

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ПЕРЕДДИПЛОМНОЇ ПРАКТИКИ	4
2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПЕРЕДДИПЛОМНОЇ ПРАКТИКИ	5
3. КЕРІВНИЦТВО ПЕРЕДДИПЛОМНОЮ ПРАКТИКОЮ	5
4. ЗМІСТ ПЕРЕДДИПЛОМНОЇ ПРАКТИКИ	7
4.1. Тематика індивідуального завдання	7
4.2. Загальне знайомство з підприємством – об’єктом практики	10
4.3. Практична діяльність в закладах розміщення	11
5. ВИМОГИ ДО ЗВІТУ З ПЕРЕДДИПЛОМНОЇ ПРАКТИКИ	15
6. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ПРАКТИКИ	18
7. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	19
ДОДАТКИ	20
Додаток А. Зразок титульної сторінки Звіту	21
Додаток Б. Зразок типового змісту Звіту	22
Додаток В. Зразок типового вступу до Звіту	23
Додаток Г. Загальна характеристика засобу розміщення	24
Додаток Д. Технологія експлуатації житлових приміщень готелю	27
Додаток Е. Технологія приймання та розміщення гостей готелю	30

ВСТУП

Практична підготовка студентів спеціальності 242 «Туризм» галузі знань 1401 «Сфера обслуговування» є обов'язковою складовою навчального процесу підготовки фахівців сфери гостинності.

Переддипломна практика логічно продовжує процес теоретичного навчання, сприяє формуванню професійно значимих умінь та навичок, психологічній готовності до виконання обов'язків на робочих місцях у готельно-туристичних комплексах.

Організація практичної підготовки регламентується Положенням про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України, що затверджено наказом Міністерства освіти України від 8.04.1993 р. № 93. Зміст практики визначається вимогами, що викладені в Державному галузевому стандарті вищої освіти з напрямку 0504 «Туризм», що затверджені наказом Міністерства освіти і науки України від 14.06.20004 р. № 476 та у Варіативній компоненті Освітньо-кваліфікаційної характеристики та освітньо-професійної програми підготовки фахівців спеціальності 242 «Туризм» у Житомирському державному технологічному університеті.

Програма переддипломної практики є основним навчально-методичним документом, де розглядаються загальні питання організації, проведення та підведення підсумків практики.

1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ПЕРЕДДИПЛОМНОЇ ПРАКТИКИ

Метою переддипломної практики є закріплення та поглиблення теоретичних знань студентів з організації та технології обслуговування у готельно-туристичних комплексах, ознайомлення з сучасним обладнанням, методами та формами здійснення технологічних процесів, оволодіння професійними вміннями та навичками готовності до самостійної професійної діяльності в умовах конкурентного ринкового середовища.

Завдання переддипломної практики:

- ознайомитись з технологічними основами готельної та туристичної діяльності, основними, допоміжними та обслуговуючими технологічними процесами, циклами та операціями, що лежать в основі готельної діяльності;
- сформулювати знання і уміння з аналізу та реалізації технологічних процесів, циклів та операцій для забезпечення ефективного

виробництва і споживання готельних та туристичних послуг відповідно до міжнародних стандартів якості та гостинності;

- ознайомитись з нормативними документами та технологічними стандартами послуг проживання та харчування на даному підприємстві, а також системою контролю за дотриманням якості послуг;

- ознайомитись з сучасним обладнанням підприємств отельного ресторанного сервісу, методами та формами здійснення технологічних процесів, технікою безпеки та охороною праці на підприємстві.

Переддипломна практика студентів проводиться у туристично-готельних комплексах різних форм власності.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПЕРЕДДИПЛОМНОЇ ПРАКТИКИ

Терміни і зміст проходження переддипломної практики на третьому курсі визначаються навчальним планом ЖДТУ з даного напрямку і програмами профілюючих навчальних дисциплін за фахом «Туризм» та регулюються графіком навчального процесу та виробничою необхідністю підприємств – баз практики.

Навчально-методичне керівництво практикою, розподіл студентів за базами практик і призначення керівників проводиться кафедрою менеджменту організацій і адміністрування і призначається наказом ректора.

Перед виїздом на практику студенти забезпечуються наступними документами:

- направлення на практику;
- програма практики;
- щоденник переддипломної практики;
- індивідуальне завдання.

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

3. КЕРІВНИЦТВО ПЕРЕДДИПЛОМНОЮ ПРАКТИКОЮ

Безпосереднє керівництво переддипломною практикою здійснюють керівники (викладачі кафедри) та керівники від

підприємств (керівники структурних підрозділів підприємства).

Обов'язки керівника практики від університету:

- контролювати бази практики щодо підготовки необхідної документації та готовності для прийому студентів-практикантів;
- забезпечувати проведення всіх організаційних заходів перед виїздом студентів на практику;
- забезпечувати дотримання відповідності змісту робіт практики її навчальним планам і програмам;
- проводити консультації на місцях практики;
- розглядати звіти студентів з практики, надають відгуки про їх роботу, беруть участь в настановній та підсумковій конференціях з практики.

Обов'язки керівника практики від підприємства:

- здійснювати поточне керівництво роботою студентів відповідно до програми практики;
- знайомити студентів з організацією роботи підприємства в цілому і на конкретному робочому місці;
- здійснювати постійний контроль за діяльністю студентів, допомагати правильно виконувати всі завдання на робочому місці, консультувати з виробничих питань;
- здійснювати облік студентів, складати на них виробничі характеристики;
- надавати допомогу в отриманні необхідної інформації про підприємство, що не складає комерційної таємниці, відповідно до програми практики;
- забезпечувати дотримання норм трудового законодавства та вимог техніки безпеки та охорони праці.

