МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ПРОФЕСІЙНИЙ КОЛЕДЖ
ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОГО ТА РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Заступник директора з НМР
_____ М. Т. Скоробогата
«25» серпня 2025 року

СИЛАБУС ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

ПОГОДЖЕНО
на засіданні циклової комісії
готельно-туристичного напрямку
Протокол № 1 від 28.08.2025 р.
Голова комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ

м. Львів – 2025

Загальна інформація	
Назва	Виробнича практика
Адреса проходження практики	м. Львів, вул. Пулюя 36а. Навчально-практичний центр «Діамант» https://lpcollege.com.ua/
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Фаховий молодший бакалавр
Статус практики	Основна
Майстри виробничого навчання:	Ільчишин М.А., Поліщак М.І.
Контактна інформація майстра виробничого навчання	mariya_i@gmail.com polishchak@gmail.com
Консультації щодо практики	Консультації відбуваються протягом періоду практики в момент відпрацювання пропущених занять або під час теоретичного навчання після пар (за попередньою домовленістю) в навчально-практичному центрі «Діамант» (вул. Пулюя 36а). Для погодження часу консультацій слід писати на електронну пошту майстра виробничого навчання.
Тривалість практики	315 год.
Розподіл за видами занять та годинами практики	➢ 210 годин практичних занять, ➢ 105 годин самостійної роботи
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://classroom.google.com/
Очікувані результати	➢ Вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг. ➢ Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. ➢ Усвідомлювати структуру та функції готельно-ресторанної індустрії. ➢ Вміти застосовувати вимоги до персоналу, стандарти обслуговування та етику професії. ➢ Розуміти базові принципи управління закладами готельно-ресторанної сфери.
Форма навчання	денна

Опис практики
Інформація про практику: практика студентів готельно-ресторанної галузі є важливою складовою професійної підготовки майбутніх фахівців. Вона спрямована на закріплення теоретичних знань, отриманих під час навчання, та формування практичних навичок у реальних умовах функціонування підприємств індустрії гостинності. Під час проходження практики студенти ознайомлюються зі структурою готелю та ресторану, організацією роботи основних підрозділів, системою управління та

стандартами обслуговування гостей. Практиканти беруть участь у виконанні професійних обов'язків відповідно до обраного напряму підготовки: у готелях – працюють у службі прийому та розміщення, відділі бронювання, службі номерного фонду; у закладах ресторанного господарства – долучаються до процесу обслуговування гостей, сервірування столів, оформлення замовлень, організації банкетів або роботи виробничих цехів.

Виробнича практика дає можливість студентам розвинути комунікативні здібності, навички роботи в команді, відповідальність, дисциплінованість та дотримання професійної етики. Особлива увага приділяється знанню стандартів сервісу, правил санітарії та безпеки праці, культури спілкування з клієнтами.

Результатом проходження практики є підготовка звітної документації, яка містить характеристику підприємства, опис виконаних завдань, аналіз отриманого досвіду та висновки щодо набуття професійних компетентностей. Таким чином, виробнича практика є важливим етапом формування конкурентоспроможного фахівця у сфері готельно-ресторанної справи.

Мета практики: полягає у формуванні компетентностей майбутніх фахівців шляхом поєднання теоретичних знань із практичною діяльністю в умовах реального підприємства індустрії гостинності.

Основною метою є закріплення та поглиблення знань з організації готельного й ресторанного обслуговування, набуття практичних умінь щодо виконання виробничих процесів, ознайомлення зі структурою підприємства, системою управління, стандартами сервісу та вимогами до якості обслуговування гостей. Також практика спрямована на розвиток професійної етики, відповідальності, комунікативних навичок, уміння працювати в колективі, приймати рішення у виробничих ситуаціях та дотримуватися правил охорони праці й санітарно-гігієнічних норм.

Цілі практики:

- поглиблення знань з організації готельного та ресторанного господарства;
- набуття практичних навичок з обслуговування гостей відповідно до сучасних стандартів сервісу;
- ознайомлення зі структурою підприємства, функціями підрозділів та системою управління;
- формування вмінь працювати з професійною документацією;
- розвиток комунікативних навичок і культури ділового спілкування;
- оволодіння принципами командної роботи;
- дотримання санітарно-гігієнічних норм, правил охорони праці та техніки безпеки;
- формування відповідальності, дисциплінованості та професійної етики.

Інтегральна компетентність (ІК:)

Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми суб'єктів готельного і ресторанного господарства або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів системи наук, які формують концепції гостинності, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях.

Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК2.Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця в загальній системі знань про природу і суспільство та в розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК5. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
ЗК7. Здатність працювати в команді.
ЗК8. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.
Спеціальні компетентності:

СК1. Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.
СК2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв'язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності.
СК3. Здатність використовувати на практиці основи законодавства у сфері готельного і ресторанного господарства.
СК4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.
СК5. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткуваннями та обладнаннями для закладів готельного та ресторанного господарства з метою раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.
СК6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.
СК7. Здатність планувати, аналізувати і контролювати власну роботу і роботу обслуговуючого персоналу.
СК8. Здатність знаходити творчі рішення визначених конкретних проблем у професійній діяльності.
СК9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.
СК10. Здатність застосовувати інноваційні технології виробництва і обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.
СК11. Здатність здійснювати документальне оформлення господарських операцій у закладах готельного і ресторанного господарства.
СК12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

Результати навчання:

РН1. Застосовувати нормативно- правові акти у професійній діяльності.
РН2. Знати свої права як члена суспільства, цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина України.
РН3. Пояснювати соціально-економічні явища та суспільно-економічні процеси у сфері обслуговування.
РН4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.
РН5. Застосовувати принципи соціальної відповідальності і громадської свідомості під час виконання професійних обов'язків.
РН6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.
РН7. Здійснювати пошук, оброблення та аналіз інформації з різних джерел для розв'язання професійних завдань.
РН8. Дотримуватися вимог охорони праці та протипожежної безпеки у закладах готельного та ресторанного господарства.
РН9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарствах із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.
РН10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.
РН11. Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій.
РН12. Здійснювати підбір технологічного устаткування й обладнання для раціонального

використання просторових і матеріальних ресурсів. **РН13.** Оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності. **РН14.** Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

ЕТАПИ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

Етапи	Зміст, основні завдання
1. Підготовчий	1. Ознайомлення студентів із завданнями практики, методами та принципами роботи установи, котра є базою її проведення. 2. Інструктаж з техніки безпеки.
2. Основний	**Готельний напрям:** ➢ Організація роботи служби прийому та розміщення (Front Office). ➢ Стандарти обслуговування гостей у готелі. ➢ Робота з системами бронювання (онлайн та офлайн). ➢ Організація роботи хаускіпінгу. ➢ Забезпечення якості та безпеки готельних послуг. ➢ Робота з відгуками та скаргами гостей. ➢ Сервіс для гостей з особливими потребами. ➢ Ділова комунікація та етикет у готелі. **Ресторанний напрям:** ➢ Організація роботи залу ресторану. ➢ Технологія обслуговування гостей (a la carte, банкет, фуршет). ➢ Робота офіціанта / бармена під час зміни. ➢ Стандарти сервісу в закладах харчування. ➢ Санітарно-гігієнічні вимоги в ресторанному господарстві. ➢ Меню: структура, оформлення, подача. ➢ Робота з гостями та вирішення конфліктних ситуацій. ➢ Касова дисципліна та розрахунок з відвідувачами. **Зміст виробничої практики:** 1. Знайомство з підприємством готельно-ресторанної сфери. 2. Характеристика підприємства готельно-ресторанного господарства як суб'єкта підприємницької діяльності. 3. Організаційна структура готельно-ресторанного підприємства. 4. Нормативно-правове забезпечення діяльності підприємства готельно-ресторанної сфери. 5. Охорона праці та техніка безпеки на підприємстві. 6. Ділова етика, професійний етикет і культура спілкування з гостями. 7. Характеристика функціональної організації номерного фонду підприємства сфери обслуговування. 8. Технологія обслуговування гостей. Зустріч, розміщення, обслуговування, виїзд. 9. Організація розрахунків з гостями. 10. Організація клінінгових технологій на підприємстві готельного господарства.

	11. Характеристика підприємств ресторанного господарства, що знаходяться в готелі. 12. Організація виробничого процесу в підприємствах ресторанного господарства. 13. Організація і технологія обслуговування в підприємствах ресторанного господарства. 14. Санітарно-гігієнічні вимоги та система безпеки харчових продуктів (HACCP) 15. Корпоративна культура та командна робота. 16. Робота зі скаргами, конфліктними ситуаціями та відгуками гостей. 17. Маркетинг і просування готельно-ресторанних послуг. 18. Використання цифрових технологій у сфері гостинності. 19. Аналіз якості обслуговування гостей у підприємстві готельно-ресторанної сфери. 20. Оцінка ефективності роботи персоналу.
3. Підсумковий	1. