

**УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА**  
**Факультет суспільних та прикладних наук**  
**Кафедра Туризму та готельно-ресторанної справи**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Проректор  
з навчальної роботи, к.ю.н., доцент  
М.М. Косьмій  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 р.

**РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**

дисципліни **Практика виробнича (організаційна), за професійним спрямуванням**  
для спеціальності **241 «Готельно-ресторанна справа»**  
Загальна кількість годин **180 годин**

Програма складена  
Ст. викладачем кафедри Мальованою О.Г.,  
к.е.н. Кравчуком Р. С.  
«27» серпня 2020 р.

Розглянута на засіданні кафедри Туризму та готельно-  
ресторанної справи  
Протокол №1 від «28» серпня 2020 р.

Затверджено Завідувачем кафедри \_\_\_\_\_Горішевський П.А.

## Практика виробнича (організаційна), за професійним спрямуванням

### Тематичний план

№ теми	Назва теми	Кількість годин		
		Усього	Практичні заняття	Самостійна робота
<b>1</b>	<b>Розділ 1. Загальна характеристика закладу готельно-ресторанного господарства.</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Розділ 2. Професійні обов'язки кваліфікаційного складу працівників закладу готельного господарства.</b>	<b>77</b>	<b>65</b>	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>Розділ 3. Професійні обов'язки кваліфікаційного складу працівників закладу ресторанного господарства.</b>	<b>71</b>	<b>55</b>	<b>16</b>
	<b>Разом</b>	<b>180</b>	<b>150</b>	<b>30</b>

## Робоча програма з практики виробничої (організаційної), за професійним спрямуванням

№ теми	Назва теми	К-ть год.	Перелік питань практики	Форма поточного контролю
	<b>Розділ 1. Загальна характеристика закладу готельно-ресторанного господарства.</b>	<b>30</b>		
<b>1</b>	Ознайомлення з чинним законодавством України, що регламентує підприємницьку діяльність закладів готельно-ресторанного господарства. Характеристика закладу готельно-ресторанного господарства.	<b>10</b>	<p>Ознайомлення з чинним законодавством України, що регламентує підприємницьку діяльність закладів готельно-ресторанного господарства (закони України, нормативні та регуляторні акти, державні стандарти тощо).</p> <p>Ознайомлення з засновницькими документами закладу готельно-ресторанного господарства.</p> <p>Характеристика закладу готельно-ресторанного господарства: назва, юридична адреса, форма власності, організаційно-правова форма діяльності, відомча підпорядкованість (членство), тип, клас, поверховість, потужність, контингент споживачів, режим роботи, структурні підрозділи.</p>	<p style="text-align: center;">Усне опитування.</p> <p style="text-align: center;">Оцінка роботи з документами.</p>
<b>2</b>	Характеристика основних і додаткових послуг закладу готельно-ресторанного господарства.	<b>10</b>	<p>Асортимент та характеристика готельного продукту.</p> <p>Методи та форми надання ресторанної продукції.</p> <p>Характеристика додаткових готельних та ресторанных послуг.</p>	<p style="text-align: center;">Тестове опитування.</p>
<b>3</b>	Кваліфікаційний склад працівників закладу готельно-ресторанного господарства та його організаційно-	<b>10</b>	Ознайомлення з кількісним та кваліфікаційним складом працівників закладу готельно-ресторанного господарства.	<p style="text-align: center;">Усне опитування.</p>

	управлінська структура.		Вивчення внутрішньої організаційної структури управління закладу готельно-ресторанного господарства: визначення вищого, середнього і низового ланцюгів та їх функціональне призначення; вертикальні і горизонтальні зв'язки в структурі управління закладу.	
	<b>Розділ 2. Професійні обов'язки кваліфікаційного складу працівників закладу готельного господарства.</b>	<b>65</b>		
<b>4</b>	Виконання професійних обов'язків генерального директора (генерального менеджера, керуючого) закладу готельного господарства.	<b>15</b>	<p>Кваліфікаційні вимоги до генерального директора закладу готельного господарства.</p> <p>Організація роботи і взаємодія із структурними підрозділами для приймання та обслуговування громадян, які прибули для тимчасового проживання у готелі.</p> <p>Організація і контроль вчасної та якісної підготовки номерів (місць), прибирання адміністративних і підсобних приміщень, місць загального користування і прибудинкової території.</p> <p>Підписання договорів з постачальниками для забезпечення технічного оснащення готелю, умеблювання, інвентарю, матеріалів, форменого одягу для працівників згідно з класифікаційною категорією.</p> <p>Забезпечення підбору кадрів, прийняття на роботу, укладання трудового договору та підстави його припинення; забезпечення підвищення кваліфікації працівників закладу.</p>	Усне опитування. Оцінка роботи з документами.
<b>5</b>	Виконання професійних обов'язків головного адміністратора (менеджера служби прийому і розміщення)	<b>20</b>	<p>Кваліфікаційні вимоги до головного адміністратора (менеджера служби прийому і розміщення).</p> <p>Організаційно-функціональна структура служби</p>	Тестове опитування.

			<p>прийому і розміщення.</p> <p>Керівництво діяльності служби приймання та обслуговування громадян, що прибули до готелю для тимчасового проживання.</p> <p>Організація обліку осіб, що проживають у готелі, за встановленими формами документів первинного обліку.</p> <p>Складання відомості про завантаженість готелю за поточну добу та наявність вільних місць.</p> <p>Перевірка правильності і своєчасності розрахунків з особами, що проживають у готелі, згідно з встановленими цінами і тарифами за проживання, бронювання номерів (місць) і додаткові платні послуги.</p> <p>Забезпечення додержання підлеглими працівниками правил внутрішнього трудового розпорядку і режиму роботи готелю, охорони праці, виробничої санітарії та протипожежного захисту.</p> <p>Вживання заходів щодо розв'язання конфліктних ситуацій між особами, які проживають у готелі, та персоналом готелю. Аналіз записів в книзі відгуків і пропозицій та вживання по них заходів.</p> <p>Організація складання актів на зіпсоване або знищене особами, що проживають у готелі, майно готелю для матеріального відшкодування винними збитків відповідно до чинного законодавства.</p>	
<b>6</b>	Виконання професійних обов'язків менеджера служби (відділу) бронювання номерів (місць)	<b>15</b>	<p>Кваліфікаційні вимоги менеджера служби (відділу) бронювання номерів (місць).</p> <p>Вивчення кон'юнктури і тенденції розвитку ринку готельних послуг в залежності від розташування закладу та аналіз потреби покупців і замовників послуг.</p> <p>Розробка програм по розширенню готельних основних і</p>	Усне опитування.

			<p>додаткових послуг, по пошуку клієнтів, по розробці і проведенні рекламних заходів.</p> <p>Визначення і погодження системи тарифів та цін на готельні послуги.</p> <p>Забезпечення клієнтів інформаційно-супровідними матеріалами, рекламними матеріалами про готельні продукти, що їх цікавлять.</p> <p>Організація бронювання готельних послуг, їх підтвердження й оформлення. Контроль за виконанням усі етапів бронювання.</p> <p>Забезпечення взаємодії з турагентствами, туроператорами, екскурсійними бюро, готелями, і касами продажу квитків і іншими сторонніми організаціями.</p> <p>Здійснення керівництва та інструктування підлеглих працівників з метою забезпечення якості наданих послуг, що продаються.</p>	
7	Виконання професійних обов'язків менеджера служби номерного фонду	15	<p>Кваліфікаційні вимоги менеджера служби номерного фонду.</p> <p>Організаційно-функціональна структура служби номерного фонду.</p> <p>Здійснення контролю якості обслуговування, своєчасного виконання обов'язків підпорядкованого персоналу, станом обладнання і комфорту у номерах, приміщеннях громадського та службового призначення.</p> <p>Організація контролю і управління роботою систем безпеки у готелі для забезпечення безпеки гостей і персоналу, їхнього майна.</p> <p>Перевірка технологічної документації: записи у журналі служби, звіти за попередню добу, звіти про</p>	<p>Тестове опитування.</p> <p>Оцінка практичних навиків на робочому місці.</p>

