, не належно зробив висновки
10-0	за умови, якщо студент припустив суттєві помилки при виконанні практичних завдань, не розкрив суті питання, матеріал проаналізував з припущенням неточностей, зробив неточні або неправильні висновки

8. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

Базова:

1. HoReCa: Т. 1. Готелі [Текст] : навч. посіб. : у 3-х т. / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. — Вид. 2-е, перероб. і допов. — Київ : КНТЕУ, 2019. — 412 с.
<https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1736344>
2. Конспект лекцій з дисципліни "Організація готельного і ресторанного господарства" [Електронний ресурс] : для студентів спец. 242 "Туризм" ступінь вищ. освіти "бакалавр" ден. та заоч. форми навчання / Т. П. Новічкова, В. К. Новічков, І. В. Солоницька та ін. ; Каф. готельно-ресторанного бізнесу. — Одеса : ОНАХТ, 2021. — Електрон. текст. дані: 205 с.
<https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1622893>
3. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика [Текст] : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук ; Львів. нац. ун-т ім. Франка. — Київ : ЦУЛ, 2021. — 336 с. : табл., рис. — Бібліогр.: с. 238-250.
<https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1736473>
4. Організація готельно-ресторанної справи [Текст] : навч. посіб. / В. Я. Брич, І. О. Банєва, М. Ю. Барна та ін. ; за заг. ред. В. Я. Брича ; Тернопіл. нац. екон. ун-т. — Київ : Ліра-К, 2021. — 484 с. — Бібліогр.: с. 472-482.
<https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1736956>
5. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко та ін. ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. — Вид. 2-ге, стер. — Харків : Світ Книг, 2021. — 411 с. : табл., рис. — Бібліогр.: 393-394.
<https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1737007>
6. Сервіс та організація ресторанного господарства в закладах індустрії гостинності [Електронний ресурс] : навч. посіб. / Т. Є. Лебеденко, Т. П. Новічкова, А. В. Єгорова та ін. — Одеса : Маджента, 2021. — Електрон. текст. дані: 683 с.
<https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1685135>
7. Організація та проектування готельного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. — Одеса : Маджента, 2021. — Електрон. текст. дані: 264 с.

<https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONANT.1735116>

Додаткові :

1. ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розмішування", затвердженому наказом Держспоживстандарту України від 23.12.2003 р. № 225.
2. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (затв. Держспоживстандарт України від 01.07.04).
3. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 15.12.1993 р.
4. ДСТУ 4527:2006 – Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. ДСТУ 4527:2006.
5. ДСТУ 3008:2015 Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання
6. Прасов В. Повышение рентабельности в отеле за счет дополнительных услуг [Текст] / В. Прасов // ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР. — Киев, 2018. — № 1 (63). — С. 22-25.
7. Лупашко А. Как открыть отель и не прогореть [Текст] / А. Лупашко // ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР. — Киев, 2017. — № 5 (61). — С. 28-29
8. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019 -224с.
9. Данько Н. І., Парфіненко А. Ю., Подлепіна П. О., Вишневська О. О. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
10. Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навч. посіб. Київ: Видавництво Ліра-К, 2018. 564 с.
11. David K. Hayes, Joshua D. Hayes, Peggy A. Hayes // Revenue Management for the Hospitality Industry. [e-book] Hoboken, New Jersey: Wiley, 2021, 480 p.
12. Innovative development of the economy: global trends and national features [Текст]: collective monograph / edited by J. Tukovskis, K. Shaposhnykov; Aleksandras Stulginskis University, Business and Rural Development Management Institute; [Л. А. Тітомир, О. І. Данилова; Одес. нац. акад. харч. технологій]. – Kaunas: Baltija Publishing, 2018. – 716 p.

13. АКАДЕМІЯ ГОСТИННОСТІ [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://e.hotel-rest.com.ua/>.

14. ProHotelia [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://prohotelia.com/>.

Додатки

Зразок оформлення титульної сторінки звіту про проходження комплексної практики

Міністерство освіти і науки України
Одеська національна академія харчових технологій
Факультет інноваційних технологій харчування
і готельно-ресторанного бізнесу

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ЗВІТ

про проходження комплексної практики

II курс семестр IV

База практики: _____

Адреса підприємства: _____

Строки практики: _____

Договір № _____ від _____

Виконав: студент(ка) спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(підпис) (П.І.Б.)

Керівник практики _____

(підпис) (вчений, ступінь, звання, П.І.Б.)

Одеса _____ рік

Зразок оформлення змісту у звіті про проходження комплексної практики

Зміст				
Вступ				
1. Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу				
1.1. Загальна характеристика підприємства				
1.2. Характеристика номерного фонду				
1.3. Особливості інфраструктури ГРК				
1.4. Характеристика підприємств ресторанного господарства ГРК				
2. Інфраструктура та організація роботи підприємства.				
2.1. Особливості інфраструктури ГРК				
2.2. Організаційна структура управління				
2.3. Основні та додаткові послуги				
3. Аналіз ефективності роботи готельно-ресторанного комплексу				
3.1. Характеристика та аналіз основних конкурентів ГРК				
3.2. Дослідження онлайн-репутації ГРК (відгуки)				
3.3. Аналіз цінової політики ГРК				
3.4. Характеристика маркетингової стратегії ГРК				
3.5. SWOT- аналіз середовища підприємства				
4. Розробка пропозицій щодо удосконалення діяльності підприємства ГРГ				
4.1. Виділення основних проблем в роботі підприємства				
4.2. Аналіз інноваційної діяльності підприємства				
4.3. Пропозицій щодо удосконалення діяльності підприємства ГРГ (усунення певних проблем, розробка нових послуг, впровадження інновацій)				
Висновки				
Список використаних джерел				
Додатки				
<i>Звіт з комплексної практики</i>				
Зм.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата
Студент.		Іванов А.А.		
Консульт.				
Керівник		Федосова К.С.		
Н. Контр.				
Зав. Каф.		Лебеденко Т.В.		
		Готельно-ресторанний комплекс Lujo Bodrum, Туреччина		
			Літ.	Аркуш
				Аркуші
				ОНАХТ-2021 Каф. ГРБ Група ГРС-201

**Зразок оформлення всіх сторінок звіту
про проходження комплексної практики**

Основний текст звіту...

ІНСТРУКЦІЯ З ОХОРОНИ ПРАЦІ СТУДЕНТА ПІД ЧАС ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ

Студент:

- до початку практики у закладі проходить інструктаж з охорони праці на кафедрі готельно-ресторанного бізнесу, після одержання інформації розписується у журналі з вказівкою дати;
- у перший день прибуття на місце проходження практики проходить інструктаж на робочому місці, про що робить відповідний запис у щоденнику;
- у відділі кадрів з вимоги адміністрації представляє санітарну книжку (покоївка, портьє, консьєрж, черговий поверху, офіціант, бармен, кухар.)

На робочому місці студент:

- акуратно поводитьься з електричними приборами: перед початком роботи оглядає справність розетки та вилки. При виявленні пошкоджень обмовки біля з'єднання з дротом вилки, інформує про пошкодження приладу електрика;
- під час перерви палить тільки у спеціально відведених місцях;
- по дорозі до міста проходження практики і назад додержується правил дорожньої безпеки та правила поведінки у громадських місцях;
- додержується встановленого графіку роботи на виробництві.

Під час проходження практики в готельних комплексах (санаторіях) студент:

- дотримує чистоту, порядок у кімнатах, відведених для проживання (у кімнатах, які виділені готелем, для проживання забороняється: приводити сторонніх людей, розпивати спиртні напої, порушувати режим роботи готелю);
- дотримує та підтримує чистоту у приміщенні, на робочому місці;
- до готелю повертається не пізніше 10 годин вечора, про свій прихід повідомляє черговому адміністратору;
- під час відвідування пляжу, купатися дозволяється тільки у відведених для цього місцях.

Забороняється:

- пити спиртні напої.
- купатися у штормову погоду;
- довгий час перебувати на сонці.

У випадку поганого самопочуття студент звертається за допомогою в медичний пункт готелю, доповідає про своє самопочуття у навчальну частину, деканат.

ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ ДЛЯ ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ

1. Студент, до від'їзду на практику, повинен одержати інструктаж керівника практики та:
 - оформлений щоденник;
 - індивідуальні завдання по практиці;
 - направлення на практику;
2. Студент, який прибув на підприємство повинен надати керівнику від підприємства щоденник, пройти інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки, ознайомитися з робочим місцем, правилами експлуатації обладнання та обговорити план проходження практики.
3. Під час практики студент зобов'язаний строго дотримуватися правила внутрішнього розпорядку підприємства. Про всі випадки уходу зі свого робочого місця практикант повинен повідомляти керівника практики від підприємства.
4. Звіт, з практики складається студентом у відповідності з календарним графіком проходження практики і додатковими вказівками керівника з практики від ВНЗ та від підприємства.
5. Студент, який не виконав вимоги практики, та одержав негативний відзив про роботу або незадовільну оцінку при захисті звіту, направляється повторно на практику у період канікул.

ПРАВИЛА ВЕДЕННЯ І ОФОРМЛЕННЯ ЩОДЕННИКА

1. Щоденник є основним документом студента під час проходження практики.
2. Для студента, який проходить практику за межами міста у якому знаходиться ВНЗ, щоденник є також посвідченням для відрядження, яке підтверджує продовження перебування студента на практиці.
3. Під час проходження практики студент щоденно коротко повинен записувати у щоденник все, що ним зроблено за день для виконання календарного графіка проходження практики. Ретельні записи ведуться у робочих зошитах, які є продовженням щоденника.
4. По закінченню практики щоденник зі звітом повинний бути представлений керівнику практики від закладу, який складає відзив та підписує його.
5. Оформлений, щоденник зі звітом студент повинен здати на кафедру на перевірку.
6. Без заповненого щоденника, практика не зараховується.

Одеська національна академія харчових технологій
(повне найменування вищого навчального закладу)

ЩОДЕННИК ПРАКТИКИ

_____ (вид і назва практики)

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

Інститут, факультет, відділення _____

Кафедра, циклова комісія _____

освітньо-кваліфікаційний рівень _____

напрямок підготовки _____

спеціальність _____
(назва)

_____ курс, група _____

Відгук осіб, які перевіряли проходження практики

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

прибув на підприємство, організацію, установу

Печатка підприємства, організації, _____ 20__ року
установи “ _____ ”

(підпис) _____
(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

Вибув з підприємства, організації, установи

Печатка підприємства, організації, _____ 20__ року
установи “ _____ ”

(підпис) _____
(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

Висновок керівника практики від вищого навчального закладу про проходження практики

Дата складання заліку “ _____ ” _____ 20__ року

Оцінка:
за національною шкалою _____
(словами)

Кількість балів _____
(цифрами і словами)

за шкалою ECTS _____

Керівник практики від вищого навчального закладу

(підпис) _____
(прізвище та ініціали)

