

**ПЗВО «МІЖНАРОДНИЙ КЛАСИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПИЛИПА ОРЛИКА»**

**Інженерно-технологічний факультет
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Перший проректор
МКУ імені Пилипа Орлика
Гордій БЕЛОВ



« 3 » березня 2024 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА
ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ**
здобувачів II курсу
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа»
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»

Розробник: к.е.н., доцент кафедри Матвієнко А.В. 

Робоча програма розглянута та схвалена на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол від «28» 28 2024 р. № 1

Завідувач кафедри  
(підпис) (ініціали та прізвище)

Гарант освітньої програми  
(підпис) (ініціали та прізвище)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
1. Мета та завдання виробничої практики	4
2. Організація виробничої практики.....	6
3. Зміст виробничої практики.....	7
4.Обов'язки здобувача.....	7
5.Обов'язки керівника практики від закладу освіти.....	9
6. Обов'язки керівника практики від підприємства	9
7. Структура та оформлення звіту з практики.....	9
8.Підведення підсумків практики.....	12
9. Перелік питань, що виносяться на підсумковий контроль.....	13
10.Рекомендована література.....	14
ДОДАТКИ.....	0

шибка! Закладка не определена.б

ВСТУП

Задача підготовки висококваліфікованих кадрів для підприємств сфери сервісу дуже важлива, оскільки забезпечує задоволення необхідних потреб людини в життєво важливих послугах.

Сьогодні готельно-ресторанний бізнес як частка сфери гостинності швидкими темпами розвивається і досягає світових рівнів. Процеси, що відбуваються на вітчизняному готельно-ресторанному ринку вимагають гнучко реагувати на зміни попиту і прихильності споживачів.

Діяльність з надання послуг носить загальний, комплексний характер, враховує національні, культурні, демографічні, природно-кліматичні і інші потреби людини (споживача). Фахівці сфери готельного обслуговування повинні бути готовими до реалізації новацій в області технологій, соціально-культурного сервісу, вести самостійну науково-виробничу діяльність.

Організація виробничої практики для здобувачів II курсу, які навчаються за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», має за мету розвиток професійної підготовки здобувачів в сфері гостинності.

Програма практики є основним організаційно-методичним документом, який регламентує діяльність здобувача, керівників практики від виробничого закладу і підприємства. Програма складається з розділів, які визначають цілі та мету практики, основних положень по організації, а також календарного плану і змісту програми практики з урахуванням місця її проведення.

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Метою практики є розвиток професійної підготовки здобувачів II курсу, закріплення знань, які отримані в результаті навчального процесу, формування навичок і ерудиції в рамках спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Основними **завданнями** практики є:

- закріплення теоретичних знань, отриманих здобувачем в процесі навчання за дисциплінами профільного напрямку;
- практичне вивчення установчих та нормативних документів, які регламентують діяльність готелю;
- практичне вивчення організаційно-економічних структур в готелі, набуття професійних навичок, вивчення посадових інструкцій, інформаційної бази, господарської діяльності тощо;
- освоєння методів обліку і аналізу змісту ресурсів;
- проведення досліджень і збір необхідного практичного матеріалу для створення єдиних вимог щодо навичок самостійної науково-дослідницької діяльності;
- збір практичного матеріалу для написання звіту з практики;
- організація систематичної самостійної роботи з навчальної, наукової, спеціальної нормативно - методичної літератури, яка допомагає формувати творчий підхід в рішенні проблем науково - дослідницької діяльності;
- оволодіння навичками культури міжособистого спілкування;
- оволодіння технологією оформлення ділових паперів;
- оволодіння навичками існуючої практики формування готельного продукту;
- оволодіння технологіями обслуговування клієнтів;
- набуття навичок організаторської діяльності в колективі;
- засвоєння знань щодо охорони праці і техніки безпеки;
- оволодіння навичками управління структурними підрозділами на рівні середньої ланки;
- участь в організації і проведенні маркетингових досліджень;
- збір необхідного практичного матеріалу для створення єдиних вимог щодо навичок в науково-дослідницькій роботі.

Після завершення виробничої практики здобувачі вищої освіти **повинні знати**:

- установчі та нормативні документи, які регламентують діяльність готелю;
- види організаційно-економічних структур в готелі;

- посадові інструкції працівників служби прийому та розміщення;
- методи обліку і аналізу даних про гостей;
- технологію оформлення ділових паперів;
- технологію обслуговування клієнтів;

Здобувачі вищої освіти **повинні вміти:**

- самостійно виконувати типові завдання, які притаманні видам діяльності, відповідно до посад, на яких можуть проходити практику;
- самостійно здійснювати пошук потрібної інформації про стан роботи підприємства на ринку товарів та послуг, аналізувати її;
- виявляти основні чинники, що обумовлюють фактичний стан діяльності підприємства, розкривати основні тенденції його розвитку.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» виробнича практика забезпечує набуття здобувачами вищої освіти **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 12. Здатність використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

- *фахові компетентності:*

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

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

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

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 анімаційної діяльності, 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 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг

ПР 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх

в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

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.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Виробнича практика виконується здобувачами на II курсі, у 4 семестрі, протягом 4-х тижнів на базі готелю або іншого закладу розміщення, в громадських організаціях, які займаються організацією готельєрства.

Виробнича практика на підприємстві здійснюється на основі договорів між закладом освіти і підприємством, у відповідності з якими, підприємство, незалежно від його організаційно-правових форм, зобов'язано надати місця проходження практики з обов'язково зазначеною датою і номером наказу.

Взаємовідносини між закладом освіти і підприємством визначаються відповідним договором.

Для керівництва практикою здобувачів призначаються керівники практики від обох сторін.

З моменту зарахування здобувачів в період практики в якості практикантів на робочі місця на них розповсюджуються правила охорони праці і внутрішнього розпорядку, які діють на підприємстві, в закладі, організації тощо.

В перший день перебування здобувачів на практиці вони зобов'язані пройти інструктаж з техніки безпеки і протипожежної профілактики. Проведення інструктажу повинно бути зафіксовано документально.

Здобувачам, які мають стаж практичної роботи за профілем підготовки, за рішенням кафедри може бути зарахована ця практика.

Керівник закладу призначає керівника практики, який повинен ознайомитися з програмою практики, затвердити календарно-тематичний план, за необхідності - скласти графік проходження практики, провести вступний інструктаж на робочому місці, надати допомогу у проведенні ознайомлюючої екскурсії по закладу готельно-ресторанного господарства, а також, за потреби, допомогти у вирішенні побутових питань.

На практиці здобувачі виконують професійні обов'язки фахівців відповідно до освітньо-кваліфікаційної характеристики за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» на посадах:

- працівника відділу бронювання;
- чергового адміністратора;
- порт'є;
- касира;
- старшої покоївки, покоївки;
- метрдотелем.

3. ЗМІСТ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

В період практики здобувачі виконують практичні та індивідуальні завдання, які записуються в звіті.

Тематичний план виробничої практики

№	Питання, які вивчаються	Результат роботи
1	Загальне знайомство з готелем. Вивчення посадових обов'язків персоналу готелю	Таблиця, конспект посадових обов'язків
2	Вироблення турпродукту закладом розміщення	Законспектована теоретична частина питання та у вигляді графіку
3	Робота служби прийому і розміщення	Письмова характеристика керівника, чи працівника відповідної служби про виконану роботу практикантом, заповнені відповідні графи в індивідуальному завданні.
4	Робота служби покоївок	Письмова характеристика керівника, чи працівника відповідної служби про виконану роботу практикантом, заповнені відповідні графи в індивідуальному завданні.
5	Робота служби харчування при готелі	Письмова характеристика керівника, чи працівника відповідної служби про виконану роботу практикантом, заповнені відповідні графи в індивідуальному завданні.
6	Робота служби інформації, реклами та телефонного зв'язку	Письмова характеристика керівника, чи працівника відповідної служби про виконану роботу практикантом, заповнені відповідні графи в індивідуальному завданні.
7	Робота служби охорони	Письмова характеристика керівника, чи працівника відповідної служби про виконану роботу практикантом, заповнені відповідні графи в індивідуальному завданні.
8	Робота бухгалтерії та служби звітності	Письмова характеристика керівника про виконану роботу практикантом.
9	Робота пральні, хімчистки	Письмова характеристика керівника, чи працівника відповідної служби про виконану роботу практикантом, заповнені відповідні графи в індивідуальному завданні.
10	Робота допоміжних служб (при басейні, сауні, солярії, автопаркові і т.д.)	Письмова характеристика керівника, чи працівника відповідної служби про виконану роботу практикантом, заповнені відповідні графи в індивідуальному завданні.
11	Проведення анкетування	Заповнені анкети
12	Підготовка та оформлення звіту	Звіт

4. ОБОВ'ЯЗКИ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

Основні обов'язки здобувача полягають в наступному:

- отримати індивідуальне завдання, індивідуальне завдання з практики та інші супровідні документи;
- своєчасно прибути на підприємство;
- вивчити і суворо виконувати правила охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії;
- виконувати внутрішній розпорядок, який діє на підприємстві;
- нести відповідальність за виконану роботу і за її результати так, як за неї відповідають штатні працівники;

- своєчасно підготувати звіт;
- захистити практику у встановлений час.

Напередодні початку практики здобувач повинен отримати індивідуальне завдання з практики, в якому вказуються: база практики, керівник практики від підприємства (установи, організації), керівник практики від закладу освіти, завдання та календарний графік проходження практики. Індивідуальне завдання підписується керівником практики від закладу освіти та організації.

Перед початком практики пройти на базі практики інструктаж з техніки безпеки. Здобувач має прибути на місце практики в термін, встановлений кафедрою, попередньо оформити необхідні документи.

Під час проходження практики здобувач зобов'язаний поглибити, розширити, систематизувати та закріпити знання із дисциплін та спеціальної підготовки; ознайомитись із сучасними формами та методами організації і технологією роботи фахівця.

В період практики здобувач зобов'язаний дотримуватись установлених на базі практики правил внутрішнього розпорядку, охорони праці, техніки безпеки і санітарії.

Упродовж першого тижня практики здобувач має ознайомитись з функціями відповідного підрозділу, посадовими обов'язками працівників, із виданими дорученнями, при необхідності проконсультуватися з керівниками практики від навчального закладу та організації, узагальнити науково-методичні основи виконання завдань на заданій ділянці роботи.

Починаючи з другого тижня практики, здобувач має виконувати всю доручену йому роботу відповідно до посадових обов'язків, нести відповідальність за виконану роботу та її наслідки нарівні зі штатними працівниками.

Протягом практики здобувач зобов'язаний заповнювати індивідуальне завдання, вказуючи в ньому роботи, які він виконував, та строки їх виконання. Індивідуальне завдання є звітним документом здобувача щодо виконання графіку проходження практики. У ньому щотижня відмічаються відомості про виконані здобувачем доручення, про участь здобувача у заходах організаційного характеру.

Керівник практики від організації перевіряє індивідуальне завдання та результати виконання доручень і по закінченні практики складає характеристику про результати практики, дотримання трудової дисципліни, здобуті досвід та навички, а також про придатність здобувача до самостійної роботи.

Якщо здобувачі направляються на практику невеликими групами, то з їх числа на час проходження практики призначається староста, в обов'язки якого входить:

- щоденне ведення табеля перебування здобувачів на робочих місцях;
- щотижневе пред'явлення табеля керівникам практики від кафедри та приймаючої організації;
- здійснення систематичного зв'язку групи практикантів з керівниками практики;
- інформування керівника практики про непорозуміння, які виникають під час проходження практики.

Після завершення процесу практики здобувачу необхідно скласти письмовий звіт про результати практики.

Після закінчення практики здобувач-практикант подає керівнику практики від кафедри письмовий звіт про проходження практики, індивідуальне завдання, завірене підписом керівника практики від організації та її печаткою, а також характеристику на фірмовому бланку для здачі диференційованого заліку за результатами проходження практики.

Наявність звіту, індивідуального завдання проходження практики та характеристики є допуском до захисту звіту з практики у встановлений навчальним графіком термін.

Здобувач, що не виконав вимог до проходження виробничої практики, отримав негативний відгук або негативну оцінку при захисті звіту про практику, до складання державних іспитів не допускається.

5. ОBOB'ЯЗКИ КЕРІВНИКА ПРАКТИКИ ВІД ЗАКЛАДУ ОСВІТИ

Керівник практики від закладу освіти затверджується наказом ректора. До початку проходження практики здобувача на підприємстві керівник практики видає завдання на практику і консультує здобувача з питань залучення фактичної інформації, необхідної для підготовки звіту.

В обов'язки керівника практики від закладу освіти входить:

- визначення переліку питань індивідуального завдання, які повинні бути засвоєні здобувачем до початку практики для його допуску до виконання функцій на певній посаді і попередньої перевірки рівня відповідності здобувача цій посаді;
- ознайомлення здобувачів з метою, завданнями, змістом і календарним графіком проходження виробничої практики, порядком складання звіту і його захисту;
- контроль за забезпеченням нормальних умов праці здобувачів на робочих місцях;
- відвідування здобувачів на робочих місцях, перевірка дотримання ними вимог програми практики, контроль за дотриманням правил внутрішнього розпорядку і дисципліни здобувачів на підприємстві;
- зустрічі з керівниками практики від організації (підприємства чи установи) для погодження і вирішення у процесі проходження практики проблем, що виникають;
- інформування завідувача кафедри про стан організації та відповідності змістовної частини практики освітньо-кваліфікаційним вимогам до підготовки здобувачів;
- вжиття заходів для усунення виявлених порушень і недоліків при стажуванні здобувачів;
- перевірка матеріалів про проходження практики і прийняття участі у роботі комісії із захисту звітів.

6. ОBOB'ЯЗКИ КЕРІВНИКА ПРАКТИКИ ВІД ПІДПРИЄМСТВА

Керівником практики від підприємства призначається керівник відділу або провідний фахівець.

Керівник практики від підприємства знайомить здобувача з організацією роботи і завданнями підрозділу, функціями співробітників. Він видає конкретні завдання, встановлює термін їх виконання, оцінює результати виконання, творче відношення до роботи, дає поради і рекомендації з питань результативного виконання функцій практиканта, перевіряє записи в звітних документах, в необхідних випадках консультує стажера, стежить за формуванням його професійних навиків, контролює додержання трудової дисципліни.

По закінченні терміну практики він дає характеристику (див. Додаток Б) з місця проходження практики, в якій мають бути відбиті рівень знань та навичок здобувача, які ним були здобуті у ролі практиканта, його дисциплінованість, відношення до справи, якість і сумлінність виконання ним своїх обов'язків і конкретних доручень, комунікабельність, відносини із співробітниками. Керівник має право клопотатися перед завідуючим кафедри про заохочення здобувача або ставити питання про усунення його від проходження практики у випадку недобросовісного відношення до виконання своїх обов'язків або порушення трудової дисципліни.

7. СТРУКТУРА ТА ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ З ПРАКТИКИ

Наприкінці практики здобувач подає керівнику від навчального закладу звіт - систематизований та оформлений підсумок роботи за період проходження практики. Звіт складається у відповідності з індивідуальним планом проходження практики кожного здобувача. У ньому повинні знайти відображення всі питання, які вивчав здобувач, а також розрахунки та економічне обґрунтування, виконане під час проходження практики.

Звіт з практики має наступну структуру:

- титульний лист (додаток А);

- характеристика про проходження практики (додаток Б);
- зміст;
- вступ (1 стор.);
- основна частина (20-30 стор.);
- висновки (2-3 стор.);
- список використаних джерел;
- додатки.

Загальний обсяг звіту має бути в межах 25-35 стор. (без додатків).

У Вступі визначаються цілі і завдання виробничої практики, стан і тенденції розвитку готельної індустрії в цілому, в якій функціонує суб'єкт господарювання, де здобувач проходив практику.

ОСНОВНА ЧАСТИНА звіту повинна містити 3-4 розділи:

Розділ 1. Характеристика підприємства як суб'єкта туристичної діяльності

В даному розділі необхідно зазначити історію створення та місце розташування підприємства, його інтер'єрне оформлення та використання корпоративного стилю, структурні підрозділи, штат працівників, їхні функціональні обов'язки, рекламні кампанії тощо. Також необхідно скласти розгорнуту організаційно-функціональну структуру управління підприємством та схему планування житлового поверху і 2-3 номерів різного рівня категорії з наданням специфікацій оснащення номерів;

Розділ 2. Технологія обслуговування гостей готелем

В цьому розділі наводиться наступна інформація: характеристика технологічних процесів, циклів та операцій обслуговування гостей на всіх етапах, оформлення документації, правила розміщення, а також документальне забезпечення процесів. Також необхідно навести приклад технологічної карти.

Розділ 3. Пропозиції щодо вдосконалення роботи

В третьому розділі, на підставі отриманих під час проходження виробничої практики даних, здобувач самостійно розробляє рекомендації щодо удосконалення роботи на суб'єкті господарювання за окремими об'єктами. Пропозиції повинні мати практичне значення.

У висновках стисло відобразити результати проходження виробничої практики.

Додатки включають практичний матеріал, необхідний для розкриття змісту практики. До них можуть включатися: ксерокопії засновницьких документів підприємства, рекламні матеріали, таблиці тощо.

До звіту надаються:

- Копії засновницьких документів (Статут, ліцензія).
- Документи (форми від 1 – Г до 10 – Г).
- Схема структури управління готелем.
- Посадові інструкції.
- Пам'ятки з розміщення клієнтів.
- Ціни на проживання в номерах різного рівня комфортності.
- Рекламні буклети, проспекти.
- Фотографії.

Звіт з практики оформлюється українською мовою із застосуванням комп'ютерної техніки на аркуші формату А4 (210x297 мм).

Шрифт текстового редактора Word - Times New Roman розміром 14 через 1,5 (півтора) міжрядкових інтервали. Абзацні відступи розміром 1,25 см (стандартні для Word).

Текст звіту з практики необхідно друкувати, залишаючи береги таких розмірів: лівий – 3 см, правий – 1,0 см, верхній – 2 см, нижній – 2 см.

Заголовки структурних частин звіту з практики «ЗМІСТ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» друкують великими літерами симетрично до тексту. Заголовки підрозділів друкуються маленькими літерами (крім першої великої) з абзацу. Крапка в кінці заголовка не ставиться.

Кожний розділ звіту з практики слід розпочинати з нової сторінки.

Нумерація сторінок – суцільна на усіх аркушах крім титульного листа, який входить до суцільної нумерації сторінок роботи, але на ньому номер сторінки не проставляється.

Сторінки нумерують у правому верхньому куті листа без крапки.

Нумерація структурних частин звіту.