			<p>перевірку і прогнозування використання номерного фонду впродовж 3 днів, 10 днів, 3 місяців і 12 місяців.</p> <p>Контроль і управління роботою готельної пральні для забезпечення ефективної підготовки чистої білизни, необхідної для утримування на високому рівні номерів і ресторану або укладання угод із пральнями.</p> <p>Здійснення координації роботи з іншими службами (службою прийому і розміщення, бронювання, інженерно-експлуатаційною, комерційною).</p> <p>Контроль за регулярним проведенням інвентаризації.</p> <p>Підбір персоналу здатного ефективно виконувати функціональні обов'язки у службі. Забезпечення підвищення професійно-кваліфікаційного рівня підлеглих. Забезпечення у колективі служби принципів високої культури і моралі.</p>	
	<b>Розділ 3. Професійні обов'язки кваліфікаційного складу працівників закладу ресторанного господарства.</b>	<b>55</b>		
<b>8</b>	Виконання професійних обов'язків директора (генерального менеджера) закладу ресторанного господарства.	<b>20</b>	<p>Кваліфікаційні вимоги до директора закладу ресторанного господарства.</p> <p>Підписання договорів з постачальниками продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів; контроль за своєчасною доставкою та якістю продукції; створення умов для збереження товарно-матеріальних цінностей у закладі ресторанного господарства.</p> <p>Забезпечення високого рівня ефективності виробництва, впровадження нової техніки і технології, прогресивних форм обслуговування й організації праці у закладі ресторанного господарства.</p>	Тестове опитування.

			<p>Забезпечення надання клієнтам необхідної і достовірної інформації про послуги, які надаються у закладі ресторанного господарства, що забезпечує можливість їх правильного вибору (меню, карта вин, QR-коди, соціальні мережі).</p> <p>Підбір кадрів, прийняття на роботу, укладання трудового договору та підстави його припинення; забезпечення підвищення кваліфікації працівників закладу.</p> <p>Контроль за дотриманням працівниками закладу ресторанного господарства правил і норм охорони праці і техніки безпеки, пожежної безпеки, санітарних вимог і правил особистої гігієни, виробничої і трудової дисципліни, правил внутрішнього трудового розпорядку.</p> <p>Здійснення контролю за дисциплінарною та матеріальною відповідальністю працівників. Ознайомлення з методами вирішення конфліктних ситуацій.</p> <p>Контроль за дотриманням правил ведення Книги відгуків і пропозицій. Розгляд скарг споживачів, визначення їх обґрунтованості та вживання заходів щодо усунення порушень та недоліків у роботі.</p>	
<b>9</b>	Виконання професійних обов'язків менеджера з виробництва закладу ресторанного господарства.	<b>15</b>	<p>Кваліфікаційні вимоги до менеджера з виробництва закладу ресторанного господарства.</p> <p>Організація постачання сировини, продовольчих товарів на виробництво закладу ресторанного господарства. Укладання договорів з постачальниками, контроль за безперебійним постачанням, контроль за якістю продукції (сертифікат відповідності, гігієнічний висновок).</p>	Усне опитування. Оцінка практичних навиків на робочому місці.

