



ВИРОБНИЧА ПРАКТИКА 3 курс 5 семестр

Викладач: канд. геол.-мін. наук, доцент Бортников Євгеній Геннадійович, к.п.н., доц. Сидорук Анна Вікторівна

Кафедра: туризму і готельно-ресторанної справи, 4 корпус, ауд. 306

E-mail: e.bortnikov@ukr.net, kaf.tour@ukr.net anna0956564651@gmail.com

Телефон: 096 226 73 23 (095) 656-46-51, (061) 228-75-74 (кафедра)

Інші засоби зв'язку: Moodle (форум курсу, приватні повідомлення), Zoom, Viber, Telegram.

Освітня програма, рівень вищої освіти	Готельно-ресторанна справа Бакалавр					
Статус дисципліни	Нормативна (Цикл загальної підготовки)					
Кредити ECTS	6	Навч. рік	2022/2023	Рік навчання 3	Тижні	4
Кількість годин	180	Кількість змістових модулів¹	10		Самостійна робота – 180	
Вид контролю	Диф. Залік					
Посилання на курс в Moodle						
Консультації:	особисті – вівторок з 11:00 до 13:00, IV корпус, ауд. 306. Онлайн консультації: за попередньою домовленістю Viber (+38 096 226 73 23) в робочі дні з 9.30 до 17.00					

ОПИС КУРСУ

Метою виробничої практики є навчання студентів діяльності у якості помічника офіціанта, бармена, покоївки, портье, адміністратора, менеджера по розселенню і номерному фонду в закладах харчування та розміщення туристів, одержання конкретного уявлення про технологію і організацію процесу обслуговування.

Пріоритетними завданнями практики є:

- ознайомитися з професійними вимогами до фахівців сфери обслуговування, необхідними практичними вміннями і навичками;
- ознайомитись із посадами, які може займати практикант із готельного та ресторанного обслуговування;
- вивчити нормативно-технологічну документацію;
- ознайомитися з сучасним процесом обслуговування, організацією робочих місць, ділянок, відділів і служб готельно-ресторанного закладу;
- дослідити структуру підприємства;
- організувати своє робоче місце.- самостійно здійснювати наукові дослідження та презентувати їхні результати на студентських науково-практичних конференціях;

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми підготовки в процесі динамічного поєднання знань, вмінь та навичок, студенти повинні досягти таких професійних компетенцій:

ЗК 1. Здатність розуміти моральні, культурні особливості суспільства шляхом ознайомлення з історією та закономірностями розвитку предметної галузі, її місця у загальній системі знань про

¹ 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS)



природу і суспільство; вести здоровий спосіб життя; здатність працювати в міжнародному середовищі.

ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 5. Здатність працювати в команді.

ЗК 7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 8. Навички здійснення безпечної діяльності

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

СК 1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 2. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

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.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми підготовки в процесі динамічного поєднання знань, вмінь та навичок, студенти повинні досягти таких **програмних результатів навчання**:

РН 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.

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

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

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

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Базовий навчальний посібник чи підручник, матеріали на платформі Moodle:

КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Робочою програмою практики передбачено навчання студентів самостійного вирішення типових завдань згідно з базами практик і посадами, на яких вони її проходять.

Завдання виробничої практики на готельному підприємстві:

1. Загальна характеристика закладу та його організаційна структура:

1.1. Характеристика закладу: назва, юридична адреса, тип (унітарне, корпоративне), форма власності, організаційно-правова форма діяльності, відомча підпорядкованість (членство), тип, клас, поверховість, потужність, контингент споживачів, режим роботи, форма обслуговування, структурні підрозділи.

1.2. Нормативно-правові акти, що регулюють відносини між споживачем (клієнтом) і виробником послуг (готельним підприємством).

1.3. Екстер'єр та інтер'єр готельного закладу.

1.4. Організаційно-управлінська структура: основні служби закладу готельного господарства, їх характеристика та взаємозв'язок. Структура управління, кількість і склад керівних рівнів. Функціональні та посадові інструкції персоналу.

2. Організація і управління закладом готельного господарства:

2.1. Організація та управління службою приймання та розміщення: організація роботи служби приймання та розміщення, ведення нормативної документації. Склад та структура служби приймання та розміщення. Функціональні зв'язки з іншими структурними підрозділами. Поведінковий стандарт і стандарт компетентності (посадові інструкції). Інформаційне забезпечення служби приймання та розміщення.

2.2. Організація і управління поверховою службою: функціональні обов'язки працівників поверхової служби, режим роботи. Організація надання побутових послуг на поверсі, умови їх надання. Культура обслуговуючого на поверсі, поведінковий стандарт. Вимоги до санітарії та гігієни на поверсі. Організація охорони праці обслуговуючого персоналу та протипожежної безпеки на поверсі.

2.3. Організація надання додаткових послуг: організація надання додаткових послуг в готелі. Рівень якості послуг.

2.4. Застосування інформаційних технологій в управлінні закладом. 3. SWOT – аналіз сильних і слабких сторін функціонування підприємства та пропозицій щодо перспектив його розвитку.

Завдання виробничої практики в ресторанному закладі:

1. Загальна характеристика закладу та його організаційна структура:

1.1. Характеристика закладу: назва, юридична адреса, тип (унітарне, корпоративне), форма власності, організаційно-правова форма діяльності, відомча підпорядкованість (членство), тип, клас, потужність, контингент споживачів, режим роботи, форма обслуговування.

1.2. Нормативно-правові акти, що регулюють діяльність ресторанного закладу.

1.3. Екстер'єр та інтер'єр закладу.

1.4. Організаційно-управлінська структура: структурні підрозділи закладу ресторанного господарства, їх характеристика та взаємозв'язок. Структура управління, кількість і склад керівних рівнів. Функціональні та посадові інструкції персоналу.

2. Організація послуг харчування та характеристика меню:

2.1. Зміст основних і додаткових послуг закладу ресторанного господарства.

2.2. Стандарти обслуговування у закладі ресторанного господарства: Вимоги до обслуговуючого персоналу. Організація обслуговування гостей. Порядок контролю якості надання ресторанних послуг.

2.3. Характеристика меню: направленість, асортимент продукції.

2.4. Функціональні обов'язки органів управління закладом ресторанного господарства: Штатний розклад закладу ресторанного господарства, склад працівників підприємства. Функціональні обов'язки персоналу закладу.

2.5. Застосування інформаційних технологій в управлінні закладом.

3. SWOT – аналіз сильних і слабких сторін функціонування підприємства та пропозицій щодо перспектив його розвитку.



Індивідуальне завдання виробничої практики на готельному підприємстві:

1. Виконати аналіз маркетингової політики закладу (наявність програми лояльності, бонусів або системи скидок, рекламних заходів). Сформувати проєкт щодо її удосконалення.
2. Виконати аналіз інтернет ресурсів, які надають можливість виконати бронювання в закладі розміщення (назва сайту та скрін).
3. Створити власний відео-ролик профорієнтаційного характеру щодо проходження практики в закладі розміщення. Обсяг першого та другого завдань повинен складати 10-15 сторінок формату А4. Третє завдання виконується у відео-форматі тривалістю 3-5 хв.

Індивідуальне завдання виробничої практики в ресторанному закладі:

1. Виконати аналіз маркетингової політики ресторанного закладу (наявність програми лояльності, бонусів або системи скидок, рекламних заходів). Сформувати проєкт щодо її удосконалення.
2. Скласти технологічну карту фірмової страви або напою закладу.
3. Створити власний відео-ролик профорієнтаційного характеру щодо проходження практики в ресторанному закладі. Обсяг першого та другого завдань повинен складати 10-15 сторінок формату А4. Третє завдання виконується у відео-форматі тривалістю 3-5 хв.

Контрольний захід	Критерій оцінювання	Термін виконання	% від загальної оцінки
Звіт з практики	1) ступінь розкриття практичних аспектів діяльності підприємства готельно ресторанного господарства у відповідності до завдань практики; 2) логічний взаємозв'язок викладеного матеріалу; 3) наочність та якість ілюстративного матеріалу; 4) ступінь самостійності проведеного дослідження; 5) відповідність побудови роботи поставленим цілям і завданням.	у межах проходження практики	65
Оформлення звіту	1) відповідність обсягу та оформлення роботи встановленим вимогам; 2) наявність у додатках до звіту самостійно складених документів; 3) наявність у додатках документів від підприємства, що підтверджують аргументованість виконаних завдань у звіті з практики.	у межах проходження практики	15
Індивідуальне завдання	1) вміння чітко, зрозуміло та стисло викладати основні засади проведеного дослідження у відповідності до програми практики; 2) повнота, глибина, обґрунтованість відео-роліку щодо проходження практики; 3) рекомендацій щодо практичного використання результатів дослідження.	у межах проходження практики	20
Разом			100



Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

ЗВІТНА ДОКУМЕНТАЦІЯ ТА ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ

Звіт з практики повинен відповідати програмі практики.

Звіт оформлюється протягом періоду проходження практики та виконується на папері формату А4. До тексту звіту додаються відповідні додатки (посадові обов'язки, штатний розклад, графіки, таблиці, бланки документів тощо). Додатки оформлюються як продовження звіту на наступних сторінках.

Складові звіту з практики:

1. Титульний лист.
2. Щоденник проходження практики.
3. Характеристика від керівника бази практики з його підписом, що затверджений печаткою закладу.
4. Основна частина (виконання завдань практики).
5. Список використаної літератури.
6. Додатки (статистичні матеріали, фінансові звіти, схеми, нормативно-правові документи).

Після закінчення терміну практики здобувачі вищої освіти звітують про виконання програми практики у визначені терміни. Здобувачі вищої освіти повинні у триденний термін після закінчення практики надати керівникові практики від ЗВО письмовий звіт про проходження практики та заповнений Щоденник практики, підписаний керівником від бази практики (але не пізніше 14 днів після закінчення практики). До письмового звіту додаються матеріали, визначені робочою програмою практики та індивідуальним планом проходження практики здобувача вищої освіти.

Формою підсумкового контролю з практики є диф. залік.

Оцінювання практики здійснюється відповідно до критеріїв, які визначені робочою програмою практики. Оцінка вноситься в заліково-екзаменаційну відомість і в залікову книжку здобувачів вищої освіти керівником практики від ЗВО.

Не пізніше двох тижнів після закінчення практики на факультеті за участю здобувачів вищої освіти, керівників практики від ЗВО і баз практики, завідувача навчально-виробничої практики ЗВО та завідувача кафедри проводиться підсумкова конференція з метою аналізу й узагальнення результатів практики.

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

1. Архіпов В.В. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства: підручник. Київ : Вища школа, 2008. 346 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 494 с.



3. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. Вид. 2-ге. Київ : Ліра-К, 2011. 388 с.
4. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом. Київ : Ліра-К, 2005. 520 с.
5. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. Київ : Альтерпрес, 2009. 447 с

Додаткова:

1. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посіб. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
2. Кулешова Н.В. Маркетингова стратегія туристичного підприємства: моделі формування та оцінювання. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015. 219 с.
3. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб. Київ : Кондор-Видавництво, 2012. 346 с.
4. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 472 с.
5. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручн. для ВУЗів. Київ : КНТЕУ, 2005. 632с.

Інформаційні ресурси :

1. Готелі України URL : <http://besthotels.in.ua/>
2. Сайт з питань ресторанного бізнесу URL: <http://www.ukrbiz.net>.
3. ЛігаЗакон URL: www.liga.net
4. Нормативні акти України URL: http://www.vru.gov.ua/legislative_acts_list
5. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму URL: <http://www2.unwto.org/ru>.
6. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України URL: www.mincult.gov.ua.
7. Сервер Верховної Ради України URL: www.rada.gov.ua.
8. Туризм, гостиничний и ресторанный бизнес URL: <http://prohotelia.com.ua/research/>
9. Сайт туристичної асоціації України URL : <http://www.tau.org.ua/>
10. Сайт асоціації індустрії гостинності України URL: <http://aigu.org.ua/>
11. CNN Hotels URL: <https://www.cnnpartners.com/>



РЕГУЛЯЦІЇ І ПОЛІТИКИ КУРСУ²

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Успішне освоєння дисципліни потребує завчасного ознайомлення з метою, завданнями та структурою курсу (силабусом), вдумливого сприйняття лекційного матеріалу, своєчасної підготовки до практичних занять, відповідального і своєчасного (згідно з графіком навчального процесу) виконання всіх передбачених програмою завдань. Взаємоповага серед учасників навчального процесу включає вимоги не спізнюватися на заняття, не відволікати викладача й колег телефонними дзвінками, виявляти доброзичливий інтерес до відповідей одногрупників, проявляти коректну активність при обговоренні проблемних питань тощо.

Політика академічної доброчесності

Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених *Кодексом академічної доброчесності ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття.

Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перескладання.

Комунікація

Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle.

Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт, коди доступу до сесій у Cisco Webex та ін. – регулярно розміщуються викладачем на форумі курсу. Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень. Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам».

Якщо за технічних причин доступ до Moodle є неможливим, або ваше питання потребує термінового розгляду, направте електронного листа з позначкою «Важливо» на адресу e.bortnikov@ukr.net. У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи.

² Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів тощо. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!



ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2022-2023 рр.

ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2022-2023 н. р.
(https://www.znu.edu.ua/ukr/university/departments/fizvossp/navchal_nij_protses)

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених *Кодексом академічної доброчесності ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, тазасвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методiku проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycds571a>.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється *Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються *Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycyfws9v>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: *Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84(щоденно з 9 до 21).

ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ. Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції



(Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх

навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається

черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь- ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ:

<https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п`ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): <https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

- для студентів ЗНУ - moodle.znu@gmail.com, Савченко Тетяна Володимирівна
- для студентів Інженерного інституту ЗНУ - alexvask54@gmail.com, Василенко ОлексійВолодимирович

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу. Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

Центр інтенсивного вивчення іноземних мов: <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

Центр німецької мови, партнер Гете-інституту: <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim>

Школа Конфуція (вивчення китайської мови): <http://sites.znu.edu.ua/confucius>