Структурні частини які мають назву «ЗМІСТ», «ВСТУП», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» не мають номера структурної частини. Інші структурні частини поділяються на розділи та підрозділи, які мають свою нумерацію.

Розділи нумерують послідовно суцільною нумерацією в межах основної частини звіту з практики (між Вступом та Висновками). Перед назвою розділу вказується слово «РОЗДІЛ» та його номер.

(Наприклад - РОЗДІЛ 1 Організаційно-економічна характеристика базового суб'єкта господарювання - перший розділ основної частини).

Підрозділи нумерують послідовно суцільною нумерацією в межах розділу. Перед назвою підрозділу ставиться номер розділу та номер підрозділу. Між номером розділу та номером підрозділу ставиться крапка. (наприклад 3.1).

Заголовки розділів виконують великими літерами, симетрично до тексту, наприклад: ЗМІСТ, ОСНОВНА ЧАСТИНА, ВИСНОВКИ, СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ, ДОДАТКИ. Крапку в кінці заголовку не ставлять.

Список використаної літератури та інших документальних джерел, використаних під час роботи, розміщуються після висновків і оформляється відповідно до чинних стандартів.

Оформлення таблиць та ілюстрацій. Тексти звіту з проходження практики зазвичай ілюструються різноманітними відомостями, систематизованими за допомогою таблиць, схем, графіків, діаграм, а інколи й фотографій. Кількість ілюстрацій визначається їх змістом та потребами, повинна бути достатньою для того, щоб надати рукопису конкретності та естетичності (йдеться, зокрема, про запобігання за їхньою допомогою абсолютному домінуванню текстової форми викладення інформації), пояснити чи підтвердити думки, викладені автором. Усі ілюстративні матеріали розмішують у тексті одразу ж після посилання на них або (якщо бракує місця) на наступній сторінці.

Заголовки таблиць розміщують над ними і мають відображати основний її зміст та вказувати на об'єкт і період, до якого відносяться дані. Справа над тематичним заголовком з великої літери пишуть слово «Таблиця», її порядковий номер. Знак «№» перед цифрою не ставиться. Номер таблиці складається з номера питання та порядкового номера таблиці. Наприклад: Таблиця 2.3. (третя таблиця другого питання).

Кожна таблиця повинна, як правило, розміщуватися на одній сторінці. Перенос її на наступну сторінку допускається, якщо в ній містяться взаємопов'язані характеристики об'єкта дослідження. При переносі таблиці у правому верхньому кутку наступної сторінки слід писати: «Продовження (або закінчення) таблиці...».

У разі перенесення таблиці на іншу сторінку над подальшими частинами пишеться, «Продовження табл. 2», а далі продовжується таблиця.

Наприклад:

Приклад побудови таблиці наведений у таблиці 1.

Таблиця 1

Характеристика номерного фонду готелю

Тип номера	2022 рік		2023 рік	
	Кількість номерів	Кількість місць	Кількість номерів	Кількість місць
1	2	3	4	5
Апартаменти	3	6	3	6
Люкс	10	14	13	18
Напівлюкс	5	10	2	4

Таблицю розміщують по тексту після першого посилання на неї. Громіздкі таблиці

допоміжного чи довідкового характеру слід винести у додатки.

Формули, на які є посилання в тексті, нумеруються в межах розділу арабськими цифрами. Номер формули складається з номера питання та порядкового номера формули, розмежованих крапкою. Номер формули слід взяти у дужки і розмістити на правому полі на рівні нижнього ряду формули, до якої він відноситься. Допускається наскрізна нумерація формул по всій роботі.

Наприклад: ціна медичної послуги в санаторно-курортному закладі складається з наступних елементів:

$$Ц=V+П + ПДВ, (1)$$

де Ц – ціна медичної послуги;

V – валові витрати;

П – прибуток;

ПДВ – податок на додану вартість.

Формули, що йдуть одна за одною і не розділені текстом, або після яких пояснюються її символи, відокремлюють комою. В іншому випадку після формули ставиться крапка.

Цитати у роботі, які наведені дослівно, беруться в лапки. Після закінчення цитати або цифрової інформації у квадратних дужках зазначається порядковий номер джерела, який міститься у списку використаної літератури; далі через кому сторінка, звідки взята цитата чи цифра. Наприклад, посилання [5, с. 10] означає, що цитату взято з джерела, зазначеного у списку літератури під номером 5 на сторінці 10. При цитуванні текстів з газет, інформативних матеріалів готелю, невеликих за обсягом нормативних документів посилання на сторінки не обов'язкове. Наприклад: [23]. При посиланні на непряме цитування у квадратних дужках додатково зазначається «див». Наприклад: [див. 7, с. 25].

Оформлення додатків. Додатки не включаються в загальний обсяг роботи та вміщувати в себе всі необхідні матеріали, на які по тексту є посилання.