			<p>Контроль за умовами зберігання сировини у закладі ресторанного господарства.</p> <p>Контроль за організацією діяльності виробничих, допоміжних приміщень закладу ресторанного господарства з урахуванням усіх норм і правил, налагодження роботи цехів по відпуску готової продукції за допомогою сучасних систем автоматизації. Забезпечення дотримання на виробництві норм санітарної гігієни, техніки безпеки.</p> <p>Корегування меню, з урахуванням наявних продуктів і асортиментного мінімуму у закладі ресторанного господарства.</p> <p>Проведення бракеражу готової продукції.</p>	
<b>10</b>	Виконання професійних обов'язків адміністратора залу (менеджера з обслуговування) закладу ресторанного господарства.	<b>20</b>	<p>Ознайомлення з кваліфікаційною характеристикою адміністратора залу (менеджера з обслуговування) закладу ресторанного господарства.</p> <p>Матеріальна відповідальність адміністратора залу (менеджера з обслуговування) у закладі ресторанного господарства; обов'язки, пов'язані зі збереженням матеріальних цінностей. Документальне оформлення акта на списання бою та втрати посуду, приборів, столової білизни.</p> <p>Проведення інструктажів з офіціантами, барменами з питань охорони праці та пожежної безпеки у закладі ресторанного господарства.</p> <p>Контроль за підготовкою торговельних приміщень закладу ресторанного господарства.</p> <p>Участь в організації процесу обслуговування: зустріч та розміщення споживачів у залі, приймання й оформлення замовлення для обслуговування</p>	Фронтальне опитування. Оцінка практичних навиків в роботі закладу

			<p>споживачів, виконання замовлення та розрахунок із відвідувачами, у т.ч. за кредитними картками. Ведення касової документації і касових операцій.</p> <p>Аналіз різних видів меню та дотримання вимог щодо їх складання і оформлення.</p> <p>Контроль за правилами сервування столів. Аналіз видів попереднього сервування столів у закладі ресторанного господарства.</p> <p>Контроль за відповідністю правил, послідовності і техніки подавання кулінарної та кондитерської продукції, алкогольних та безалкогольних напоїв у закладі ресторанного господарства.</p> <p>Контроль за функціональними обов'язками сомельє, організацією робочого місця сомельє.</p> <p>Організація різних видів бенкетів у даному закладі ресторанного господарства. Комплектування бригад офіціантів, розподіл обов'язків між обслуговуючим персоналом під час обслуговування бенкетів.</p> <p>Організація обслуговування іноземних туристів за різними класами туристичних документів.</p> <p>Складання графіків виходу на роботу офіціантів, барменів та іншого обслуговуючого персоналу. Режим праці та відпочинку обслуговуючого персоналу.</p> <p>Аналіз конкурентного оточення закладу ресторанного господарства. Розробка пропозицій щодо підвищення культури обслуговування споживачів у закладі ресторанного господарства.</p>	
	<b>Разом</b>	<b>150</b>		

## Самостійна робота

№ теми	Назва теми	К-ть год.	Перелік питань практики	Форма поточного контролю
	<b>Розділ 1. Загальна характеристика закладу готельно-ресторанного господарства.</b>	<b>2</b>		
<b>1</b>	Ознайомлення з чинним законодавством України, що регламентує підприємницьку діяльність закладів готельно-ресторанного господарства. Характеристика закладу готельно-ресторанного господарства.	<b>2</b>	Опрацювання Збірника рецептур національних страв і кулінарних виробів, що є нормативним документом для підприємств громадського харчування незалежно від форм власності.	Оцінка практичних навиків роботи з нормативними документами.
	<b>Розділ 2. Професійні обов'язки кваліфікаційного складу працівників закладу готельного господарства.</b>	<b>12</b>		
<b>4</b>	Виконання професійних обов'язків генерального директора (генерального менеджера, керуючого) закладу готельного господарства.	<b>2</b>	Організація контролю за станом охорони праці та протипожежного захисту у закладі.	Усне опитування
<b>5</b>	Виконання професійних обов'язків головного адміністратора (менеджера служби прийому і розміщення)	<b>4</b>	Виконання контролю за надання особам, що проживають у готелі, встановлених безплатних і платних послуг. Постійне вдосконалення функціонування служби прийому та розміщення з метою покращення	Усне опитування

			обслуговування гостей.	
6	Виконання професійних обов'язків менеджера служби (відділу) бронювання номерів (місць)	2	Організація консультування клієнтів про правила оформлення замовлень і бронювання, про оформлення платіжних документів.	Усне опитування
7	Виконання професійних обов'язків менеджера служби номерного фонду	4	Приймання необхідних заходів із максимального збільшення доходів від сплати за проживання у готелі, підвищення зайнятості готельних номерів. Контроль за витратними матеріалами (миючі засоби, постільна білизна, посуд та ін.), моніторинг ринку витратних матеріалів, укладання угод щодо їх поставок.	Усне опитування
	<b>Розділ 3. Професійні обов'язки кваліфікаційного складу працівників закладу ресторанного господарства.</b>	<b>16</b>		
8	Виконання професійних обов'язків директора (генерального менеджера) закладу ресторанного господарства.	8	Забезпечення працівників форменим та спеціальним одягом, що відповідає санітарним та естетичним вимогам. Забезпечення проходження працівниками ресторану, що зв'язані з виробництвом, збереженням і реалізацією продуктів харчування, медичного обстеження в терміни, встановлені органом санітарного нагляду. Контроль за виконанням працівниками правил експлуатації торговельно-технологічного обладнання та холодильного устаткування, посуду, меблів тощо. Впровадження матеріального та морального заохочення працівників закладу ресторанного господарства.	Фронтальне опитування.
9	Виконання професійних обов'язків менеджера з виробництва закладу	2	Документальне оформлення та порядок приймання товарів і тари.	Фронтальне опитування.

	ресторанного господарства.			
<b>10</b>	Виконання професійних обов'язків адміністратора залу (менеджера з обслуговування) закладу ресторанного господарства.	<b>6</b>	<p>Розрахунок кількості та підготовка столової білизни, посуду, приборів для обслуговування бенкетів, прийомів.</p> <p>Контроль за послідовністю, прийомами і технікою прибирання зі столу використаного посуду, приборів.</p> <p>Безпека харчування, контроль дотримання працівниками правил і норм з охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни.</p>	Фронтальне опитування.
	<b>Разом</b>	<b>30</b>		

**Тематика індивідуальних завдань на період проходження практики виробничої (організаційної),  
за професійним спрямуванням**

1. Принцип побудови системи управління у готелях.
2. Типи організаційних структур управління у готелях.
3. Форми управління у готельній сфері.
4. Механізм управління якістю послуг у готелях.
5. Сертифікація готельних послуг.
6. Цінова стратегія готельних підприємств.
7. Формування спеціальних тарифів на номери у готелях.
8. Технологічний цикл обслуговування клієнтів у готелях.
9. Організація та функції адміністративно-управлінської служби у готелях.
10. Новітні формати сучасних закладів ресторанного господарства та їх розвиток на вітчизняному ринку.
11. Шляхи підвищення доходів закладу ресторанного господарства.
12. Реклама, засоби стимулювання та «паблік релішинз» закладу ресторанного господарства.
13. Взаємовідносини між закладом ресторанного господарства та контролюючими службами.
14. Карта вин. Рекомендації щодо вживання вин.
15. Розробка фірмових страв у закладах ресторанного господарства.
16. Організація контролю за якістю продукції в закладі ресторанного господарства.
17. Асортиментний мінімум закладу ресторанного господарства, його значення.
18. Організація обслуговування весільного бенкету у закладах ресторанного господарства.
19. Охорона праці у закладах ресторанного господарства.
20. Організаційні і технічні протипожежні заходи закладу готельно-ресторанного господарства.
21. Додаткові послуги закладу ресторанного господарства, їх ефективність та технологія надання.
22. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування.
23. Організація проведення бенкетів без розміщення гостей за столом у закладах ресторанного господарства.

24. Психологічні аспекти спілкування з відвідувачами закладу ресторанного господарства. Робота з незадоволеними відвідувачами.
25. Комплексне обслуговування туристів з діловими цілями у закладах ресторанного господарства.
26. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства.

