

ЛІТЕРАТУРА



НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний
університет імені Івана Пулюя

Кафедра управління
інноваційною діяльністю та сферою послуг

Організаційно-економічна практика

ПРОГРАМА І МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

*Для студентів спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»
усіх форм навчання*

Тернопіль – 2018

Організаційно-економічна практика. Програма і методичні рекомендації. Для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» усіх форм навчання». – Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя, 2018. – 38 с.

Укладачі:

д.е.н., доцент **Малюта Л.Я.**,

к.е.н., доцент **Островська Г.Й.**,

к.т.н., доцент **Стойко І. І.**

Відповідальний за випуск: *Андрушків Б. М.*, д. е. н., професор, завідувач кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва

Рецензент: д. е. н., професор Кирич Н.Б.

Розглянуто та затверджено на засіданні кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва від 23 серпня 2018 року, протокол № 1.

Рекомендовано до друку науково-методичною комісією факультету економіки та менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя (протокол від 19 вересня 2018 року № 2).

У навчально-методичному виданні визначено зміст, мету та завдання організаційно-економічної практики на кожному етапі її проходження; висвітлено основні положення щодо організації практики; функції керівників практики від університету та підприємства; контроль та основні обов'язки студентів; вимоги щодо оформлення звіту з практики; підведення підсумків практики.

Програма розрахована на студентів 2 курсу освітнього рівня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| ВСТУП | 4 |
| 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОВЕДЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНОЇ ПРАКТИКИ | 5 |
| 1.1. Мета та завдання проведення практики | 5 |
| 1.2. Бази практики | 7 |
| 1.3. Організація і керівництво практикою | 7 |
| 1.4. Обов'язки студентів під час проходження практики | 9 |
| 1.5. Програма і зміст організаційно-економічної практики | 11 |
| 1.6. Форми та методи контролю проходження практики | 14 |
| 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО СКЛАДАННЯ ЗВІТНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ | 15 |
| 2.1. Оформлення щоденника | 15 |
| 2.2. Оформлення письмового звіту | 15 |
| 2.3. Вимоги до оформлення результатів практики | 17 |
| 3. ЗАХИСТ ЗВІТІВ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ | 19 |
| 3.1. Підготовка звітної документації до захисту | 19 |
| 3.2. Захист звіту про проходження практики | 19 |
| 3.3. Система оцінювання результатів практики | 20 |
| РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА | 24 |
| ДОДАТКИ | 27 |

ВСТУП

В умовах сьогодення забезпечення розвитку підприємницького потенціалу сфери готельно-ресторанної справи в умовах поглиблення відносин між Україною та Європейським Союзом, її вступом до Світової Організації Торгівлі, потребує підвищення якості регіональних пропозицій до рівня міжнародних стандартів для конкурентоспроможності вітчизняних підприємств готельно-ресторанної сфери. Готельно-ресторанна справа як одна із високорентабельних галузей світової економіки повинна стати провідним напрямом економічного та соціального розвитку України, зокрема і на регіональному рівні.

Готельно-ресторанний бізнес є галуззю з високим рівнем конкуренції, що має за мету максимально забезпечити високий рівень комфорту та задовольнити культурні запити гостей. З кожним роком вимоги до рівня цих послуг зростають. Чим вища культура та якість обслуговування відвідувачів, тим вищий імідж готелю й ресторану, тим привабливіші вони для клієнтів. Тому успішне становлення галузі на новий рівень функціонування значною мірою визначається якістю, ступенем підготовки висококваліфікованих спеціалістів, готових до професійної діяльності на різних ланках управління в готельно-ресторанному господарстві.

Проблеми підготовки соціально-мобільних, конкурентоспроможних висококваліфікованих професіоналів і формування нової, глибоко обізнаної та висококультурної генерації фахівців з готельно-ресторанної справи успішно реалізуються кафедрою управління інноваційною діяльністю та сферою послуг шляхом:

- здатності забезпечувати ефективну роботу підприємств сфери гостинності за рахунок професійної компетенції та завдяки впровадженню і використанню інноваційних технологій;

- вміння ефективної комунікаційної взаємодії, створення власного іміджу;

- самовдосконалення та адаптації в сучасному інформаційному просторі;

- формування світогляду та сприйняття сучасних проблем розвитку суспільства, духовної культури народу з позицій шанування традицій та культурного надбання українців.

Тож для ефективного функціонування готельно-ресторанної індустрії потрібні креативні менеджери, озброєні новітніми досягненнями науки, такі, що приймають ефективні, виважені професійні рішення, планують діяльність і реалізують ідеї по-новому, адекватно реагують на негативні тенденції та явища макросередовища.

1. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ОБГРУНТУВАННЯ ПРОВЕДЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНОЇ ПРАКТИКИ

1.1. Мета та завдання проведення практики

Відповідно до Положення про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України, затвердженого наказом Міністерства освіти України від 08.04.1993 р. № 93 та зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 30.04.1993 р. за № 35, організаційно-економічна практика студентів є невід'ємною складовою частиною процесу підготовки спеціалістів у вищих навчальних закладах, логічно продовжує процес теоретичного навчання та сприяє формуванню системи професійно значимих умінь та навичок, професійних здатностей і рис особистості, психологічної готовності до виконання обов'язків на робочих місцях, вихованню потреби систематично поновлювати свої знання та творчо їх застосовувати в практичній діяльності, систематизації і розширенню теоретичних навиків самостійної роботи у розв'язанні конкретних економічних, організаційно-управлінських, господарських, комерційних, інвестиційних завдань, які входять в коло обов'язків фахівця сфери готельного-ресторанного господарства.

Зміст практики визначається освітньо-кваліфікаційною характеристикою та освітньо-професійною програмою бакалавра спеціальності «Готельно-ресторанна справа» і передбачає системність її проведення при одержанні потрібного і достатнього обсягу практичних знань і умінь. Зміст практики безпосередньо пов'язаний з теоретичними курсами циклу професійної і практичної підготовки студентів.

Метою організаційно-економічної практики є поглиблення та закріплення теоретичних знань студентів, опанування основ організаційно-економічної діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства та набуття професійних умінь і навичок на основі вивчення досвіду науково-дослідної, суспільної роботи підприємств готельно-ресторанної справи.

Основні завдання організаційно-економічної практики полягають у такому:

- поглиблення теоретичних знань та набуття практичних умінь шляхом вивчення досвіду роботи закладу;
- адаптація студентів до реальних умов виробничої діяльності;
- ознайомлення з нормативно-правовою базою діяльності підприємства, на якому проводиться навчальна практика;
- послідовне знайомство зі структурою готельного підприємства та формами організації обслуговування туристів;
- дослідження структури управління;
- ознайомлення із функціональними обов'язками спеціалістів різних рівнів управління, аналіз взаємовідносин апарату управління та робітників;
- оволодіння сучасними управлінськими технологіями, механізмами і формами організації управління у сфері гостинності;

- ознайомлення із показниками діяльності підприємства.
- участі у наукових дослідженнях кафедри, підготовки доповіді на студентську наукову конференцію;
- формування власної етики і культури професійної поведінки;
- захисту звіту з навчальної практики в термін, передбачений календарним планом кафедри управління інноваційною діяльністю та сферою послуг.

У результаті проходження практики студенти повинні:

знати: нормативно-правову базу, що регламентує готельно-ресторанну діяльність; функціональні обов'язки персоналу готельно-ресторанного підприємства; правила дотримання вимог безпеки праці персоналом; правила користування електроприладами і устаткуванням; технологію складання меню, розробку калькуляції діяльності готельного господарства.

вміти: отримані студентами знання в процесі теоретичного навчання застосовувати в практичній діяльності; використовувати чинну нормативно-правову базу з питань охорони праці; забронювати місце ночівлі в готелі для туристів за допомогою інформаційних технологій; оформити технічну документацію, виїзні супроводжуючі документи; реєструвати та бронювати туристичні послуги і поселення в готель; користуватися технічними засобами, оперувати інформаційними технологіями.

набути навичок: проведення досліджень; збору матеріалу щодо функціонування готельно-ресторанних підприємств; узагальнення зібраної інформації; організації обслуговування в закладах ресторанного господарства; організації виробничої діяльності закладів ресторанного господарства; визначення оптимального перспективного розвитку готельно-ресторанних підприємств.

Зміст і завдання організаційно-економічної практики студентів зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» (освітньо-кваліфікаційний рівень – «бакалавр») визначає керівник практики на основі наскрізної програми і робочої програми практики.

Робоча програма практики є основним навчально-методичним документом, який визначає усі аспекти проведення практики. Програма забезпечує єдиний комплексний підхід до організації практики, її системність, неперервність і послідовність навчання студентів. Програму навчальної практики укладають відповідно до закону України «Про освіту», Положення про проведення практики студентів вищих навчальних закладів в Україні; наказу Міністерства освіти і науки України, методичних рекомендацій зі складання програми практики студентів вищих навчальних закладів України. Програма відповідає навчальному та робочому планам зі спеціальності, освітньо-кваліфікаційній характеристиці та Державним стандартам.

Основне призначення програми практики полягає у чіткому плануванні та регламентуванні всієї діяльності студентів та керівників практики протягом того періоду навчального процесу, що проводиться на базі практики.

Основні складові програми практики:

I. Організаційна та науково-методична робота зі студентами.

II. Контроль і керівництво практикою.

III. Аналіз та оцінювання результатів практики.

1.2. Бази практики

В процесі вибору баз практики визначаються сучасні підприємства, які застосовують новітні форми і методи організації виробничої діяльності, мають високий рівень економічної діяльності, впроваджують прогресивні технології виробництва. Навчальна практика проводиться у готельно-ресторанних комплексах різних форм власності і типів господарювання, які є юридичними особами і функціонують на ринку не менше двох років. У цих закладах повинні впроваджуватися прогресивні технології виробництва, організації праці та управління, працювати висококваліфіковані фахівці, які здатні створити відповідні умови студентам у здобутті професійних вмінь та навичок за вказаними вище посадами. Закріплення студентів за базами практики та призначення керівників від кафедри оформлюється наказом ректора університету.

1.3. Організація і керівництво практикою

З метою організації та забезпечення проходження студентами навчальної практики призначається керівник від університету та від підприємства – бази практики, які несуть відповідальність за організацію, якість і результати проходження практики.

Керівництво практикою від вищого навчального закладу

Відповідальність за організацію, проведення, контроль і підведення підсумків практики покладається на завідувача кафедри та керівників практики. Навчально-методичне керівництво і виконання програм практик забезпечує кафедра управління інноваційною діяльністю та сферою послуг.

До керівництва практикою студентів залучаються висококваліфіковані досвідчені викладачі кафедр – доценти, а також асистенти, що проводять практичні заняття з цих курсів. Керівники навчальної практики, які призначається кафедрою, забезпечують організацію і проведення практики відповідно до навчального плану, наскрізної і робочих програм практик, проводять інструктажі студентів та контролюють дотримання ними правил техніки безпеки, контролюють проходження практики, оцінюють її результати відповідно до поданих студентами звітів.

За прийняті техніко-економічні рішення, обґрунтованість усіх розрахунків при написанні звіту несе відповідальність практикант. При цьому

керівник практики організовує роботу практиканта, звертає його увагу на найбільш важливі питання, підтримує творчу ініціативу студента і систематично контролює дотримання графіка проходження практики.

Керівник практики повинен:

– оцінити стан та відповідність баз практики основним вимогам та їх готовності для прийняття студентів-практикантів;

– до початку практики надати базі практики для погодження програму практики, а не пізніше ніж за тиждень – список студентів, яких скеровано на практику;

– забезпечити проведення організаційних заходів перед від'їздом студентів на практику: інструктаж про порядок проходження практики та з техніки безпеки; видачу студентам необхідних документів (направлення, програми, щоденника, індивідуального завдання); роз'яснення програми практики та графіків її проходження; повідомлення студентів про порядок захисту звітів про практику, який затверджується кафедрою;

– консультувати студентів з усіх питань у процесі проходження практики;

– забезпечити високу якість проходження студентами практики, перевіряти її сувору відповідність навчальним планам і програмам;

– контролювати виконання студентами правил внутрішнього трудового розпорядку на базі практики;

– здійснювати методичне керівництво роботою студентів з написання звітів про проходження навчальної практики, аналізу зібраних матеріалів;

– забезпечувати перевірку звітів і щоденників студентів по завершенні практики та підготувати відгук про їх роботу;

– брати участь у роботі комісії з захисту письмових звітів з проходження практики;

– систематично інформувати кафедру про хід навчальної практики, а по її завершенні – подати письмовий звіт про результати проходження практики й захисту звітів разом із зауваженнями і пропозиціями щодо вдосконалення практичної підготовки студентів.

Проведення практики забезпечується такими документами: програма практики; гарантійний лист з підприємства – бази практики; щоденник практики; звіт про проходження студентом практики.

Керівництво практикою від підприємства – бази практики

Керівництво студентами-практикантами на робочих місцях здійснюється кваліфікованими спеціалістами, призначеними наказом про прийняття студентів на практику.

Обов'язки керівників практики від бази практики полягають у такому:

– прийняти студентів на практику згідно з календарним планом;

– організувати робоче місце для проходження практики;

– створити необхідні умови для виконання студентами програм практики, не допускати використання їх на посадах та роботах, що не відповідають програмі практики та майбутній спеціальності.

- забезпечити студентам належні умови для проходження практики, з дотриманням правил і норм охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії відповідно до законодавства. Проводити обов'язкові інструктажі з охорони праці: ввідний та на робочому місці;
- надати студентам-практикантам можливість користуватися матеріально-технічними засобами та інформаційними ресурсами, необхідними для виконання програми практики;
- забезпечити облік виходу на роботу студентів-практикантів. Про всі порушення трудової дисципліни, внутрішнього розпорядку та інші порушення інформувати в університет;
- надавати студентам можливість збору інформації щодо діяльності підприємства, яка не є комерційною таємницею, на підставі направлень кафедр.
- здійснювати контроль за виконанням індивідуальних завдань та програми практики загалом задля виявлення та усунення недоліків, надання практичної допомоги студентам з виконання програми практики, підвищення ефективності її проходження;
- ознайомитися зі звітами студентів. Надати відгук у щоденнику про результати проходження практики і попередню оцінку.

1.4. Обов'язки студентів під час проходження практики

Студенти зобов'язані:

до початку практики:

- надати угоду про забезпечення базою практики;
- ознайомитися з програмою практики та порядком її проходження;
- пройти організаційний інструктаж та інструктаж з охорони праці;
- отримати пакет документів (щоденник, робочу програму);
- ознайомитися з графіком перевірок, консультацій;

в період практики:

- знайомитись з правилами внутрішнього трудового розпорядку закладу готельно-ресторанного господарства, з правилами охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії та суворо дотримуватись їх; з наказом про зарахування в число практикантів та призначення керівника;
- повно, якісно та в установлений термін виконувати роботи, передбачені програмою практики та індивідуальними завданнями;
- сумлінно ставитися до роботи, відпрацьовувати питання програми практики;
- вести щоденник практики за встановленою формою, в якому необхідно кожного дня робити записи про виконану роботу, згідно з програмою практики;
- своєчасно оформляти звітну документацію з практики згідно з вимогами;
- про всі недоліки, зауваження, які впливають на якість практики, повідомляти керівників від університету та бази практики;

після закінчення терміну практики представити керівнику практики від університету звітну документацію, а саме:

– письмовий звіт про виконання програми практики, завірений печаткою від бази практики;

– щоденник проходження навчальної практики, де наведено: дату прибуття на стажування; дату закінчення стажування; підпис керівника підприємства з печаткою;

– характеристику-відгук на практиканта, складену керівником практики від підприємства, завірену печаткою бази практики, де зазначається ставлення студента до роботи, ступінь самостійності виконання завдань, змістовність звіту про проходження стажування.

– робочі матеріали (форми, схеми, креслення, графіки тощо).

Тривалість робочого часу студентів під час проходження практики регламентується Кодексом законів про працю України і складає від 16 до 18 років – 36 годин на тиждень (ст. 51 із змінами, внесеними Законами № 871-12 від 20.03.91, № 3610-12 від 17.11.93, № 263/95 ВР від 05.07.95), від 18 років і старше – не більше 40 годин на тиждень (ст. 50 в редакції Закону № 871-12 від 20.03.91, із змінами, внесеними Законом № 3610-12 від 17.11.93).

Табельний облік відвідування студентів веде керівник практики від підприємства. Перевірка виконання програми практики проводиться у формі поточного і підсумкового контролю. Поточний контроль здійснюється керівниками практики від університету і підприємства стосовно кожного студента на підставі щоденника виробничої практики і зібраних матеріалів відповідно до програми практики.

Робочий час студента протягом практики планується наступним чином:

– організаційні питання початкового періоду практики, проходження інструктажів з техніки безпеки та охорони праці на підприємстві, 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 %;

– робота над звітами з практики – 20 %;

– одержання заліку з практики – 2 %;

– інші види робіт – 3 % часу, відведеного на проходження практики.

Зміст, кількість та обсяг практичного матеріалу, що збирається студентом під час навчальної практики, повинні відповідати затвердженій програмі практики та погоджуватися з керівниками практики.

1.5. Програма і зміст організаційно-економічної практики

Відповідно до навчального плану ступеня «бакалавр» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» організаційно-економічна практика для студентів 2 курсу проводиться загальною тривалістю 2 тижні. Залежно від характеру діяльності підприємства деякі розділи плану-графіка практики розробляються більш деталізовано (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Тематичний план навчальної практики

| № з/п | Зміст розділів практики | Кількість днів |
|----------------|--|----------------|
| 1. | Загальна характеристика закладу готельно-ресторанного господарства | |
| 1.1. | Нормативно-правове регулювання діяльності | 1 |
| 1.2. | Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість | |
| 2. | Дослідження діючої організаційної структури закладу готельно-ресторанного господарства | |
| 2.1. | Основні служби закладу, їх характеристика і взаємозв'язок | 1 |
| 2.2. | Матеріально-технічне та продовольче забезпечення | 1 |
| 3. | Організація закладу готельного господарства | |
| 3.1. | Організація служби приймання та розміщення | 1 |
| 3.2. | Організація поверхової служби | 1 |
| 3.3. | Організація надання додаткових послуг | 1 |
| 3.4. | Функціональні обов'язки органів управління закладом готельного господарства | 1 |
| 3.5. | Культура обслуговування в готельному господарстві | 1 |
| 4. | Організація закладу ресторанного господарства | |
| 4.1. | Організація послуг харчування проживаючих | 1 |
| 4.2. | Характеристика меню, преїскурантів та виробничої програми | 1 |
| 4.3. | Загальна характеристика виробничо-торгівельних приміщень та їх взаємозв'язок | 1 |
| 4.4. | Організація виробничої системи | 1 |
| 4.5. | Організація обслуговуючої системи | 1 |
| 4.6. | Функціональні обов'язки органів управління закладом ресторанного господарства | 1 |
| Усього: | | 14 |

1. Загальна характеристика закладу готельно-ресторанного господарства

1.1. Нормативно-правове регулювання діяльності

У підрозділі необхідно дослідити підприємство за такою схемою: вказати назву, юридичну адресу, тип (унітарне, корпоративне), форму власності підприємства, організаційно-правову форму діяльності, відомчу підпорядкованість (членство), тип, клас, поверховість, потужність, контингент споживачів, режим роботи, форму обслуговування, структурні підрозділи. Характеристика готельного продукту та ресторанної продукції, додаткових готельних та ресторанных послуг.

1.2. Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість

Концептуальна направленість закладу. Архітектурні стилі і дизайнерське мистецтво засобів розміщення. Формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Композиційні принципи меблювання інтер'єру. Світлова архітектура інтер'єру. Декоративно-прикладне мистецтво в інтер'єрі. Екологічний та функціональний комфорт готелів.

2. Дослідження діючої організаційної структури закладу готельно-ресторанного господарства

Основні служби закладу готельно-ресторанного господарства, їх характеристика та взаємозв'язок, організація їх роботи. Вивчення внутрішньої організаційної структури управління підприємства:

- визначення вищого, середнього і низового ланцюгів та їх функціональне призначення;
- вертикальні та горизонтальні зв'язки в структурі управління підприємства.

Дослідження організаційної структури закладу готельно-ресторанного господарства передбачає наведення схеми вказаної структури, яка застосовується на досліджуваному підприємстві, а також за структурними підрозділами та їх функціональними обов'язками, стислий аналіз із зазначенням переваг, недоліків та можливостей її оптимізації.

3. Організація закладу готельного господарства

3.1. Організація служби приймання та розміщення

Організація роботи служби приймання та розміщення, ведення нормативної документації.

3.2. Організація поверхової служби

Функціональні обов'язки працівників поверхової служби, режим роботи. Організація ведення білизняного господарства.

3.3. Організація надання додаткових послуг

Склад та структура служби приймання та розміщення. Функціональні зв'язки з іншими структурними підрозділами.

Поведінковий стандарт та стандарт компетентності (посадові інструкції), процедури роботи працівників служби прийому та розміщення. Інформаційне забезпечення служби прийому та розміщення.

Організація надання побутових послуг на поверсі, умови їх надання. Культура обслуговуючого на поверсі, поведінковий стандарт. Вимоги до санітарії та гігієни на поверсі. Організація охорони праці обслуговуючого персоналу та протипожежної безпеки на поверсі.

Організація надання додаткових послуг в готелі. Служба консьєржів, дворецьких. Порядок акумулювання копій рахунків гостей. Рівень якості послуг.

3.4. Функціональні обов'язки органів управління закладом готельного господарства

Знайомство із штатним розкладом підприємства, склад працівників за формами розподілу праці. Функціональні обов'язки. Добір персоналу готельно-ресторанного закладу та створення атмосфери команди. Організація охорони праці та соціального захисту працівників підприємства. Прийоми ділового спілкування, вирішення конфліктних ситуацій у трудовому колективі. Тенденції кар'єрного зростання в готельній індустрії.

3.5. Культура обслуговування в готельному господарстві

Програма культури сьогодення. Специфічні особливості якості послуг та якості продукції. Особливості якості готельних послуг. Якість обслуговування у готельній сфері. Індикатори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.

4. Організація закладу ресторанного господарства

4.1. Організація послуг харчування проживаючих

Характеристика програм харчування. Зміст основних та допоміжних послуг ресторанного господарства готелю. Організація надання послуг харчування для індивідуальних і групових туристів. Оформлення замовлень на обслуговування туристів. Правила обслуговування на поверсі (в номері готелю).

Організація надання послуг харчування за меню денного раціону харчування. Обслуговування за типом «Шведський стіл». Організація банкетного обслуговування. Організація обслуговування офіційно-ділових прийомів. Особливості організації обслуговування учасників конгресних заходів.

Стандарти обслуговування у закладі ресторанного господарства. Вимоги до обслуговуючого персоналу. Організація обслуговування гостей. Порядок контролю якості надання ресторанних послуг та додержання законодавства.

Характеристика основних, обслуговуючих, допоміжних приміщень та їх матеріально-технічне оснащення.

4.2. Характеристика меню та виробничої програми

Аналіз видів меню, преїскурантів та виробничої програми. Аналіз асортименту кулінарної продукції та преїскурантів.

Структура, зміст та документальне оформлення виробничої програми підприємства, денної (місячної) кількості реалізованої кулінарної продукції. Організаційно-розрахункова документація за надані послуги харчування.

4.3. Загальна характеристика виробничо-торгівельних приміщень та їх взаємозв'язок

Склад основних функціональних груп приміщень, організація раціональних технологічних горизонтальних і вертикальних взаємозв'язків. Просторова структура підприємства, функціональна схема приміщень.

Характеристика цехів, виробничих ділянок, технологічних ліній.

4.4. Організація виробничої системи

Організація технологічних процесів виробництва напівфабрикатів та готових страв. Порядок розробки та затвердження рецептур фірмових страв у закладі.

Характеристика метрологічного, механічного, теплового, холодильного, торговельного устаткування, що використовується у структурних підрозділах закладу.

Дати характеристику існуючої системи організації праці, розподіл праці та сумісництво роботи. Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торгівельної діяльності.