Після списку літератури на окремому аркуші вказуємо «ДОДАТОК». «ДОДАТОК» пишеться у правому верхньому кутку. Знак «№» перед цифрою не ставиться. Нумерація додатків здійснюється послідовно в буквах (А, Б, В...). Додатки позначаються заголовними літерами української абетки: А, Б, В, Д, Ж тощо (наприклад, «Додаток А», «Додаток Б» і т.д.). Винятком є літери Г, Є, З, І, Ї, Й, О, Ч, Ї. Нумерація сторінок ведеться окремо по кожному додатку.

В якості додатків не можуть бути використані законодавчі та нормативні акти (або витяги з них). Оформлення таблиць та графічного матеріалу в додатках проводиться так, як було показано вище, крім нумерації таблиць і рисунків.

Звіт з практики має бути написаний державною мовою, стиль - науковий, чіткий, без орфографічних і синтаксичних помилок; послідовність - логічна. Усі сторінки текстової частини повинні мати наскрізну нумерацію.

8. ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИКИ

Готовий звіт подається на перевірку керівнику практики від кафедри шляхом завантаження через особистий кабінет в платформі Moodle.

Захист практики проводиться у формі диференційованого заліку (усно з використанням презентаційних матеріалів) у складі комісії очно, а також в режимі відео-конференцій Zoom.

Критерії оцінювання практик:

Таблиця 1

№	Вид контролю	Бали
1	Виконання завдань практики	50
2	Оформлення звіту/наявність сертифікатів	20
3	Виступ з доповіддю на захисті практики	10
4	Презентація результатів	10

5	Відповіді на запитання	10
	Загальна сума балів	100

Загальна сума дорівнює 100 балам. Згідно набраної суми балів виставляється оцінка у національній та ECTS шкалі оцінювання:

Таблиця 2

Рейтингові бали за шкалою ВНЗ	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Означення
90 – 100	A	5	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
82 – 89	B	4	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)
75 – 81	C		Добре (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
68 – 74	D	3	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю помилок)
61 – 67	E		Достатньо (виконання задовольняє мінімальні критерії)
1 – 60	FX	2	Незадовільно (з можливістю повторного складання)

Підсумкова оцінка виставляється комісією колегіально за наступними критеріями:

Оцінка **«відмінно»** – під час написання звіту про проходження практики здобувач виконав основні завдання практики та індивідуальне завдання, зробив висновки з урахуванням причинно-наслідкових зв'язків і механізмів (алгоритмів) перебігу явищ (процесів), при цьому при захисті звіту показав уміння аналізувати, порівнювати, узагальнювати, абстрагувати і конкретизувати, класифікувати і систематизувати матеріал та запропонував низку заходів щодо вдосконалення діяльності підприємства (організації), до розробки яких підійшов творчо.

Оцінка **«добре»** – під час написання звіту про проходження практики здобувач виконав основні завдання практики та індивідуальне завдання, зробив висновки з урахуванням причинно-наслідкових зв'язків і механізмів (алгоритмів) перебігу явищ (процесів), при цьому при захисті звіту показав достатні уміння та навички роботи з документацією та інформацією щодо результатів роботи підприємства (організації).

Оцінка **«задовільно»** – під час написання звіту про проходження практики здобувач виконав основні завдання практики та індивідуальне завдання, але висновки, зроблені здобувачом не враховують причинно-наслідкових зв'язків і механізмів (алгоритмів) перебігу явищ (процесів), при цьому при захисті звіту здобувач показав недостатні уміння та навички роботи з документацією та інформацією щодо результатів роботи підприємства (організації).

Підсумки практики підводяться під час захисту звіту здобувачів та фіксуються в відомості обліку успішності групи.

9. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ

1. Поняття якості послуг.
2. Якість процесу обслуговування.
3. Контроль за якістю послуг в готельних підприємствах.
4. Чинники, що впливають на якісне обслуговування в засобах розміщення.

5. Методи управління якістю послуг.
6. Корпоративна культура та культура обслуговування.
7. Підходи до оцінки якості готельних послуг.
8. Механізм управління якістю послуг у готелях.
9. Управління якістю послуг у готельних підприємствах.
10. Охарактеризуйте методи зовнішнього контролю якості.
11. Охарактеризуйте методи внутрішнього контролю якості.
12. Визначте основні сайти-відгуки якості готельних послуг.
13. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні основи державного регулювання якості послуг у готельній сфері України.
14. Mystery Shopping – вплив на якість готельних послуг.
15. Поняття якості ресторанних послуг, фактори, що забезпечують якість.
16. Культура як основна підсистема в виробничій системі закладів ресторанного господарства.
17. Дайте визначення поняття «якості ресторанних послуг».
18. Фактори, що забезпечують якість ресторанних послуг.
19. Показники якості ресторанних послуг.
20. Методи оцінки якості ресторанних послуг.
21. Нова стратегія в організації керування якістю ресторанних послуг.
22. Сучасні підходи до забезпечення якості ресторанних послуг.
23. Стандартизація якості готельних послуг.
24. Сертифікація готельних послуг: основні етапи.
25. Категоризація засобів розміщення.
26. Порядок здійснення контролю якості послуг розміщення.
27. Стандартизація послуг харчування, види стандартів, їх використання.
28. Сертифікація ресторанних послуг: основні етапи.
29. Правила обов'язкової сертифікації ресторанних послуг.
30. Порядок здійснення контролю якості послуг харчування.

10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова:

1. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навчальний посібник 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
2. Джинджоян В.В. Інноваційні технології в туризмі та гостинності: навч. посіб. / В.В. Джинджоян, Т.В.Тесленко, К.М. Горб. - К.: Видав. «Каравела», 2022. 340 с.
3. Галасюк С. Готельний продукт та його складові: термінологічні уточнення і практичне застосування. Економіка та суспільство. 2022. Вип. 40.
4. Савицька Н. Л., Чміль Г. Л., Джгуташвілі Н. М. Клієнт-орієнтоване управління в готельно-ресторанному бізнесі : монографія. Харків : Видавець Іванченко І. С. 2021. 209 с.

Допоміжна:

5. Камушков О. С., Ткач В. О., Язіна В. А., Жилко О. В. Культура сервісу: дефініція поняття, основні структурні складові сервісу та аналіз його ролі в індустрії гостинності. Актуальні проблеми інноваційної економіки. 2021. № 2. С. 38-43.
6. Ряшко Г., Асауленко Н., Новічкова Т. Удосконалення сервісу на підприємствах індустрії гостинності шляхом проектування дегустаційних залів. Food Industry Economics. 2021. Вип. 13 (1)
7. Жигулін О. А. Модель поведінки споживачів готельних і ресторанних послуг в умовах кризи й інформатизації суспільства. Економіка харчової промисловості. 2022.
8. Зайцева О.І., Фурсов А.М. Маркетинг вражень як інструмент реалізації клієнтоорієнтованого підходу в діяльності готельних підприємств. Вісник Хмельницького національного університету. 2019. № 4. Т. 1. С. 95–99.

Інформаційні ресурси

1. Онлайн платформа Освітній хаб – EduHub.in.ua (з отриманням сертифікату) Професія: Майстер готельного обслуговування
<https://eduhub.in.ua/courses/profesiya-mayster-gotelного-obslugovuvannya>
2. Онлайн платформа Impactorium Skills Lab: успішна кар'єра
<https://impactorium.org/uk/courses/skills-lab-successful-career/>
3. Сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
4. Сайт Всесвітньої туристичної організації. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.unwto.org>
5. Сайт Державного агентства розвитку туризму в Україні. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>
6. Сайт туристичної бібліотеки. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.tourlib.net>
7. Сайт для професіоналів готельного та ресторанного бізнесу. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://prohotelia.com/>

Зразок оформлення першої сторінки звіту про виконання практики

**ПЗВО «МІЖНАРОДНИЙ КЛАСИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
ПИЛИПА ОРЛИКА»**

**Інженерно-технологічний факультет
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

ЗВІТ

про виконання програми
виробничої практики

Здобувача вищої освіти _____
(прізвище, ім'я, по батькові)

Групи _____
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітній рівень - перший (бакалаврський)

База практики - _____

Керівник практики
від бази практики

(посада, прізвище, ініціали)

Керівник практики від
закладу вищої освіти

(посада, прізвище, ініціали)

Звіт захищений

« _____ » _____ 202_ р.

(підпис)

Миколаїв – 202_

(Оформлюється на фірмовому бланку підприємства)

ХАРАКТЕРИСТИКА

(Прізвище ім'я та по батькові здобувача) проходив(ла) виробничу практику на _____

в період з «___» _____ р. по «___» _____ р.

Під час проходження практики виконував(ла) роботу _____ (посада) та наступні функції (або завдання):

Далі дати характеристику якостям та здібностям здобувача:

- схильність до науково-дослідної (управлінської, педагогічної, організаторської) діяльності;
- виявлені особисті якості здобувача: дисциплінованість, акуратність, зацікавленість у роботі, самостійність, тощо.
- участь у суспільному житті колективу і вміння працювати з людьми.
- повнота виконання програми. При невиконанні будь-яких питань або завдань вказати причину;
- дотримання графіку проходження практики

Керівник _____
 (підпис) (прізвище, ініціали)

(печатка)

Здобувач освіти _____
(прізвище, ім'я, по батькові)

Прибув (ла) на підприємство, організацію, установу

Печатка
підприємства, організації, установи „____” _____ 20__ року

(підпис)

(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

Вибув (ла) з підприємства, організації, установи

Печатка
Підприємства, організації, установи “____” _____ 20__ року

(підпис)

(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

Відгук і оцінка роботи здобувача освіти на практиці

(назва підприємства, організації, установи)

Керівник практики від підприємства, організації, установи

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Печатка
«____» _____ 20__ року

Висновок керівника практики від ПЗВО «МКУ імені Пилипа Орлика» про проходження практики

Дата складання заліку „____” _____ 20__ року

Оцінка:
за національною шкалою _____
(словами)

кількість балів _____
(цифрами і словами)

за шкалою ECTS _____

Керівник практики від ПЗВО «МКУ імені Пилипа Орлика»

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Примітка: Індивідуальне завдання – перший аркуш у звіті здобувача освіти (двосторонній при роздрукуванні)

ДОГОВІР № _____
на проведення практики здобувачів вищої освіти

м. Миколаїв

“ _____ ” _____ 20__ р.

Ми, що нижче підписалися, з однієї сторони ПЗВО «Міжнародний класичний університет імені Пилипа Орлика» (далі – заклад освіти), в особі ректора _____, що діє на підставі Статуту і, з другої сторони

_____ (назва підприємства, організації, установи)

(далі – база практики), в особі _____, що діє на підставі _____ (посада, прізвище та ініціали) (статут підприємства, розпорядження, доручення)

уклали між собою даний договір на проведення практики здобувачів вищої освіти:

1. База практики зобов’язується:

1.1. Прийняти здобувачів вищої освіти закладу освіти на практику згідно з календарним планом:

№ з/п	Назва галузі знань, спеціальності	Курс	Вид практики	Кількість здобувачів	Строки практики

1.2. Призначити наказом кваліфікованих спеціалістів для безпосереднього керівництва практикою.

1.3. Створити необхідні умови для використання здобувачами вищої освіти програм практики, не допускати використання їх на посадах та роботах, що не відповідають програмі практики та майбутній спеціальності.

1.4. Забезпечити здобувачам вищої освіти умови безпечної роботи на кожному робочому місці. Проводити обов’язкові інструктажі з охорони праці: ввідний та на робочому місці. У разі потреби навчати здобувачів вищої освіти-практикантів безпечних методів праці. Забезпечити спецодягом, запобіжними засобами, лікувально-профілактичним обслуговуванням за нормами, встановленими для штатних працівників.

1.5. Надавати здобувачам вищої освіти-практикантам і керівникам практики від закладу освіти можливість користуватись лабораторіями, кабінетами, майстернями, бібліотеками, технічною та іншою документацією, необхідною для виконання програми практики.

1.6.Надавати здобувачам вищої освіти-практикантам можливість збору інформації для курсових, кваліфікаційних робіт за результатами діяльності підприємства, яка не є комерційною таємницею, на підставі направлень кафедр.

1.7.Забезпечити облік виходу на роботу здобувачів вищої освіти-практикантів. Про всі порушення трудової дисципліни, внутрішнього розпорядку та про інші порушення повідомляти заклад освіти.

1.8.Після закінчення практики дати характеристику на кожного здобувача вищої освіти-практиканта, в котрій відобразити якості підготовленого ним звіту.

1.9.Додаткові умови

Даний Договір укладений терміном на 5 (п'ять) років.

Приймати на роботу за умов відповідності вимогам на конкурсних засадах випускників закладу освіти.

2. Заклад освіти зобов'язується:

2.1.За два місяці до початку практики надати базі практики для погодження програму практики, а не пізніше ніж за тиждень – список здобувачів вищої освіти, які направляються на практику.

2.2.Призначити керівниками практики кваліфікованих викладачів.

2.3.Забезпечити додержання здобувачами вищої освіти трудової дисципліни і правил внутрішнього розпорядку. Брати участь у розслідуванні комісією бази практики нещасних випадків, якщо вони сталися зі здобувачами вищої освіти під час проходження практики.

3. Відповідальність сторін за невиконання договору.

3.1.Сторони відповідають за невиконання покладених на них обов'язків щодо організації і проведення практики згідно з законодавством про працю України.

3.2.Всі суперечки, що виникають між сторонами за цим договором, вирішуються у встановленому порядку.

3.3.Договір набуває сили після його підписання сторонами і діє до кінця практики згідно з календарним планом.

3.4.Договір складений у двох примірниках: по одному - базі практики і закладу освіти.

4. Місцезнаходження сторін:

Заклад освіти:

База практики:

54001 м. Миколаїв, вул. Котельна, 2

тел.: [+380 \(51\) 257-48-62](tel:+380512574862)

e-mail: mku.osvita@gmail.com

Підписи та печатки:

Заклад освіти:

База практики:

(підпис) (прізвище та ініціали)
М.П. “ _____ ” _____ 20__ року

(підпис) (прізвище та ініціали)
М.П. “ _____ ” _____ 20__ року