### **Перелік додатків з практики виробничої (організаційної), за професійним спрямуванням**

1. Дозвільна документація на здійснення підприємницької діяльності (виписка з Державного реєстру, патент, ліцензії тощо).
2. Інструкції з охорони праці та пожежної безпеки у закладі готельно-ресторанного господарства.
3. Копія договору про матеріальну відповідальність.
4. Копії посадових інструкцій фахівців закладу готельно-ресторанного господарства.
5. Витяг з Журналу реєстрації заявок на бронювання номерів.
6. Витяг з Журналу обліку іноземців, які проживають у готелі.
7. Анкета проживаючого.
8. Витяг з Журналу обліку проживаючих у готелі.
9. Реєстраційна картка.
10. Рахунок за проживання.
11. Лист-замовлення на бронювання номера.
12. Лист-підтвердження на бронювання номера.
13. Витяг з журналу обліку про видання столового посуду, приборів, білизни.
14. Витяг з бракеражного журналу.
15. Витяг з Журналу реєстрації замовлень для проведення бенкетів.
16. Копія акта на бій, псування та втрату столового посуду, приборів, білизни.
17. Копії бланків рахунків.
18. Копії розрахункових документів.
19. Бланки меню, карт напоїв для закладів ресторанного господарства.
20. Копія актів про встановлення розходження під час приймання продуктів за кількістю і якістю.
21. Копії супровідних документів на продукти, кулінарну та кондитерську продукцію.
22. Копії договорів на постачання продуктів.
23. Техніко-технологічні карти для фірмових страв, закусок, страв, кулінарних виробів, напоїв.
24. Зразок сертифіката якості на продукти.
25. Калькуляційні картки для страв та напоїв.
26. Копія товарного звіту.
27. Копія товарно-грошового звіту.

- 28.Копії документів про відпускання кулінарної і кондитерської продукції з кухні закладу ресторанного господарства у торговий зал.
- 29.Копія графіка виходу на роботу офіціантів, барменів закладу ресторанного господарства.
- 30.Зразок анкети для оцінки рівня якості обслуговування.

### *Наочні посібники*

1. Наказ МЗЕЗТоргу України «Правила роботи підприємств громадського харчування» (зі змінами та доповненнями) від 03.07 95.- №129.
2. Наказ Державного комітету України по нагляду за охороною праці «Правила охорони праці для підприємств громадського харчування» від 25.06.96.-№107.
3. Наказ Міністерства економіки та питань з європейської інтеграції України «Рекомендовані норми оснащення закладів ресторанного господарства» від 03. 01.03. 3 2.
4. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація.»-К.: Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 3862-99 "Громадське харчування. Терміни та визначення" (зі змінами) (Наказ Держстандарту України від 26.03.99 № 163).
6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів. Послуги туристичні.» Прийнято та надано чинності: наказ Держспоживстандарту України від 23 грудня 2003 р.№ 225.
7. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. - Харків: ХДУХТ, 2003.
8. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування всіх форм власності.- К.:А.С.К., 2000.
9. Національний класифікатор України . Класифікатор професій. ДК003:2010 .- Держспоживстандарт України, 2010.
10. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування (Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 03.01.03.№2).
11. Архіпов В. В., Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В.В. Архіпов, В.А. Русавська – К.: Центр учбової літератури, 2009.-342с.

12. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т.К.Литвиненко. - К.:КНТЕУ, 2011.- 215с.
13. П'ятницька Г.Т. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посіб./Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька. - К.:Кондор, 2013.-250с.
14. Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика), підручник М.П.Мальська, О.М.Гаталюк, Н.М.Ганич. - К:- Центр учбової літератури, 2013.-304с.
15. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк – К.: Центр учбової літератури, 2017.-472с.
16. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навч. посіб. / Г.Я. Круль. - К.: Центр учбової літератури, 2017.-368с.

Доповнення та зміни до робочої програми на 20\_\_/20\_\_ навчальний рік.  
В робочу програму внесені наступні зміни та доповнення:

	Без змін та доповнень.

Робоча програма переглянута та схвалена на засіданні кафедри (протокол №\_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.)  
Внесені зміни

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Завідувач кафедри  
\_\_\_\_\_ Горішевський П.А.  
"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ року