ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
ЛЬВІВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІЗНЕСУ ТА ПРАВА

Навчально-науковий інститут міжнародних відносин, сталого розвитку та інноваційної освіти

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

ОК. 1.11 ПРОГРАМА ПРОФЕСІЙНОЇ ПРАКТИКИ

код і назва навчальної дисципліни

Рівень вищої світи	другий (магістерський)
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування» код та назва
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа» код та назва
Вид дисципліни	обов'язкова обов'язкова/ за вибором
Мова викладення	українська

Львів 2023

Програма професійної практики для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «магістр» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Львів: ЗВО «Львівський університет бізнесу та права», 2023. 19 с.

Розробник: д.е.н., професор Володимир СЕМЦОВ

Програма професійної практики погоджена:
Гарант освітньо-професійної
програми «Готельно-ресторанна справа» Володимир СЕМЦОВ

Програма професійної практики розглянута на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
Протокол № 1 від 18 серпня 2023 р.

Програма професійної практики схвалена засіданні Вченої ради університету
Протокол № 8 від 30 серпня 2023 р.

ЗМІСТ

ВСТУП ……..…… 4
1. Мета професійної практики …….…….4
2. Організація проведення практик …….……..7
3. Контроль та основні обов'язки студентів, керівник від університету та підприємства …….……..7
4. Зміст професійної практики …….…….9
5. Вимоги до звіту …….……10
6. Підведення підсумків практики ……..……....11
Список рекомендованих джерел …….…...12
ДОДАТКИ ……14

ВСТУП

У змінюваному соціально-економічному середовищі, молодим фахівцям необхідно швидко адаптуватися до виробничих умов. У своїй діяльності вони стикаються з різноманітними завданнями, такими як вивчення маркетингового середовища бізнесу, підвищення ефективності роботи підприємства, пошук шляхів виходу з кризового положення та обґрунтування управлінських рішень. Для успішного вирішення цих завдань студентам необхідно розуміти роль підприємства в умовах ринкової конкуренції і стійкого розвитку міст.

Підготовка висококваліфікованих кадрів для сфери обслуговування є вкрай важливою, оскільки вона забезпечує задоволення життєво важливих потреб людини у послугах. Діяльність з надання послуг має загальний, комплексний характер і враховує різні потреби споживачів, такі як національні, культурні, демографічні, природно-кліматичні тощо. Фахівці у готельно-ресторанній справі повинні бути готовими впроваджувати новації в технологіях та соціокультурному сервісі та займатися науково-виробничою діяльністю.

Практична підготовка студентів є неодмінною частиною освітнього процесу, спрямованою на розвиток системи професійних вмінь і навичок, а також отримання студентами первинного досвіду професійної діяльності, сприяючи їхньому саморозвитку. Метою цієї практики є не лише формування професійних вмінь, але й розвиток професійних здібностей та особистісних рис фахівців у готельно-ресторанній справі.

Основною метою проведення практичної підготовки студентів є систематизація та розширення їхніх теоретичних навичок у самостійному вирішенні конкретних економічних та управлінських завдань, що становлять частину професійних обов’язків фахівців у галузі готельно-ресторанного бізнесу.

Практична підготовка не є відокремленою частиною університетської освіти; вона є невід’ємною складовою процесу навчання студентів у вищих навчальних закладах. Ця підготовка проводиться на відповідно обладнаних практичних базах, а також на сучасних підприємствах і в організаціях, що представляють різні галузі господарювання, освіти та державного управління.

1. МЕТА ПРОФЕСІЙНОЇ ПРАКТИКИ

Метою практики для магістрів є закріплення практичних навичок та умінь, необхідних для майбутніх фахівців у готельній індустрії, в реальних умовах виробництва. Також, ця практика спрямована на ознайомлення з сучасним станом готельної індустрії, ринку готельних послуг, і опанування передового

досвіду управлінських та виробничих процесів у санаторно-курортній справі. Метою є також набуття умінь ділового спілкування з колегами та клієнтами, вивчення етичних аспектів ділового спілкування, а також формування професійних якостей майбутніх фахівців санаторно-курортної справи.

Досягнення мети передбачає вирішення наступних завдань:

– забезпечення здобувачів вищої освіти об’єктами практики;

– визначення інновацій і передового досвіду в санаторно-курортній справі;

– ознайомлення з регіональним ринком;

– розробка програми екскурсії, в результаті якої студенти ознайомлюються з особливостями функціонування закладів санаторно-курортного типу.

Проходження професійної практики дасть можливість сформувати у здобувачів такі програмні компетентності:

інтегральну компетентність – здатність розв’язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи;

загальні компетентності:

ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей

ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології

ЗК8. Здатність працювати в міжнародному контексті

Спеціальні (фахові) компетентності:

СК1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв’язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу;

СК2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб’єктів готельного і ресторанного бізнесу.

СК6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК7. Здатність до підприємницької діяльності.

СК8. Здатність розробляти антикризові програми корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу.

За результатами проходження професійної практики дасть можливість сформувати такі **програмні результати навчання**:

РН01. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати

альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.

РН02. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу

РН06. Відшуковувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності

У підсумку проходження професійної практики студенти повинні

знати:

– правила охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії;
– нормативно-правову базу курортної діяльності;
– функціональні обов'язки окремих штатних посад.

вміти:

– працювати із сучасними технологіями збору та аналізу інформації, вміти структурувати дані та відображати їх у таблицях, схемах, рисунках, додатках;
– збирати інформацію стосовно діяльності підприємства, аналізувати та робити висновки на основі зібраної інформації;
– виконувати основні технологічні операції з обслуговування клієнтів на підприємствах;
– працювати із джерелами інформації: довідковою, нормативно-правовою, комп'ютерною;
– працювати із різними категоріями клієнтів, зокрема іноземними;
– визначити стратегію діяльності підприємства;
– визначити особливості корпоративної культури досліджуваного підприємства;
– провести аналіз маркетингової діяльності досліджуваного підприємства;
– провести аналіз діяльності підприємства за матрицею сприятливого-несприятливого зовнішнього середовища.

набути навичок:

– виконання професійних обов'язків однієї або кількох різноманітних посад;
– організації власного робочого часу, виділення серед виробничих завдань першочергових;
– виконання основних технологічних операцій з обслуговування клієнтів на підприємствах готельної індустрії;

– роботи із джерелами інформації: довідковою, нормативно-правовою, комп’ютерною;

– роботи з різними категоріями клієнтів.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИК

Практика здійснюється на основі укладених договорів між Університетом та підприємством, незалежно від його організаційно-правової форми. Університет укладає договори на проведення практики з базами практики (підприємствами, організаціями, установами різної форми власності) завчасно, не пізніше ніж за місяць до початку періоду практики. Тривалість дії договорів визначається за згодою сторін і може охоплювати період професійної практики або до п'яти років.

Викладачі кафедри здійснюють керівництво практикою студентів, а керівники практики призначаються від обох сторін. Місяць до початку практики кафедра проводить організаційне зібрання для ознайомлення студентів з порядком організації практики, вимогами до документації, правилами техніки безпеки, розпорядком дня, звітністю та іншими аспектами.

Під час практики студенти, як практиканти, дотримуються правил охорони праці і внутрішнього розпорядку, чинних на підприємстві або в організації. У перший день практики студенти проходять інструктаж з техніки безпеки та протипожежної профілактики, який документально фіксується.

3. КОНТРОЛЬ ТА ОСНОВНІ ОБОВ'ЯЗКИ СТУДЕНТІВ, КЕРІВНИК ВІД УНІВЕРСИТЕТУ ТА ПІДПРИЄМСТВА ПІД ЧАС ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ

Контроль за роботою студентів під час професійної практики здійснюється керівником практики від відповідної кафедри, яка відповідає за організацію цього етапу навчання.

Поточний контроль практичної діяльності здійснюється керівником практики в процесі аналізу та оцінки систематичної праці студентів. Завершальний контроль проводиться після завершення періоду практики, шляхом оцінювання комплексної систематичної роботи студентів за певний час. При визначенні диференційованої оцінки враховуються рівень теоретичної підготовки у галузі готельно-ресторанного бізнесу, якість виконання завдань практики, рівень володіння професійними навичками, ставлення до клієнтів і колег, акуратність, дисциплінованість, якість документації та своєчасність її представлення.

3.1. Основні обов’язки студентів:

- перед розпочатком практики отримати від керівника практики університету консультації щодо оформлення необхідної документації;
- отримати індивідуальне завдання до початку практики;
- вчасно з'являтися на робочому місці з щоденником практики;
- дотримуватися визначеної кількості годин на місці практики;
- виконувати всі завдання, визначені робочою програмою практики і вказівками її керівників;
- ознайомитися та строго дотримуватися правил охорони праці, техніки безпеки і санітарії виробництва;
- нести відповідальність за виконану роботу і її результати на рівні штатних працівників;
- якісно виконувати всю роботу, передбачену робочою програмою практики;
- ести щоденник практики, в якому фіксувати конкретні види виконаної роботи;
- дотримуватися внутрішнього розпорядку місця практики;
- своєчасно підготувати звіт про проходження професійної практики;
- захистити звіт про проходження професійної практики у встановлений час.

3.2. Основні обов’язки керівника практики від Університету:

–провести бесіду зі студентами щодо дотримання правил техніки безпеки на підприємстві;

–встановити зв'язок з керівником практики на підприємстві, домовитися з ним про виконання програми практики, виходячи з особливостей самої практики;

–забезпечити контроль за виконанням строків практики і її змістом;

–перевірити звіт з практики і організувати його публічний захист;

–бути присутнім при підведенні підсумків з практики.

3.3. Основні обов’язки керівника практики від підприємства:

–ознайомитись із робочою програмою практики та організувати її виконання на робочих містах;

–спільно з керівником практики від навчального закладу забезпечити зустріч практикантів з керівництвом бази практики;

–ознайомити студентів з правилами внутрішнього розпорядку;

–провести з практикантами обов'язковий інструктаж з охорони праці, слідкувати за виконанням режимів праці і відпочинку, санітарно-побутовим обслуговуванням студентів;

–надати максимально необхідну інформацію відповідно індивідуального завдання та робочими програми практики, можливість використання різної документації у підрозділах підприємства;

–по закінченню практики дати характеристику про роботу кожного студента-практиканта;

–перевірити і підписати щоденник і звіт з практики.

4. ЗМІСТ ПРОФЕСІЙНОЇ ПРАКТИКИ

Зміст професійної практики на підприємствах готельно-ресторанного господарства охоплює наступні аспекти:

1. Характеристика бази практики. Студент повинен опрацювати такі питання:

- провести комплексний аналіз діяльності підприємства;
- охарактеризувати будівлю бази-практики, провести аналіз складу приміщень та інфраструктури;
- надати опис організаційно-правової форми підприємства, проаналізувати установчі документи, зазначаючи повну назву підприємства, його фізичну та юридичну адресу, КВЕДи економічної діяльності, описати систему управління закладом.

2. Аналіз технологічного циклу обслуговування клієнтів. Студент повинен описати:

- технологічний цикл обслуговування клієнтів – основа діяльності готельно-ресторанних комплексів. Здобувач вищої освіти має почати з вивчення та опису використовуваної системи бронювання. При цьому аналізу має бути піддана як електронна, автоматизована система так і сама технологія бронювання апартаментів, принципи індивідуального та групового обслуговування.
- процедуру реєстрації клієнта. Здобувач вищої освіти має звернути увагу на особливості роботи служби прийому та розміщення. Описати принципи реєстрації, заповнення необхідних документів, видачі ключів та заселення в номер.
- обслуговування клієнта. Здобувач вищої освіти має розглянути специфіку роботи поверхової служби, її роль в забезпеченні комфорту та безпеки гостя, правил проживання в номері.
- основні та додаткові послуги. Тут требо не лише перелічити та проаналізувати перелік основних та додаткових послуг, але й надати розгорнуті рекомендації, щодо їх оновлення та покращення.
- способи оплати спожитих послуг, як завершальний етап взаємодії клієнта та закладу гостинності. На даній стадії студент має розглянути особливості

використовуваних методів оплати готельних послуг (готівка, пластикові картки, платіжні системи в Інтернет тощо), специфіки технологічної документації, сформувати пропозиції стосовно вдосконалення використовуваних систем.

3. Аналіз організації роботи закладу ресторанного господарства (ЗРГ), в тому числі при готелі. Студенту необхідно здійснити

- загальний аналіз функціональних груп приміщень ЗРГ та їх взаємозв'язок;
- аналіз виробничої програми ЗРГ;
- аналіз системи постачання сировини та напівфабрикатів до ЗРГ;
- аналіз організації виробничих процесів ЗРГ;
- аналіз проектування адміністративно-побутових та технічних приміщень ЗРГ;
- аналіз проектування торгівельних приміщень та організації процесів обслуговування споживачів у ЗРГ.

4. Підведення підсумків проходження професійної практики та написання звіту.

5. ВИМОГИ ДО ЗВІТУ

По завершенні професійної практики студенти готують звіт, його зміст визначається практичною програмою. Звіт може включати в себе різноманітні матеріали, такі як календарний графік, щоденник практики, рекламно-інформаційна та технологічна документація, звіт, характеристика і інші.

У звіті повинна бути коротко викладена фактично виконана робота студентів із зазначенням методів, завдяки яким отримано результати. Звіт оформити за наступною структурою:

- щоденник практики (додаток А);
- титульний лист (додаток Б);
- зміст звіту;
- вступ;
- текст звіту про виконання завдань практики;
- висновки;
- список використаних джерел;
- додатки (містять ті документи, на які студент посилається тексті);
- відгук керівника практики від підприємства.

У тексті звіту про виконання завдань практики представити повністю всю інформацію згідно робочої програми практики. Звіт разом з оформленим щоденником підшивається в папку скоросшивачем.

Текст набирається на аркушах паперу стандартного формату А-4 з використанням шрифтів текстового редактора Times New Roman, кеглем 14,

через 1,5 інтервали з дотриманням таких розмірів полів: верхнього і нижнього – 20 мм, лівого – 30 мм, правого – 10 мм. Нумерація сторінок у верхньому правому куті. Обсяг звіту повинен складати не більше 30 сторінок.

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

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

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.

6. ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИК

Підсумки проходження професійної практик здобувачами вищої освіти підводяться керівникам практик і обговорюються на засіданні кафедри, яка її забезпечує.

Критерії оцінювання практик:

№	**Вид контролю**	**Бали**
1.	Виконання завдань практики	50
2.	Оформлення звіту	20
3.	Виступ з доповіддю на захисті практики	10
4.	Презентація результатів	10
5.	Відповіді на запитання	10

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

Оцінка за національною шкалою	**Сума балів за всі види навчальної діяльності**	**Оцінка ECTS**
відмінно	90 – 100	A
добре	82 – 89	B
	74 – 81	C
задовільно	64 – 73	D
	60 – 63	E
незадовільно (з можливістю повторного складання)	35 – 59	FX
незадовільно (з обов’язковим повторним вивченням дисципліни)	0 – 34	F

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика). Київ: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
2. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2017. 342 с.
3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.
4. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник для студентів ВНЗ Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. Київ: Знання, 2011. 366 с.
5. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навчальний посібник / за ред. В.О. Лук'янова. Київ: Кондор, 2012. 346 с
6. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головко. Київ: Кондор, 2012. 338 с.
7. Організація ресторанного господарства (Блок 1): навч. посібник / І. А. Назаренко, Р. П. Никифоров, Н. В. Лохман. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. 165 с. Роглєв Х. Й. Основи готельного менеджменту. Київ: Кондор, 2009. 405 с. 16
8. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Львів: Магнолія, 2017, 327 с.
9. Скопень М.М., Сукач М.К., Будя О.П. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. Київ: Видавництво Ліра. К, 2017. 768 с.
10. Слащева А. В. Етнічні кухні : навч. посіб. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 159 с
11. Слащева А. В. Технологія продукції ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 300 с.
12. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник. Київ: Альтерпрес, 2012. 446 с.

13. Технологія продукції ресторанного господарства: навчальний посібник / В. Г. Захарчук, Т. А. Кунділовська, Г. Є. Гайдукович. Одеса: Атлант ВОІ СОІУ, 2016. 479 с.

14. Технологія продукції ресторанного господарства: підручник / А. Д. Салавеліс, С. Л. Колесніченко, Ю. О. Козонова, С. О. Поплавська. Одеса: Освіта України, 2017. 312 с.

15. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. Київ: КНТЕУ, 2012. 728 с.

16. Управління сучасним готельним комплексом: навчальний посібник / Г. Б. Самодай В. П. Організація ресторанної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Зразок титульного листа звіту з практики

ЗАКЛАД ВІИЩОЇ ОСВІТИ
«ЛЬВІВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІЗНЕСУ ТА ПРАВА»

Навчально-науковий інститут міжнародного права,
інновацій та проєктної діяльності

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

Звіт
з проходження професійної практики
на базі _____
(назва підприємства, організації в родовому відмінку)
Студента _____Марії ПЕТРЕНКО_____
(Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)
Освітній рівень _____магістр_____

Спеціальність_____241«Готельно-ресторанна справа»_____
(назва)
__2_____ курс, група _____

Керівник практики від Університету:
_____
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)
Керівник практики від бази практика:
_____
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Оцінка:
за національною шкалою _____
Кількість балів _____
Оцінка: ECTS _____

Львів – 2023

Додаток Б

ЗАКЛАД ВІИЩОЇ ОСВІТИ
«ЛЬВІВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІЗНЕСУ ТА ПРАВА»

ЩОДЕННИК ПРОФЕСІЙНОЇ ПРАКТИКИ

Студента	Марії ПЕТРЕНКО
Інститут	Навчально-науковий інститут міжнародних відносин, сталого розвитку та інноваційної освіти
Кафедра	Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму
Освітній ступінь	магістр
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
курс, група	2, група 1

Здобувач вищої освіти _____
(ім’я, прізвище)

Прибув в організацію, установу

Печатка
організації, установи « » 20 року

_____ _____
(підпис) (посада, ім’я та прізвище відповідальної особи)

Вибула з організації, установи

Печатка
Організації, установи « » 20 року

_____ _____
(підпис) (посада, ім’я та прізвище відповідальної особи)

Календарний графік проходження практики

№ з/п	Назви робіт	Тижні проходження практики					Відмітки про виконання
		1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5	6	7	8
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							

Керівники практики:

від закладу вищої освіти _____ _____
(підпис) (ім’я та ПРІЗВИЩЕ)

від організації, установи _____ _____
(підпис) (ім’я та ПРІЗВИЩЕ)

Відгук і оцінка роботи здобувача вищої освіти на практиці

_____

(назва організації, установи)

ПЕТРЕНКО Марія з _____по _____ року проходила професійну практику у _____.

Під час проходження практики студентка _____ працювала у _____ на посаді _____ (вказати посаду).

У період проходження практики Марія ПЕТРЕНКО проявила себе як комунікабельна, дисциплінована, працелюбна, акуратна та старанна студентка-практикантка.

За час проходження практики Марія ПЕТРЕНКО виявила достатні теоретичні знання. Практикантка належним чином виконувала наступні завдання:

- _____
- _____
- _____

(перерахувати 3-5 завдань).

Календарний графік практики витримувався, програма практики виконана у повному обсязі. Порушення дисципліни під час проходження практики не було.

Звітні документи з проходження практики оформлені на належному рівні.

За результатами проходження практики студентка Марія ПЕТРЕНКО заслуговує відмінної оцінки.

Керівник практики від організації, установи

_____ _____

Печатка Ім’я ПРІЗВИЩЕ

«___» _____ 20___ року