

Міністерство освіти і науки України
Житомирський державний університет імені Івана Франка

Кафедра економіки, менеджменту, маркетингу
та готельно-ресторанної справи

Методичні рекомендації

щодо проходження виробничої готельної практики
та підготовки звіту для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Житомир
Вид-во ЖДУ ім. І.Франка
2021

УДК 640.4(07)
М 54

*Рекомендовано до друку Вченою радою Житомирського державного
університету імені Івана Франка
(протокол № 20 від 29 жовтня 2021 р.)*

Рецензенти:

Іваненко В. О. – к.е.н., доцент кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи ЖДУ ім. І Франка;

Мілінчук О. В. – к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Державного університету «Житомирська політехніка»;

Хаєцька О.П. – к.е.н., доцент кафедри економіки та підприємницької діяльності факультету економіки та підприємництва Вінницького національного аграрного університету.

М 54 Методичні рекомендації щодо проходження виробничої готельної практики та підготовки звіту для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». / Укладачі: С. І. Павлова, Т. В. Боцян, В.О. Лавренчук. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка. – 2021 – 27 с.

Розглянуто на засіданні кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи протокол № 2 від 08 вересня 2021 р.

Рекомендовано науково-методичною радою соціально-психологічного факультету, протокол № 2 від 12 жовтня 2021 р.

Рекомендовано науково-методичною радою ЖДУ ім. І. Франка, протокол № 3 від 26 жовтня 2021 р.

Методичні рекомендації щодо проходження виробничої готельної практики підготовлені для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня III курсу за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». Розкрито організаційні питання виробничої практики у закладах розміщення, вимоги до етапів проходження практики, підготовки звітних матеріалів, критеріїв оцінювання тощо.

Методичні рекомендації підготовлені на допомогу здобувачам вищої освіти, а також викладачам, які є керівниками і організаторами практичної підготовки студентів.

УДК 640.4(07)

© Житомирський державний університет ім. І.Франка

ЗМІСТ

Вступ	3
1. Загальні положення	5
1.1. Мета та завдання виробничої готельної практики	5
1.2. Місце проходження практики	9
1.3. Функції та обов'язки здобувачів вищої освіти на практиці	9
2. Програма виробничої готельної практики	10
2.1. Характеристика виробничих процесів закладу розміщення	11
2.2. Організація обслуговування споживачів та ефективність роботи закладу розміщення	11
2.3. Індивідуальне завдання	13
3. Звітування здобувачів вищої освіти щодо проходження виробничої готельної практики	14
3.1. Форми та методи контролю	14
3.2. Вимоги до звіту з виробничої готельної практики	14
3.3. Правила ведення і оформлення щоденника з практики	15
3.4. Критерії оцінювання підсумків проведення практики	16
4. Рекомендована література	17
Додатки	21

ВСТУП

Практична підготовка здобувачів вищої освіти є обов'язковим компонентом освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» і має на меті набуття здобувачем вищої освіти компетентностей, вмінь та професійних навичок шляхом побудови власної траєкторії навчання з можливістю поєднання формальної та неформальної освіти.

Виробнича готельна практика забезпечує узагальнення теоретичних знань, а також розвиває здатність застосовувати їх у практичній діяльності на базах практики – закладах готельно-ресторанного бізнесу, інших видів закладів розміщення, знайомство з виробничим процесом обслуговування гостей у готелях різних форм власності, а також збір матеріалів для подальшої освітньої та наукової діяльності здобувачів вищої освіти тощо.

Проведення виробничої готельної практики здобувачів вищої освіти спеціальності першого (бакалаврського) рівня 241 «Готельно-ресторанна справа» регламентується Положенням про практики здобувачів вищої освіти Житомирського державного університету імені Івана Франка.

Навчально-методичне керівництво здобувачами вищої освіти під час проходження ними виробничої готельної практики забезпечує кафедра економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи у терміни, що передбачені навчальним планом і графіком навчального процесу.

Методичні рекомендації щодо проходження виробничої готельної практики підготовлені на допомогу здобувачам вищої освіти першого (бакалаврського) рівня III курсу за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», а також викладачам, які є керівниками і організаторами практичної підготовки студентів.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Мета та завдання виробничої готельної практики

Мета виробничої готельної практики є закріплення та поглиблення знань, набуття практичного досвіду організації діяльності закладів розміщення, оволодіння сучасними методами і формами організації виробничої діяльності та управління підприємствами готельно-ресторанного господарства на базі одержаних теоретичних знань, а також збір фактичного матеріалу для виконання освітніх та наукових досліджень. В процесі виробничої готельної практики здобувач вищої освіти повинен одержати достатній обсяг практичних знань і умінь для подальшого навчання і практичної діяльності.

Завдання виробничої готельної практики:

- поглиблення теоретичних знань та набуття практичних умінь шляхом вивчення досвіду роботи закладу готельно-ресторанного господарства;
- адаптація здобувачів вищої освіти до реальних умов виробничої діяльності та створення можливостей для майбутнього працевлаштування;
- послідовне знайомство зі структурою та управлінням у закладі готельно-ресторанного господарства;
- ознайомлення із функціональними обов'язками керівників та спеціалістів різних рівнів управління, аналіз взаємовідносин апарату управління та працівників;
- оволодіння сучасними управлінськими технологіями, механізмами і формами організації управління у сфері гостинності;
- ознайомлення із контролем діяльності закладу готельно-ресторанного господарства, а також технічного обслуговування інженерних систем та торговельно-технологічного обладнання.

1.2. Компетентності та результати навчання

За час проходження виробничої готельної практики здобувач вищої освіти має набути таких компетентностей:

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. 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

ЗК 12. Здатність використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

Фахові (спеціальні) компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організувати 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 реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати 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.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання:

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

ПР 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.

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

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

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

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

ПР 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.

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

ПР 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

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

ПР 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

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

ПР 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

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

ПР 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

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

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

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

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

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

ПР 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ПР 22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

ПР 23. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці знання з формування і оцінки харчового раціону при розробленні і наданні послуг для різних груп споживачів підприємств сфери гостинності.

ПР 24. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні принципи дизайну об'єктів сфери гостинності, формувати дизайнерські рішення та розробляти дизайн-концепції для закладів готельно-ресторанного господарства.

1.2. Місце проходження практики

Базою виробничої готельної практики можуть бути підприємства готельно-ресторанного господарства, інші заклади розміщення (санаторії, профілакторії, бази відпочинку, табори), які є юридичними особами різних форм власності, що здійснюють діяльність у сфері надання послуг з розміщення. Здобувачі вищої освіти можуть самостійно підібрати для себе базу практики і пропонувати її для проходження виробничої готельної практики з перспективою майбутнього працевлаштування за наявності належним чином оформленого паспорта підприємства. Для цього заклад повинен укласти з університетом договір (бланки документів необхідно взяти на кафедрі)

При наявності вакантних посад в організаціях – базах практики, які співпадають з переліком посад в кваліфікаційній характеристиці з підготовки бакалавра, рекомендується об'єднувати проходження практики з роботою на цих посадах. При цьому здобувач вищої освіти повинен в повній мірі виконати як програму практики, так і оформити всі необхідні документи в строки передбачені навчальним планом.

Базою для проходження виробничої готельної практики є:

- ✓ Заклади розміщення м. Житомира: Готель «Гермес», Мотель-бар «Гульден», ОТЕЛЬ Reikartz Житомир, Готель "Україна", Готельний комплекс «Гайки»;
- ✓ Інші заклади розміщення.

1.3. Функції та обов'язки здобувачів вищої освіти

З метою організації та забезпечення проходження здобувачами вищої освіти практики призначається керівник виробничої практики від університету та від підприємства – бази практики.

Здобувачі вищої освіти під час проходження виробничої практики зобов'язані:

- не пізніше ніж за 10 днів, відповідно до основ законодавства України про охорону здоров'я, Законів України „Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення” та „Про захист населення від інфекційних хвороб”, за направленням сімейного лікаря, пройти профілактичний медичний огляд для працівників підприємств харчової промисловості, громадського харчування і торгівлі, професійна чи інша діяльність яких пов'язана з обслуговуванням населення і може спричинити поширення інфекційних захворювань, виникнення харчових отруєнь;

- не пізніше, як за 3 дні до початку виробничої готельної практики, отримати від керівника практики від кафедри інструктаж про проходження практики, ознайомитись з програмою виробничої готельної практики та отримати інші необхідні документи;
- підібрати необхідну наукову літературу, навчальні посібники, Державні та галузеві стандарти, які знадобляться в період проходженні виробничої готельної практики;
- своєчасно прибути на базу практики, дотримуватись правил внутрішнього трудового розпорядку та трудової дисципліни;
- у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені програмою практики і вказівками її керівників, щоденно коротко занотовувати у щоденник з практики все, що ним зроблено за день для виконання календарного графіка проходження практики;
- вивчити і суворо дотримуватись правил охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії;
- по закінченню виробничої практики щоденник зі звітом повинен бути представлений керівнику практики від закладу вищої освіти, який складає відгук та підписує його.

