

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова

Інженерно-педагогічний факультет

Кафедра промислової інженерії та сервісу

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Декан Інженерно-педагогічного
факультету професор

Кільдеров Д.Е.

від «31» серпня 2021 року



РОБОЧА ПРОГРАМА

ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПЕРЕДДИПЛОМНОЇ ПРАКТИКИ

студентів освітнього рівня бакалавр

галузі знань 01 Освіта/Педагогіка

спеціальність 015 Професійна освіта

спеціалізація 015.16 Сфера обслуговування

освітня програма Професійна освіта (Готельно-ресторанна справа)

Київ 2021

Робоча програма розроблена на підставі наскрізної програми практик студентів напряму підготовки/спеціальності 015Професійна освіта спеціалізація 015.16 Сфера обслуговування (Готельно-ресторанна справа) галузі знань 01 «Освіта/Педагогіка», що ввійшли до «Збірника наскрізних програм практик студентів за спеціальностями університету»: у 2 ч./ редкол.: В.П.Андрущенко, Р.М.Вернидуб, Г.М.Торбін та ін.; Нац. пед. ун-т імені М.П.Драгоманова. Київ: Вид-во НПУ імені М.П.Драгоманова, 2019. Ч. 1 695 с.

Розробники:

ЗУБАР НАДІЯ МИКОЛАЇВНА, кандидат технічних наук, доцент, професор кафедри промислової інженерії та сервісу Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова;

КОСЯК ІННА ВАСИЛІВНА, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри промислової інженерії та сервісу Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри промислової інженерії та сервісу , протокол № 1 від «30» серпня 2021 року

Завідувач кафедри _____ (М. А. Пригодій)

1. Опис виробничої технологічної переддипломної практики
Шифр дисципліни П 05

| Загальні характеристики дисципліни | Навчальне навантаження з дисципліни | | Методи навчання і форми контролю |
|--|--|---|--|
| Галузь знань 01 Педагогічна освіта | Кількість кредитів – 6 ЕКТС | | <i>Методи навчання</i> |
| Спеціальність 015 Професійна освіта. Освітня програма Готельно-ресторанна справа | Загальна кількість годин – 180 | | |
| | Кількість тижнів – 4 | | |
| | : | | |
| Освітній ступень бакалавр | | - | |
| Статус дисципліни нормативна | | - | |
| Рік вивчення дисципліни за навчальним планом 7 (2021-2022) | - | - | <i>Форми поточного контролю</i> |
| Тижневе навантаження (год.) - аудиторне: - самостійна робота:. | | - | <i>Виконання завдання на підприємстві</i> |
| | Співвідношення аудиторних годин і годин СРС: | | |
| Мова навчання – українська | | | <i>Форма підсумкового контролю</i> <i>Диф.залік</i> |
| <i>Передумови навчання - «Основи фізіології та гігієна харчування», «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства», «Економіка підприємства», «Технологія продукції ресторанного господарства»</i> | | - | |

2. Мета та завдання виробничої технологічної переддипломної практики:

Метою виробничої технологічної переддипломної практики зі спеціальності 015 Професійна освіта за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» є закріплення та поглиблення набутих під час теоретичного навчання знань студентів, оволодіння навичками, вміннями та засобами організації майбутньої професійної діяльності, формування вміння приймати самостійні рішення в певних виробничих умовах, а також ознайомлення студента з практичними аспектами виникнення, розгортання та розвитку проблемної ситуації, яка є предметом дослідження при

написанні дипломної роботи та отримання інформаційних матеріалів, необхідних для її виконання.

Завданням технологічної переддипломної практики є:

- ознайомлення з підприємством, його місією, окремими підрозділами та структурою управління;
- вивчення діяльності основних структурних підрозділів підприємства, його технологічних процесів;
- придбання майбутніми фахівцями практичних навичок з організації технологічних процесів підприємства;
- ознайомлення з устаткуванням підприємства та дослідження ефективності його використання;
- систематизація, закріплення і розширення теоретичних і практичних знань з обраного напрямку дослідження;
- збір матеріалів для написання дипломної роботи (за освітнім рівнем «бакалавр»), написання звіту з практики.

Основні результати навчання та компетентності, які вони формують:

| Результати навчання | Компетентності |
|--|---|
| <p>ПР15. Володіти інформацією чинних нормативно-правових документів, законодавства, галузевих стандартів професійної діяльності в закладах освіти та готельно-ресторанного господарства.</p> <p>ПР16. Уміти організувати та контролювати технологічні процеси виробництва і споживання готельно-ресторанного послуг, знаходити організаційні рішення, в тому числі в нестандартних ситуаціях, і нести за них відповідальність.</p> <p>ПР17. Знати та вміти організувати сервісну діяльність відповідно до рекреаційних потреб споживачів готельно-ресторанних послуг та забезпечувати їх якість, застосовуючи сучасні сервісні технології, нові форми і способи обслуговування та впровадження останніх досягнень зарубіжного досвіду у сфері гостинності.</p> <p>ПР18. Знати фізіологію харчування, технології виробництва продукції в закладах ресторанних господарств; оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт і враховувати традиції</p> | <p>ФК13. Здатність збирати, аналізувати, інтерпретувати інформацію (дані) та виконувати розрахунки технологічних процесів в готельно-ресторанній справі.</p> <p>ФК14. Здатність аналізувати та оптимізувати технологічні процеси виробництва та надання послуг, пов'язаних з підбором, експлуатацією, удосконаленням, модернізацією технологічного обладнання та устаткування готельного та ресторанного господарства.</p> <p>ФК15. Здатність планувати та здійснювати готельне та ресторанне обслуговування у закладах готельно-ресторанного господарства.</p> <p>ФК16. Здатність виготовляти кулінарну продукцію високої харчової та біологічної цінності; забезпечувати сервісне</p> |

| | |
|---|--|
| <p>етнічних кухонь.</p> <p>ПР19. Уміти надавати основні та спеціалізовані послуги, використовуючи нові види професійного устаткування, нормативно-технологічну документацію, системи управління якістю продукції та послуг.</p> <p>ПР20. Бути готовим до оптимізації технологічних процесів надання готельних і ресторанних послуг, раціональної експлуатації устаткування, впровадження інноваційних, ефективних технологій.</p> | <p>обслуговування споживачів ресторанних послуг.</p> <p>ФК17. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу</p> |
|---|--|

3. Програма виробничої технологічної переддипломної практики

Зміст виробничої технологічної переддипломної практики визначається її програмою. Конкретний перелік питань програми переддипломної практики формується залежно від переліку завдань, які необхідно розглянути згідно із затвердженого керівником індивідуального завдання до бакалаврської роботи. На основі цього документа керівник практики складає індивідуальне завдання на проходження переддипломної практики.

Порядок виконання програми практики визначається залежно від роботи підприємства в сучасних умовах.

Зміст виробничої технологічної переддипломної практики

| № з/п | Тема і зміст роботи | Кількість днів |
|-------|---|----------------|
| 1. | <p><i>Загальна характеристика закладу готельно-ресторанного господарства (ГРГ)</i></p> <p>Характеристика закладу готельно-ресторанного господарства: назва, юридична адреса, форма власності, організаційно-правова форма діяльності, відомча підпорядкованість (членство), тип, клас, поверховість.</p> <p>Організаційна структура закладу: потужність, контингент споживачів, режим роботи, кількість місць, форма обслуговування, структурні підрозділи, склад та функціональне призначення приміщень структурних підрозділів. Характеристика готельного продукту та ресторанної продукції, розробка та впровадження нових додаткових готельних послуг та ресторанної продукції, метрологія, стандартизація та сертифікації послуг. Структура управління, кількість та склад керівних рівнів. Функціональні та посадові інструкції персоналу.</p> | 1 |

| | | |
|----|--|---|
| 2. | <p>Концепція та стратегії діяльності закладу ГРГ</p> <p>Основні служби закладу, їх характеристика та взаємозв'язок, організація їх роботи. Аналіз чисельності персоналу основних функціональних служб закладу.</p> <p>Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість закладу.</p> | 1 |
| 3. | <p>Дослідження ринку готельно-ресторанних послуг у районі розміщення закладу ГРГ</p> <p>Вивчення дислокації закладів готельно-ресторанного господарства району</p> | 1 |
| 4. | <p>Оцінка конкурентного середовища закладу ГРГ</p> <p>Організація роботи служби прийому та розміщення, ведення нормативної документації: графіки виходу на роботу, таблиці на отримання заробітної плати, графіки відпусток, бронювання, організація зустрічей та проведів VIP-гостей, укладання договорів на обслуговування в тісні. Склад та структура служби прийому та розміщення. Функціональні зв'язки з іншими структурними підрозділами. Поведінковий стандарт та стандарт компетентності (посадові інструкції), процедури роботи працівників служби прийому та розміщення. Технічне забезпечення служби прийому та розміщення.</p> | 2 |
| 5. | <p>Організація сервісного процесу (обслуговування)</p> <p>Організація роботи служби прийому та розміщення, ведення нормативної документації: графіки виходу на роботу, таблиці на отримання заробітної плати, графіки відпусток, бронювання, організація зустрічей та проведів VIP-гостей, укладання договорів на обслуговування в тісні. Склад та структура служби прийому та розміщення. Функціональні зв'язки з іншими структурними підрозділами. Поведінковий стандарт та стандарт компетентності (посадові інструкції), процедури роботи працівників служби прийому та розміщення. Технічне забезпечення служби прийому та розміщення.</p> <p>Функціональні обов'язки працівників поверхової служби. Режим роботи. Ведення нормативної документації: графіки виходу на роботу, таблиці на отримання заробітної плати, графіки відпусток, журнали контролю підготовки номерного фонду до заселення. Організація ведення білизняного господарства: розрахунок необхідної кількості білизни, санітарно-гігієнічні вимоги та зберігання білизни. Стандарти гостинності, форми їх запровадження і контролю виконання. Проведення тренінгів. Організація збереження забутих гостем речей. Організація надання побутових послуг на поверсі, порядок приймання замовлень на додаткові послуги, умови їх надання. Організація ведення замовлень на додаткові послуги, умови їх надання. Організація ведення ключового господарства на поверсі. Вимоги до санітарії та гігієни на поверсі, миючі засоби та прибиральний інвентар, вимоги до їх збереження. Норми санітарного контролю за ним, вимоги до персоналу по дотриманню правил особистої гігієни. Організація охорони праці обслуговуючого персоналу та протипожежної безпеки на поверсі. Культура обслуговуючого на поверсі. Поведінковий стандарт.</p> | 5 |

| | | |
|----|---|----|
| 6. | <p>Організації виробничого процесу</p> <p>Характеристика програм харчування. Національні смаки та режими харчування туристів різних країн. Правила складання меню для індивідуальних і групових туристів. Правила обслуговування на поверсі (в номері готелю). Організаційно-розрахункова документація за надані послуги харчування.</p> <p>Аналіз видів меню, глибини та ширини асортименту кулінарної продукції та преїскурантів, денної (місячної) кількості реалізованої кулінарної продукції. Структура, зміст та документальне оформлення виробничої програми підприємства.</p> <p>Структура та зміст технологічного процесу виробництва кулінарної продукції з повним і неповним виробничим циклом. Організація технологічних процесів виробництва напівфабрикатів та готових страв, використання технологічної документації. Порядок розробки та затвердження рецептури фірмових страв. Характеристика метрологічного, механічного, теплового, холодильного, торгового устаткування, що використовується у структурних підрозділах закладу. Показники якості кулінарної продукції. Методи оцінки якості кулінарної продукції. Дати характеристику існуючої системи організації праці, розподіл праці та сумісництво роботи. Проаналізувати використання нормування праці на досліджуваному підприємстві. Проаналізувати рівень механізації робіт, графіки виходу на роботу.</p> <p>Характеристика основних, обслуговуючих, допоміжних приміщень та їх матеріально-технічне оснащення. Оформлення замовлень на обслуговування туристів. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування. Вимоги до обслуговуючого персоналу. Організація обслуговування гостей у відповідності до чинних законодавчих актів України та Правил роботи закладів ресторанного господарства. Характеристика процесу обслуговування. Види сервісу при подачі страв і напоїв. Порядок проведення розрахунку з гостями. Обслуговування за типом «Шведський стіл». Організація прийомів і банкетів. Порядок контролю за якістю обслуговування гостей. Система визначення якості праці офіціантів, барменів.</p> | 5 |
| 7. | <p>Об'ємно-планувальна схема приміщень підприємства та їх архітектурне рішення</p> <p>Визначення складу і площі приміщень закладу на основі ДНБ (СНіП). Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість закладу. Принципи організації внутрішнього простору. Композиційні принципи меблювання інтер'єру. Світлова архітектура інтер'єру. Декоративно-прикладне мистецтво в інтер'єрі</p> | 2 |
| 8. | <p>Забезпечення санітарно-гігієнічних норм, техніки безпеки, протипожежної безпеки у закладі ГРГ</p> <p>Правила техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм у ЗРГ</p> | 1 |
| | Оформлення звіту | 2 |
| | Разом | 20 |

4. Форма та методи контролю

Підсумкова атестація з технологічної переддипломної практики проводиться у формі *диференційованого заліку*.

5. Вимоги до звітної документації

Звіт повинен певним чином узагальнити здобутий студентом досвід практичної роботи і здатність самостійно виконувати роботу певного обсягу та спрямованості згідно з обраною темою дослідження. Звіт повинен містити, у першу чергу, зібраний і відповідним чином опрацьований і систематизований фактичний матеріал, одержаний під час переддипломної практики.

Звіт про проходження практики повинен мати таку структуру у вказаній послідовності:

1) титульний аркуш (додаток А «Методичні рекомендації»), який містить підпис керівника практики від бази, засвідчений печаткою;

2) характеристика про проходження практики, належним чином оформлена та підписана керівником від бази практики або керівником структурного підрозділу, в якому студент проходив практику, з відбитком печатки бази практики;

3) зовнішня рецензія на звіт про проходження переддипломної практики (додаток Б «Методичні рекомендації»), що містить підпис керівника практики від бази, засвідчений печаткою;

4) рецензія керівника від кафедри на звіт про проходження переддипломної практики;

5) індивідуальне завдання для проходження переддипломної практики (додаток В «Методичні рекомендації»);

6) зміст звіту із зазначенням нумерації початкових сторінок кожного з його структурних елементів:

- вступ;
- основна частина;
- висновки;
- список використаних джерел;
- додатки.

Вимоги щодо змісту та оформлення структурних елементів звіту аналогічні вимогам щодо бакалаврської роботи.

Оптимальний обсяг звіту – 40–50 сторінок (без урахування обсягу матеріалів, розміщених у додатках).

У звіті необхідно розкрити зміст індивідуального завдання для проходження переддипломної практики, яке складається на основі положень завдання до бакалаврської роботи, дослідити особливості надання готельних та ресторанних послуг на підприємствах готельно-ресторанного господарства будь-яких форм власності з використанням нормативних та матеріалів, які отримали студенти під час переддипломної практики.

Кожний розділ звіту повинен відповідати задачам, встановленим завданням до бакалаврської роботи.

У **вступі** необхідно висвітлити та обґрунтувати актуальність теми бакалаврської роботи; мету переддипломної практики; об'єкт і предмет дослідження; основні завдання проходження практики. Обсяг вступу 1–2 сторінки.

Основна частина визначається темою бакалаврської роботи та розкривається відповідно до індивідуального завдання на проходження переддипломної практики. Обсяг основної частини 40–50 сторінок. Основна частина повинна складатись з двох розділів теоретичного й аналітичного.

Кожен розділ основної частини повинен містити три-чотири підрозділи.

Розглянемо детальніше вимоги щодо змістового наповнення основної частини на прикладі теми дипломної роботи «Управління процесом обслуговування споживачів у закладі ресторанного господарства».

Перший теоретичний розділ основної частини повинен розкрити теоретичні аспекти обраного напрямку дослідження. У першому розділі доцільно виокремити три-чотири підрозділи. Так, наприклад, відповідно до теми бакалаврської роботи «Управління процесом обслуговування

споживачів у закладі ресторанного господарства» у підрозділах можна розкрити такі питання:

1.1. Характеристика процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства.

1.2. Якість обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.

1.3. Система показників якості обслуговування та основні вимоги до стандартизації послуг у закладах ресторанного господарства.

Другий аналітично-розрахунковий розділ основної частини звіту про проходження переддипломної практики також містить декілька підрозділів.

Наприклад, відповідно до теми бакалаврської роботи «Управління процесом обслуговування споживачів у закладі ресторанного господарства» у підрозділах можна розкрити такі питання:

2.1. Загальна характеристика об'єкту дослідження.

2.2. Характеристика організації виробництва та обслуговування у закладі ресторанного господарства.

2.3. Аналіз якості обслуговування споживачів у закладі ресторанного господарства.

У **висновках** необхідно надати основні результати проходження переддипломної практики, що підводять підсумки виконаного дослідження у вигляді узагальнення найбільш істотних положень. Вони повинні відображати тільки зміст розділів звіту, бути короткими, ясно і чітко сформульованими. Обсяг висновків 2–3 сторінки.

Список використаних джерел оформлюється відповідно до встановлених вимог. До того ж у списку доцільно навести внутрішні нормативні документи від бази практики.

У кінці звіту (після списку використаних джерел) ставиться дата закінчення його написання та особистий підпис студента.

Додатки повинні містити:

- документи звітності підприємства, що були використані для аналізу за три останні роки;
- основні первинні документи й облікові реєстри, що використовує підприємство відповідно до визначеного напрямку дослідження (всі документи в додатках повинні бути обов'язково заповненими);
- таблиці, схеми, рисунки, проміжні розрахунки, що доцільно розмісти в додатках.

6. Розподіл балів, які отримують студенти

| Вид діяльності студента-практиканта | Термін виконання | Кількість балів, бал |
|--|------------------|----------------------|
| 1. Відвідування бази практики | | 0-40 |
| 2. Позитивний відгук керівника практики від бази практики | | 0-5 |
| 3. Оцінювання звіту з практики (згідно змісту практики та його розкриттям) | | 0-30 |
| 4. Наявність додатків до звіту | | 0-5 |
| 5. Захист практики | | 0-20 |
| Всього | | 100 |

Шкала оцінювання: національна та ECTS

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ECTS | Оцінка за національною шкалою | |
|--|-------------|--|---|
| | | для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| 90 – 100 | A | відмінно | зараховано |
| 82-89 | B | добре | |
| 74-81 | C | | |
| 64-73 | D | задовільно | |
| 60-63 | E | | |
| 35-59 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |
| 0-34 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

7. Рекомендована література

7.1 Нормативна

1. ДБН В.2.2-20:2008 Будинки і споруди. Готелі.
2. ДБН В.2.2-25-2009 «Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства)
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
4. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
5. ДСТУ 4281-2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Національний стандарт України. – Київ, Держспоживстандарт України, 2004.
6. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
7. СП 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
8. ГОСТ 30523-97. Услуги ресторанного хозяйства. Общие требования. Издание официальное. Введен в действие в качестве государственного стандарта Украины приказом Госстандарта Украины от 27.11.97 № 705. Введ. 01.07.98. – К.,1998.–20с.
9. ГОСТ 30524-97. Ресторанное хозяйство. Требования к обслуживающему персоналу. Издание официальное. Введен в действие в качестве государственного стандарта Украины приказом Госстандарта Украины от 27.11.97 № 705. Введ. 01.07.98. – К., 1998, –ібс.
10. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. Наказ Міністерства економіки і з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 року № 219. Зареєстровано в Міністерстві Юстиції України 20 серпня 2002 р. за № 680/696.
11. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг. Відомості Верховної Ради України, 2004. № 19.

7.2 Основна

1. Байлік С. І., Писаревський І. М. Організація готельного господарства: підруч. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
2. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – К.: Кондор, 2012. – 346 с.
3. Готельно-ресторанна справа: навч.-метод. видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. – Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.
4. Організація виробництва у закладах ресторанного господарства: навч. посіб. / О.С. Павлюченко, А.В. Гавриш, Л.О. Шаран . – Київ: НУХТ, 2017. – 227 с.
5. Мазаракі А А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі [та ін.], за заг. ред. Н. О. П'ятницької. – 2 -ге вид., пероб. та допов. – К.: Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.

7.3 Додаткова

6. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Архіпов В. В., Русавська В. А. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
7. Готельний бізнес: теорія і практика / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк . – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
8. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2011. - 368 с.
9. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.
10. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: Навч. посіб. - К.: Ліра-К, 2010. - 388 с.

11. П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: Навч. посіб. - К.: Кондор-Видавництво, 2013. - 250 с.
12. Сало Я. Технологія ресторанної справи: Підручник. Львів, Афіша, 2013. 336 с.
13. Поплавський М. М. Готельно-ресторанний сервіс: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / М. М. Поплавський. – К.: Макрос, 2011. – 240 с.

Інформаційні ресурси

1. Сучасні інноваційні технології у сфері готельно-ресторанного господарства: матеріали студентської наукової Інтернет-конференції, 17 травня, 2018 р. – Чернівці. – 212 с.

<http://chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/zbirka.pdf>

2. Державний комітет статистики

<http://www.ukrstat.gov.ua>

3. Сайт професіоналов ресторанного бізнесу

<http://www.restorator.com.ua>

4. Международный имиджевый каталог

<http://www.unisvit.com.ua>