ЛЬВІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти 4-го року навчання
за освітньо-професійною програмою "Готельно-ресторанна справа"
зі спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа"
галузі знань 24 "Сфера обслуговування"
денної та заочної форм навчання

Львів
Видавництво Львівського торговельно-економічного університету
2024

Уклали: *проф. Мельник І. М., проф. Мізюк Б.М., проф. Турчиняк М.К., доц. Ланиця І.Ф., ст. викл. Жмур-Клименко Б.В., ст. викл. Полотай Б.Я., адміністратор готелю «Нотабене» Рак С.Ю.*

Відповідальний за випуск: *зав. кафедри туризму та готельно-ресторанної справи проф. Мельник І. М.*

Рекомендовано до друку Вченою радою факультету товарознавства, управління та сфери обслуговування.
Протокол № 12 від 28.06.2024 р.

©Мельник І. М.,
Мізюк Б.М.,
Турчиняк М.К
Ланиця І.Ф.,
Жмур-Клименко Б.В.,
Полотай Б.Я.,
Рак С.Ю.,
ЛТЕУ 2024

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Практична підготовка здобувачів вищої освіти (практика) є невід'ємною складовою освітньо-професійної програми "Готельно-ресторанна справа" зі спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" і спрямована на закріплення теоретичних знань, набуття відповідних компетентностей, удосконалення практичних навичок та умінь.

Метою практики є оволодіння здобувачами вищої освіти сучасними методами, навичками, вміннями майбутньої професійної діяльності, формування у них, на базі одержаних в Університеті знань, професійних навичок для прийняття самостійних рішень під час роботи в реальних ринкових умовах, виховання потреби систематично поповнювати свої знання й творчо їх застосовувати у практичній діяльності.

Організація практичної підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за ОПП "Готельно-ресторанна справа" зі спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" регламентується Законом України "Про вищу освіту" від 01.07.2014 № 1556-VII у редакції від 28.05.2023 р., Положенням про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України, затвердженого наказом Міністерства освіти України № 93 від 08.04.1993 р., Положенням про організацію освітнього процесу в ЛТЕУ, Положенням про організацію і проведення практики здобувачів вищої освіти Львівського торговельно-економічного університету, Положенням про порядок оцінювання знань здобувачів вищої освіти у ЛТЕУ та іншими внутрішніми документами Університету, а також Наскрізною програмою практичної підготовки, робочою програмою і силабусом практики.

Методичні рекомендації з організації виробничої практики – це основний навчально-методичний документ, що визначає мету, зміст і послідовність проведення практики, програму практики, регламентує діяльність здобувача, керівників практики від кафедри, підсумковий контроль проходження практичної підготовки.

Виробнича практика проводиться на підприємствах (організаціях) індустрії гостинності України та за кордоном.

Здобувачі зобов'язані пройти виробничу практику у встановлені навчальним планом терміни, виконати програму практики, скласти визначений методичними рекомендаціями підсумковий контроль. Під час виробничої практики здобувачі повинні дотримуватися встановлених правил техніки безпеки.

Керівники практики від Університету та кафедри забезпечують організацію та проведення практики відповідно до навчального плану, методичних рекомендацій з організації практики, проводять інструктажі

здобувачів та контролюють дотримання ними правил техніки безпеки, контролюють проходження практики, оцінюють її результати відповідно до виконаних здобувачами завдань.

Методичні рекомендації з організації виробничої практики вміщують розділи, які визначають мету та завдання практики, програму практики; основні положення щодо її організації; контроль та основні обов'язки здобувачів, керівників практики від Університету та підприємства – бази практики; вимоги щодо оформлення звіту з практики; підведення підсумків практики.

2. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРОГРАМА ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Виробнича практика здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за ОПП "Готельно-ресторанна справа" зі спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" є обов'язковою складовою їх практичної підготовки і спрямована на отримання загальних і професійних компетентностей.

Метою виробничої практики є закріплення та поглиблення теоретичних знань, отриманих здобувачами вищої освіти в процесі вивчення освітніх компонент професійної підготовки та набуття практичних навичок з організації готельно-ресторанного господарства для прийняття самостійних рішень під час конкретної роботи в реальних ринкових і виробничих умовах, виховання потреби систематично поновлювати свої знання, вести наукові дослідження та творчо застосовувати отримані знання в практичній діяльності.

У процесі успішного проходження виробничої практики здобувачі першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП "Готельно-ресторанна справа" зі спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" повинні набути таких ***компетентностей:***

загальних:

ЗК03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою (за умови проходження практики за кордоном).

спеціальних (фахових):

СК01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та

внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів, у тому числі маломобільних груп та осіб з інвалідністю.

СК10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

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

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

СК14. Здатність застосовувати у професійній діяльності інноваційні технології та спеціалізоване програмне забезпечення при започаткуванні й веденні власного бізнесу.

У результаті проходження виробничої практики здобувачі вищої освіти повинні набути таких ***результатів навчання*** відповідно до розробленої освітньо-професійної програми "Готельно-ресторанна справа":

РН01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН02. 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.

РН03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

РН06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів, у тому числі маломобільних груп та осіб з інвалідністю.

РН11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

РН12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

РН15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

РН19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

РН20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

РН23. Застосовувати у професійній діяльності інноваційні технології та спеціалізоване програмне забезпечення при започаткуванні й веденні власного бізнесу.

Виробнича практика проходить на 4-му році навчання здобувачів ОПП "Готельно-ресторанна справа" у підприємствах індустрії гостинності (готель, що має заклад ресторанного господарства; готельно-ресторанний комплекс; готельно-відпочинковий комплекс; база (будинок) відпочинку; пансіонат; санаторій тощо) будь-якої форми власності чи організаційно-правового статусу, які за профілем, обсягами і станом фінансово-господарської діяльності, матеріально-технічної бази, рівнем організації виробничих процесів та управлінської праці, кваліфікаційним складом персоналу забезпечують необхідні умови для досягнення мети і завдань практики.

Загальний обсяг виробничої практики – 5 кредитів ECTS (150 год.).

Керівництво практикою здійснює кафедра туризму та готельно-ресторанної справи.

Робочий час здобувача протягом практики планується таким чином:

− організаційні питання початкового періоду практики, проходження інструктажів, одержання індивідуальних завдань – 5% часу, відведеного на проходження практики;

− виконання функцій практиканта на робочому місці, робота з

літературою, технічною й нормативною документацією, складання відповідної документації, виконання індивідуальних завдань – 70%;

- участь в інтерактивних лекціях, майстер-класах – 10%;
- робота над звітами з практики – 10%;
- одержання заліку з практики – 2%;
- інші види робіт – 3% години практики.

Програма виробничої практики

Програмою виробничої практики передбачено такі види робіт:

1) загальна характеристика суб'єкта господарювання;

2) вивчення особливостей організації технологічного процесу обслуговування гостей засобу розміщення;

3) вивчення особливостей організації технологічного процесу обслуговування гостей закладу ресторанного господарства;

4) оцінка ефективності фінансово-економічної діяльності суб'єкта господарювання;

5) вивчення особливостей маркетингової діяльності закладу готельно-ресторанного господарства;

6) вивчення особливостей управлінської діяльності суб'єкта господарювання;

7) виконання індивідуального завдання.

Календарний план проходження виробничої практики

№ з/п	Зміст практики	Тривалість, год.
1.	**Загальна характеристика суб'єкта господарювання**	**30**
1.1.	Нормативно-правове регулювання діяльності	10
1.2.	Організаційно-управлінська структура	10
1.3.	Оцінка конкурентного середовища та конкурентних переваг	10
2.	**Особливості організації технологічного процесу обслуговування гостей засобу розміщення**	**40**
2.1.	Організація і технологія бронювання номерів	10
2.2.	Організація і технологія прийому, розміщення та виїзду гостей	10
2.3.	Організація і технологія обслуговування гостей під час проживання	10
2.4.	Організація і технологія надання додаткових готельних послуг	10
3.	**Особливості організації технологічного процесу обслуговування гостей закладу ресторанного господарства**	**40**
3.1.	Характеристика меню та виробничої програми	10
3.2	Організація технологічного процесу повсякденного обслуговування гостей	10
3.3.	Особливості організації та функціонування бару	10
3.4.	Спеціальні форми обслуговування для різних контингентів гостей	10
4.	**Фінансово-економічна діяльність суб'єкта господарювання**	
5.	**Особливості маркетингової діяльності закладу готельно-ресторанного господарства**	**10**
6.	**Особливості управлінської діяльності суб'єкта господарювання**	**10**
7.	**Виконання індивідуального завдання. Адаптація готельно-ресторанного закладу до умов воєнного стану в Україні"**	**20**

Всього	**150**

Зміст виробничої практики

1. Загальна характеристика суб'єкта господарювання

1.1. Нормативно-правове-регулювання діяльності:

− назва, юридична адреса та реквізити, тип (унітарне, корпоративне), форма власності, організаційно-правова форма діяльності, відомча підпорядкованість (членство), тип (клас) закладу, поверховість, потужність, контингент споживачів, режим роботи, форма обслуговування;

− характеристика документів, що регламентують діяльність підприємства: Статут, Положення, свідоцтво про реєстрацію, сертифікат відповідності, ліцензії інші дозвільні документи, Правила тощо (копії додаються до звіту);

− характеристика номерного фонду засобу розміщення та торгової зали закладу ресторанного господарства;

− характеристика основних і додаткових послуг закладу готельно-ресторанного господарства;

− напрями діяльності підприємства в частині забезпечення сталого розвитку.

1.2. Організаційно-управлінська структура підприємства:

− структура управління, кількість та склад керівних рівнів; штатний розпис; функціональні та посадові інструкції управлінського персоналу;

− структура підпорядкування основних ланок управління, вертикальні та горизонтальні зв'язки в структурі управління (накреслити схему);

1.3. Оцінка конкурентного середовища та конкурентних переваг:

– характеристика місця розташування закладу готельно-ресторанного господарства, його переваги та недоліки;

– характеристика конкурентного поля закладу готельно-ресторанного господарства: ключові конкуренти, їх переваги;

– оцінка конкурентних переваг закладу готельно-ресторанного господарства.

2. Особливості організації технологічного процесу обслуговування гостей засобу розміщення.

2.1. Організація і технологія бронювання номерів:

− види та канали бронювання номерів, їх структура та пріоритетність;

− алгоритм процесу бронювання, підтвердження і анулювання броні;

− характеристика спеціалізованого програмного забезпечення процесу бронювання (web-сайт, Chanel Manager, PMS);

− документальне оформлення процесу бронювання, складання адміністративних звітів.

2.2. Організація і технологія прийому, розміщення та виїзду гостей:

− організація процесу реєстрації гостей: процес предреєстраційної діяльності (оформлення реєстраційної картки або анкети); порядок реєстраційного запису в журналі реєстрації громадян (форма № 5, форма № 6); характеристика системи поселення (автоматизована, неавтоматизована, самореєстрація); випадки відмов при поселенні; процес видачі ключа від номеру (до звіту додати копії всіх форм);

− тарифи на основні послуги; методи сплати за основні послуги готелю; порядок та форми виписування рахунків (форма № 4-Г, форма № 9-Г); касові та персональні чеки, гарантоване обслуговування чеків; організація розрахунків з використанням пластикових карток, карток гостя, дорожніх чеків, використання системи сплати послуг у готелі через Інтернет;

− аналіз процесу розміщення в номерному фонді: ознайомитися з організацією обліку руху номерів;

− організація виїзду гостя та кінцевий розрахунок за надані послуги: порядок процедури виписування з номеру готелю; оформлення бланків суворої звітності (використання форм №№ 4-Г, 8-Г, 9-Г, 10-Г, 13-Г); додати копії до звіту; проаналізувати процес від'їзду гостя з готелю; розробити схему дій гостя готелю при виїзді;

− характеристика спеціалізованого програмного забезпечення процесу реєстрації гостя (PMS);

– особливості реєстрації туристських груп;

– методика проведення нічного аудиту;

– правила ведення документації з обліку проживаючих у готелі, рахунків за надані послуги, журналу обліку зміни.

2.3. Організація і технологія обслуговування гостей під час проживання:

– види, послідовність і технологія прибиральних робіт в номерах; особливості індивідуального та бригадного методів прибирання;

– види прибиральних робіт нежитлових приміщень: вестибюльної групи, холів, сходів, місць загального користування, закладу ресторанного господарства, адміністративних приміщень;

– прибиральні матеріали, інвентар, механізми, порядок їх експлуатації й зберігання; опанувати навички користування возиком, електромеханізмами, обладнанням і інвентарем, економного застосування миючих засобів;

– технологія прийому доручення гостей і забезпечення його виконання;

– робота з бланком-замовленням і спеціальним пакетом для прання речей гостя;

– порядок видачі покоївкам завдання на зміну по підготовці номерів до заїзду;

– порядок контролю оснащення номерів меблями, обладнанням, інвентарем згідно нормативів;

– організація виконання змінного завдання, принципи визначення об'єму роботи, закріплення території для проведення прибирання;

– аналіз шляхів і заходів, що застосовуються в даному готелі по підвищенню якості прибирання;

– порядок контролю готовності номерного фонду до заїзду гостей;

– технологія прийому номерів після виїзду індивідуальних гостей, груп туристів;

– порядок складання акту про псування майна тими, хто проживає, стягнення вартості зіпсованого предмета або вартості відновлювальних робіт;

– порядок повернення забутих речей в номері;

– організація прання білизни і доставки її на поверх, зберігання й використання на поверсі;

– терміни експлуатації білизни й малоцінного інвентарю, порядок списання білизни, складанням актів на списання білизни й малоцінного інвентарю, що стали непридатними для використання;

– технологія надання гостям побутових послуг на поверсі;

– організація харчування гостей: режим роботи закладів ресторанного господарства; частота харчування; форми і методи обслуговування; особливості харчування груп туристів; динаміка завантаженості торгової зали;

– організація обслуговування гостей в номерах: кадровий склад служби room-service, режим роботи; техніка обслуговування офіціанта в номері; меню для обслуговування в номерах (до звіту додати копію меню); устаткування для обслуговування в номері; порядок оплати послуг і прибирання посуду;

– особливості функціонування міні-бару: відповідальні особи за наповнення і контроль продукції міні-бару; склад продукції; порядок використання, документальне оформлення і розрахунок за використану продукцію (до звіту додати копії прейскуранту міні-бару, рахунок тощо);

– організація зберігання ручного багажу, цінностей та грошей, що здаються за описом;

– особливості обслуговування специфічних гостей (іноземці, учасники конференцій, VIP-гості);

– особливості обслуговування маломобільних груп та осіб з інвалідністю.

2.4. Організація і технологія надання додаткових готельних послуг (за наявності):

– технологія надання послуг готельно-ресторанної анімації;

– технологія надання спортивно-розважальних послуг;

– технологія транспортного обслуговування гостей;

– технологія надання послуг Wellness&SPA;

– документальне оформлення надання додаткових послуг (до звіту додати копії відповідних документів: бланк-замовлення, рахунок, квитанція

тощо).

3. Особливості організації технологічного процесу обслуговування гостей закладу ресторанного господарства.

3.1. Характеристика меню та виробничої програми:

– характеристика меню: види, глибина та ширина асортименту кулінарної продукції та цін; денний (місячний) обсяг реалізованої кулінарної продукції;

– правила складання меню для певного контингенту споживачів, індивідуальних і групових туристів, враховуючи національні смаки та режими харчування туристів різних країн; порядок запису та оформлення страв і напоїв у меню;

– інтерактивні меню (за наявності);

– характеристика карти напоїв (вин) у закладі ресторанного господарства;

– структура, зміст та документальне оформлення виробничої програми підприємства, денного (місячного) обсягу реалізованої кулінарної продукції.

3.2. Організація технологічного процесу повсякденного обслуговування споживачів:

– організація обслуговування гостей у відповідності до чинних законодавчих актів України та Правил роботи закладів ресторанного господарства;

– особливості підготовки до обслуговування приміщення, посуду, столової білизни; особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері;

– правила розставляння меблів у залі;

– методи, форми обслуговування споживачів у закладі ресторанного господарства, структура обслуговування;

– правила накриття столів скатертинами, серветками тощо з врахуванням концепції;

– форми декоративного оздоблення столів і предметами декоративного сервірування;

– оформлення та форми приймання замовлень на обслуговування; види розрахунку зі споживачами, їх оформленням тощо;

– характеристика обслуговування гостей за типом “Шведський стіл”, способом “в стіл” і “в обнос”;

– особливості та правила формування і подачі різних видів сніданку;

– порядок контролю за якістю обслуговування споживачів.

3.3. Особливості організації та функціонування бару:

– концепція бару, її складові;

– характеристика меню, коктейльної та винної карт: структура, асортимент продукції, ціни;

– технологія обслуговування гостей на барі.

3.4. Спеціальні форми обслуговування для різних контингентів гостей:

– організація підготовчої роботи до проведення офіційних бенкетів та прийомів, бенкетів групи фуршет, комбінованих бенкетів, тематичних заходів;

– організація обслуговування учасників конференцій, нарад, презентацій;

– характеристика меню різних заходів;

– підготовка приміщення до обслуговування, особливості розміщення меблів у залі; схеми розміщення гостей за столом;

– особливості сервірування столів для різних заходів;

– особливості обслуговування маломобільних груп та осіб з інвалідністю;

– аналіз надання кейтерингових послуг закладом ресторанного господарства (за наявності).

4. Планово-економічна діяльність суб'єкта господарювання:

– аналіз річної фінансової звітності, аналіз доходів та витрат підприємства в цілому та по окремих видах послуг; рівень рентабельності та ефективності функціонування закладу готельно-ресторанного господарства;

– методи ціноутворення; основні фактори, що впливають на динаміку доходів, оцінити їх вплив, резерви зростання дохідності діяльності підприємства;

– динаміка витрат підприємства за елементами та центрами витрат, рівень витрат у цілому по підприємству; перелік і склад калькуляційних статей витрат діяльності.

5. Особливості маркетингової діяльності закладу готельно-ресторанного господарства:

− функціональні обов'язки працівників служби маркетингу, схема організаційної структури (у разі відсутності функціональної служби визначити на кого покладені обов'язки щодо маркетингової діяльності та зміст цих обов'язків);

− характеристика організації практичної реалізації функцій маркетингу: аналітичної (система збору та аналізу маркетингової інформації), планової (розробка стратегії і тактики маркетингу), виробничої (практична реалізація маркетингової політики), контролюючої (на кого покладені обов'язки по маркетинговому контролю);

− рекламна діяльність підприємства (рекламні засоби, рекламних заходи, рекламний бюджет);

− маркетинг в соціальних мережах (SMM);

− наявність спеціальних пакетів, програм лояльності, системи CRM;

− програмне забезпечення маркетингової діяльності підприємства (HubSpot, FlipHTML5, Google Analytics тощо).

6. Особливості управлінської діяльності суб'єкта господарювання:

− характеристика вищого, середнього і низового рівнів управління на підприємстві, їх функціональне призначення;

− основні функції і методи управління на підприємстві, їх взаємозв'язок;

− система набору, адаптації, розстановки, оцінки та підготовки кадрів на підприємстві;

− характеристика основних видів управлінських рішень, що розробляються на підприємстві, форми їх ухвалення; етапи процесу прийняття та реалізації конкретного управлінського рішення;

− організація діловодства на підприємстві; характеристика основних видів документів, що розробляються та використовуються на підприємстві.

7. Індивідуальне завдання.

Індивідуальне завдання виробничої практики пов’язане з темою дослідження кваліфікаційної роботи здобувача вищої освіти. Індивідуальне завдання визначає керівник випускної кваліфікаційної роботи, виходячи з теми, об’єкту та предмету дослідження. Індивідуальне завдання повинно містити глибокий аналіз обраної теми. Здобувач має навести не тільки оцінку стану предмету дослідження, а також запропонувати можливі шляхи удосконалення.

У рамках цього завдання здобувачі повинні провести дослідження щодо змін, які відбулися в організації та функціонуванні готельно-ресторанних закладів під час воєнного стану в Україні. Здобувачі мають проаналізувати вплив війни на бізнес-процеси, клієнтський сервіс, безпеку персоналу та відвідувачів, а також адаптацію меню і маркетингових стратегій. Вони повинні також розробити пропозиції щодо удосконалення практик та процедур, що допомагають закладам працювати в умовах нестабільності та забезпечувати безпеку гостей і співробітників.

Метою індивідуального завдання є отримання навичок збору, систематизації та аналізу матеріалів з бази практики, організаційних, технологічних та економічних документів, розробка та внесення пропозицій з вдосконалення діяльності підприємства – бази практики; проведення аналізу організаційних і технологічних процесів підприємства; на основі аналізу отриманих матеріалів проведення пошуку шляхів вирішення проблем, що були виявлені під час практики на підприємстві готельно-ресторанного господарства.

3. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Практична підготовка здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” здійснюються на основі договорів між Львівським торговельно-економічним університетом і підприємством (незалежно від його організаційно-правових форм).

На підприємстві – базі практики мають бути створені умови для ознайомлення з передовим досвідом та новітніми технологіями готельного та ресторанного обслуговування й роботою функціональних підрозділів, які забезпечують організаційну, технологічну та управлінську діяльність підприємства готельного та ресторанного господарства (готелю, готельно-туристичного комплексу, тощо).

З базами практики (підприємствами, організаціями, установами будь-яких форм власності) Університет завчасно, не пізніше ніж за три місяці до початку періоду практики, укладає договори на її проведення. Тривалість дії договорів погоджується сторонами договору і може визначатися або на період конкретного виду практики, або до п’яти років.

Здобувачі вищої освіти можуть самостійно, за погодженням з завідувачем кафедри туризму та готельно-ресторанної справи та гарантом освітньої програми, підбирати для себе базу практики і пропонувати її для використання. У такому випадку здобувач не пізніше, ніж за 2 місяці до початку практики повинен надати Гарантійний лист з проханням направити його саме на це підприємство в терміни практики (Додаток А).

Здобувачі вищої освіти заочної форми навчання можуть скеровуватися для проходження практики за місцем їх основної роботи або можуть самостійно обирати для себе місце проходження практики відповідно до програми практики та освітньої програми за дозволом завідувача кафедри туризму та готельно-ресторанної справи та гаранта освітньої програми.

У межах академічної мобільності здобувачам вищої освіти може бути надана можливість проходження практики на профільних підприємствах інших країн. Практика за кордоном, її керівництво та підведення підсумків здійснюється на загальних засадах, що визначені цими Методичними рекомендаціями.

Для керівництва практикою здобувачів призначаються керівники практики від Університету так підприємства – бази практики.

За місяць до початку практики кафедра туризму та готельно-ресторанної справи проводить організаційне зібрання, з метою ознайомлення здобувачів з порядком організації практики, оформлення необхідної документації, правилами техніки безпеки, розпорядком дня, видами та строками звітності тощо.

Перед виїздом на практику здобувачі забезпечуються такими видами документів: направленням на практику, програмою практики, щоденником, індивідуальним завданням.

У період практики на здобувачів, які працюють в якості практикантів на робочих місцях, розповсюджуються правила охорони праці й внутрішнього розпорядку, які діють на підприємстві, в закладі, організації тощо.

У перший день перебування на базі практики здобувачі зобов’язані пройти інструктаж з техніки безпеки і протипожежної профілактики. Проведення інструктажу повинно бути зафіксовано документально.

При наявності вакантних посад у підприємствах – базах практики, які співпадають з переліком посад у кваліфікаційній характеристиці з підготовки бакалавра, рекомендується об’єднувати проходження практики з роботою на цих посадах. При цьому здобувач повинен повною мірою виконати як програму практики, індивідуальне завдання, так і оформити всі необхідні документи в строки відповідно з навчальним планом.

4. КОНТРОЛЬ ТА ОСНОВНІ ОБОВ'ЯЗКИ ЗДОБУВАЧІВ І КЕРІВНИКІВ ПІД ЧАС ПРОХОДЖЕННЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Безпосереднє навчально-методичне керівництво і відповідальність за виконання програми виробничої практик забезпечує кафедра туризму та готельно-ресторанної справи.

Керівництво виробничою практикою, її організацію, проведення і контроль здійснюють керівники виробничої практики від Університету (викладачі кафедри туризму та готельно-ресторанної справи) і підприємства – бази практики (керівники структурних підрозділів підприємства).

Під час практичної підготовки здобувачів відповідними особами здійснюється попередній, поточний і підсумковий контроль за ходом організації та проведення практики.

Попередній контроль здійснюється під час підготовки здобувачів вищої освіти до проходження практики на зборах-інструктажах. Відповідальність за його проведення покладено на завідувача кафедри туризму та готельно-ресторанної справи та його заступника з практичної підготовки. На зборах здобувачам пояснюються цілі практики, порядок її проходження, форма звітування, а також передаються скерування на базу практики, щоденники та програми практики.

Поточний контроль практики здійснюється керівником практики від кафедри та підприємства шляхом аналізу та оцінки систематичної роботи і здобувачів, про що робляться відповідні записи у щоденнику практики.

Підсумковий контроль здійснюється у кінці проходження практики шляхом оцінювання цілісної систематичної діяльності здобувачів вищої освіти протягом конкретного періоду. При цьому враховується рівень теоретичної підготовки майбутнього фахівця в готельній та ресторанній індустрії, якість виконання завдань практики, рівень оволодіння професійними вміннями та навичками, ставлення до гостей та співробітників, акуратність, дисциплінованість, якість оформлення документації та час її подання.

Відповідальність за організацію практики на підприємстві (організації)

покладається на його директора, який призначає керівника практики здобувачів наказом по підприємству. Загальне керівництво практикою на підприємстві здійснюється головними фахівцями або їх заступниками, безпосереднє керівництво покладається на керівників структурних підрозділів та на окремих висококваліфікованих спеціалістів.

При проходженні практики здобувачі вищої освіти можуть бути зараховані на штатні посади, якщо професійні обов'язки відповідають програмі практики.

Робочий час практикантів визначається відповідно до чинного законодавства та діючого на підприємстві внутрішнього розпорядку і режиму роботи. Консультації з викладачами на базах практики проводяться в робочий час, а у закладах освіти – в неробочий час практиканта.

Обов'язки керівника практики від Університету

Керівник практики призначається завідувачем кафедри туризму та готельно-ресторанної справи на початку навчального року і затверджується на засіданні кафедри.

Викладач-керівник практики від кафедри:

– ознайомлює здобувача вищої освіти з робочою програмою та силабусом практики, видає Методичні рекомендації з організації та проведення практики;

– розробляє тематику індивідуальних завдань та узгоджує їх з керівником практики від підприємства (організації, установи) з урахуванням особливостей місця практики;

– бере участь у розподілі здобувачів вищої освіти за місцями практики;

– відслідковує своєчасне прибуття здобувачів вищої освіти до місць практики;

– здійснює контроль за виконанням програми практики та строками її проведення;

– надає методичну допомогу здобувачам вищої освіти під час виконання ними індивідуальних завдань і збору матеріалів;

– проводить обов'язкові консультації щодо обробки зібраного матеріалу та його використання для звіту про практику;

– інформує здобувачів вищої освіти про порядок надання звітів про практику;

– приймає захист звітів здобувачів вищої освіти про практику у складі комісії, на підставі чого оцінює результати практики, атестує їх і виставляє оцінки в залікові книжки та відомості обліку успішності;

– здає звіти про практику фахівцю кафедри для зберігання.

Обов'язки керівника практики від Підприємства

– несе особисту відповідальність за проведення практики;

– організовує практику згідно з програмами практики;

– визначає місця практики, забезпечує найбільшу ефективність її проходження;

– організовує ознайомлення здобувачів вищої освіти з правилами техніки безпеки і охорони праці;

– забезпечує виконання погоджених з навчальним планом графіків проходження практики у структурних підрозділах підприємства;

– надає здобувачам вищої освіти-практикантам можливість користуватись наявною літературою, необхідною документацією;

– забезпечує і контролює дотримання здобувачами вищої освіти-практикантами правил внутрішнього розпорядку;

– створює необхідні умови для засвоєння практикантами нової техніки, передової технології, сучасних методів організації праці;

– контролює виконання Кодексу законів про працю України тощо.