До керівництва виробничою готельною практикою здобувачами вищої освіти залучаються досвідчені викладачі кафедри, які в тісному контакті з керівництвом бази практики забезпечують якісне виконання програми практики.

Керівництво практикою здобувачів вищої освіти від підприємства – бази практики та відповідальність за організацію виробничої готельної практики у закладах розміщення покладається наказом керівника закладу на одного з провідних фахівців. У обов'язки керівників виробничої готельної практики від бази практики входить:

- організація робочого місця здобувачам вищої освіти і створення необхідних умов для проходження практики згідно з графіком;
- надання здобувачам вищої освіти необхідної звітної документації, нормативних та інших матеріалів;
- контроль виконання індивідуальних завдань та програми практики в цілому;
- відгук та оцінка роботи здобувачів вищої освіти під час виконання завдань практики.

2. ПРОГРАМА ВИРОБНИЧОЇ ГОТЕЛЬНОЇ ПРАКТИКИ

Відповідно до програми виробничої готельної практики на підприємствах готельно-ресторанного господарства необхідно розкрити наступні питання:

1. Характеристика закладу готельно-ресторанного господарства та умов його функціонування

1.1. Характеристика закладу розміщення.

Інформаційно-історична довідка відкриття та функціонування закладу, характеристика закладу за класифікаційними ознаками, організаційно-правова форма діяльності, характеристика контингенту гостей, форма обслуговування та структурні підрозділи. Характеристика правових та економічних умов функціонування закладу розміщення. Опис позиції закладу на регіональному ринку.

Характеристика категорії закладу розміщення, наявність сертифікатів та відповідних ліцензій на провадження діяльності. Характеристика готельного продукту, основних та додаткових готельних послуг.

Проаналізувати номерний фонд готелю. Визначити загальну, планову, одноразову місткість, оцінити рівень використання номерного фонду готелю (представити розрахунки за показниками наведеними у Додатку Г).

1.2. Дизайн та концептуальна направленість закладу

Принципи організації внутрішнього простору. Архітектурні стилі, інтер'єр та екстер'єр будівлі, відповідність концепції закладу в оформленні житлових, не житлових та загальних приміщень. Композиційні принципи меблювання інтер'єру. Світлова архітектура інтер'єру, кольорова гамма. Декоративно-прикладне мистецтво в інтер'єрі.

Відповідність дизайну приміщень основним будівельним нормам до готельно-ресторанних закладів відповідної категорії. Оцінка рівня забезпеченості умовам перебування у закладі людям з особливими потребами та інвалідам.

1.3. Організаційно-управлінська структура закладу розміщення

Організаційна структура управління закладом розміщення, її відповідність організаційно-правовій формі господарювання. Кількість та склад керівних рівнів, сфера відповідальності окремих відділів (менеджерів).

Основні служби закладу готельно-ресторанного господарства, їх характеристика та взаємозв'язок, організація їх роботи. Штатний розпис, склад працівників за формами розподілу праці. Функціональні обов'язки. Організація охорони праці та соціального захисту працівників підприємства. Кадрова політика закладу, система та форма оплати праці працівників.

2. Організація і управління закладом готельного господарства

2.1. Фронт-офіс готелю: характеристика та структура

Склад та структура служби приймання і розміщення. Організація бронювання номерів у готелі (методи та форми бронювання). Організація роботи служби приймання і розміщення, ведення первинної нормативної документації при бронюванні номера, зустрічі та від'їзді гостя. Функціональні зв'язки з іншими структурними підрозділами готелю.

Стандарти обслуговування гостей в готельно-ресторанному закладі. Поведінковий стандарт та стандарти компетентності, процедури роботи працівників служби прийому і розміщення. Інформаційне забезпечення служби приймання і розміщення.

2.2. Служба обслуговування гостей

Організація і управління поверховою службою. Функціональні обов'язки працівників поверхової служби, режим роботи. Організація ведення білизняного господарства. Організація надання побутових послуг на поверсі, умови їх надання. Культура обслуговуючого персоналу на поверсі, поведінковий стандарт.

Вимоги до санітарії та гігієни на поверсі. Організація охорони праці обслуговуючого персоналу та протипожежної безпеки на поверсі. Комплекс протиепідеміологічних заходів у готелях для запобігання розповсюдження коронавірусної хвороби.

2.3. Організація надання додаткових послуг

Види та структура додаткових послуг в готелі, їх характеристика та значення у формуванні позитивного враження від готелю у гостей. Служба консьєржів, дворецьких. Рівень якості готельно-ресторанних послуг.

Супутні послуги у готельно-ресторанному комплексі: склад, умови надання таких послуг, оцінка рівня їх доцільності та ефективності. Пропозиції по розширенню додаткових та супутніх послуг.

2.4. Організація харчування в закладі розміщення

Організація послуг харчування проживаючих в закладі розміщення. Зміст основних та допоміжних послуг ресторанного господарства готелю. Характеристика програм харчування, надання послуг харчування для індивідуальних і групових туристів. Правила обслуговування на поверсі (в номері готелю). Організація надання послуг харчування за меню денного раціону харчування. Обслуговування за типом "Шведський стіл". Організація банкетного обслуговування.

Порядок контролю якості надання ресторанних послуг та дотримання законодавства з якості та безпечності харчових продуктів.

2.5. Аналіз економічних показників господарської діяльності закладу розміщення

Ознайомитися з порядком обліку доходів та витрат обігу, на основі річної фінансової звітності, проаналізувати доходи та прибутки підприємства в цілому та по окремих видах послуг, сформувані та побудувати відповідні таблиці. Оцінити рівень рентабельності та ефективності закладу готельно-ресторанного господарства.

Дослідити методи ціноутворення, які застосовуються у готелі. Визначити основні фактори, що впливають на динаміку доходів, оцінити їх вплив, дослідити резерви зростання дохідності діяльності підприємства.

Проаналізувати динаміку витрат підприємства за елементами та центрами витрат, рівень витрат у цілому по підприємству. Визначити плановий обсяг та рівень поточних витрат, що дають змогу забезпечити отримання цільового прибутку у плановому періоді. Перелік обов'язкових таблиць до розділу наведено у Додатку Д.

3. Індивідуальне завдання.

Під час проходження практики студент повинен виконати індивідуальне завдання, яке передбачає підготовку аналітичного огляду згідно наведеної тематики. Тему індивідуального завдання здобувачі вищої освіти обирають самостійно і можуть розкрити як на базі окремого закладу розміщення (наприклад: Особливості організації житлових приміщень закладу розміщення) так і на основі узагальнених або статистичних даних діяльності готельно-ресторанного господарства України (наприклад : Глобалізація системи гостинності).

1. Історія розвитку світового готельного господарства.
2. Історія розвитку готельного господарства України.
3. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності.
4. Глобалізація системи гостинності.
5. Вимоги безпеки та охорони навколишнього середовища.
6. Проблеми створення міжнародної класифікації готелів.
7. Загальні вимоги до готельних підприємств в Україні.
8. Готельні мережі в Україні.
9. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель.
10. Організація приміщень вестибюльної групи.
11. Особливості організації житлових приміщень.
12. Блок приміщень харчування у закладі розміщення.
13. Організація експлуатації матеріально-технічної бази закладу розміщення.
14. Технологія гостинності.
15. Документація в роботі готельно-туристичних підприємств.
16. Правила надання готельних послуг.
17. Тенденції розташування готельних комплексів у структурі міста.
18. Нічний аудит: функції аудита, формула аудиторського інформування, методи здійснення аудита.
19. Основний технологічний процес виробництва готельних послуг.
20. Менеджмент готельної анімації.
21. Сертифікація готельних послуг.
22. Історія розвитку готельного господарства м. Житомира та Житомирської області.
23. Сучасний стан розвитку готельного господарства на території Житомирської області

Підготовлений аналітичний огляд з певної теми повинне мати завершений характер, бути логічно вибудованим (обґрунтування актуальності, постановка проблеми, основна частина, висновок) та містити елементи самостійного дослідження. Обсяг – орієнтовно 5-7 сторінок.

3. ЗВІТУВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ ЩОДО ПРОХОДЖЕННЯ ВИРОБНИЧОЇ ГОТЕЛЬНОЇ ПРАКТИКИ

3.1. Форми та методи контролю

Після закінчення терміну виробничої готельної практики здобувачі вищої освіти звітують про виконання програми практики. Загальна форма звітності виробничої практики – подання письмового звіту. Звіт має відобразити всі аспекти діяльності здобувачів вищої освіти під час практики і бути структурованим за основними розділами програми практики (див. Розд.2).

Протягом проходження виробничої готельної практики керівник практики від університету періодично проводить зі здобувачами вищої освіти підсумки виконання завдань відповідно до програми практики, звертає увагу на основні проблемні питання, що виникли під час виконання завдання.

В процесі проходження виробничої практики всі види діяльності здобувачів вищої освіти підлягають контролю. Виробнича готельна практика на підприємстві завершується диференційованим заліком.

Для складання заліку здобувачі вищої освіти мають представити наступні документи:

- звіт з виробничої готельної практики, оформлений відповідно до вимог (див. п. 3.2);
- оформлений відповідним чином щоденник з практики, який здобувачі вищої освіти отримують на кафедрі економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи (див. п. 3.3);
- характеристика практичної діяльності здобувача вищої освіти за підписом керівника практики від бази практики;
- інші робочі матеріали практики, які докладаються до звіту у вигляді додатків (фотографії, схеми, креслення, меню, фінансові звіти, форми, графіки і т. д.).

3.2. Вимоги до звіту з виробничої готельної практики

1. Зміст звіту повинен відповідати питанням програми практики. Виклад відповідей повинен бути коротким і точно відповідати поставленому питанню. Звіт має містити відомості про базу практики (історія, структура, оснащеність

тощо), виконання здобувачем вищої освіти усіх розділів програми практики та індивідуального завдання, мати розділи з питань охорони праці, висновки і пропозиції, список використаної літератури та інші.

2. Звіт повинен бути складений на підставі ретельного вивчення та узагальнення фактичної інформації, отриманої в ході проходження практики. Не допускається інтерпретація фактичних даних чи їхнє ігнорування при розрахунках.

Звіт з виробничої готельної практики повинен містити:

Титульну сторінку (Додаток Б)

Зміст (Додаток В)

Вступ

Основна частина (надається повний опис всіх пунктів програми практики)

Висновки та рекомендації

Список використаних літературних джерел

Додатки (фотографії, форми, схеми, креслення, графіки і т. д.).

3. Матеріали з проходження практики можуть бути представлені в табличній або графічній формі, допускається включення рисунків, фотографій для чіткого уявлення про окремі пункти програми (наприклад, дизайн житлової та нежитлової зони, інтер'єр та екстер'єр закладу, меню, анімаційна програма тощо).

4. Обсяг звіту з виробничої готельної практики повинен складати не менше 30-40 сторінок. При друкуванні роботи необхідно використовувати шрифт Times Roman Сур, розмір шрифту – 14, міжрядковий інтервал – 1,5. Поля: ліве – 20 мм, праве – 10 мм, верхнє – 20 мм, нижнє – 20 мм.

5. До тексту звіту додаються відповідні додатки, нумерація яких здійснюється літерами українського алфавіту. В нумерації не використовуються літери І, Ї, З. Додатки оформлюються як продовження звіту на наступних сторінках і підшиваються до звіту після закінчення викладу основних питань. У додатки можуть бути винесені рисунки та таблиці, які займають обсяг більше однією сторінки, фотографії, фінансові звіти, форми, схеми, креслення, графіки і т. д.

6. Звіт оформлюється відповідно до правил оформлення такого виду робіт і обов'язково зшивається. Здобувач вищої освіти, який не виконав вимог до складання звіту або не подав його, чи не виконав (виконав в неповному обсязі) програму практики, до захисту не допускається.

3.3. Правила ведення і оформлення щоденника з практики

1. Щоденник з практики є основним документом здобувача вищої освіти під час проходження практики.

2. Для здобувача вищої освіти, який проходить практику за межами міста у якому знаходиться заклад вищої освіти, щоденник є також посвідченням для відрядження, яке підтверджує продовження перебування студента на практиці.

3. Під час проходження практики здобувач вищої освіти щоденно коротко повинен записувати у щоденник все, що ним зроблено протягом дня для виконання календарного плану проходження практики.

4. По завершенні періоду виробничої готельної практики щоденник з практики разом зі звітом повинен бути представлений керівнику практики від закладу вищої освіти, який складає відзив та підписує його.

5. Оформлений щоденник з практики зі звітом здобувач вищої освіти повинен здати на кафедру на перевірку протягом 5 робочих днів після завершення виробничої практики.

6. Без заповненого щоденника з практики та відповідно оформленого звіту, практика не зараховується

3.4. Критерії оцінювання підсумків проведення практики

Захист результатів виробничої готельної практики проходить перед спеціально призначеною комісією з трьох осіб за участю викладача – керівника практики від університету. Залік з результатів проходження практики диференційований.

№	Вид діяльності здобувача вищої освіти	Кількість балів
1.	Виконання завдань практики	50
2.	Оформлення звітної документації	20
3.	Своєчасність подачі звітної документації	5
4.	Захист практики	25
	Всього:	100

Шкала оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінка за університетською шкалою	Оцінка в балах	Оцінка за шкалою ECTS
<i>Відмінно</i>	90 – 100	A
<i>Добре</i>	82 – 89	B
	74 – 81	C
<i>Задовільно</i>	64 – 73	D
	60 – 63	E
<i>Незадовільно</i>	35 – 59	FX
<i>Незадовільно</i>	0 – 34	F

4. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Байлік І. М. Організація готельного господарства: підручник / Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : електрон. підруч. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 501 с.
3. Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
4. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: Навчально-наочний посібник / О. Є. Кашинська. – Старобільськ : Вид-во ДЗ Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2018. – Ч. 1. – 188 с.
5. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В.Л. Кізіма, І. З. Жук. – Київ: Центр учбової літератури, 2017. – 336 с.

Додаткова

6. Положення про практики здобувачів вищої освіти Житомирського державного університету ім. І. Франка, затверджене Вченою радою ім. І. Франка протокол №16 від 24.12.2020 р. URL: https://zu.edu.ua/offic/pro_praktyku.pdf
7. Головка О.М. Організація готельного господарства : навчальний посібник / О. Головка [та ін. ; за ред. О. М. Головка]. – Київ : Кондор, 2012. – 337 с.
8. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / [Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін.]. – Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с
9. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги URL: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
10. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів URL: <http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
11. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення URL: <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439>
12. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посіб. / Я.Г. Круль. – Київ : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.

13. Левицька І.В. Готельна справа. Навчальний посібник / І.В. Левицька, Н.В.Корж, Н.В. Онищук. – Київ: Київ.нац.торг.-екон.ун-т, Вінниця, ПП «ГД «Едельвейс і К». 2015. – 580 с.
14. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. / М. П.Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
15. Мунін Г. Б. Малі готелі: організація роботи та обслуговування : навч. посібник / Г. Б. Мунін, О. С. Кривоносов, З. В. Марциновська. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ : Університет «Україна», 2012. – 336 с.
16. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент: навч. Посібник / Л. І. Нечаюк , Н. О. Телеш. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
17. Обслуговування в номерах готелю // Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник.: [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – Київ: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с. – URL: http://pidruchniki.com/16801028/turizm/obslugovuvannya_nomerah_gotel_yu
18. 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 : Добра справа, 2019. – 224 с.
19. Організація обслуговування у малих готелях : навч. посібник / Г.Б. Мунін, З.І. Тимошенко, Ю.І. Палеха, М.Д. Стамболов; За заг. ред. академіка О.В. Шербенка. – Київ: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. – 181 с.
20. Писаревський І. М. Матеріально-технічна база готелів: підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябєв; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків: ХНАМГ, 2010. – 286 с.
21. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за № 413/.
22. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання). : введ. 07.01.2008 р. – Київ: 2007. – 23 с. (Наказ Держспоживстандарту України № 207).
23. Розметова О.Г. Організація готельного господарства : підручник / О.Г. Розметова, Т.Л. Мостенська, Т.В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський : Абетка, 2014. – 432 с.
24. Технологічна схема обслуговування туристів в готелі та її характеристика // Менеджмент туристичної індустрії : навч. посібник / за ред. проф. І. М.

- Школи. – Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. – 662 с. – Режим доступу: <http://buklib.net/books/22018/>.
25. Шепелева, С. В. Організація готельного господарства. Курс лекцій [Електронний ресурс] : для студ. 2 курсу напряму підготовки 6.140101 ден. та заоч. форм навчання / М-во освіти і науки, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Каф. гот. і рест. справи ; С. В. Шепелева, – Донецьк : [ДонНУЕТ], 2013. – 347 с.
26. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник. URL: https://nmapo.edu.ua/images/Onas/Pidrozdil/03_03_18m-3.pdf
27. ДСТУ ISO 22000:2019 Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюгу (ISO 22000:2018, IDT) URL: <http://www.certsystems.kiev.ua/uk/dstu-4161-ili-iso-22000/sistemi-upravlinnya-bezpekoyu-xarchovix-produktiv-xassp-za-dstu-4161-abo-iso-22000.html>
28. Тимчасові рекомендації щодо організації протиепідемічних заходів у закладах громадського харчування на період карантину у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19): Постанова МОЗ від 02.06.2020 р. № 32 URL: <https://oppb.com.ua/news/novi-pravy-la-roboty-kafe-ta-restoraniv-pid-chas-karantynu>

ІХ. Інформаційні ресурси

1. Council of Hotel, Restaurant & Institutional Educators [Electronic resource]. – Regime of access: <http://www.chrie.org>.
2. International Hospitality E-Magazine [Electronic resource]. – Regime of access: <http://www.hoteliero.com/>
3. The Leading Hotels. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.lhw.com
4. VirtualTourist [Electronic resource]. – Regime of access: <http://http://www.virtualtourist.com/>.
5. Верховна рада України. Офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
6. Все гостиницы Украины. Отели Киева. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.all-hotels.com.ua
7. Лучшее предложение отелей мира. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.Hotels.com
8. Hcareers [Electronic resource]. – Regime of access: <http://www.hcareers.com>.
9. Независимые отели. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.worldhotel.com

10. Описание отелей по странам мира. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.1001hotels.ru
11. Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lektsii.net/1-100367.html>
12. Отели мира. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotels.net
13. Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/RestrSvidotstvProVstanovlenniaKategorii>
14. Стандарты на звезды HotelStars Union, HOTREC, UNWTO [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotelstars.crimea.ws/documents/standarts-of-categorization/standartyunwtohotelstars-union>

Календарний план виробничої ресторанної практики

Зміст практики	Кількість годин
1. Характеристика закладу готельно-ресторанного господарства та умови його функціонування	24
1.1. Характеристика закладу розміщення.	8
1.2. Дизайн та концептуальна направленість закладу.	8
1.3. Організаційно-управлінська структура	8
2. Організація і управління закладом готельного господарства	38
2.1. Фронт-офіс готелю: характеристика та структура.	8
2.2. Служба обслуговування гостей.	7
2.3. Організація надання додаткових послуг.	8
2.4. Організація харчування в закладі розміщення	7
2.5. Аналіз економічних показників господарської діяльності закладу	8
3. Індивідуальне завдання	18
Всього	80

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЖИТОМИРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА
СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра економіки, менеджменту, маркетингу
та готельно-ресторанної справи

ЗВІТ

з проходження виробничої готельної практики
здобувачами вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 241
«Готельно-ресторанна справа»
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
студента(тки) ___ курсу ___ групи

П.І.Б.

База практики _____
за період з « ___ » _____ 20 ___ р. по « ___ » _____ 20 ___ р.

Керівник практики від підприємства

М.П.

Посада

Ініціали, прізвище

Керівник практики від університету

Посада

Ініціали, прізвище

Загальна оцінка за практику:

Університетська шкала _____

Кількість балів: _____ ECTS _____

Голова комісії _____

Житомир 2021

ЗМІСТ

Вступ	3
1. Характеристика закладу готельно-ресторанного господарства та умови його функціонування	4
1.1. Характеристика закладу розміщення.....	4
1.2. Дизайн та концептуальна направленість закладу.....	8
1.3. Організаційно-управлінська структура	12
2. Організація і управління закладом готельного господарства ...	19
2.1. Фронт-офіс готелю: характеристика та структура.....	19
2.2. Служба обслуговування гостей.....	23
2.3. Організація надання додаткових послуг.....	26
2.4. Організація харчування в закладі розміщення	30
2.5. Аналіз економічних показників господарської діяльності закладу	33
3. Індивідуальне завдання	40
Список використаних літературних джерел	46
Додатки	

Показники діяльності готелю (до п. 1.1)

1. **Коефіцієнт завантаження номерів (Occupancy Rate):** - який розраховується як відношення числа проданих номерів до загальної кількості наявних номерів за звітний період (день, тиждень, місяць, рік).

$$K_{завном} = \frac{K_{ном\ переб}}{M_о} \times 100$$

$K_{завном}$ – коефіцієнт завантаження номерного фонду, %

$K_{ном\ переб}$ – кількість номерів проданих протягом певного періоду, од.

$M_о$ – загальна кількість наявних номерів, од.

2. **Коефіцієнт завантаження** також розраховується для проданих ліжок як відношення числа проданих ліжок до їх загальної кількості за звітний період. Цей показник часто називають коефіцієнтом гостьового завантаження, коефіцієнтом використання пропускнуї здатності готелю.

$$K_{зав} = \frac{K_{перебув}}{M_о \times 365} \times 100$$

де $K_{перебув}$ – кількість місць, які були зайняті (перебували гості), людино-днів;

3. **Середня ціна номера (Average daily rate)** також має два варіанти розрахунку:

а) **середня ціна проданих номерів** дорівнює відношенню надходжень грошових коштів від продажу номерного фонду готелю до числа проданих номерів за звітний період.

$$Ц_{срном} = Д_{роп} / K_{переб}$$

Де $Ц_{срном}$ – середня ціна проданого номера, грн..

$Д_{роп}$ – дохід від реалізації основних послуг готелю за період, грн..

б) **середня ціна наявних номерів** дорівнює відношенню надходжень грошових коштів від продажу номерного фонду до загального числа наявних номерів за звітний період.

$$Ц_{ср} = Д_{роп} / M_n$$

Де $Ц_{ср}$ – середня ціна номера в готелі, грн..

$Д_{роп}$ – дохід від реалізації основних послуг готелю за період, грн..

4. **Рентабельність**, розраховується як відношення (витрат) прибутку до доходів (продажу). Залежно від конкретного завдання можна визначати рентабельність господарської діяльності готелю як відношення валового прибутку до загального доходу, рентабельність операційної діяльності (%) – це відношення фінансового результату від операційної діяльності до суми операційних витрат, чисту рентабельність готелю – як відношення чистого прибутку до суми витрат. В даний час рентабельність готелів має тенденцію до зростання.

5. **Прибутковість готелю (Return on capital).** Визначається як відношення отриманого прибутку (як правило, береться чистий прибуток) до вкладеного капіталу.

6. **Результати фінансової діяльності різних підрозділів готелю** (продажу номерного фонду, продажу підприємств харчування, продажу додаткових послуг) зазвичай представляють у вигляді кругової діаграми - частки різних підрозділів, в продажах.

7. **Виручка номерного фонду на один номер в день (RevPAR або Room Yield) =** Завантаження, зайнятість або заповнюваність готелю (Occupancy) * Середня ціна за номер / ніч (Average daily room rate).

8. **Виручка на один номер, яку приносить один гість (RevPAR) =** виручка від продажу номерів / загальна кількість номерів.

Цей показник:

- Дає більш ясну картину, як готель використовує приміщення;
- Чи відображає, як працює підприємство по відношенню до своїх максимальним можливостям отримання виручки (загальна сума всіх розцінок для кожного номера в готелі);
- Чи відстежує досягнення в управлінні номерним фондом.

Рекомендований перелік таблиць до розділу 2.5

Таблиця 1

Показники ефективності господарської діяльності *назва підприємства*

№ з/п	Показники	Роки			Відхилення 2020 р. до 2018 р.	
		2018	2019	2020	+/-	%
1	Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.					
2	Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.					
3	Валовий прибуток, тис. грн.					
4	Адміністративні витрати					
5	Витрати на збут, тис. грн.					
6	Операційний прибуток (збиток), тис. грн.					
7	Чистий прибуток (збиток), тис. грн.					
8	Сукупний дохід, тис. грн.					
9	Валова рентабельність, %					-
10	Рентабельність операційної діяльності, %					-
11	Рентабельність господарської діяльності, %					-

Методика розрахунку показників до таблиці 1

№ з/п	Показники	Методика розрахунку за даними фінансової звітності
1	2	3
1	Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	Ф 2 ряд. 2000
2	Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	Ф 2 ряд. 2050
3	Валовий прибуток	Ф 2 ряд. 2090 (2095)
4	Адміністративні витрати	Ф 2 ряд. 2130
5	Витрати на збут	Ф 2 ряд. 2150
6	Операційний прибуток (збиток), тис. грн.	Ф 2 ряд. 2190 (2195)
7	Чистий прибуток (збиток), тис. грн.	Ф 2 ряд. 2350 (2355)
8	Сукупний дохід, тис. грн.	Ф 2 ряд. 2465
9	Валова рентабельність, %	Ф 2 ряд. 2090 (2095) / ряд. 2050 x 100%
10	Рентабельність операційної діяльності, %	Ф 2, ряд. 2190 / (сум. ряд. 2050, 2130, 2150, 2180) x 100%
11	Рентабельність господарської діяльності, %	Ф 2, ряд. 2350 (2355) / (сум. ряд. 2050, 2130, 2150, 2180, 2250, 2255, 2270) x 100%

Навчально-методичне видання

Укладачі:

к.е.н., доц. Павлова Світлана Іванівна,
к.е.н., доц. Боцян Тетяна Вікторівна,
ас. Лавренчук Валентин Олександрович

Рецензенти:

Іваненко В. О. – к.е.н., доцент кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи ЖДУ ім. І Франка;

Мілінчук О. В. – к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Державного університету «Житомирська політехніка»;

Хасцька О.П. – к.е.н., доцент кафедри економіки та підприємницької діяльності факультету економіки та підприємництва ВНАУ.

М 54 Методичні рекомендації щодо проходження виробничої готельної практики та підготовки звіту для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». / Укладачі: С. І. Павлова, Т. В. Боцян, В.О. Лавренчук. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка. – 2021. – 27 с.

Оригінал-макет виготовлено та віддруковано
на кафедрі економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи ЖДУ ім. І. Франка:
м. Житомир, вул. Велика Бердичівська, 40.
Електронне видання
