

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

Проректор з науково-педагогічної роботи  
доц. Пантелеймонов А.В.



**РОБОЧА ПРОГРАМА  
ОЗНАЙОМЧОЇ ПРАКТИКИ**

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Галузь знань 024 «Сфера обслуговування»

Спеціальність : 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Програму рекомендовано до затвердження Вченю радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

“ 28 ” серпня 2018 року, протокол № 1

**РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ:** Решетняк О.І., к.е.н., доцент, доцент кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Програму схвалено на засіданні кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Протокол від “ 28 ” серпня 2018 року, протокол № 1

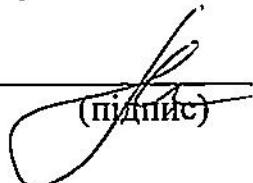
В.о. завідувача кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

  
Данько Н.І.  
 (підпис)

Програму погоджено методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від “ 28 ” серпня 2018 року, протокол № 1

Голова методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

  
Григорова - Беренда Л. І.  
 (підпис)

## ВСТУП

Програма ознайомчої практики складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа.

Предметом ознайомчої практики є основи організації, управління та ефективної виробничої та маркетингової діяльності готельно-ресторанних підприємств.

### **1. Опис ознайомчої практики**

Ознайомча практика є однією з форм організації освітнього процесу, яка направлена на ознайомлення зі структурою та основами управління готельно-ресторанних підприємств, що дозволяє пов'язати теоретичне навчання з практичною діяльністю студентів.

#### **1.1. Мета викладання ознайомчої практики**

Метою практики є ознайомлення з особливостями функціонування готельно-ресторанних підприємств, проблемами та перспективами їх розвитку, напрямками удосконалення системи управління їх діяльністю в сучасних умовах господарювання.

#### **1.2. Основні завдання ознайомчої практики**

Завданням практики є отримання студентами комплексу професійних компетенцій щодо:

- адаптації теоретичних положень, отриманих під час вивчення курсів «Вступ до гостинності», «Основи підприємництва», «Кулінарне мистецтво» та ін., а також викладених у спеціальній навчальній літературі, передового досвіду управління підприємницькою діяльністю в сфері готельно-ресторанної індустрії до умов функціонування конкретного підприємства;
- проведення аналізу правових основ та державних стандартів, що регулюють діяльність готельно-ресторанних підприємств;
- ознайомлення зі структурою та основами управління готельно-ресторанних підприємств;
- ознайомлення з основами управління персоналом та маркетингової діяльності на підприємствах готельно-ресторанної індустрії.
- 

#### **1.3. Характеристики ознайомчої практики**

Згідно навчального плану практика проводиться на 1-му курсі загальною тривалістю 3 тижні.

Кількість кредитів: 5. Загальна кількість годин:150

Семестр:2. Вид контролю: залік.

#### **1.4. Заплановані результати ознайомчої практики**

Результатом виробничо-ознайомчої практики є знайомство студента з прикладними завданнями, професійними обов'язками, що належать до компетенції фахівця з готельно-ресторанної справи.

**Згідно з вимогами освітньо-професійної програми після проходження ознайомчої практики (І курс) студент повинен уміти:**

- формулювати основні обов'язки фахівців із готельно-ресторанної справи;
- орієнтуватися в основних законодавчих актах та державних стандартах, що регулюють діяльність готельно-ресторанних підприємств;
- збирати, обробляти, самостійно аналізувати й інтерпретувати управлінську, маркетингову та господарчу інформацію, яка характеризує істотні внутрішні і зовнішні умови діяльності готельно-ресторанного підприємства;
- визначати сфери застосування інформаційних технологій та засобів автоматизації управління на готельно-ресторанних підприємствах, визначати основне спеціальне програмне забезпечення, що використовується для бронювання та автоматизації замовлень, тощо.

– орієнтуватися в структурі персоналу та системі організації й оплати праці персоналу готельно-ресторанних підприємств.

## **2. Зміст та організація проведення ознайомчої практики**

Ознайомча практика на I курсі здійснюється з відривом від навчального процесу в другому семестрі протягом трьох тижнів.

Програма ознайомчої практики складена відповідно до освітнього-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Навчально-методичне забезпечення і керівництво практикою здійснюється викладачами випускаючої кафедри. Закріплення студентів за базами практики та призначення керівників від кафедри оформлюється наказом ректора університету. Відповідність за організацію та проведення практики студентів покладається на керівника практики від навчального закладу.

Під час практики студент відвідує екскурсії під контролем викладача на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу, і виконання самостійних завдань. Керівництво практикою здійснюється кафедрою міжнародної електронної комерції та готельно-рестораної справи. Студенти зазвичай ознайомлюються з діяльністю в маркетингових, управлінських або в інших відділах підприємств готельно-ресторанного бізнесу, що здійснюють основні види його діяльності.

В процесі проходження ознайомчої практики студенти засвоюють певні практичні професійні функції працівника готельно-ресторанного підприємства, а також здійснюють збір матеріалів для підготовки звіту.

В процесі освоєння дисципліни використовуються такі освітні технології:

- Екскурсійні лекції;
- Розрахунково-аналітичні завдання;
- Самостійна робота студентів;
- Консультації викладачів.

Екскурсії під час практики проводяться з метою надбання студентами найбільш повної уяви про базу практики, її структуру, взаємодію її окремих підрозділів, діючу систему управління. Екскурсії здійснюються на основні виробничі дільниці, складські та транспортні господарства, галузеві виставки за тематикою дослідження, на провідні підприємства галузі.

Перед початком ознайомчої практики відповідальний керівник практики повинен організувати установчу конференцію (інформаційні збори), під час якої студентам повідомляють мету, завдання, місце проведення, тривалість практики, обв'язки та права студента-практиканті, порядок оформлення, обсяг звітної документації і захист звіту, критерії диференційного заліку з практики, а також правила з техніки безпеки та трудової дисципліни оформляють документально та підтверджують підписом кожного зі студентів.

## **3. Вимоги до баз ознайомчої практики**

Ознайомча практика проводиться на закріплених за університетом організаціях (підприємствах). Об'єктами практики повинні виступати готельно-ресторанні підприємства різних форм власності та організаційно-правових форм, які є юридичними особами та здійснюють один чи декілька видів економічної діяльності, які відповідають таким вимогам:

- наявність структур, що відповідають спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, за якою здійснюється підготовка фахівців в Університеті на кафедрі міжнародної електронної комерції та готельно-рестораної справи;
- забезпечення кваліфікованого керівництва практикою студентів;

- надання студентам на час практики можливості ознайомлення з робочими місцями за різними видами роботи відповідно спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа;

- надання студентам права користування економічною та іншою документацією, необхідною для виконання робочої програми практики.

Це повинні бути підприємства, які застосовують сучасні форми та методи ведення господарства та управління. Високий рівень професіоналізму фахівців базових підприємств повинен забезпечувати можливість сприяння практикантам у здобутті професійних умінь та навичок. З такими підприємствами університет повинен укласти відповідні угоди на її проведення та видає студентам направлення на практику, яке є підставою для зарахування на практику.

Практиканти також можуть самостійно підібрати для себе відповідне місце практики але при цьому повинні бути витримані умови, які висуває університет до підприємств, що є базами практики.

Підприємство, де студент проходить практику, стає об'єктом проведення самостійного прикладного дослідження та виконання звіту на фактичних даних реальної організації, що функціонує в ринкових умовах. На підприємстві – базі практики мають бути створені умови для ознайомлення з передовим досвідом та новітніми технологіями, які забезпечують організаційну, технологічну та управлінську діяльність підприємства.

Вибір баз практики повинен сприяти підвищенню якості і ефективності практичної підготовки студентів за відповідною спеціальністю. Тому за бази практики доцільно вибирати підприємства (готелі, ресторани, кафе, бари, мотелі, хостели та інш.), що мають укладені угоди про співпрацю з університетом з метою підготовки для них спеціалістів відповідних кваліфікацій.

Відповідність підприємств, установ та організацій критеріям проведення практики засвідчується протоколом перевірки, що проводиться керівником практики від кафедри (груповим керівником практики) та узгоджується із керівником практики від факультету і завідувачем міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи.

Розподіл студентів за об'єктами практики та призначення керівників проводиться кафедрою міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи і оформлюється наказом.

#### **4. Індивідуальні завдання**

Студенти під час проходження практики виконують індивідуальне завдання, яке тісно пов'язане з питаннями організації та технології в готельному та ресторанному господарстві.

*Перелік індивідуальних завдань:*

1. Шляхи впровадження сучасних інформаційних систем в діяльність готельного підприємства.
2. Шляхи впровадження цільових програм в готельному обслуговуванні.
3. Шляхи впровадження закордонного досвіду щодо підвищення культури обслуговування в готельних підприємствах.
4. Уdosконалення методів створення художньої композиції для інтер'єрного простору приміщень готелю.
5. Шляхи впровадження інноваційних дизайнерських рішень в інтер'єрі готельних підприємств.
6. Особливості організації послуг гостинності при розміщенні і обслуговуванні туристів-інвалідів.

## 5. Вимоги до звіту ознайомчої практики

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

- щоденник практики;
- титульний лист;
- завдання на практику;
- зміст звіту;
- вступ;
- основна частина звіту про виконання завдань практики;
- висновки;
- список використаної літератури;
- додатки (містять ті документи, на які студент посилається тексті);
- відгук керівника практики від підприємства.

Звіт по практиці повинен включати наступні дослідження.

Аналіз ринку та роботи готельно-ресторанних підприємств і визначення особливостей його підрозділів має бути проведений за наступними напрямами.

### 5.1. Аналіз ринку готельно-ресторанного бізнесу.

Дослідження структури ринку готельно-ресторанного бізнесу України та Харківської області. Аналіз окремих сегментів ринку. Опис основних сегментів споживчих ринків. Визначення привабливих сегментів ринку. Дослідження рейтингів підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Дослідження особистісних характеристик, що впливають на споживчу поведінку. Визначення та дослідження учасників процесу покупки. Ринкове позиціонування. Вибір і застосування стратегії позиціонування.

### 5.2. Загальна управлінська характеристика підприємств – об'єктів дослідження під час екскурсії

- Тип (категорія, розрядність) та статус підприємства (дата створення, юридична адреса, форма власності, належність до певної організаційно-правової форми, основні цілі та обмеження діяльності, загальна стратегія). Для цього використати інформацію Статуту, Установчого договору, Ліцензії на право здійснення відповідного виду підприємницької діяльності, Сертифікату відповідності тощо.
- Потужність підприємства. Для готельного підприємства – кількість койко-місць, кількість номерів; для ресторанного – кількість місць, кількість столиків.
- Оцінити вигідність місця розташування підприємства з точки зору характеру бізнесу, зручності для клієнтів тощо.
- Оцінити внутрішній вигляд будівлі та інтер'єру приміщень підприємства, відповідність стандартам (надати по можливості в додатках фото, відео, інші інформаційні матеріали підприємства).

### 5.3. Розгляд законодавчо-нормативної бази в сфері діяльності підприємства

- Розглянути основні законодавчі акти та державні стандарти, що регулюють діяльність готельного підприємства (ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення») та ресторанного підприємства (ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення», ДСТУ 4281:2004 «Заклади рестораниого господарства. Класифікація») та Закон України «Про туризм».
- Стисло навести основні положення цих стандартів та законодавчих актів.

### 5.4. Вивчення переліку напрямків діяльності підприємств, що досліджуються

- Розглянути перелік основних та додаткових послуг, що надаються підприємствами, які досліджуються.
- Оцінити якість послуг, що надаються, визначивши найбільш адекватні показники оцінки якості.

### 5.5. Вивчення системи управління персоналом на підприємстві

– Визначити та охарактеризувати організаційну структуру управління підприємства, використовуючи результати опитування, штатного розкладу, посадових інструкцій, положень про підрозділи тощо.

- Розглянути структуру персоналу.
- Розглянути систему навчання та підвищення кваліфікації кадрів.
- Оцінити якість обслуговування.

#### **5.6. Характеристика напрямків маркетингової діяльності підприємства**

- Проаналізувати сайт підприємства.
- Охарактеризувати та проаналізувати методи ціноутворення та маркетингові цінові стратегії, що використовуються на підприємстві.
- Вивчити практику організації реклами діяльності на підприємстві і структуру комплексу маркетингових комунікацій підприємства.
- Описати використання реклами на підприємстві за такими напрямками: види реклами: рекламні носії, характеристики каналів розповсюдження рекламних анонсів.

#### **5.7. Рекомендації щодо підвищення конкурентоспроможності підприємства**

- Надати рекомендації для підприємств, що були досліджені, щодо підвищення їх конкурентоспроможності.

Для аналізу й обробки статистичних даних, зібраних за час проходження практики, рекомендується застосувати статистичні методи. Під час виконання розрахункової частини бажано використання пакетів прикладних програм для обробки статистичної інформації (*Microsoft Office Excel* або прикладні програмні продукти).

Збір даних для характеристики й аналізу роботи підприємства та його підрозділів проводиться за поточний рік.

З метою виявлення закономірностей змін основних показників ринку готельно-ресторанної справи в динаміці бажано зібрати дані за 3–4 попередні роки.

*Загальні вимоги до оформлення звіту.* У тексті звіту про виконання завдань практики представити повністю всю інформацію згідно робочої програми практики. Звіт разом з оформленним щоденником підшивается в папку скорозшивачем.

Текст набирається на аркушах паперу стандартного формату А-4 з використанням шрифтів текстового редактора *Times New Roman*, кеглем 14, через 1,5 інтервали з дотриманням таких розмірів полів: верхнього і нижнього – 20 мм, лівого – 30 мм, правого – 10 мм. Нумерація сторінок у верхньому правому куті. Обсяг звіту повинен складати від 25 до 40 сторінок.

## **6. Підбиття підсумків ознайомчої практики**

Після завершення практики студенти звітують про виконання програми та індивідуального завдання ознайомчої практики.

Форма звітності студента за практику – це подання звіту, підписаного й оціненого керівником бази практики в друкованому вигляді.

Звіт разом з іншими документами, що передбачені робочою програмою практики (щоденник практики, характеристика та ін.), подається на рецензування керівнику практики від кафедри. Після доопрацювання та остаточного погодження з керівником практики від кафедри звіт у друкованому вигляді подається на захист.

До звіту можуть входити визначені програмами матеріали (фото та характеристика підприємства, ліцензії, сертифікати, брошури, реклама, візитки, цифрові та табличні дані результатів проходження практики тощо). Звіт має містити відомості про виконання студентом усіх розділів програми практики та індивідуального завдання, висновки і пропозиції, список використаної літератури тощо.

Заключне оформлення практики відбувається наприкінці практики, для чого виділяється 2-3 дні.

Вважаються тими, хто виконав навчальний річний план і переводиться на наступний курс студенти:

- які виконали робочу програму практики;
- отримали позитивний відгук від керівника практики підприємства;
- хто оформив звіт у відповідності до вимог;
- ті, хто захищив звіт з практики протягом встановленого терміну;

Звіт захищається студентом у комісії, що призначається завідувачем кафедри. До складу комісії можуть входити: керівник практики від факультету, керівник практики від кафедри (груповий керівник), керівник практики від бази практики (у разі можливості) та інші.

Комісія здійснює оцінювання результатів практики студентів за дворівневою шкалою оцінювання у терміни, встановлені відповідним наказом про проведення практики. Оцінювання результатів практики відбувається відповідно до принципів та критеріїв, передбачених робочою програмою практики. Оцінювання результатів практики здійснюється у кінці проходження практики шляхом оцінювання цілісної систематичної діяльності студентів протягом конкретного періоду. При виставленні диференційованої оцінки студенту враховується рівень теоретичної підготовки майбутнього фахівця, якість виконання завдань практики, рівень оволодіння професійними вміннями та навичками, ставлення до клієнтів та співробітників, акуратність, дисциплінованість, якість оформлення документації та час її подання. Результати захисту оцінюються за системою, яка запропонована Харківським національним університетом імені В.Н. Каразіна і заносяться до залікової книжки в день захисту.

Студент, який не виконав програму з практики, отримав негативний відгук про роботу або незадовільну оцінку при захисті звіту, направляється повторно на практику під час студентських канікул або відраховується із Університету.

## **7. Критерії оцінювання результатів ознайомчої практики**

**7.1. Результатом ознайомчої практики повинні stati:** усвідомлення студентами майбутньої сфері діяльності, змісту вищої освіти та фахової підготовки, комплексу фундаментальних і професійних знань, особливостей організації та змісту освітньо-професійної програми підготовки фахівців готельно-ресторанна справа, організації виховної роботи у ВНЗ, спрямованої на формування національної свідомості та гідності громадянина України, підвищенню рівня загальної культури, створення умов для розвитку особистості.

### **7.2. Схема нарахування балів**

**Критерії та бали оцінювання звіту з ознайомчої практики**

<i>№ n/n</i>	<i>Критерій оцінювання</i>	<i>Бали</i>
1	Характеристика (оцінка) з бази практики	5
2	Своєчасність здачі звіту на кафедру	5
3	Актуальність статистичної інформації	10
4	Повнота аналізу і наукова обґрутованість висновків	40
5	Відповідність звіту вимогам щодо оформлення і структури	10
6	Логічність і структурованість доповіді	10
7	Зміст і оформлення слайдів	10
8	Відповіді на запитання комісії	10
9	Творчий підхід до вирішення проблем, що виникали під час практики	Додаткові бали до оцінки

## 8. Методи контролю та схема нарахування балів

### 8.1. Методи контролю.

В процесі проходження практики студент веде щоденник практики, в якому зазначає свою діяльність. Після закінчення практики заповнений щоденник разом зі звітом у встановленій формі подається на кафедру керівнику практики, який переглядає його та складає відгук.

Звіт захищається студентом на звітній конференції.

Заключне оформлення практики відбувається наприкінці практики, для чого виділяється 2-3 дні.

Вважаються тими, хто виконав навчальний річний план і переводиться на наступний курс студенти:

- які виконали робочу програму практики;
- отримали позитивний відгук від керівника практики підприємства;
- хто оформив звіт у відповідності до вимог;
- ті, хто захистив звіт з практики протягом встановленого терміну (не пізніше 15 днів від початку семестру);

Оцінка захисту здійснюється комісією. Оцінка, отримана за підсумками захисту, виставляється в залікову книжку і відомість деканату.

### Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	для чотирирівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	
70-89	добре	зараховано
50-69	задовільно	
1-49	незадовільно	не зараховано

## 9. Рекомендована література

### Основна література

1. Архіпов В.В., Іваннікова Т.В., Архіпова А.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. Навчальний посібник. К.: 2007
2. Мазаракі А.А., Благополучна Н.П., Гайовий І.І., Григоренко О.М. Організація обслуговування у підприємствах рестораниного господарства: Підручник. К.: КНТЕУ, 2005.

### Допоміжна література

1. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18.11.2003. – №324/95-ВР // [www.rada.gov.ua/zakon](http://www.rada.gov.ua/zakon).
2. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1994 // [www.rada.gov.ua/zakon](http://www.rada.gov.ua/zakon).

3. ДСТУ 4268- 2003 Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення /- Київ, Держспоживстандарт України, 2004
4. ДСТУ ІО 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.
5. ДСТУ 3008-95. Документація. Звіт у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлення
6. ГОСТ 28681.4-95. Туристко-експурсіонное обслуживание. Классификация гостинниц.
7. ГОСТ 7.1.-84 Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления
8. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування // Наказ Держспоживстандарту України від 27.01.1999 № 37
9. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг // Наказ Держспоживстандарту України від 27.01.1999 № 37.
10. Мунін Г.Б., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Е.В. Управління сучасним готельним комплексом. Навчальний посібник. К.: Ліра, 2005.- 520с.
11. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. – К.: Центр Навчальної Літератури, 2003. – 348 с.
12. Роглєв Х.Й. Основи готельного менеджменту. Навч. посібник. - К.: Кондор, 2005.
13. Туризм и гостиничное хозяйство. Ученик. / Под ред. Чудновского А. Д. – М., 2003. – 448 с.
14. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. /За ред. проф. В. К. Федорченка - К : Вища школа., 2001. – 237 с.
15. Школа І.М. Менеджмент туристичної індустрії: Навчальний посібник. – Чернівці, 2003. – 662 с.
16. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації [/http://www. world – tourism.org.](http://www.world-tourism.org)

#### **8. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення**

- <http://www.wtcc.org/> - сайт Всесвітньої ради з туризму та подорожей (WTTC)
- <http://www.dffd.gov.ua/> – офіційний сайт Державного Фонду фундаментальних досліджень України
- <http://www.ukrstat.gov.ua/> - офіційний сайт Держкомстату України
- <http://prohotelia.com.ua> – сайт аналітичних публікацій по проблемам гостинності.
- <http://www.resto.kharkov.ua/kharkov/> - Сайт «Ресторанні заметки» - огляд ресторанів та кафе Харкова
- <http://www.top-hotels.ru/> – сайт з інформацією про кращі готелі світу.
- <http://www.rada.gov.ua> – Сервер Верховної Ради України.
- <http://www.nau.kiev.ua> – Нормативні акти України.
- <http://www.tourism.gov.ua> / - сайт Державної туристичної Адміністрації.
- <http://www.restcon.ru/> - сайт з питань ресторанного бізнесу .
- <http://www.tourism.ru> – сайт з інформацією про країнознавство.