На початку практики керівник практики на підприємстві зобов'язаний провести організаційну зустріч зі здобувачами, а потім – екскурсію по підприємству з метою ознайомлення здобувачів з основними видами діяльності підприємства, лінійними та функціональними підрозділами і відрекомендувати здобувачів-практикантів керівникам цих підрозділів; провести заняття-інструктаж з вивченням правил внутрішнього розпорядку та поведінки на підприємстві, правил техніки безпеки, протипожежних правил.

Обов'язки здобувачів-практикантів:

– до початку практики одержати від керівника практики скерування, методичні матеріали з організації та проведення практики, щоденник, індивідуальне завдання та консультацію щодо оформлення всіх необхідних документів;

– своєчасно прибути на базу практики;

– у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені робочою програмою, силабусом виробничої практики та Методичними рекомендаціями з її організації та проведення;

– вивчити і суворо дотримуватись правил охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії та внутрішнього розпорядку;

– нести відповідальність за виконану роботу;

– своєчасно оформити звітну документацію відповідно до Методичних рекомендацій з організації та проведення виробничої практики;

– у визначені терміни відповідно до графіка освітнього процесу захистити звіт з практики.

Щоденник є основним документом, що підтверджує проходження здобувачем виробничої практики, у якому фіксується його поточна робота і містить:

– календарний план виконання здобувачем програми практики з оцінкою його виконання;

– план роботи, який складається разом з керівниками практики від Університету і підприємства;

– сформульоване індивідуальне завдання, що видане здобувачу, з відміткою про стан його виконання;

– висновки і пропозиції здобувача за результатами проходження виробничої практики;

– підсумкове оцінювання роботи здобувача за період виробничої практики керівниками від підприємства і Університету.

5. ВИМОГИ ДО НАПИСАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ ПРО ВИРОБНИЧУ ПРАКТИКУ

Підсумковим документом, що узагальнює всю роботу здобувача вищої освіти по виконанню програми практики, є письмовий звіт, який складається відповідно до її змісту програми практики, який викладено вище.

У звіті повинна бути коротко і конкретно описана робота, яка особисто виконана здобувачем. *Структура звіту така:*

а) титульний аркуш з усіма підписами (Додаток Б);

б) зміст, де вказаний перелік розділів і підрозділів з позначенням сторінок;

в) вступ;

г) основна частина;

д) індивідуальне завдання;

е) висновки;

ж) додатки;

У вступі обґрунтовуються основна мета і завдання практики, коротка характеристика об’єкта дослідження. Основна частина містить конкретні відповіді на програмні завдання практики. Висновки викладаються коротко і конкретно за матеріалами звіту на підставі виконаної роботи.

До звіту додається:

а) щоденник проходження практики із заповненими реквізитами та рецензією керівника від підприємства – бази практики;

б) відгук керівника практики від Університету;

в) зразки документів, що стосуються проходження практики та її змісту, повинні бути оформленні у вигляді додатків до звіту.

Вимоги до написання:

1. Звіт оформляється згідно з вимогами до текстових документів. Текст повинен бути набраний на комп'ютері на аркушах паперу формату А4 (використовувати текстовий редактор Word, шрифт Times New Roman, розмір шрифту – 14, міжрядковий інтервал – 1,5, поля: зліва – 30 мм, справа – 10 мм, знизу та зверху – 20 мм. Обводити поля не рекомендується.

2. Всі сторінки (крім першої) повинні бути пронумеровані арабськими цифрами вгорі справа. Першою сторінкою є титульний аркуш, другою – зміст і т. д. На титульній сторінці і змісті номери не проставляються. Нумерують звіт, починаючи зі сторінки "3".

3. Розділи звіту повинні бути пронумеровані арабськими цифрами і мати свої заголовки.

4. Цифровий матеріал оформляється у вигляді таблиць. Кожна таблиця повинна мати номер та заголовок, який розташовується нижче від слова "Таблиця". Слово "Таблиця" пишеться з правого боку сторінки. Таблиці нумеруються арабськими цифрами наскрізно в межах звіту.

5. У кінці звіту проставляються дата його складання та особистий підпис здобувача.

Письмовий звіт про проходження практики разом зі щоденником подається здобувачем керівникові від бази практики для перевірки. Перевірений письмовий звіт і щоденник підписуються ним і завіряються печаткою підприємства. За результатами виконання програми практики, на підставі щоденника і письмового звіту керівник практики від підприємства складає рецензію про результати проходження здобувачем практики.

У рецензії керівника практики від базового підприємства:

– подається оцінка роботи здобувача-практиканта щодо повноти виконання програми практики;

– визначається вміння здобувача-практиканта застосовувати теоретичні знання у практичній діяльності;

– вказуються недоліки в теоретичній підготовці здобувача-практиканта, виявлені під час проходження практики;

– вносяться пропозиції про можливе місце роботи (структурний підрозділ, посада тощо) здобувача-практиканта після закінчення закладу вищої освіти.

При написанні звіту здобувач має дотримуватися положень політики академічної доброчесності Університету.

У триденний термін після завершення періоду виробничої практики звіт подається керівнику практики від Університету.

6. ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИЧНОЇ

ПІДГОТОВКИ

Підсумковий контроль проходження виробничої практики – це захист звітів про практичну підготовку на кафедрі туризму та готельно-ресторанної справи.

До захисту звітів допускаються здобувачі, які повністю виконали програму практики, представили звіт відповідно до вимог щодо змісту та оформлення, при наявності позитивної рецензії керівника практики від підприємства – бази практики та відгуку керівника практики від Університету.

Захист звітів відбувається у формі співбесіди і може супроводжуватися презентацією його результатів. Комісія із захисту звітів призначається завідувачем кафедри і складається не менше, ніж з двох викладачів (заступник завідувача кафедри з практичної підготовки, керівник практики). Підсумки результатів практики здобувача визначаються за допомогою системи оцінювання, що використовується у Львівському торговельно-економічному університеті.

Захист практичної підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП "Готельно-ресторанна справа" відбувається не пізніше, ніж у двотижневий термін після завершення виробничої практики.

За результатами проходження практики та захисту індивідуального завдання здобувачу виставляються кількість балів, оцінка ECTS та оцінка за національною шкалою. Результати заносяться в залікову відомість, проставляються в заліковій книзі та індивідуальному плані здобувача.

Інформація про хід практики та її підсумки обговорюються на засіданні кафедри, а її загальні підсумки розглядаються на Вченій раді факультету товарознавства, управління та сфери обслуговування.

Здобувачу, який не виконав програму практики з поважних причин, може бути надано право проходження практики повторно при виконанні визначених умов.

Здобувачі, які не виконали програму практики без поважної причини або ті, які отримали негативний відгук керівника практики, або незадовільну оцінку при захисті звіту, вважаються таким, що не виконали навчальний план та відраховується з числа здобувачів.

Критерії оцінювання результатів виробничої практики

Оцінка за проходження практики складається із суми балів, які виставляються комісією на основі розгляду змісту звіту за результатами проходження виробничої практики та за підсумком усного захисту перед комісією основних положень, які належать до програми практики.

Підсумкова оцінка знань, умінь та навичок здобувача, набутих на практиці, оцінюється за 100-бальною шкалою з наступним переведенням її у чотирибальну оцінку (табл. 1).

Таблиця 1

Критерії оцінювання результатів виробничої практики

№ з/п	Вид контролю	Максимум балів
1.	Виконання завдань практики	50
3.	Оформлення звіту (правильність та якість)	10
4.	Виступ з доповіддю на захисті	20
5.	Відповіді на запитання	20
	Всього	100

Переведення балів підсумкової оцінки у за числовою (рейтинговою) шкалою оцінювання здійснюється за табл. 2.

Таблиця 2

Числова (рейтингова) шкала оцінювання

Сума балів за результатами навчальної практики	Оцінка за національною шкалою
90 – 100 (A)	відмінно
82 – 89 (B)	добре
74 – 81 (C)	
64 – 73 (D)	задовільно
60 – 63 (E)	
35 – 59 (FX)	незадовільно з можливістю повторного складання
0 – 34 (X)	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням освітньої компоненти

ДОДАТОК А

Ректору Львівського торговельно-
економічного університету
д.е.н., професору **Петру КУЦИКУ**

ГАРАНТІЙНИЙ ЛИСТ

_____,
(назва підприємства)

що знаходиться за адресою:

_____

_____,

повідомляє про те, що забезпечить місцем для проходження виробничої практики здобувача _____ Львівського
(прізвище, ім'я, по батькові)
торговельно-економічного університету ОПП "Готельно-ресторанна справа" зі спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" 4-го року денної (заочної) форми навчання терміном з _____ до _____.

Керівник _____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

М. П.

ДОДАТОК Б

ЛЬВІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗВІТ
про проходження виробничої практики
у _____
(назва закладу готельно-ресторанного господарства)

у період з _____ до _____

Виконав(ла): здобувач першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньо- професійної програми "Готельно-ресторанна справа" зі спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа", денної (заочної) форми навчання

_____
(прізвище та ініціали здобувача)

Керівник практики від Підприємства:

_____ _____
(підпис і печатка) (посада, прізвище та ініціали керівника)

Керівник практики від Університету:

_____ _____
(підпис) (наук. ступінь, вчене звання прізвище та ініціали керівника)

Звіт захищено з оцінкою: _____; _____ балів; _____ ECTS

Члени комісії:

_____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

_____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

_____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

Львів – 20__