Під час оформлення на практику на підприємстві студенти повинні мати наступні документи:

- направлення на практику;
- щоденник практики;
- оформлену медичну книжку;
- паспорт.

При проходженні практики студенти можуть бути зараховані на штатні посади, якщо професійні обов'язки відповідають програмі практики. Робочий час практикантів визначається відповідно до чинного законодавства та діючого на підприємстві внутрішнього розпорядку і режиму роботи. Консультації з викладачами на базах

практики проводяться в робочий час, а в навчальних закладах – в неробочий час практиканта.

Інформацію про підприємство студент одержує шляхом вивчення документації, особистих спостережень, бесід з керівниками та фахівцями з технологічних, організаційних, економічних та інших питань.

Обов'язки студента практиканта:

- обирати місце проходження практики з врахуванням індивідуальних професійних інтересів;
- одержувати необхідні консультації у керівників та фахівців підприємства та викладачів університету;
- знайомитись з документацією підприємства, яка не складає комерційної таємниці;
- повністю виконувати завдання, які передбачені програмою практики;
- виконувати правила внутрішнього розпорядку, що діють на підприємстві;
- дотримуватись правил техніки безпеки, протипожежної техніки та санітарії;
- нести відповідальність за виконану роботу та її результати;
- надати керівникам практики письмовий звіт про виконання завдань переддипломної практики і захистити його у встановлений термін.

На студентів-практикантів, які порушують правила внутрішнього розпорядку, керівники практики можуть накладати стягнення і повідомляти про це керівництво кафедри та університету.

4. ЗМІСТ ПЕРЕДДИПЛОМНОЇ ПРАКТИКИ

Зміст переддипломної практики обумовлюється цілями і завданнями практичної підготовки фахівців спеціальності «Туризм», типом підприємства – бази практики, специфікою його діяльності та низкою організаційних питань, пов'язаних з початком практики, оформленням необхідних документів, проходженням інструктажу з техніки безпеки, охорони праці та пожежної безпеки, графіком роботи на час практики; обраним індивідуальним завданням.

Таблиця 4.1

Розподіл часу для виконання окремих етапів переддипломної практики студентами напрямку «Туризм» на третьому курсі

Етапи роботи	Кількість днів
Оформлення на практику, знайомство з підприємством, інструктаж на робочому місці	1
Практична діяльність в закладах розміщення:	
- в службі прийому та розміщення	6
- в клінінгових службах	6
- ознайомлення з іншими службами підприємства	1
Оформлення звітної документації практики	Поза сіткою годин
РАЗОМ	14 днів (2 тижні)

Зміст основних етапів переддипломної практики наведено в таблиці 4.2.

Таблиця 4.2

Зміст основних етапів переддипломної практики

Етапи роботи	Кількість днів
1	2
1. Оформлення на практику, знайомство з підприємством, інструктаж на робочому місці 1.1. Загальне ознайомлення з підприємством Ознайомлювальна екскурсія: найменування підприємства, режим роботи, тип або спеціалізація, форма власності, правовий статус, реквізити, споживачі послуг. 1.2. Вивчення базових характеристик закладу розміщення та його спеціалізації. Визначення характеру будівлі, загальної площі, складу приміщень, їх призначення, аналіз матеріально-технічного забезпечення	1

1	2
Практична діяльність в закладах розміщення:	
2. Аналіз виробничих процесів закладу розміщення	
2.1. Дослідження організації основних груп приміщень. Характеристика номерного фонду готелю, приміщень для побутового обслуговування на поверсі, вестибюльної групи, культурно-масового призначення, спортивно-рекреаційного обслуговування тощо.	1
2.2. Вивчення організації та технології обслуговування гостей підприємства (бронювання місць, прийом і реєстрація індивідуальних туристів, туристичних груп, технології розрахункових операцій, автоматизації робочого місця адміністратора, портсь, технології обслуговування на поверсі, організації виїзду гостей, надання додаткових послуг) тощо.	1
2.3. Ознайомлення з поведінковим стандартом працівників служби прийому та розміщення Вивчення організації клінінгового технологічного циклу: технології прибирання житлових кімнат, санвузлів, надання побутових послуг, контролю за технічним станом номеру, вестибюльних та інших громадських та нежитлових приміщень, заходів прибирання на території готелю; характеристику інвентарю, механізмів, засобів, які використовують при цьому.	1
2.4. Ознайомлення з процесом створення і поповнення запасів миючих засобів на поверхах.	1
2.5. Ознайомлення з поведінковим стандартом працівників служби обслуговування номерів.	1
2.6. Ознайомлення зі стандартом якості та методами контролю за працівниками служби обслуговування номерів.	1
2.7. Вивчення організації забезпечення білизною: аналіз стану білизни, потреби у білизні на конкретний період, технології отримання та списання білизни, оформлення необхідної документації.	1
2.8. Ознайомлення з допоміжними службами готелю: інженерно-технічною, інформаційною, охорони і безпеки, тощо.	1

1	2
2.9. Ознайомлення з додатковими послугами готелю: екскурсійними, транспортними, прання і чищення одягу, замовлення пошти, телефонних переговорів, квітів, обіду або вечері, виклик швидкої допомоги, послуг перукарні, кравецької майстерності, басейну, фітнес-центру, бізнес-центру, прокату автомобілів, тощо.	1
2.10. Ознайомлення та участь у розробленні заходів щодо підвищення якості та культури обслуговування. Надання пропозицій щодо інформаційно-апаратного оформлення технологічних процесів, впровадження прогресивних технологій.	1
2.11. Робота в якості чергового адміністратора служби	2
3. Виконання індивідуального завдання	1
Оформлення звітної документації практики	Поза сіткою годин

4.1. ТЕМАТИКА ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ:

1. Розробка заходів щодо підвищення якості та культури обслуговування;
2. Аналіз виробничих процесів закладу розміщення;
3. Вивчення поведінковим стандартом працівників служби прийому та розміщення;
4. Вивчення допоміжних служб готелю;
5. Вивчення організації клінінгового технологічного циклу;
6. Вивчення роботи допоміжних служб готелю;
7. Аналіз партнерської діяльності готельного підприємства;
8. Вивчення служби прийому та розміщення;
9. Ознайомлення з організацією роботи закладів харчування;
10. Аналіз роботи служби безпеки готельного комплексу/готелю;
11. Аналіз інфраструктури готельного комплексу/підприємства.

4.2. ЗАГАЛЬНЕ ЗНАЙОМСТВО З ПІДПРИЄМСТВОМ – ОБ'ЄКТОМ ПРАКТИКИ

Ознайомитися з типом, класом, спеціалізацією підприємства, цільовою групою споживачів, організаційно-правовою формою та

організаційною структурою підприємства, основними установчими документами.

Вивчити режим роботи, форми обслуговування, елементи фірмового стилю та класності. Ознайомитися зі складом і призначенням виробничих, торгівельних та інших приміщень, зв'язком між ними.

Ознайомитися з правилами внутрішнього розпорядку підприємства, вивчити правила та інструкції з експлуатації обладнання, охорони праці, протипожежні заходи.

Вивчити штатний розпис підприємства, положення про структурні підрозділи, посадові інструкції працівників.

Дотримуватись вимог до зовнішнього вигляду, уніформи, особистої гігієни працівників готельно-ресторанного комплексу.

4.3. ПРАКТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ В ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ

Практична діяльність з аналізу та оцінки функціонального стану підприємства передбачає, що студенти повинні:

Ознайомитись з функціональною структурою готелю, архітектурно-планувальними рішеннями житлових поверхів, приміщень загального призначення, побутового обслуговування.

Ознайомитись з планувальним рішенням номерів, побутових кімнат, холів, буфетів, їх обладнання.

Ознайомитись з санітарно-технічним обладнанням будівлі готелю, термінами та особливостями його експлуатації і ремонту.

Ознайомитись зі схемами водопостачання, протипожежної сигналізації, каналізації, опалювання будівлі, вентиляції в залежності від призначення приміщення.

Ознайомитись з інженерно-технічним обладнанням будівлі готелю, енергоустаткуванням.

Ознайомитись із засобами внутрішнього та зовнішнього зв'язку в будівлях готелю.

Проаналізувати стан матеріально-технічної бази та її відповідність нормативним документами, які визначають клас підприємства.

Ознайомитися з методами прийому та обслуговування туристів.

Вивчити технології надання основних і допоміжних послуг готельному комплексу.

Ознайомитися з організацією прийому та перебування громадян у

готельному комплексі.

Проаналізувати заходи щодо підвищення якості та культури обслуговування іноземних і вітчизняних туристів.

Ознайомитися з документообігом під час надання готельних послуг, проаналізувати мету, склад і шляхи проходження.

Попрацювати помічником у службі прийому та розміщення готелю (reception). Ознайомитись з особливостями роботи служби прийому і розміщення в даному закладі розміщення, просторовою організацією зони обслуговування гостей та режимом роботи.

Вивчити основні функції служби прийому та розмі

Ознайомитися з вимогами, що пред'являються до персоналу служби, вивчити посадові обов'язки працівників служби прийому.

Опанувати основні етичні норми та поведінкові стандарти працівників служби прийому і розміщення.

Ознайомитись із завданнями персоналу служби на зміну підготовкою до роботи і організацією робочого місця, правилами прийому-здачі зміни.

Ознайомитись з технологічним процесом прийому і розміщення гостей в готелі, оформлення проживання, бронювання місць в готелі для індивідуальних громадян та груп туристів та ведення розрахунків по бронюванню та проживанню.

Ознайомитись з інформаційно-програмним забезпеченням служби прийому та розміщення.

Засвоїти правила техніки безпеки і основні норми санітарії.

Оформлення інструктажу з техніки безпеки та схеми евакуації при пожежі.

Опанувати засоби автоматизації і механізації праці в службі прийому і розміщення.

Ознайомитись з особливостями реєстрації туристських груп.

Ознайомитись з методикою проведення нічного аудиту.

Ознайомитись з основними видами документації адміністратора служб готелю (по вибору): візитна картка, дозвіл на право заняття номера, рахунок за надані послуги, список проживаючих в готелі і на поверсі, список осіб вибулих з готелю (поверху), пропуск на винесення особистих речей, бланк відомості телефонних розмов, журнал обліку білизни, майна, журнал обліку додаткових платних послуг, журнал реєстрації заявок на ремонтні роботи, касовий рахунок.

Ознайомитись з правилами ведення документації з обліку

проживаючих у готелі, рахунків за надані послуги, журналу обліку зміни.

Ознайомитись з правилами ведення обліково-реєсної документації з обліку білизни і майна на поверсі, надання додаткових платних послуг, заявок на ремонтні роботи в номерах, звітів до наданих телефонних розмов.

Робота у службі обслуговування номерів. Ознайомитись з посадовими обов'язками персоналу поверхових служб.

Засвоїти основні вимоги посадової інструкції покоївки даного готелю та вимоги до зовнішнього вигляду.

Ознайомитись з режимом роботи покоївок, завданнями покоївок на зміну та підготовкою до роботи.

Вивчити правила техніки безпеки і санітарії. Оформлення інструктажу з техніки безпеки. Схема евакуації при пожежі.

Вивчити види прибиральних робіт внутрішніх приміщень готелю: вестибюльної групи, житлових номерів, коридорів, холів, сходів, місць загального користування, адміністративних приміщень.

Ознайомитись з технологією та послідовністю прибиральних робіт в житлових приміщеннях (номерах).

Ознайомитись з особливостями індивідуального та бригадного методів прибирання.

Ознайомитись з прибиральними матеріалами, інвентарем, механізмами, порядком їх експлуатації і зберігання.

Опанувати навички користування возиком, електромеханізмами, обладнанням і інвентарем, економного застосування миючих засобів; приготування та застосування розчину хлорного вапна, інших миючих та дезінфікуючих засобів.

Ознайомитись з застосуванням інформаційних бірок при необхідності негайного прибирання номера.

Ознайомитись з послідовністю процесів комплексного щоденного прибирання. Користування дезінфікуючим розчином, його приготування і зберігання.

Ознайомитись з способами провітрювання приміщень, прибирання обіднього столу, ліжок та зміни білизни, обробки пиლოსосом килимів, драпіровок, прибирання підвіконь, віконних рам, радіаторів, плінтусів.

Ознайомитись з послідовністю та методами проведення прибиральних робіт в санвузлі, особливостями протирання і миття дзеркал, склянок, туалетної полочки, санітарних приладів, кранів, гумових килимів, стін і підлоги в санвузлі.

Ознайомитись з роботою з бланком-замовленням і спеціальним пакетом для прання речей гостей.

Ознайомитись з особливостями прибирання холів, сходів, спільних душових кімнат.

Ознайомитись з методами контролю заходів протипожежної безпеки, ліквідації пожеж і організації евакуації людей.

Навчитися контролювати дотримання поверховим персоналом технології різних видів прибирання в номерах і інших приміщеннях на поверсі. Навчитися контролювати виконання усіх процесів комплексного прибирання номерів, холів, коридорів.

Навчитися приймати доручення гостей і забезпечити його виконання.

Навчитися видавати покоївкам завдання на зміну по підготовці номерів до заїзду.

Навчитися контролювати оснащення номерів меблями, обладнанням, інвентарем згідно до нормативів.

Ознайомитись з організацією виконання змінного завдання, принципами визначення об'єму роботи, закріплення території для проведення прибирання.

Проаналізувати шляхи і заходи, що застосовуються в даному готелі по підвищенню якості прибирання.

Навчитись контролювати готовність номерного фонду до заїзду гостей.

Ознайомитись з технологією прийому номерів після виїзду індивідуальних гостей, груп туристів. Перевіряти стан, наявність, справність меблів, електротелерадіоприборів, сантехнічного обладнання, постільних речей і білизни.

Навчатись складати акт про псування майна тими, хто проживає, стягнути вартість зіпсованого предмета або вартість відновлювальних робіт.

Ознайомитись з виконанням технологічних процесів поточного прибирання, комплектування білизни, повернення речей забутих в номері.

Навчитись організовувати прибиральні роботи у житлових номерах і інших приміщеннях готелю.

Ознайомитись з принципами організації білизняного господарства готелю, відповідним обладнанням і пристосуваннями: білизняні стелажі, обладнання пралень (якщо є в готелі), центральна білизняна.

Вивчити види білизни, порядок придбання і зберігання

малоцінного інвентарю і білизни; розрахунок грошових коштів, витрачених на придбання білизни і малоцінного інвентарю.

Засвоїти вимоги до ліжкової білизни і малоцінного інвентарю, організацію зберігання і раціонального використання в даному готелі.

Вивчити санітарні вимоги до білизняного господарства готелю та приміщень для білизни.

Ознайомитись з порядком видачі білизни для користування в готелі.

Навчитись визначати оптимальну кількість комплектів білизни і малоцінного інвентарю для даного готелю відповідно до нормативів оснащення номерів.

Ознайомитись з технологією маркування білизни, продовження терміну служби білизни, постільних речей.

Ознайомитись з організацією прання білизни і доставки його на поверх, його зберігання і використання на поверсі.

Вивчити терміни експлуатації білизни і малоцінного інвентарю, порядок списання білизни, складанням, актів на списання білизни і малоцінного інвентаря, що стали непридатними для використання.

Робота у додаткових службах готелю. Ознайомитись з особливостями та основними завданнями діяльності служби безпеки та охорони готельного комплексу.

Ознайомитись з особливостями та основними завданнями діяльності інформаційної та маркетингової служби готельного комплексу.

Ознайомитись з особливостями та основними завданнями діяльності анімаційної служби готелю.

Ознайомитись з особливостями діяльності підрозділів, що надають додаткові послуги гостям (транспорт, екскурсійне обслуговування, анімаційні послуги, конференц-зал, спа-центр, фітнес-центр, тощо).

Ознайомитися з особливостями та структурою закладів ресторанного господарства готельно-туристичного комплексу.

5. ВИМОГИ ДО ЗВІТУ З ПЕРЕДДИПЛОМНОЇ ПРАКТИКИ

Після закінчення технологічної практики студент надає керівнику практики наступну документацію:

- щоденник, підписаний керівником практики від підприємства з печаткою;
- характеристику керівника практики щодо виконання студентом

програми практики, дотримання трудової дисципліни, завірений підписом керівника і печаткою підприємства;

- звіт про проходження практики, що відображає результати вивчення даного підприємства та особисті спостереження;

Звіт складається з текстової і графічної частин. Текстова частина виконується на листах формату А-4. Ліве поле – 30 мм, праве – 10 мм, верхнє – 20 мм, нижнє – 10 мм. Шрифт кегль 14, інтервал – 1.5.

Звіт повинен мати титульний лист, зміст, основну частину, висновки, список використаної літератури, додатки. Загальний обсяг звіту – 25-30 сторінок. Рекламні матеріали готелю, копії установчих та розпорядчих документів, копії архітектурно-планувальних документів подаються у додатках. Текст повинен бути стислим, лаконічним. Не допускається переписування текстів і цифрових даних з підручників.

Звіт має містити наступні структурні елементи:

1. Титульний аркуш.

2. Зміст роботи.

3. Вступ. Практичне значення проходження виробничої практики, мета та завдання. Характеристика закладу готельно-ресторанного господарства: назва, юридична адреса, форма власності, організаційно-правова форма діяльності, відомча підпорядкованість, тип, клас, поверховість.

4. Організаційно-управлінська структура та основні служби.

Організаційна структура закладу, потужність, контингент споживачів, режим роботи, кількість місць, форма обслуговування, структурні підрозділи, склад та функціональне призначення приміщень структурних підрозділів. Структура управління, кількість та склад керівних рівнів. Посадові інструкції персоналу.

Основні служби закладу, їх характеристика та взаємозв'язок, організація їх роботи. Аналіз чисельності персоналу основних функціональних служб закладу.

5. Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість.

Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість закладу. Принципи організації внутрішнього простору. Композиційні принципи меблювання інтер'єру. Світлова та колірна концепція інтер'єру.

6. Організація служби прийому та розміщення СППР.

Організаційні особливості прийому та розміщення працівниками служби СППР. Порядок бронювання. Процедури заповнення документів (форм суворої звітності) при поселенні. Особливості

визначення номерів. Процедура остаточного розрахунку за отримані послуги та виїзду.

7. Організація надання додаткових послуг.

Організаційні особливості надання додаткових послуг в готелі. Аналіз індивідуальних та пакетних послуг в готелі (програми обслуговування).

8. Організація харчування.

Структура закладів харчування готелю (місткість, режим роботи, типологія). Аналіз асортименту кулінарної продукції. Особливості надання послуг харчування в номері готелю.

9. Висновки.

10. Додатки.

Після рецензування звіту керівником практики від університету він захищається студентом в присутності комісії, що складається із спеціалістів кафедри менеджменту організацій і адміністрування, призначених завідувачем кафедри із числа керівників практики (2-3 викладачі).

Під час виставлення загальної оцінки студентам за підсумками практики береться до уваги рівень практичної і теоретичної підготовки студента, характеристика, що надана керівником практики від виробництва, зміст, оформлення та захист звіту та індивідуального завдання.

Порушення студентами-практикантами вимог трудової дисципліни, правил внутрішнього розпорядку, техніки безпеки, або інші порушення дисципліни є підставою до наказу керівника підприємства про стягнення.

Студенти, які не виконали програму практичної підготовки, або отримали негативну оцінку при захисті звіту в комісії, відраховуються з університету. Повторний захист звіту із практики забороняється.

6. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ПРАКТИКИ

Підсумкове оцінювання проходження студентом практики проводиться за єдиним підходом (табл. 6.1), для кожного із елементів якого встановлена максимальна і мінімальна кількість балів, які може отримати практикант.

Таблиця 6.1

Розподіл балів за окремими елементами переддипломної практики

Елементи переддипломної практики	Кількість балів		Форма контролю	Відповідальний
	мінімум	максимум		
1. Виконання календарного графіку	12	20	Поточний контроль	Керівник від кафедри
2. Звіт студента з технологічної практики	12	20	Перевірка звіту	Керівник від кафедри
3. Індивідуальне завдання	6	10	Перевірка індивід. завдання	Керівник від кафедри
4. Знання, вміння, навички за програмою переддипломної практики	30	50	Диф. залік в усній формі	Кафедральна комісія
ВСЬОГО	60	100		

При оцінюванні важливою є презентація результатів проходження практики, вміння аналітично мислити, визначати сильні та слабкі сторони, можливості та загрози в діяльності готелю, бажання сформулювати та описати пропозиції покращення роботи окремих служб та готелю в цілому. Окремою перевагою є економічний аналіз ефективності надання окремих готельних послуг та фінансових результатів діяльності готелю, готельної мережі.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова:

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР / Джерело доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
2. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 №1023-ХІІ / Джерело доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page>
3. ДСТУ 4268 : 2003 Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» від 23.12.2003 №225 / Джерело доступу: <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-941>
4. ДСТУ 4269 : 2003 Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів» від 23.12.2003 №225 / Джерело доступу: <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-940>
5. ДСТУ 4527 : 2006 Національний стандарт України «Послуги туристичні. Терміни та визначення» від 10.01.2006 / Джерело доступу: <http://hihostels.com.ua/sites/default/files/hostely/dstu4527.pdf>

6. Басюк Д.І. Збірник нормативних документів з питань регулювання туристичного та готельно-ресторанного бізнесу / Д.І. Басюк., В.С. Заєць. – Кам'янець-Подільський: Абетка 2012. – 210с.
7. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов. / Н.И. Кабушкин – Минск, 2003. – 376с.
8. Мунін А. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / А. Мунін, Г. Мунін, А. Змійов, Г. Зінов'єв, Є. Самарцев. – К.: Ліра, 2005. – 520 с.

Допоміжна:

9. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент / Л.І. Нечаюк, Н.О.Телеш. – К.: Центр Навчальної Літератури, 2003. – 348с.
10. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: навч. посіб. / Х.Й. Роглев. – К.: Кондор, 2005. – 351с.
11. Туризм и гостиничное хозяйство: ученик / ред. А.Д. Чудновского. – М., 2003. – 448 с.
12. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб. / ред. проф. В.К. Федорченка. – К.: Вища школа., 2001.– 237 с.
13. Школа, І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посіб. / І.М. Школа. – Чернівці, 2003.– 662 с.
14. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. Департамент туризму та курортів / Режим доступу: <http://me.gov.ua/Tags/DocumentsByTag?lang=uk-UA&id=4268f55c-fec7-4d63-b4d3-1a0311a7297b&tag=Turizm>

ДОДАТОК А**Зразок титульної сторінки Звіту з виробничої практики**

Міністерство освіти і науки України
Житомирський державний технологічний університет

Кафедра менеджменту
організацій і адміністрування

ЗВІТ
з проходження виробничої практики
на базі готелю Reikartz Житомир

Термін проходження практики: «__»_____ 2017 р. –
«__»_____ 2017 р.

Виконав: студент III курсу
групи ТЗ – 1
Корнійчук І. І.

Керівник практики
від готелю Reikartz Житомир

Керівник практики
від університету

Мілінчук О.В.

Захищено з оцінкою

Житомир – 2017

ДОДАТОК Б

Типовий план Звіту з виробничої практики

ЗМІСТ

ВСТУП	...
1. Організаційно-управлінська характеристика та основні служби готелю	...
2. Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість	...
3. Організація служби прийому і розміщення (СПР)	...
4. Організація харчування	...
5. Організація надання додаткових послуг	...
ВИСНОВКИ	...
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	...
ДОДАТКИ	

ДОДАТОК В

Типовий ВСТУП до Звіту з виробничої практики

ВСТУП

У сучасному світі туризм – це багатогранне явище, тісно пов'язане з економікою, історією, географією, архітектурою, медициною, культурою, спортом та іншими науками. Однією із складових туристичного ринку є готельне господарство. З метою набуття поглиблених теоретичних знань у взаємозв'язку з практичними навичками роботи в готельно-ресторанному господарстві організовано переддипломну практику в закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Метою проходження переддипломної практики та написання Звіту є отримання та узагальнення теоретико-практичних знань, вмінь та навичок організації роботи закладів готельно-ресторанного бізнесу в розрізі окремих служб (відділів).

Основними завданнями переддипломної практики в готелі є вивчення організаційно-управлінської характеристики та основних служб готельного господарства, дослідження екстер'єру та інтер'єру готелю, ознайомлення із правилами роботи служби прийому та розміщення, характеристика ресторану, кафе щодо якості надання послуг харчування, узагальнення досвіду надання додаткових послуг готелем.

Об'єктом переддипломної практики є процеси надання послуг розміщення готелем Reikartz Житомир, що знаходиться в історичному та діловому центрі міста Житомира. Reikartz Житомир пропонує гостям 62 номери європейського рівня «4 зірки» (Класик, Стандарт, Суперіор, Люкс). Готель в активі має два конференц-зали, ресторан італійської кухні Primavera, кав'ярня, лоббі-бар, паркову на території готелю, що охороняється, тощо.

Результатом проходження практики в готелі є отримання практичних навичок в сфері обслуговування, а саме в таких службах готельного господарства як робота в службі прийому та розміщення (помічник адміністратора), в службі обслуговування номерів (помічник адміністратора, покоївка), в додаткових службах готелю (менеджер з маркетингу, з продажів, з організації ділових та святкових заходів, аніматор, тощо).

ДОДАТОК Г

Загальна характеристика засобу розміщення _____

(назва)

Показники	Характеристика	Примітки
1	2	3
1. Назва готелю		
2. Поштова адреса		
3. Контактний телефон		
4. Факс, електронна пошта		
5. Підпорядкованість		
6. Форма власності		
7. Структура управління		
8. Місце розташування		
9. Відстань від вокзалів/аеропортів		
10. Засоби сполучення		
11. Площа готелю		
12. Споруда готелю		
13. Дата введення в експлуатацію		
14. Кількість поверхів		
15. Рівень комфорту (кількість зірок)		
16. Дата сертифікації		
17. Специфіка готелю		
- конференц-зали		
- аудіовізуальні засоби		
- бізнес-центр		
- WI-FI		
- користування комп'ютером		
- екскурсійні послуги		
- тенісні корти		
- кегельбан		
- казино		
- більярд		
- фітнес-центр		
- спа-центр		

1	2	3
18. Місткість		
19. Види послуг		
20. Рівень завантаження (середньорічний відсоток)		
21. Відсоток постійних клієнтів		
22. Загальна чисельність персоналу		
23. Чисельність персоналу, що припадає на одне місце		
24. Сертифікація закладів харчування		
25. Структура служби харчування (види закладів ресторанного господарства та їх місткість)		
26. Чисельність персоналу у закладах харчування		
27. Види і типи організації харчування		

1. Назва готелю відображає його тематику і визначає національний образ підприємства.

2. Поштова адреса складається з індексу, назви міста та вулиці, номера будинку.

3. Контактний телефон – телефон директора, служби приймання та обслуговування, чергового адміністратора, завідуючого секцією.

4. Факс, електронна пошта відображає номер та код міста.

5. Підпорядкованість.

6. Форма власності відображає юридичний статус підприємства.

7. Структура управління відображає побудову і внутрішню форму системи, розподіл праці.

8. Місце розташування підприємства включає географічний район, де воно знаходиться, що зумовлює особливості ціноутворення на підприємстві.

9. Відстань від засобів прибуття/вибуття.

10. Засоби сполучення включають усі види транспорту, маршрути які проходять поблизу підприємства.

11. Тип засобу розміщення пов'язаний з класифікацією і визначається його профілем (туризм, лікування, відпочинок).

12. Споруда готелю визначає архітектурне та об'ємно-планувальне рішення будівлі.

13. Дата введення в експлуатацію включає рік, місяць та число введення в дію підприємства.

14. Кількість поверхів визначається функціональним призначенням.

15. Рівень комфорту визначається будівельним розрядом при проектуванні. Зірковість готелю підтверджується відповідним сертифікатом згідно чинного законодавства.

16. Дата сертифікації включає рік, місяць та число видачі сертифіката.

17. Специфіка готелю відображає сегмент ринку, на якому працює підприємство.

18. Місткість засобу розміщення визначається кількістю номерів та місць, що перебувають в експлуатації. Кількість місць визначається числом гостей, які можуть бути поселені, за винятком будь-яких додаткових місць, що можуть бути влаштовані на прохання гостя.

19. Види послуг – додаткові послуги готелю (конференц-зали, банкетні зали, бари, ресторани, басейни тощо), а також внутрішні елементи обслуговування, наприклад, обслуговування в номері - харчування, телевізор, холодильник, міні-бар, інтернет та ін.

20. Рівень завантаження розраховується діленням кількості реалізованих номерів на кількість номерів, запропонованих до продажу. Уявлення про якісну сторону завантаження номерів дає показник, що характеризує відсоток подвійного завантаження - число номерів, зайнятих більше ніж однією особою. В міжнародній практиці використовують ще два коефіцієнти: кількість гостей на один проданий номер та відсоток зайнятості місць, що характеризує ефективність роботи персоналу готелю.

21. Відсоток постійних клієнтів відображає ефективність діяльності підприємства та якість надання готельних послуг.

22. Загальна чисельність персоналу є середньообліковою кількістю працівників підприємства.

23. Загальна чисельність персоналу, що припадає на одне місце, розраховується як відношення загальної чисельності персоналу до кількості місць у готелі та характеризує якість обслуговування в готелі.

24. Наявність пунктів харчування (кількість, типи, місткість) відображає типи і кількість закладів харчування у готелі % ресторанів, кафе, барів, закусочних, буфетів.

Місткість закладів харчування визначається кількістю посадкових місць.

25. Сертифікація закладів харчування підтверджується відповідним сертифікатом (дозволом), вказується тип, місткість закладу харчування, рік, місяць та число видачі сертифіката.

Організаційна структура закладів харчування готелю.

26. Чисельність персоналу у закладах харчування являє собою середньооблікову кількість працівників, зайнятих у структурі.

27. Види і типи організації харчування - наявність у готелі можливостей організації обслуговування харчування за типом шведський стіл, банкет, фуршет, тощо.

ДОДАТОК Д

Технологія експлуатації житлових приміщень готелю _____ (назва)

Показники	Характеристика	Примітки
1	2	3
1. Номерний фонд		
2. Кількість поверхів		
3. Місткість поверху		
4. Загальна чисельність обслуговуючого персоналу на поверсі, осіб		
5. Форми організації праці: індивідуальна бригада		
6. Технологічні процеси		
7. Технологічний цикл ведення господарства: білизна, пральня		
8. Нормативна кількість номерів на одну покоївку		
9. Структура служби на поверсі: - закріплені покоївки, осіб - не існує		
10. Автоматизація і механізація технологічних процесів		
11. Хронометраж витрат на одну технологічну операцію: - генеральне прибирання; - прибирання після виїзду гостя; - поточне/проміжне прибирання.		
12. Експлуатаційні документи на поверсі		
13. Планувальне рішення житлового поверху (додати план-схему)		
14. Шляхи евакуації (додати карту-схему)		

1	2	3
15. Ремонтна служба: склад, місцезнаходження, технологія роботи		
16. Програми автоматизації		
17. Технологія гостинності		
18. Якість надання послуг (нормативні документи, методи перевірки)		
19. Рівень комфорту (обладнання номерів, додаткові послуги)		

1. Номерний фонд визначається кількістю номерів та їх складу в розрізі окремих категорій.

2. Кількість типових поверхів визначається кількістю однакових та планувальних рішень поверху.

3. Місткість поверху визначається кількістю місць на ньому.

4. Загальна чисельність обслуговуючого персоналу на поверсі визначається кількістю номерів на ньому.

5. Форма організації праці може бути бригадною або індивідуальною.

6. Технологічні процеси визначаються наявністю документів: технологічних інструкцій або технологічних стандартів.

7. Технологічні цикли визначаються умовами експлуатації житлового поверху, а саме:

прибирання в номерах (отримання наряду-завдання на прибирання, отримання засобів для миття, розподіл номерів для прибирання, прибирання, завершення прибирання);

прибирання нежитлових приміщень (хол, приміщення для обслуговуючого персоналу, побутові приміщення);

ведення білизняного господарства (розрахунок потрібної кількості білизни, технологія отримання, санітарно-гігієнічні вимоги та зберігання білизни);

експлуатація прибиральних механізмів та інвентарю (утримання прибирального інвентарю і механізмів, зберігання прибиральних механізмів та засобів для миття);

ведення документації (журнал обліку білизняного господарства, журнал заявок на ремонт).

8. Нормативна кількість номерів на покоївку визначається за міжнародними стандартами (10-20) залежно від категорії номера і рівня комфорту готелю.

9. Структура служби на поверсі визначається формою організації праці: бригадна або індивідуальна (завідуючий поверхом, чергова по поверху, бригадир, покоївки).

10. Автоматизація і механізація технологічних процесів визначається наявністю (відсутністю) комп'ютерного, телефонного, селекторного зв'язку між поверхом і службою порт'є, засобів кондиціонування, прибиральних механізмів, централізованого пиловидалення.

11. Хронометраж затрат на одну технологічну операцію характеризує затрати часу на генеральне прибирання, прибирання номера після виїзду, поточне та проміжне прибирання.

12. Експлуатаційні документи на поверсі визначають форми організації та механізації праці.

13. Планувальне рішення житлового поверху являє собою схему-план евакуації на поверсі, на яку наносяться шляхи евакуації.

14. Наявність затвердженого плану евакуації при пожежі .

15. Склад і обов'язки технічної служби.

16. Комп'ютерні прикладні програми автоматизації визначають повну або часткову автоматизацію готельного підприємства.

17. Технологія гостинності виявляє взаємозв'язок у системі "гість-послуга-середовище-гостинність". Гостинність щодо гостя означає рівень культури персоналу, який визначається поведінковим стандартом.

Гостинність як послуга визначається її якістю. Гостинне середовище зумовлюється рівнем комфорту.

18. Якість надання послуг залежить від нормативних документів і розробки технологічного стандарту, а також системи контролю за дотриманням цих нормативів.

19. Рівень комфорту зумовлюється оснащенням, обладнанням номеру, готелю в цілому, набором і видами послуг.

ДОДАТОК Е

Технологія приймання та розміщення гостей готелю _____ (назва)

Показники	Характеристика	Примітки
1	2	3
1. Форми організації зони роботи		
2. Місцезнаходження зони роботи		
3. Планувальна організація зони роботи		
4. Структура служби та її підпорядкованість		
5. Функції контактної служби		
6. Функції неконтактної служби		
7. Технологічні цикли: бронювання, резервування, розміщення, оплата, виїзд		
8. Мережа та види бронювання		
9. Чисельність обслуговуючого персоналу, осіб		
10. Автоматизація технологічних процесів		
11. Автоматизація технологічних зв'язків між службами		
12. Види програм		
13. Якість надання послуг		
14. Рівень комфорту		
15. Хронометраж затрат часу на поселення групи, хв.		
16. Хронометраж затрат часу на поселення індивідуалів, хв.		

1. Під формою організації роботи мають на увазі визначення варіанта блокування меблів у зоні роботи вестибюльних приміщень, а саме: рядова, кутова, зигзагоподібна, колова.

2. Місцезнаходження зони роботи визначається її територіальним розташуванням на території будівлі.

3. Планувальна організація зони роботи відбувається за такими схемами: фронтальна, поздовжня і концентрична. Фронтальна планувальна організація визначається одностороннім розміщенням функціональних зон, поздовжня – двостороннім; концентрична – тристороннім (характеризується компактністю, що забезпечує зручності в орієнтації).

4. Структура служби та її підпорядкованість враховує кількісну характеристику працівників СПО (служба приймання й обслуговування), горизонтальні та вертикальні зв'язки між ними.

5. Функції контактної служби включають функції касира (рахунки, обмін валют), порт'є (реєстрація і виписка гостей), інформаційної служби (видача ключів, пошта, інформація).

6. Функціями неконтактної служби є служби резервування, комутатора, менеджера.

7. Технологічні цикли мають служби прийому і розміщення, визначаються наявністю бронювання, резервування, розміщення, оплати, виїзду.

8. Мережа бронювання визначається кількістю каналів бронювання. Види бронювання.

9. Показник чисельності службовців на одне місце дає можливість виявити кількісний склад обслуговуючого персоналу в службі прийому і розміщення.

10. Автоматизація технологічних процесів служби прийому і розміщення визначається наявністю комп'ютерів, факсів, терміналів тощо.

11. Наявність автоматизованої системи управління в готелі.

12. Види програм зумовлюють переваги певної програми (програм) і використання певним підприємством відповідної програми (програм).

13. Якість надання послуг зумовлена наявністю документації на виконання робіт (посадових інструкцій, правил прийому та обслуговування та аналізом її дотримання; рівнем виробничої та професійної культури.

14. Рівень комфорту характеризується правильною функціональною організацією приміщень вестибюльної групи і оцінюється такими умовами:

взаємним розміщенням вертикальних комунікацій і входу;
взаємним розміщенням основних зон вестибюля і входу в готель;
функціональним зв'язком між зонами і приміщеннями вестибюльної групи, що має виключати перетинання людських потоків.

15. Середній показник затрат часу на поселення групи туристів.

16. Середній показник затрат часу на поселення гостей-індивідуалів.