

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І  
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу і консалтингу

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

Декан факультету (директор ННІ)

\_\_\_\_\_ к.е.н., проф. Ковальова О. В.

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2021 р.

**РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО**

на засіданні кафедри туристичного та  
готельно-ресторанного бізнесу і  
консалтингу

Протокол № \_\_\_\_ від “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_ 2021 р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ д.е.н., доц. Басюк Д.І.

**РОБОЧА ПРОГРАМА  
ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ  
(2 – 4 курси)**

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Факультет (ННІ) Навчально-науковий інститут неперервної освіти і туризму

Розробники: професор кафедри, д.е.н. професор Басюк Д. І.

\_\_\_\_\_ професор кафедри, д.е.н. професор Левицька І. В.

\_\_\_\_\_ доцент кафедри, к.е.н. Гопкало Л. М.

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Київ – 2021 р.

## ВСТУП

Практична підготовка студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес» є обов'язковим навчальним етапом освітньо-професійної підготовки фахівців відповідного рівня. Практична підготовка є цілісним процесом, який передбачає безперервність та послідовність отримання необхідного обсягу практичних знань та вмінь відповідно освітньому ступеню «бакалавр».

Практична підготовка забезпечить набуття студентами наступних компетентностей:

### **загальні компетентності (ЗК):**

- ЗК01. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;
- ЗК02. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;
- ЗК03. Здатність працювати в команді;
- ЗК04. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;
- ЗК05. Навики здійснення безпечної діяльності;
- ЗК07. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- ЗК08. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

### **фахові (спеціальні) компетентності (ФК):**

- СК01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.
- СК02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.
- СК03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.
- СК04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
- СК05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів ресторанного бізнесу.
- СК06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) ресторанного та рекреаційного господарства.
- СК07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.
- СК08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.
- СК09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.
- СК10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та

іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом ресторанного бізнесу.

СК11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

СК12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів ресторанного бізнесу.

СК13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів ресторанного бізнесу.

Місце виробничої практики в навчальному процесі: виробнича практика є логічним завершенням теоретичної підготовки протягом навчального року і сприяє закріпленню набутих знань та їх апробації у практичній діяльності.

Зміст наскрізної виробничої практичної підготовки студентів відповідає освітньо-професійній програмі підготовки фахівців готельно-ресторанної справи.

Передбачається, що базами практики можуть виступати: готелі, мотелі, санаторії, профілакторії, будинки відпочинку та інші типи готельних підприємств, ресторани, кафе, бари та інші типи закладів ресторанного господарства.

Робочу програму наскрізної виробничої практики розроблено відповідно до програми виробничої практики для бакалаврів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес», «Положення про проведення практики студентів НУБіП України», «Положення про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України», «Правила внутрішнього розпорядку», «Положення про систему оцінювання успішності навчання здобувачів ступенів вищої освіти «бакалавр» і «магістр» у НУБіП України», «Положення про організацію освітнього процесу в НУБіП України» та ін., наказів та рішень МОН України щодо організації практики студентів та робочого навчального плану за відповідним напрямом підготовки.

Робоча програма складається із таких структурних розділів:

1. Мета, завдання та результати виробничої наскрізної практики в освітньому процесі.
2. Зміст практики.
3. Індивідуальні завдання.
4. Список рекомендованих джерел.

# 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

## 1.1. Мета, завдання виробничої наскрізної практики

Практична підготовка бакалавра спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» зорієнтована на одержання студентами базового кваліфікаційного рівня у сфері готельно-ресторанної справи, що забезпечить здійснення професійної діяльності на посадах персоналу контактних служб та сервісних підрозділів; направлена на формування навичок з організаційної, технологічної, контрольної, планувальної та управлінської функцій.

**Метою** виробничої наскрізної практики є поглиблення та закріплення у студентів набутих теоретичних знань, надбання практичного досвіду у здійсненні виробничих функцій, вирішенні завдань професійної діяльності, розв'язанні практичних питань у готельно-ресторанній справі.

**Завданнями** виробничої наскрізної практики є формування фахових компетентностей шляхом якісної підготовки фахівців, що володіють, крім глибоких теоретичних знань, практичними знаннями, навичками і вміннями, отриманими у процесі виробничої практики, яка поєднує навчання з продуктивною працею.

За **результатами** виробничої наскрізної практики бакалавр із готельно-ресторанної справи відповідно до видів професійної діяльності повинен **уміти**:

- демонструвати та застосувати у практичній діяльності набуті теоретичні знання з організації готельної та ресторанної справи теорії менеджменту, економіки, маркетингу для вирішення організаційно-управлінських завдань;
- проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах готельно-ресторанного господарства з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;
- використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері ресторанного бізнесу та відстежувати зміни;
- застосовувати інформаційні технології при виконанні доручених обов'язків управлінні суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу;
- формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії;
- формувати та реалізовувати заходи для забезпечення ефективної діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- здійснювати аналіз операційної діяльності підприємства, використовувати результати для підготовки організаційно-управлінських рішень;
- управляти організаційними підрозділами підприємства, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів ресторанного бізнесу;
- здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів ресторанного бізнесу;

- здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів;
- працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом ресторанного бізнесу;
- виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;
- ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів ресторанного бізнесу.

## **1.2. Організація та керівництво наскрізною практикою**

Відповідно до Положення про проведення практики студентів НУБіП України загальне методичне керівництво виробничою практикою здійснює кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу і консалтингу ННІ неперервної освіти і туризму.

Підприємства мають відповідати сучасним вимогам ведення господарської діяльності, які застосовують передові форми та методи організації виробничого процесу, управління й організації комерційної і маркетингової діяльності, бухгалтерського обліку, впроваджуватись прогресивні технології виробництва та обслуговування, організації праці персоналу; штат підприємства має бути укомплектований висококваліфікованими фахівцями, здатними створити відповідні умови студентам у здобутті професійних навичок.

З такими підприємствами НУБіП України завчасно укладає договори на її проведення. Вибір підприємств і розподіл студентів здійснюється випусковими кафедрами з урахуванням напрямів їх науково-дослідної роботи. Студенти можуть також самостійно підбирати для себе базу практики й пропонувати її для проходження виробничої практики за наявності належним чином оформленого паспорта підприємства.

Розподіл студентів за об'єктами практики і призначення керівників від університету здійснюється випусковою кафедрою туристичного та готельно-ресторанного бізнесу і консалтингу, погоджується з керівником ННІ неперервної освіти і туризму та навчальним відділом і оформляється наказом ректора.

В основу виробничої практики покладено принцип «Learning by doing», при реалізації якого професійні та спеціальні компетентності формуються у студентів за результатами виконання ними реальних практичних завдань щодо організації діяльності підприємства, управління працею, управління людьми та управління організацією як єдиного цілого, які об'єднані у цілісну систему.

Перед початком практики студент повинен отримати на випусковій кафедрі індивідуальне завдання з науково-дослідної роботи, у деканаті -

щоденник і пройти інструктаж щодо порядку проходження практики.

До керівництва виробничою практикою студентів залучаються досвідчені викладачі випускової кафедри факультету.

До функцій, що виконують керівники виробничої практики від університету відносяться:

- оцінка відповідності бази практики основним завданням, що передбачені робочою програмою практики;
- проведення всіх організаційних заходів перед відправленням студентів на практику, забезпечення робочою програмою практики;
- організація разом з деканатом установчих зборів студентів, щодо проведення практики;
- складання календарного плану і графіку виконання завдань, які передбачені робочою програмою практики;
- формування завдань студентам-практикантам щодо збору інформаційних матеріалів та статистичних даних для підготовки індивідуального завдання з практики;
- регулярне консультування студентів згідно із затвердженим графіком;
- контроль за дотриманням термінів виконання програмних завдань практики;
- участь у роботі комісій із захисту практики, що створюються випусковою кафедрою;
- звітування про проведення практики студентів, подання зауважень та пропозицій щодо поліпшення практичної підготовки студентів для розгляду на засіданні кафедри.

Керівництво студентами-практикантами на об'єктах практики здійснюють керівники підприємств, їх заступники та інші кваліфіковані спеціалісти готельного та ресторанного бізнесу, що мають повну вищу освіту.

Обов'язками керівників виробничої практики від підприємства (організації) є:

- створення необхідних організаційно-технічних умов для проходження практики;
- забезпечення студентів необхідною економічною, фінансовою, статистичною та іншою інформацією, документами, нормативними та іншими матеріалами з питань аналізу і планування господарської діяльності підприємства (організації);
- залучення студентів-практикантів до активної участі в поточній роботі структурного підрозділу за місцем практики;
- контроль за виконанням як окремих завдань, так і робочої програми виробничої практики в цілому.

При здійсненні комплексного дослідження об'єкта практики до студентів-практикантів висуваються наступні вимоги:

- до початку практики оформити санітарну книжку;
- до початку практики отримати від керівників практики від кафедри

- консультації щодо оформлення всіх необхідних документів;
- своєчасно прибути на базу практики;
  - пройти інструктаж з техніки безпеки;
  - у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені програмою практики і вказівками її керівників;
  - виконати індивідуальне завдання у рамках тематики науково- дослідної роботи кафедри;
  - використовувати в аналітичній роботі достовірні та надійні джерела інформації;
  - вивчити і суворо дотримуватися правил техніки безпеки і виробничої санітарії, охорони праці;
  - регулярно відвідувати консультації на кафедрі;
  - нести відповідальність за виконану роботу;
  - своєчасно скласти залік з практики.

Під час проходження практики кожен студент щодня повинен вести щоденник, а в кінці надати його керівнику практики від підприємства для перевірки і відмітки про виконання отриманих завдань.

Студенти під час проходження практики зобов'язані виконувати правила внутрішнього розпорядку та інші вимоги, встановлені на даному підприємстві. На студентів-практикантів, які не виконують програму практики, порушують правила внутрішнього розпорядку, керівники практики на підприємстві можуть накладати стягнення, про що повідомляється завідувачу кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу і консалтингу та керівнику ННІ неперервної освіти і туризму.

Відповідно до навчальних планів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», передбачено виробничу практику після 2, 3 курсів (табл. 1).

*Таблиця 1*

### **Структура та тривалість практик**

№ з/п	Вид практики	Курс	Семестр	Тривалість, тижні	Вид контролю
1	Виробнича практика	II	4	4	Залік
3	Виробнича практика	III	6	4	Залік
	Виробнича практика	IV	8	6	Залік

Виробнича практика проводиться за робочим навчальним планом на підприємствах різних форм власності, видів господарської діяльності, організаційно-правового статусу, які є юридичними особами і функціонують на ринку не менше двох років та здійснюють господарську діяльність у готельній та (або) ресторанній сфері. Перелік первинних посад для проходження наскрізної практики у підприємствах готельного господарства: покоївка, порт'є, помічник адміністратора, аніматор, організатор екскурсійних програм (Travel clerk), працівник служби обслуговування,

паркувальник автомобілю (bellman), працівник служби хімчистки; у підприємстві ресторанного господарства: кухар, помічник кухаря, офіціант, бармен, буфетник, хостес.

Терміни проведення практик визначаються графіком навчального процесу.

Студенти-практиканти повинні розробити, обговорити з керівниками практики і запропонувати за місцем її проходження власні науково обґрунтовані висновки та пропозиції удосконалення діяльності підприємства.

## 2. ЗМІСТ ПРАКТИКИ

Проходження виробничої практики передбачає ознайомлення зі станом організаційної, технологічної та управлінської діяльності підприємства - об'єкта практики та набуття професійних навичок та вмінь виконувати посадові обов'язки виконавців та керівників виробничих та сервісних підрозділів, набуття практичного досвіду управління господарською діяльністю підприємства.

Згідно з навчальними планами підготовки бакалаврів зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» передбачено практичну підготовку, завдяки проходженню якої студенти зможуть отримати практичні знання та навички практикуючись на різних посадах (табл. 2).

Таблиця 2

### Структура виробничої практики

№ з/п	Вид практики	Курс	Семестр	Тривалість, тижні	Вид контролю
1	2	3	4	5	6
1	<b>ПЕРША ВИРОБНИЧА ПРАКТИКА на посадах у готельному підприємстві:</b> - портье - оператор інформаційного центру - телефонний оператор - покоївка - аніматор - організатор екскурсійних програм (Travel clerk) - працівник служби обслуговування (кур'єр, розносчик багажу, поштар, провожатий) - черговий адміністратор (Hotel (motel) manager) - агент з бронювання - оператор служби прийому та розміщення (Front office) - оператор розміщення в системах бронювання - нічний аудитор (Night auditor)	II	4	2	

	<b>на посадах у ресторанному підприємстві:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- адміністратор залу ресторану (метрдотель)</li> <li>- офіціант</li> <li>- старший офіціант</li> <li>- сомельє</li> <li>- бармен</li> <li>- буфетник</li> <li>- хостес</li> </ul>			2	
ВСЬОГО				4	Диференційований залік
2	<b>ДРУГА ВИРОБНИЧА ПРАКТИКА</b> <b>на посадах у готельному підприємстві:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- адміністратор служби прийому та розміщення (Lodging facilities manager)</li> <li>- працівник служби прийому та розміщення (Hotel clerk)</li> <li>- адміністратор служби бронювання (bac clerk)</li> <li>- адміністратор служби покоївок та консьєржів (Lodging facilities manager)</li> <li>- адміністратор служби обслуговування в номерах (Room servise)</li> <li>- адміністратор господарської служби</li> <li>- асистент адміністратора готелю (Assistant manager)</li> <li>- фахівець з активних продажів готельного продукту (Sale representative)</li> </ul> <b>на посадах у ресторанному підприємстві:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- фахівець з активних продажів ресторанного продукту (Sale representative)</li> <li>- фахівець організації івентивних заходів</li> <li>- менеджер служби харчування (Food and Beverage manager)</li> <li>- менеджер служби кейтерингу (Manager of the catering service)</li> </ul>	III	6	2	
ВСЬОГО				4	Диференційований залік

4	<b>ТРЕТЯ ВИРОБНИЧА ПРАКТИКА на посадах у готельному підприємстві:</b> - керівник служби продажів (Sales manager, Purchasing manager, director of marketing) - фахівець з комерційних питань (Cashier's supervisor) - адміністратор готелю (Motel (hotel) manager) - менеджер з персоналу (Personel director) - менеджер служби хаузкіпінгу (Executive housekeeper) <b>на посадах у ресторанному підприємстві:</b> - менеджер служби харчування (Food and Beverage manager) - менеджер служби кейтерингу (Manager of the catering service)	IV	8	4	
				2	
ВСЬОГО				4	Диференційований залік

Під час проходження практики студенти повинні дотримуватись календарного графіку (табл. 3).

Таблиця 3

### Календарний графік проходження практики

№ з/п	Зміст завдань	Кількість робочих днів
<b><i>Перша виробнича практика</i></b>		
1.1.	<i>Ознайомлення з організацією діяльності підприємства, правилами внутрішнього розпорядку:</i> – ознайомлення зі Статутом підприємства, основними напрямками його діяльності; – визначення ступеня організаційно-господарської самостійності підприємства; – ознайомлення з професійними вимогами до фахівця, необхідними практичними вміннями, навичками та компетентностями; – ознайомлення зі сферою майбутньої професійної діяльності, з посадами, що можуть обіймати фахівці з готельно-ресторанної справи; – ознайомлення з правилами внутрішнього розпорядку на підприємстві	0,5
1.2.	<i>Ознайомлення з організаційними підрозділами підприємства:</i> – вивчення організаційної структури підприємства та особливостей діяльності кожного підрозділу; – вивчення основних функціональних обов'язків та завдань підрозділів підприємства; – ознайомлення з правами та повноваженням трудового колективу і його виборних органів;	1

	– ознайомлення з дислокацією підрозділів та працівників підприємства	
1.3.	<i>Ознайомлення з правами та обов'язками та організація робочого місця:</i> – ознайомлення із функціональними обов'язками посад, на яких студенти можуть проходити практику; – ознайомлення з правом пересування в локаційних межах поверхів та приміщень підприємства; – вивчення правил поведінки на підприємстві та в окремих приміщеннях/підрозділах; – ознайомлення з виробничими правилами та обов'язками на довіреній ланці; – організація робочого місця	0,5
1.4	<i>Спостереження та асистування виконавцям виробничих процесів та обслуговування, виконання контрольних виробничих завдань</i> – ознайомлення з професійними вимогами до фахівця, необхідними практичними вміннями, навичками та компетентностями; – ознайомлення зі сферою майбутньої професійної діяльності, з посадами, що можуть обіймати фахівці з готельно-ресторанної справи	16
1.5	<i>Виконання індивідуального завдання</i>	1
1.6	<i>Звітування перед керівником практики від підприємства про результати проходження практики</i> – підготовка презентації доповіді по результатах проходження практики та її представлення керівнику практики від підприємства	0,5
1.7.	<i>Звітування перед керівником практики від університету про результати проходження практики:</i> – представлення презентації доповіді по результатах проходження практики та її представлення керівнику практики від НУБіП України (захист звіту з практики)	0,5
<b>Всього</b>		<b>20</b>
<b><i>Друга виробнича практика</i></b>		
2.1.	<i>Ознайомлення з організацією діяльності підприємства, правилами внутрішнього розпорядку:</i> – ознайомлення зі Статутом підприємства, основними напрямками його діяльності; – визначення ступеня організаційно-господарської самостійності підприємства; – ознайомлення з професійними вимогами до фахівця, необхідними практичними вміннями, навичками та компетентностями; – ознайомлення зі сферою майбутньої професійної діяльності, з посадами, що можуть обіймати фахівці з готельно-ресторанної справи; – ознайомлення з правилами внутрішнього розпорядку на підприємстві	0,5
2.2.	<i>Ознайомлення з організаційними підрозділами підприємства</i> – вивчення організаційної структури підприємства та особливостей діяльності кожного підрозділу;	0,5

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– вивчення основних функціональних обов'язків та завдань підрозділів підприємства;</li> <li>– ознайомлення з правами та повноваженням трудового колективу і його виборних органів;</li> <li>– ознайомлення з дислокацією підрозділів та працівників підприємства</li> </ul>	
2.3.	<p><i>Ознайомлення з правами та обов'язками та організація робочого місця</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ознайомлення із функціональними обов'язками посад, на яких студенти можуть проходити практику;</li> <li>– ознайомлення з правом пересування в локаційних межах поверхів та приміщень підприємства;</li> <li>– вивчення правил поведінки на підприємстві та в окремих приміщеннях/підрозділах;</li> <li>– ознайомлення з виробничими правилами та обов'язками на довіреній ланці</li> <li>– організація робочого місця</li> </ul>	0,5
2.4.	<p><i>Спостереження та асистування виконавцям технологічних процесів надання готельних послуг, виконання контрольних завдань</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ознайомлення із нормативно-технологічною та нормативно-правовою документацією, яка регламентує сервісно-виробничі процеси у готелі;</li> <li>– вивчення організації роботи структурних підрозділів готелю (господарського та складського призначення, житлової групи, адміністративної, вестибюльної, культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування, ін.), їх призначенням, місцезнаходженням та раціональністю використання приміщень;</li> <li>– вивчення організації та технології бронювання готельних послуг;</li> <li>– вивчення організації клінінгу території та приміщень готелю;</li> <li>– вивчення та набування практичних навичок виконання технологічних операцій готельного обслуговування;</li> <li>– ознайомлення із процесом організації та обслуговування івентивних заходів в готелях</li> </ul>	15
2.5.	<p><i>Спостереження та асистування виконавцям технологічних процесів виробництва та обслуговування у ресторанному підприємстві, виконання контрольних завдань:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ознайомлення із видами послуг, що пропонують підприємства ресторанного господарства;</li> <li>– вивчення організації надання послуг харчування мешканцям готелів, готельних комплексів, індивідуальних і колективних засобів розміщування;</li> <li>– вивчення організації процесу надання послуг та техніки обслуговування різних контингентів споживачів у підприємствах готельного та ресторанного господарства;</li> <li>– ознайомлення із методами та формами обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства;</li> <li>– ознайомлення із процесом організації та обслуговування івентивних заходів;</li> </ul>	12

	– вивчення організації кейтерингового обслуговування	
2.6.	<i>Виконання індивідуального завдання</i>	2
2.7.	<i>Звітування перед керівником практики від підприємства про результати проходження практики</i> – підготовка презентації доповіді по результатам проходження практики та її представлення керівнику практики від підприємства	0,5
2.8.	<i>Звітування перед керівником практики від університету про результати проходження практики (співбесіда)</i>	0,5
<b>Всього</b>		<b>20</b>
<b><i>Третя виробнича практика</i></b>		
3.1.	<i>Ознайомлення з організацією діяльності підприємства, правилами внутрішнього розпорядку:</i> – ознайомлення зі Статутом підприємства, основними напрямками його діяльності; – визначення ступеня організаційно-господарської самостійності підприємства; – ознайомлення з професійними вимогами до фахівця, необхідними практичними вміннями, навичками та компетентностями; – ознайомлення зі сферою майбутньої професійної діяльності, з посадами, що можуть обіймати фахівці з готельно-ресторанної справи; – ознайомлення з правилами внутрішнього розпорядку на підприємстві	0,5
3.2.	<i>Ознайомлення з організаційними підрозділами підприємства</i> – вивчення організаційної структури підприємства та особливостей діяльності кожного підрозділу; – ознайомлення з дислокацією підрозділів та працівників підприємства вивчення основних функціональних обов'язків та завдань підрозділів підприємства; – ознайомлення з правами та повноваженням трудового колективу і його виборних органів; – ознайомлення із функціональними обов'язками посад, на яких студенти можуть проходити практику; – організація робочого місця	0,5
3.3.	<i>Ознайомлення з правами та обов'язками та організація робочого місця</i> – ознайомлення із функціональними обов'язками посад, на яких студенти можуть проходити практику; – ознайомлення з правом пересування в локаційних межах поверхів та приміщень підприємства; – вивчення правил поведінки на підприємстві та в окремих приміщеннях/підрозділах; – ознайомлення з виробничими правилами та обов'язками на довірній ланці; – організація робочого місця; – ознайомлення з інструктивно-нормативною документацією, що використовується на робочих місцях посадових осіб;	0,5
3.4.	<i>Спостереження та асистування керівникам підрозділів та виконавцям організації діяльності готельного підприємства,</i>	15

	<p><i>виконання контрольних завдань:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вивчення посадових інструкцій керівників підрозділів</li> <li>– асистування керівникам підрозділів</li> <li>– вивчення порядку формування органів управління підприємства; порядку підбору, розміщення та виховання кадрів;</li> <li>– ознайомлення із нормативно-технологічною та нормативно-правовою документацією, яка регламентує сервісно-виробничі процеси у готелі;</li> <li>– вивчення організації роботи структурних підрозділів готелю, їх призначенням, місце знаходженням та раціональністю використання приміщень;</li> <li>– вивчення напрямів розробки та впровадження інноваційних технологій обслуговування в готелі;</li> <li>– вивчення інноваційних підходів до клінінгу території та приміщень готелю;</li> <li>– вивчення та набування практичних навичок розробки та впровадження інноваційних технологічних операцій готельного обслуговування;</li> <li>– ознайомлення із системою управління якістю у готелі</li> </ul>	
3.5.	<p><i>Спостереження та асистування керівникам підрозділів та виконавцям технологічних процесів виробництва та обслуговування у ресторанному підприємстві, виконання контрольних завдань:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вивчення посадових інструкцій керівників підрозділів</li> <li>– асистування керівникам підрозділів</li> <li>– ознайомлення із товаротранспортними операціями, сертифікаційною документацією на продовольчу сировину, кулінарні напівфабрикати, продовольчі товари та предмети матеріально-технічного призначення, що поступають до підприємства (закладу);</li> <li>– ознайомлення із нормативно-технологічною та нормативно-правовою документацією, яка регламентує технологічний процес та показники якості кулінарної продукції та регламентації сервісно-виробничих процесів;</li> <li>– вивчення стадій оперативного планування виробництва та правил складання різновидів виробничої програми підприємства (закладу) ресторанного господарства;</li> <li>– вивчення інноваційних підходів організації виробництва та обслуговування в готелях та ресторанах;</li> <li>– ознайомлення із системою управління якістю у рестораних підприємствах</li> </ul>	12,5
3.6.	<p><i>Звітування перед керівником практики від підприємства про результати проходження практики</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– підготовка презентації доповіді по результатам проходження практики та її представлення керівнику практики від підприємства</li> </ul>	0,5
3.7.	<p><i>Звітування перед керівником практики від університету про результати проходження практики:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– підготовка презентації доповіді по результатам проходження практики та її представлення керівнику</li> </ul>	0,5

	практики від НУБіП України (співбесіда)	
<b>Всього</b>		<b>30</b>

Для ознайомлення з діяльністю Баз практик та усвідомлення студентами місця і ролі фахівця готельно-ресторанної справи, керівник від бази практики організовує для студентів екскурсії по підрозділах організації, де проводиться практика, та забезпечує консультування керівниками структурних підрозділів підприємства (начальником відділу кадрів, відділу охорони праці, організаційного відділу, виробничих цехів, відділу обслуговування тощо).

Під час проходження практики студент може відвідувати збори, наради, семінари, публічні заходи, що проводяться на підприємстві з участю відповідних фахівців.

### **3. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ**

#### **3.1. Формування та виконання індивідуального завдання**

Індивідуальне завдання складається керівником виробничої практики, який у період практики здійснює керівництво практикою і контролює виконання даного завдання.

Індивідуальне завдання має націлювати студента на проведення самостійного наукового дослідження і накопичення інформації, потрібної для виконання науково-дослідної роботи: підготовки статті, доповіді на науковій конференції, написання курсової роботи тощо.

Під час виробничої практики студенти здійснюють збір та опрацювання інформації відповідно до індивідуального завдання, зокрема їм необхідно:

- зібрати та опрацювати необхідні аналітичні матеріали, що характеризують господарську діяльність підприємства;
- вивчити особливості формування асортименту готельних та ресторанных послуг на підприємстві, що досліджується;
- оцінити ефективність ринкової політики підприємства, що досліджується;
- зібрати доступну внутрішню документацію з контролю якості обслуговування, оцінити якість та розробити заходи підвищення якості організації роботи підприємства;
- вивчити організацію робіт на підприємстві щодо надання основних та додаткових послуг, реалізації ресторанный продукції тощо;
- провести аналіз технологічного процесу виробництва та реалізації готельно-ресторанных послуг;
- зібрати та опрацювати необхідні матеріали щодо оформлення документації, необхідної для реалізації визначених технологічних процесів (бронювання послуг, прийому та розміщення туристів, надання додаткових послуг), провести її критичний аналіз;
- здійснити економічний аналіз результатів діяльності готельно-

ресторанного підприємства, оцінити ефективність фінансово-економічних показників;

- визначити недоліки в управлінні підприємством, запропонувати шляхи щодо його удосконалення.

Ефективність виконання індивідуального завдання значною мірою залежить від того, наскільки правильно зорієнтований студент на зміст практичного завдання, на його пріоритетні питання, а також на раціональний розподіл і використання часу, відведеного для проходження практики.

Зміст індивідуальних завдань конкретизується та уточнюється під час проходження практики керівниками від університету та баз практики.

Після закінчення терміну практики студенти представляють керівнику практики від НУБіП України виконане індивідуальне завдання та щоденник практики з відміткою про виконання завдань.

Щоденник з практики повинен містити:

- позначки про прибуття студента на підприємство для проходження практики та вибуття з нього (засвідчені печатками та підписами керівників підприємства);

- заповнений календарний план практики з позначками про виконання запланованих етапів;

- робочі записи за час проходження практики;

- відгук керівника практики від підприємства про виконання студентом завдань практики (засвідчений печаткою підприємства) та оцінкою.

Після закінчення практики керівник від підприємства у щоденнику дає відгук-характеристику щодо роботи студента-практиканта. У характеристиці зазначається якість виконання програми практики, його ставлення до роботи, трудової дисципліни та участь студента у громадському житті колективу підприємства, ступінь оволодіння ним практичними навичками. Відгук повинен бути підписаний керівником практики від підприємства і завірений печаткою.

Щоденник з практики подається на кафедру наступного дня після закінчення практики.

За результатами практики виставляється диференційований залік.

### **3.2. Приклади індивідуальних завдань для студентів**

#### **Перша виробнича практика**

**У туристичних підприємствах:**

– дослідити туристичні ресурси однієї країн (території району, міста ін.) які пропонує для подорожі туристичне підприємство та надати пропозиції щодо удосконалення цього напрямку діяльності;

- дослідити процес формування інформаційної бази туристичних пропозицій, та визначити напрями його удосконалення;
- дослідити процес збору та обробки інформації для створення нових туристичних пропозицій та надати пропозиції його удосконалення;

#### **У підприємствах готельного господарства:**

- дослідити організацію обраної групи приміщень готелю, та надати пропозиції щодо її покращення;
- охарактеризувати склад і обов'язки та організацію роботи працівника одної зі служб готелю (за вибором), надати пропозиції щодо покращення умов та організації його праці;
- дослідити технологію надання додаткових послуг (2-3 послуги), що здійснюється одним з підрозділів готелю та надати пропозиції щодо їх удосконалення.

#### **У підприємствах ресторанного господарства:**

- проаналізувати технологічну картку та процес приготування страв з меню підприємства (2-3 страви);
- дослідити організацію обслуговування споживачів одним з працівників підприємства ресторанного господарства (офіціант, бармен, аніматор, сомельє тощо) та надати пропозиції щодо підвищення якості обслуговування
- вивчити меню, та запропонувати заходи щодо його удосконалення (дизайн, інформаційна частина тощо)

### **Друга виробнича практика**

#### **У туристичних підприємствах:**

- оцінити локацію офісу туристичного підприємства, визначити переваги та недоліки;
- дослідити організацію комунікації з клієнтами за допомогою одного з сучасних інформаційних ресурсів, та надати пропозиції розширення можливостей їх використання;
- проаналізувати правила та традиції дрескоду в туристичному підприємстві та надати пропозиції нових корпоративних атрибутів дрескоду;
- проаналізувати фактори.

#### **У підприємствах готельного господарства:**

- дослідити організацію та технологію клінінгу приміщення (вестибюлю, номерів, санвузлів, коридорів, холів, тренажерного залу тощо) та надати пропозиції удосконалення даних клінінгових робіт;
- дослідити організацію надання додатковій послуги (анімаційної, бізнес-послуги, побутової послуги тощо) та надати пропозиції підвищення якості послуги;
- дослідити штатний розклад одного з підрозділів готелю, графік виходу

на роботу, організацію робочих місць та надати пропозиції підвищення продуктивності підрозділу;

#### **У підприємствах ресторанного господарства:**

- проаналізувати середній чек за визначений період часу роботи закладу та надати пропозиції зростання показника;
- запропонувати нову позицію для меню підприємства ресторанного господарства та розробити технологічну картку нової страви/напою;
- дослідити рівень оснащення підприємства ресторанного господарства, та запропонувати технічні новинки.

### **Третя виробнича практика**

#### **У туристичних підприємствах:**

- запропонувати інноваційні підходи формування мотиваційних заходів в управлінні персоналом підприємства;
- дослідити вплив одного фактору, наприклад сезонності (вірусної пандемії, економічної кризи ін.) та надати пропозиції розвитку бізнесу;
- проаналізувати організацію роботи зі скаргами туристів та запропонувати шляхи вирішення конфліктів.

#### **У підприємствах готельного господарства:**

- дослідити рівень оснащення одного з приміщень для обслуговування гостей готелю та запропонувати технічні новинки;
- дослідити систему матеріально-технічного постачання, здійснити пошук та надати пропозиції удосконалення забезпечення готелю необхідними товарами;
- вивчити існуючі мотиваційні заходи та запропонувати нові підходи до стимулювання персоналу готелю;

#### **У підприємствах ресторанного господарства:**

- дослідити міжнародний досвід розвитку ресторанного бізнесу та запропонувати нові шляхи розвитку підприємства – Бази практики;
- вивчити існуючі мотиваційні заходи та запропонувати нові підходи до стимулювання персоналу підприємства ресторанного господарства;
- дослідити систему продуктового та матеріально-технічного постачання, здійснити пошук та надати пропозиції удосконалення забезпечення підприємства ресторанного господарства необхідними товарами;

## 4. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

### Нормативні та інструктивні матеріали

1. Господарський кодекс України №436-IV від 16.01.2003 (зі змінами та доповненнями).
2. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV // Нормативно-правові акти України з питань туризму. – К.; Атака, 2004. – 16 с.
3. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 32 с.
4. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 36 с.
5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 34 с.
6. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 46 с.
7. ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг. - Чинний від 01.07.97. К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 52 с.
8. Кодекс законів про працю України (зі змінами та доповненнями). - К.: Атіка, 2002. - 96 с.
9. Про Національну програму сприяння розвитку малого підприємництва в Україні: Закон України від 21.12.2000 р. № 2157-III / Верховна Рада України. - [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
10. Про порядок відкриття, використання і закриття рахунків у національній та іноземних валютах: Інструкція; затв. Постановою Нацбанку 12 листоп. 2003 р. № 492 / Верховна Рада України. - [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
11. Про створення Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України: Постанова Кабінету Міністрів України №118; за станом на 22 черв. 2005 р. / Верховна Рада України. - [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://rada.gov.ua>.
12. Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців: Закон України № 755-15; за станом на 2 черв. 2009 р. / Верховна Рада України. - [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
13. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг – Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

## Основної навчальної літератури

1. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: Електронний підручник. / Бойко М.Г., Гопкало Л.М. / –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2015. – 494 с.
2. Бутко М.П. Виробничий менеджмент / підручник /М.П. Бутко. – К. : ЦУЛ, 2015. – 400 с.
3. Кнодель Л.В. Hotel management (готельний менеджмент): підручник / Л. В. Кнодель. – К.: 2014. – 430 с.
4. Кнодель Л.В. Restaurant business (ресторанное дело): учебник. / Л.В. Кнодель. – К.: 2014. – 418 с.
5. Лесник А. Л. Безопасность в гостиничных предприятиях. Учебное пособие М.: УКЦ «Персона пяти звезд», ТрансЛит, 2008 -152 с
6. Мальська М. П., Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2009. - 472 с.
7. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / Л.М. Мостова, О.В. Новикова. – К.: Ліра-К, 2010. – 388 с.
8. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів, 2-ге видання, перероб. і доп./ За заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької. – К.: Кондор-Видавництво, 2012. – 557 с.
9. Осовська Г.В. Менеджмент: підручник/ Г.В. Осовська, О.А. Осовський. – К.: Кондор-Видавництво, 2015. - 563 с.
10. Палеха Ю.І. Менеджмент персоналу: навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – К.: Ліра-К, 2015. – 346 с.
11. Писаревський І. М. Матеріально-технічна база готелів: підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябєв; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. - Х.: ХНАМГ, 2010.- 286 с.
12. Проектування підприємств (закладів) ресторанного господарства: навч. посіб.: [для вищ. навч. закл.] /За ред. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., переробл. та допов. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 340 с.
13. Проектування готелів: навч. посіб.: [для вищ. навч. закл.] / За ред. Мазаракі А.А.: Київ. нац. торг. -екон. ун-т, 2012 р.-340 с.
14. Роглєв Х.Й. Організація обслуговування в готельних комплексах. / Х.Й.Роглєв, В.М. Маркелов.– К.: КУТЕП, 2006. – 174 с.
15. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. –К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
16. Старченко Г.В. Операційний менеджмент: навч. посіб./ Г.В. Старченко, І.В. Калінько, І.А. Косач. - К.: Кондор-Видавництво, 2015. - 264 с.

17. Чайка Г. Л. Самоменеджмент менеджера : навч. посіб. Г.Л. Чайка. – К. : Знання, 2014. – 422 с.

### Електронні ресурси

1. Спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.greentour.com.ua](http://www.greentour.com.ua).
2. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [www.tourlib.columb.net.ua](http://www.tourlib.columb.net.ua).
3. Украинское право [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [www.ukrpravo.com.ua](http://www.ukrpravo.com.ua).
4. Конрад Хилтон: Философия отеля [Електронний ресурс]. - Режим доступа: <http://next-stop.ru/1069-konrad-khilton-filosofija-otelja.html>.
5. Индустрия гостинности: прогноз на 2013 рік. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.ey.com/UA/uk/Industries/Real-Estate](http://www.ey.com/UA/uk/Industries/Real-Estate).
6. Матеріали журналу „Гостиничный и ресторанный бизнес в Украине”. – [Електронний ресурс]. – Режим доступа: [www.hotelbiz.com.ua](http://www.hotelbiz.com.ua).
7. Офіційний сайт корпорації Marriott International [Електронний ресурс].  
Режим доступу: <http://ru.wikipedia.org/wiki/MarriottInternational>.
8. Премьер Интернешнл – [Електронний ресурс]. Режим доступа: <http://www.premier-international.net>.
9. Прес-служба Державного агентства України з туризму та курортів – [Електронний ресурс]. Режим доступа: <http://www.tourism.gov.ua/ua/services>.
10. Развитие украинского та світового готельного господарства [Електрон. ресурс]:  
Режим доступа: <http://osvita.ua/vnz/reports/management/15286>.
11. Сайт глобальной системы бронирования Amadeus [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>.
12. Innovation in hospitality and tourism. – [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://www.books.google.com.ua>.
13. Stuff Magazine's «Hotel and restaurant business in Ukraine», [Електронний ресурс]. - Режим доступа: available at: [www.hotelbiz.com.ua](http://www.hotelbiz.com.ua).
14. Гастрономический обозреватель. – [Електронний ресурс]. - Режим доступа: <http://go.asscept.ru.wp>.
15. Гостиничный и ресторанный бизнес Украины, новости, поставщики, форум – HoReCa-консалтинг. – [Електронний ресурс]. - Режим доступа: [-http://horeca-consulting.biz](http://horeca-consulting.biz).
16. Гостиничный бизнес. Журнал Отель. – [Електронний ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hotelline.ru>.

17. Гостиницы – рестораны. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://otel-e.com>.
18. Кейтеринг. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://krugznaniy.ru/article/kejjting>.
19. Новости - Все о современном ресторанном бизнесе. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.restoranoved.ru/newslst.php](http://www.restoranoved.ru/newslst.php).
20. Новости гостиничного бизнеса, новости гостиниц и отелей. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.prohotel.ru/news>.
21. Новости гостиничного бизнеса. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://hotelmater.ru/newsarch.html>.
22. HOTELS & RESTAURANTS – ресторанный бизнес. Гостиничный бизнес, все для рестораторов и отельеров. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hotres.ru>.
23. Ресторанный бизнес – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/tag>.
24. Сайт «Найкращі ресторани України» – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.restoran.ua](http://www.restoran.ua).
25. Сайт «Рестораторъ». – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.restorator.ua>.
26. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Гостиничный бизнес, управление гостиницей, новости гостиниц. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru>.
27. Туризм и гостиничный бизнес. Ресторанный бизнес и гостиничный маркетинг. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua>.
28. Оборудование для заведений ресторанного хозяйства. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.trade-design.ru](http://www.trade-design.ru).
29. Рестораны Киева. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.chicken.kiev.ua](http://www.chicken.kiev.ua).
30. Grand Menu – все о ресторанном деле. – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://grandmenu.org>.
31. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес» – [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hotelbiz.com.ua>.