4.5. Функціональні обов'язки органів управління закладом ресторанного господарства

Штатний розклад закладу ресторанного господарства, склад працівників підприємства за формами розподілу праці. Функціональні обов'язки директора, інженера-технолога, завідувача виробництвом, шеф-кухаря, головного адміністратора, метрдотеля закладу. Організація контролю якості кулінарної продукції та послуг ресторанного господарства.

1.6. Форми та методи контролю проходження практики

Контроль проходження навчальної практики здійснюється у двох формах: поточній та підсумковій.

Поточний контроль здійснюється комплексними методами і передбачає:

а) контроль початку та закінчення роботи;

б) контроль за достовірністю записів у щоденнику практики керівником практики від підприємства;

в) контроль за своєчасністю, повнотою і якістю виконання завдань практики керівником практики від університету.

Підсумковий контроль здійснюється як у міру виконання окремих розділів, так і всієї програми практики оцінкою повноти і якості виконання наміченого плану.

Якщо звіт про проходження практики не відповідає встановленим вимогам, то студент повторно направляється на базу практики для усунення виявлених недоліків.

2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО СКЛАДАННЯ ЗВІТНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ

Основними документами звітної документації є:

- щоденник;
- звіт за темами з доданими документами.

2.1. Оформлення щоденника

Для підвищення дієвості поточного контролю та ритмічності роботи практиканти повинні регулярно заповнювати щоденник практики (додаток В). Щоденник – це документ, в якому студентом фіксується виконання програми практики. Основні вимоги до записів у щоденнику:

- записи треба робити щоденно на основі виконаної роботи згідно затвердженої програми практики;
- записи повинні бути лаконічними, але розкривати суть питання програми практики;
- записи повинні відображати практичну роботу базової установи, в них вказуються документи, які вивчались або складались студентом у процесі роботи, робляться посилання на додані документи; записи здійснюються охайно і грамотно.

Особливе місце під час проходження практики посідає збір, узагальнення й опрацювання практичного матеріалу. Збір практичного матеріалу повинен проводитись щоденно після повторення студентом теоретичних питань, що дасть змогу в процесі дослідження виявити позитивні або негативні аспекти роботи підприємства, дотримання чинного законодавства, інших нормативних документів, які регулюють його діяльність.

Щоденник підписують керівники практики від університету і підприємства.

2.2. Оформлення письмового звіту

На основі записів у щоденнику, а також накопичених у процесі практики організаційно-правових, оперативних, обліково-звітних, аналітичних матеріалів студент складає письмовий звіт про виконання усіх розділів програми навчальної практики. Загальний обсяг звіту про проходження навчальної практики – 25–30 сторінок.

Звіт про практику повинен містити: стислу інформацію про виконану роботу за кожним розділом програми; результати проведеного аналізу; необхідні розрахунки та аналіз; пропозиції щодо вдосконалення організаційно-економічної діяльності підприємства.

Титульна сторінка звіту про проведення практики оформляється згідно

додатку А. Звіт про практику складається з двох самостійних частин: основної (описової) та додатків (практичного матеріалу).

Основна частина містить вступ, розділи практики (теми), висновки.

У вступі (2–3 сторінки) обґрунтовується актуальність проходження практики згідно з програмою, формується мета та завдання.

Мета підготовки звіту має відображати той результат навчання, який повинен бути отриманий на підставі здійснення практики. Формулювання мети зазвичай починається словами «опанувати», «з'ясувати», «виявити ступінь відповідності», «проаналізувати і узагальнити досвід», «виявити можливості використання в подальшій діяльності» тощо.

Завдання навчальної практики формулюються, як правило, у відповідності з послідовністю розв'язання проблем, визначених програмою практик. Приклади формулювання змісту завдань: «вивчити...», «виявити...», «дослідити...», «критично оцінити...», «визначити...», «розробити...», «обґрунтувати...», «перевірити...».

У основній частині, яка поділена на розділи, дається загальна характеристика закладу готельно-ресторанного господарства та його організаційна структура; організація закладом готельного та ресторанного господарства; відзначаються призначення конкретного підрозділу, посадові обов'язки працівників, функціональні завдання, які вирішуються, законодавча та нормативна база, комп'ютерне забезпечення та ефективність його використання тощо. Обсяг кожного розділу головної змістовної частини повинен складати 4–5 сторінок друкованого тексту, загальний обсяг головної частини – відповідно до 20 сторінок.

Кожний розділ звіту має своє призначення і відображає проходження практики в певній сфері, однак він має бути чітко визначений, викладений в логічній послідовності, конкретизований та підпорядкований основній темі й повинен органічно пов'язуватись з іншими розділами.

Обов'язковим є наявність висновків, яких потребує зміст завдань. Висновки за результатами навчальної практики мають узагальнити теоретичні положення та практичні рекомендації щодо вдосконалення організаційно-економічної діяльності базового закладу.

Список використаних джерел повинен складатися згідно вимог стандарту. Число використаних літературних джерел та обсяг розділу за кількістю сторінок не обмежується.

Додатки включають заповнені та опрацьовані документи. Це матеріали, які за обсягом чи формою подання не можна включити до основної частини. В додатках розміщують інформаційні таблиці; рисунки; бланки документів; фінансову, бухгалтерську та статистичну звітність; технічну документацію, акти, протоколи, договори, довідки тощо. Обсяг розділу за кількістю сторінок не обмежується.

Основні вимоги до подання інформації в тексті: чіткість, стислість, конкретність, обґрунтованість. Підготовка звіту є індивідуальною роботою кожного зі студентів. Звіти, складені колективно або з використанням тільки теоретичного матеріалу, до захисту не допускаються.

2.3. Вимоги до оформлення результатів практики

На оформлення звіту надається 2–3 дні наприкінці практики, що повинно бути відображено у графіку проходження практики.

Загальні вимоги. Текстовий матеріал друкується комп'ютерним способом на одному боці аркуша паперу формату А4 через 1,5 інтервал з розрахунку 29–30 рядків на сторінці за умови рівномірного її заповнення. Текст роботи слід друкувати, дотримуючись таких розмірів берегів: верхній і нижній – не менше 20 мм, лівий – не менше 25 мм, правий – не менше 10 мм. Шрифт – Times New Roman, 14 кегль, через 1,5 інтервали, масштаб 100 %, звичайний, абзац 1,0–1,25 см.

Зміст включає назви та номери початкових сторінок усіх розділів, підрозділів та висновків, починаючи зі вступу і закінчуючи списком використаних джерел та додатками. Заголовки змісту повинні точно повторювати заголовки в тексті. Заголовки у змісті починаються з великої літери без крапки в кінці. Останнє слово кожного заголовка з'єднують крапками з відповідним номером сторінки у крайньому правому положенні в рядку.

Заголовки всіх структурних частин друкують великими літерами, 14 кегль, жирний шрифт, відстань між заголовком та текстом становить 2 інтервали. Заголовки підрозділів звіту з навчальної практики друкують малими літерами (окрім першої великої), 14 кегль, жирний шрифт. Крапку в кінці заголовка не ставлять.

Кожна структурна частина звіту починається з нової сторінки.

Структурні елементи «ЗМІСТ», «ВСТУП», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» не нумерують, а їх назви виступають заголовками структурних елементів. Розділи звіту нумерують арабськими цифрами (РОЗДІЛ 1, РОЗДІЛ 2), а підрозділи в звіті – двома цифрами, де перша цифра означає номер розділу, а друга – номер підрозділу (1.1; 1.2).

Оформлення посилань на інформаційні джерела (додаток Б). Студент працюючи з різними джерелами повинен точно відтворювати цитований текст без скорочень для уникнення спотворення змісту викладеного автором. Посилання на літературні джерела по тексту подають у квадратних дужках із зазначенням джерела та сторінки. Перша цифра у квадратних дужках повинна відповідати номеру джерела у списку використаних джерел, а друга – номеру сторінки (наприклад [30, с. 2]).

Таблиці та ілюстративний матеріал, розміщений на окремих сторінках, розташовують безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше, та включають до загальної нумерації. Ілюстрації (графіки, діаграми тощо) позначають словом «Рис.» і нумерують послідовно у межах розділу. Посилання на ілюстрації вказують порядковим номером ілюстрації, наприклад «Рис. 2.1.».

Кожна таблиця повинна мати назву, яка розміщується над таблицею симетрично до тексту. Слово «Таблиця» та безпосередньо її назва починається з

великої літери. Заголовки граф таблиці пишуть з великої літери, підзаголовки – з маленької (якщо вони читаються як одне речення).

Таблицю розміщують після першого згадування про неї в тексті. Якщо таблиця містить велику кількість рядків, її переносять на іншу сторінку, вказуючи «Продовження табл. 2.3» без наведення назви.

На всі таблиці мають бути посилання в тексті, при цьому слово «таблиця» пишуть скорочено, наприклад «табл. 2.3.» У повторних посиланнях на таблиці слід зазначити «див. табл. 2.3».

Формули та рівняння розташовують безпосередньо після тексту, в якому вони згадуються, посередині сторінки. Вище і нижче кожної формули або рівняння повинно бути залишено не менше одного вільного рядка. Їх слід нумерувати порядковою нумерацією в межах розділу. Номер формули або рівняння складається з номера розділу і порядкового номера, відокремлених крапкою, наприклад, формула (1.3) – третя формула першого розділу. Номер зазначають на рівні формули або рівняння в круглих дужках, у крайньому положенні в рядку на рівні відповідної формули.

Пояснення значень символів і числових коефіцієнтів слід наводити безпосередньо під формулою у тій послідовності, в якій вони наведені у формулі чи рівнянні. Пояснення значення кожного символу та числового коефіцієнта надається з нового рядка. Перший рядок пояснення починають з абзацу словом «де» без двокрапки.

Додатки необхідно розмішувати в порядку появи посилань на них у тексті. Додатки позначають великими літерами української абетки, починаючи з А, за винятком літер Г, Є, З, И, І, Ї, О, Ч, Ь. Після слова «Додаток» друкують літеру, що позначає його послідовність. Кожний додаток слід починати з нової сторінки. Додаток повинен мати заголовок, який друкують симетрично відносно тексту з великої літери окремим рядком.

Ілюстрації, таблиці, формули і рівняння необхідно нумерувати в межах кожного додатка (наприклад, таблиця Б.2 – друга таблиця додатка Б).

Нумерація сторінок здійснюється арабськими цифрами в правому верхньому кутку, зі збереженням наскрізної нумерації усього тексту. Номер сторінки проставляють у правому верхньому куті сторінки без крапки в кінці. Усі сторінки нумеруються, окрім титульного аркуша та змісту (але вони враховуються в загальну кількість сторінок).

3. ЗАХИСТ ЗВІТІВ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ

3.1. Підготовка звітної документації до захисту

Після завершення терміну проходження навчальної практики студенти звітують на кафедрі про виконання її програми. Загальна форма такої звітності – подання звіту з позитивною оцінкою керівника від підприємства. Зразок титульного листа звіту зі стажування наведено в додатку А. Надається також щоденник практиканта, де міститься відгук керівника від підприємства – бази стажування про виконання студентом програми.

Письмовий звіт за результатами проходження практики разом із щоденником подається у встановлений термін керівнику від вищого навчального закладу для перевірки, рецензування і допуску до захисту. Письмова рецензія керівника практики від кафедри заноситься до щоденника практиканта.

Звіти, написані неакуратно, з помилками в розрахунках, практичних документах, без відповідних висновків, не належним чином оформлені, в яких частково або повністю відсутній практичний матеріал з окремих тем, повертаються студенту разом з рецензією на доопрацювання. Робота допускається до захисту в разі дотримання правил оформлення й виконання в повному обсязі.

Оформлений за всіма вимогами і прорецензований звіт приймається викладачем – керівником від кафедри навчального закладу протягом тижня після закінчення практики. За результатами захисту звіту виставляється диференційована оцінка. Оцінку за стажування проставляють у заліково-екзаменаційну відомість та індивідуальний план студента. Під час визначення рівня академічної успішності для отримання студентом диплома разом із іншими оцінками враховується й оцінка за проходження практики.

Інформація про проходження практики та її підсумки обговорюється на засіданні кафедри управління інноваційною діяльністю та сферою послуг, а загальні підсумки підводяться на засіданні ради факультету економіки та менеджменту. Студент, який без поважних причин не виконав програму навчальної практики, направляється на практику повторно або ж відраховується з університету.

3.2. Захист звіту про проходження практики

Захист звіту кожним студентом здійснюється на кафедрі управління інноваційною діяльністю та сферою послуг комісією, що призначається завідувачем кафедри. Захист звіту завершується виставленням студенту диференційованої оцінки, про що робиться запис у індивідуальному плані студента. З метою забезпечення єдиних критеріїв, переваги в оцінці результатів

проходження навчальної практики надаються керівнику практики від університету.

До захисту допускаються студенти, які представили у повному обсязі звіт та всі документи, що супроводжують процес проходження практики.

При захисті студент повинен вільно володіти теоретичним і практичним матеріалом, робити висновки і пропозиції з питань програми.

Захищений звіт про проходження практики зберігається в навчальному закладі. За необхідності він може бути використаний при написанні наукової, дипломної роботи тощо.

3.3. Система оцінювання результатів практики

| № з/п | Об'єкт оцінки | Максимальна кількість балів, яку може одержати студент |
|----------------|--|--|
| 1. | Оцінювання звіту з практики (відповідність змісту практики завданням роботи) | 55 |
| 2. | Оформлення звіту | 15 |
| 3. | Захист практики | 30 |
| Усього: | | 100 |

Критерії оцінювання звіту з практики (0-55 балів):

- 1) ступінь розкриття практичних аспектів діяльності підприємства готельно-ресторанного господарства у відповідності до програми практики;
- 2) логічний взаємозв'язок викладеного матеріалу;
- 3) наочність та якість ілюстративного матеріалу;
- 4) ступінь самостійності проведеного дослідження;
- 5) відповідність побудови роботи поставленим цілям і завданням.

Критерії оцінювання оформлення звіту (0-15 балів):

- 1) відповідність обсягу та оформлення роботи встановленим вимогам;
- 2) наявність у додатках до звіту самостійно складених документів;
- 3) наявність у додатках документів від підприємства, що підтверджують аргументованість зроблених висновків у звіті з практики.

Критерії оцінювання захисту практики (0-30 балів):

- 1) вміння чітко, зрозуміло та стисло викладати основні засади проведеного дослідження у відповідності до програми практики;
- 2) повнота, глибина, обґрунтованість відповідей на питання членів комісії за змістом роботи;
- 3) ґрунтовність висновків та рекомендацій щодо практичного використання результатів дослідження.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ECTS | Оцінка за національною шкалою | |
|--|-------------|--|---|
| | | для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| 90 – 100 | A | відмінно | зараховано |
| 82 – 89 | B | добре | |
| 74 – 81 | C | | |
| 64 – 73 | D | задовільно | |
| 60 – 63 | E | | |
| 35 – 59 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |
| 1 – 34 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

Підсумкова оцінка виставляється комісією колегіально за наступними критеріями:

Якщо студент повністю виконав програму навчальної практики; своєчасно та якісно виконав усі передбачені програмою практики завдання; оволодів відповідними практичними навичками та вміннями, набув здатність використовувати їх; виявив сукупність усвідомлених знань щодо діяльності підприємства, де проходила практика; виявив творчі здібності та вміння виконувати індивідуальні та колективні завдання, самостійно здобувати знання, знаходити відповідні джерела інформації; аргументовано і логічно формулював висновки та робив узагальнення у звіті про проходження практики, глибоко і всебічно розкривав зміст завдань, які ставилися в процесі проходження практики, студент може отримати від 90 до 100 балів, що відповідає оцінці «А» за шкалою ECTS.

Якщо студент повністю виконав програму навчальної практики; своєчасно та якісно виконав усі передбачені програмою практики завдання; оволодів відповідними практичними навичками та вміннями, набув здатність використовувати їх; виявив сукупність усвідомлених знань щодо діяльності підприємства, де проходила практика; виявив творчі здібності та вміння виконувати індивідуальні та колективні завдання, самостійно здобувати знання, знаходити відповідні джерела інформації; логічно формулював висновки та наводив узагальнення у звіті про проходження практики, глибоко і всебічно розкривав зміст питань, які ставилися в процесі проходження практики; але допускав на захисті звіту про проходження практики окремі помилки, студент може отримати від 82 до 89 балів, що відповідає оцінці «В»

за шкалою ECTS.

Якщо студент повністю виконав програму навчальної практики; своєчасно та якісно виконав усі передбачені програмою практики завдання; оволодів відповідними практичними навичками та вміннями, набув здатність використовувати їх; виявив сукупність усвідомлених знань щодо діяльності підприємства, де проходила практика; виявив творчі здібності та вміння виконувати індивідуальні та колективні завдання, самостійно здобувати знання, знаходити відповідні джерела інформації; логічно формулював висновки та робив узагальнення у звіті про проходження практики, всебічно розкривав зміст питань, які ставилися в процесі проходження практики; але не виявив творчого підходу до написання звіту про проходження практики допускав на захисті звіту про проходження практики окремі помилки; не зовсім точно висвітлив свою діяльність як практиканта, студент може отримати від 74 до 81 балів, що відповідає оцінці «C» за шкалою ECTS.

Якщо студент виконав значну частину програми навчальної практики; виконав усі передбачені програмою практики завдання, оволодів відповідними практичними навичками та вміннями, набув здатність використовувати їх; виявив сукупність усвідомлених знань щодо діяльності підприємства, де проходила практика; виявив вміння виконувати індивідуальні та колективні завдання; логічно формулював висновки та робив узагальнення у звіті про проходження практики, розкривав зміст питань, які ставилися в процесі проходження практики; але не виявив творчого підходу до написання звіту про проходження практики допускав на захисті звіту про проходження практики значні помилки; не зовсім точно висвітлив свою діяльність як практиканта, студент може отримати від 64 до 73 балів, що відповідає оцінці «D» за шкалою ECTS.

Якщо студент виконав значну частину програми навчальної практики; виконав більшу частину передбачених програмою практики завдань; певною мірою оволодів відповідними практичними навичками та вміннями, набув здатність використовувати їх; виявив сукупність усвідомлених знань щодо діяльності підприємства, де проходила практика; проте допускав значну кількість суттєвих помилок при написанні та захисті звіту про проходження практики; не розумів сутності окремих завдань, студент може отримати 60–63 балів, що відповідає оцінці «E» за шкалою ECTS.

Якщо студент фрагментарно виконав програму програми навчальної практики; виконав незначну частину передбачених програмою практики завдань; не зумів оволодіти відповідними практичними навичками та вміннями, не набув здатність використовувати їх; не виявив сукупності усвідомлених знань щодо діяльності підприємства, де проходила практика; допускав значну кількість суттєвих помилок при написанні та захисті звіту про проходження практики, студент може отримати від 35 до 59 балів, що відповідає оцінці «FX» за шкалою ECTS.

Якщо студент фрагментарно виконав програму навчальної практики; виконав незначну частину передбачених програмою практики завдань; не зумів оволодіти відповідними практичними навичками та вміннями, не набув

здатність використовувати їх; не виявив сукупності усвідомлених знань щодо діяльності підприємства, де проходила практика; не виконав окремі завдання керівників практики; допускав велику кількість суттєвих помилок при написанні та захисті звіту про проходження практики, не виконав окремі завдання керівників практики, студент може отримати від 1 до 34 балів, що відповідає оцінці «F» за шкалою ECTS.

При одержанні незадовільної оцінки з навчальної практики студент направляється на практику повторно або відраховується з університету.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Законодавча та нормативна

1. Закон України “Про туризм” (324/95-ВР) // Відомості Верховної Ради України, 1995. – № 31. – С. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222-VIII (222-19) від 02.03.2015, ВВР, 2015, № 23, с.158).
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004–07–01. – К. : Держстандарт України, 2004. – 17 с.
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004–01–07. – К. : Держстандарт України, 2003. – 13 с.
4. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: від 01.07.04. – К. : Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – К. : Держстандарт України, 2006. – 28 с.
6. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.
7. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. – № 19. – К., 2004.
8. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативно правових актів / Під заг. ред. проф. В.К. Федорченка; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К. : Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.
9. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.2002 №219.
10. Сфера обслуговування в Україні : нормативні документи : збірник основних законодавчих актів / О.М. Роїна (упор.). – К. : КНТ, 2007. – 457 с.

Базова

11. Андрушків Б.М. Основи організації підприємницької діяльності або абетка для підприємця: навч. посіб. / Б.М. Андрушків, Ю.Я. Вовк, В.В. Гецько, П.Д. Дудкін, Н.Б. Кирич, О.Б. Погайдак, І.І. Стойко. – Тернопіль : Вид. ТНТУ. – 2010. – 300 с.
12. Андрушків Б.М. Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку. Монографія / Андрушків Б.М., Дудкін П.Д., Паляниця В.А., Стойко І.І. та ін. / Тернопіль: Терно-Граф. – 2009. – 976 с.
13. Байлік С.І. Організація готельного господарства : підруч. / С.І. Байлік, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
14. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б.М. Андрушків, Л.Я. Малюта, Г.Й. Островська та ін. – Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.
15. Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. / М.П. Мальська, О.М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.

16. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підруч.: для вищ. навч. закл. / за ред. П'ятницької Н.О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К. : Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
17. Організація туризму: підруч. / І. М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покоłodна та ін. ; за ред І. М. Писаревського. – Х. : ХНАМГ, 2013. – 541 с.
18. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник. / Г. Й. Островська. – Тернопіль : Підручники і посібники, 2018. – 268 с.
19. Русавська В.А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. / В.А. Русавська. – Київ : “Видавництво Ліра-К”, 2016. – 280 с.

Допоміжна

20. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / В.В. Архіпов – К. : Центр учбової літератури, 2015. – 280 с.
21. Барна справа: підруч. / В.С. Ростовський, С.М. Шамян. – К. : Центр учб. л-ри, 2011. – 395 с.
22. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. Браймер; пер. с англ. – М. : Аспект Пресс, 2016. – 325 с.
23. Дахно І.І. Країни світу: Енциклопедичний словник / І.І. Дахно, С.М. Тимофієв. – К. : МАПА, 2011. – 602 с.
24. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2012.
25. Історія туризму : підруч. / В.В. Абрамов, М.В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2010. – 294 с.
26. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.
27. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. / за ред. Г.Т. П'ятницької. – К. : КНТЕУ, 2015. – 430 с.
28. Мазаракі А.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі та ін., за заг. ред. Н.О. П'ятницької. – 2 -ге вид., пероб. та допов. – К. : Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.
29. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : Монографія / Г.Т П'ятницька. – К. : КНТЕУ, 2015. – 465 с.
30. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа : Довідник офіціанта. Електронний ресурс / Я.М Сало. – Львів : Афіша, 2010. – 304 с.

Інформаційні ресурси

31. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://3umf.com/doc/449/>.

32. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
33. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439>.
34. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту : <http://www.ukr-hotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
35. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak>.
36. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nau.kiev.ua>.
37. Правила роботи підприємств громадського харчування, затверджені наказом МЗЕЗ України від 03.07.95 р. № 129 та зареєстровані в Мін'юсті України 20.07.95 р. за №230/766 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kontrakty.com.ua/norma/1999/35/35temd1.htm>.
38. Наукова бібліотека ім.Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua>.
39. Бізнес в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrbiz.net>.

**Тернопільський національний технічний університет
імені Івана Пулюя**

Факультет економіки та менеджменту

Кафедра управління інноваційною діяльністю та сферою послуг

ЗВІТ

**ПРО ПРОХОДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНОЇ
ПРАКТИКИ**

на підприємстві _____

Виконав: студент II курсу, групи БР-21
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна
справа»

Керівник _____

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка: ECTS _____

Члени комісії: _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

Тернопіль – 2018

Освітній рівень – «Бакалавр»

Спеціальність – 241 «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Б. М. Андрушків

«__» _____ 2018 року

**ЗАВДАННЯ
НА НАВЧАЛЬНУ ПРАКТИКУ СТУДЕНТУ**

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема практики (роботи) _____

керівник практики (роботи) _____

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

2. Вихідні дані практики: Теоретичні розробки за темою дослідження. Наукові дослідження з Інтернет-ресурсів. Матеріали виробничо-господарської діяльності базового підприємства.

3. Зміст звіту: Вступ. Загальна характеристика закладу готельно-ресторанного господарства. Дослідження діючої організаційної структури закладу готельно-ресторанного господарства. Організація закладу готельного (ресторанного) господарства. Висновки. Перелік використаної літератури.

Календарний план проходження практики

| № з/п | Назви робіт | Тижні проходження практики | | | | | |
|-------|---|----------------------------|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Інструктаж з техніки безпеки та охорони праці | * | | | | | |
| 2 | Ознайомлення з програмою та індивідуальним завданням | * | | | | | |
| 3 | Ознайомлення з базою практики, структурою, продукцією, послугами підприємства | * | | | | | |
| 4 | Дослідження теоретичних питань за темою | * | * | | | | |
| 5 | Виконання індивідуальних досліджень роботи базового підприємства | | * | | | | |
| 6 | Оформлення щоденника, звіту про практику | | * | | | | |
| 7 | Складання заліку з практики | | | * | | | |

Студент _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник практики _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

Вимоги державних стандартів щодо оформлення списку літератури

| ПРИКЛАДИ БІБЛІОГРАФІЧНОГО ЗАПИСУ | |
|---|---|
| За назвою | “Дванадцятка”: Наймолодша львівська літературна богема 30-х років ХХ століття : антологія урбаністичної прози / авт. проєкту Василь Габор. – Львів : Піраміда, 2006. – 344 с. : іл. – (Українська Літературна Спадщина). – До 750-ліття Львова. – Видавничий проєкт “Приватна колекція”. – ISBN 966-8522-70-2. |
| Збірник без загальної назви | 1. Античная мифология : энциклопедия / [сост., ред. и предисл. К. Королева]. – М. ; СПб : Эксмо : Мидгард, 2005. – 768 с. : ил. – ISBN 5-699-07260-8. 2. Збірник текстів з курсу “Педагогіка”. У 3 ч. Ч. 1. Дидактика : навч.-метод. посіб. / за заг. ред. Л. Ковальчук. – Львів : ВЦ ЛНУ ім. І. Франка, 2007. – 120 с. – ISBN 978-966-613-552-3. 3. Nierowności społeczne a wzrost gospodarczy. Zesz. nr 10. Gospodarka oparta na wiedzy / [red. Michał Gabriel] ; Uniwersytet Rzeszowski, Katedra Teorii Ekonomii. – Rzeszow : [b. w.], 2007. – 626 s. – ISBN 978-83-7338-309-8. |
| Словники | 1. Тимошенко З. І. Болонський процес в дії : словник-довідник основ. термінів і понять з орг. навч. процесу у вищ. навч. закл. / З. І. Тимошенко, О. І. Тимошенко. – К. : Європ. ун-т, 2007. – 219 с. 2. Європейський Союз : словник-довідник [уклад. Н. Яцко та ін.]. – 2-ге вид., оновлен. – К. : Карпенко, 2007. – 119 с. |
| 1 автор | 1. Блум Гарольд. Західний канон: книги на тлі епох : пер. з англ. / Гарольд Блум ; [заг. ред. Ростислава Семківа]. – К. : Факт, 2007. – 720 с. – (“Висока полиця”). – ISBN 978-966-359-205-3. – ISBN 966-359-091-0 (серія). 2. Вовк Володимир Михайлович. Математичні методи дослідження операцій в економіко-виробничих системах : монографія / В. М. Вовк. – Львів : ВЦ ЛНУ ім. І. Франка, 2007. – 584 с. – ISBN 979966-613-532-5. |
| Аналітичний опис | 3. Войтович Л. Доля і недоля міста Роздолу / Л. Войтович // Миколаївщина : зб. наук. ст. / Ін-т українознав. ім. І. Крип'якевича НАН України ; [редкол. : Л. Войтович (відп. ред.), О. Головка, М. Литвин та ін.]. – Львів, 2006. – Т. 3. – С. 177–223. – ISBN 966-02-1224-0. 4. Губерначук С. У гербах української шляхти / С. Губерначук // Українська культура. – 2008. – № 8. – С. 32–33. 5. Ісасвич Я. Українське книгознавство: етапи розвитку / Ярослав Ісасвич // Вісник Львівського університету. Серія : книгознавство, бібліотекознавство, інформаційні технології. – Львів : ЛНУ ім. І. Франка, 2006. – Вип. 1. – С. 7–19. – ISSN 0201-758X. – ISSN 0460-0509. 6. Hrytsak Y. Історія одного імені / Y. Hrytsak // States, Societies, Cultures : East and West : Essays in Honor of Jaroslaw Pelenski = Держави, суспільства, культури : Схід і Захід : зб. на пошану Ярослава Пеленського / National Academy of Sciences of Ukraine, European Research Institute, W. K. Lypynsky East European Research Institute ; ed. by : J. Duzinkiewicz (Editor-in-Chief), M. Popovych, V. Verstiuk, N. Jakovenko. – New York : Ross, 2004. – P. 351–368. – ISBN 0-88354-181-5. |
| 2 автори | 1. Попова Ирина Николаевна. Грамматика французского языка. Практический курс Le Francais : учеб. для студ. вузов / И. Н. Попова, Ж. А. Казакова. – Изд. 12-е стер. – М. : Нестор Академик Паблишерз, 2003. – 480 с. – ISBN 0460-0509. 2. Савчин Володимир Павлович. Електронне перенесення в напівпровідникових структурах : навч. посіб. для студ. ВНЗ / В. П. Савчин, Р. Я. Шувар. – Львів : ВЦ ЛНУ ім. І. Франка, 2008. – 688 с. – ISBN 978-966-613-569-1. |
| Аналітичний опис | 3. Каленюк І. Економічні часописи, технологічні уклади і прогнози майбутнього / Ирина Каленюк, Костянтин Корсак // Наук. світ. – 2008. – № 9. – С. 3–5. 4. Кондратюк К. Українське національне відродження ХІХ – початку ХХ століть у сучасній вітчизняній історіографії / Костянтин Кондратюк, Віктор Мандзяк // Українська історіографія на зламі ХХ і ХХІ століть: здобутки і проблеми : колект. моногр. / за ред. Л. Зашкільняка ; М-во освіти і науки України ; ЛНУ ім. І. Франка. – Львів : [ЛНУ ім. І. Франка], 2004. – 406 с. – ISBN 966-613-185-4. |

| | |
|---------------------------|---|
| 3 автори | <p>1. Воробель Яніна Максимівна. Англійська мова : навч. посіб. / Яніна Максимівна Воробель, Ольга Анатоліївна Шумська, Михайло Зенонович Гамкало. – Львів : ВЦ ЛНУ ім. І. Франка, 2006. – 106 с. : іл. – ISBN –.</p> <p>2. Глинський Ярослав Миколайович. Паскаль. Turbo Paskal i Delphi : навч. посіб. / Глинський Я. М., Анохін В. Є., Ряжська В. А. – 4-те вид. – Львів : [Деол, СПД Глинський], 2003. – 144 с. – ISBN 9667449-17-3.</p> |
| <i>Аналітичний опис</i> | <p>3. Шевченко О. Відлітають сірим шнуром... : [поет А. Могильний : некролог] / Олесь Шевченко, Василь Соловей, Станіслав Вишенський // Літ. Україна. – 2008. – 11 верес.</p> |
| 4 автори | <p>1. Історія світової та української культури : підруч. для студ. ВНЗ / В. Греченко, І. Чорний, В. Кушнерук, В. Режко. – К. : Літера, [2005]. – 464 с. – ISBN 966-95287-8-X.</p> <p>2. Український орфографічний словник : близько 170 000 слів / за ред. В. М. Русанівського ; [уклали : В. В. Чумак, І. В. Шевченко, Л. Л. Шевченко, Г. М. Ярун] ; НАН України ; Укр. мовно-інформ. фонд ; Ін-т мовознав. ім. О. О. Потебні. – Вид. 6-те, переробл. і допов. – К. : Довіра, 2006. – 960 с. – (Словники України). – ISBN 966-507-206-4.</p> |
| <i>Аналітичний опис</i> | <p>3. Використання техногенної сировини для виготовлення кераміки / І. С. Субота, Т. І. Булка, О. А. Шмельова, Р. А. Шугайло // Буд-во України. – 2008. – № 2. – С. 22–23.</p> <p>4. Реальні ли перспективи енергетического развития Украины? / А. И. Амошина, В. В. Федоренко, Н. Г. Белопольский, Д. К. Турченко // Економіка та держава. – 2007. – № 10. – С. 4.</p> |
| 5 авторів і більше | <p>1. Новітня історія країн Західної Європи та Північної Америки, 1918–1945 рр. : навч. посіб. для студ. ВНЗ / Баран З. А., Кипаренко Г. М., Мовчан С. П. [та ін.] ; за ред. М. Швагуляка. – Львів : Афіша, 2005. – 288 с. – ISBN 966-325-052-6.</p> <p>2. Вища математика : навч. посіб. для студ. ВНЗ. У 2 ч. / Лиман Федір Миколайович, Власенко Віталій Федорович, Петренко Світлана Віталіївна та ін.]. – Суми : Університет. книга, 2006. – 624 с. – ISBN 966-680-230-9.</p> |
| <i>Аналітичний опис</i> | <p>3. Нейтронні дослідження взаємодії молекул поверхнево-активних речовин в неполярному розчиннику / В. І. Петренко, Л. А. Булавін, М. В. Авдєєв [та ін.] // Укр. фіз. журнал. – 2008. – № 3. – С. 229–234. – Резюме рос., англ. – Бібліогр. : с. 233.</p> |
| Газета | <p>1. Урядовий кур'єр : газ. центр. органів виконав. влади України / засн. Кабінет Міністрів України ; голов. ред. Алла Ковтун. – 1990– . – К. : Преса України, 2008– . – Виходить у вівт., сер., четв., п'ятн. та суботу. 2008, 25 листоп., № 221 (3881).</p> |
| Журнал | <p>1. Вища школа : наук.-практ. журн. / засн. М-во освіти і науки України ; голов. ред. І. О. Вакарчук. – 2001– . – К. : Знання, 2008– . – Щомісяч. – ISSN 1682-2366. 2008, № 8–10.</p> |
| Дисертація | <p>1. Панчишин Тарас Володимирович. Інвестиційна діяльність в умовах ринкової трансформації економіки України : дис. ... канд. екон. наук : 08.01.01 / Панчишин Тарас Володимирович. – Львів, 2005. – 214 с. – Бібліогр. : с. 192–205.</p> <p>2. Мацевко Ірина Іванівна. Неославізм у суспільнополітичному житті Галичини (1908–1914 рр.) : дис. ... канд. іст. наук : 07.00.02 / Мацевко Ірина Іванівна. – Львів, 2001. – 200 с. – Бібліогр. : с. 171–200.</p> |
| Автореферат | <p>1. Мацюк Г. П. Кодифікація української мови в галицьких граматиках першої половини ХІХ ст. : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра філол. наук : спец. 10.02.01 “Українська мова” / Мацюк Галина Петрівна ; Ін-т мовознав. ім. О. О. Потебні НАН України. – К., 2002. – 32 с.</p> <p>2. Авраменко О. В. Стан сильного душевного хвилювання: кримінально-правові та психологічні аспекти : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.08 “Кримін. право та кримінологія; кримін.-викон. право” / Авраменко Олексій Володимирович ; Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. – Львів, 2008. – 19 с.</p> |

| | |
|--|---|
| Матеріали конференцій, з'їздів | 1. Оцінка й обґрунтування продовження ресурсу елементів конструкцій : праці конф., 6—9 черв. 2000 р., Київ. Т. 2 / відп. ред. В. Т. Трощенко. — К.: НАН України, Ін-т пробл. міцності, 2000. — С. 559—956, XIII, [2] с. 2. Проблеми обчислювальної механіки і міцності конструкцій: зб. наук. пр. / наук. ред. В. І. Моссаковський. — Дніпропетровськ : Навч. кн., 1999. — 215 с. — ISBN 966-7056-81-3. |
| Тези доповідей на конференції | 3. Третьяк В. В. Возможности использования баз знаний для проектирования технологии взрывной штамповки / В. В. Третьяк, С. А. Стадник, Н. В. Калайтан // Современное состояние использования импульсных источников энергии в промышленности : междунар. науч.-техн. конф, 3—5 окт. 2007 г. : тезисы докл. — Х., 2007. — С. 33. |
| Стандарти | Якість води. Словник термінів : ДСТУ ISO 6107-1:2004 — ДСТУ ISO 6107-9:2004. — [Чинний від 2005—04—01]. — К. : Держспоживстандарт України, 2006. — 181 с. — (Національні стандарти України). |
| Депоновані наукові праці | 1. Разумовский В. А. Управление маркетинговыми исследованиями в регионе / В. А. Разумовский, Д. А. Анреев. — М., 2002. — 210 с. — Деп.в ИНИОН Рос.акад. наук 15.02.03, № 139876. |
| Законодавчі та нормативні документи | 1. Медична статистика : зб. нормат док. / упоряд. та голов. ред. В. М. Заболотько. — К. : МНІАЦ мед. статистики : Медінформ., 2006. — 459 с. — (Нормативні директивні правові документи). 2. Експлуатація, порядок і терміни перевірки запобіжних пристроїв посудин, апаратів і трубопроводів теплових електростанцій : СОУ–Н ЕЕ 39.501 : 2007. — Офіц. вид. — К. : ГРІФРЕ : М-во палива та енергетики України. 2007. — VI, 74 с. — (Нормативний локумент Мінпаливенерго України. Інструкція). |
| Електронні ресурси | 1. Атлас мира [Электронный ресурс] : мощные тематич. карты регионов, истор. справки и путеводители, экономич. обзоры, масштабирование любой точки планеты. — 80 Min / 700 MB. — [К.] : Компроект / ТОВ “Фортресс Паблішинг”, 2004. — 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. — (Master Soft ; Делаем знания доступными). — Систем. вимоги: Pentium 100 MHz ; 32 Mb RAM ; 8 Mb Video ; від 2-х до 32-х CD-ROM ; Windows 95/98/ME/ XP/2000. — Назва з контейнера. 2. Библиотека і доступність інформації у сучасному світі [Електронний ресурс] : електронні ресурси в науці, культурі та освіті : підсумки 10-ї Міжнар. конф. “Крим-2003” / Л. Й. Костенко, А. О. Чекмарьов, А. Г. Бровкін, І. А. Павлуша // Бібліотечний вісник. — 2003. — № 4. — С. 43. — Режим доступу до журн. : http://www.nbu.gov.ua/articles/2003/03klinko.htm |
| Картографічні видання | 1. Историчний атлас Галичини [Карти] : карти, схеми, автентичні гравюри і печатки з праісторичних часів до ХХ ст. / уклад. Володимир Грабовецький. — Івано-Франківськ : [б. в.], 1996. — 49 с. : іл., карти, схеми. — ISBN —. 2. Львів [Карти] : панорама історичного центру : довідник-путівник / [Р. Атоян ; відп. за вип. І. Чумақ]. — 3-ге вид., випр. та допов. — 1 : 80. — Львів : [Укрпол / М. Чумақ], 2008. — 1 к. : кольор. мальов. ; 48×69/12 см. — Тексти : Хронологія Львова : етапи. Площа Ринок |
| Опис з помилкою | 1. Ценгелевич [має бути Ценглевич] Каспер // Довідник з історії України (А–Я) / Ін-т іст. дослідж. Львів. нац. ун-ту ім. І. Франка ; вид-во “Гене́за” ; [за заг. ред. І. Підкови і Р. Шуста]. — Вид. 2-ге, доопрац. і допов. — К. : Гене́за, 2001. — С. 1033. — ISBN 966-504-179-7. |

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ЩОДЕННИК ПРАКТИКИ

Організаційно-економічна

студента _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

Факультет _____ економіки та менеджменту

Кафедра _____ управління інноваційною діяльністю та сферою послуг

Освітній рівень _____ бакалавр

Напрямок підготовки _____ 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність _____ 241 «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

_____ II _____ курс, група _____ БР-21

Студент _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

прибув на підприємство, організацію, установу

Печатка

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

(підпис)

(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

Вибув з підприємства, організації, установи

Печатка

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

(підпис)

(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

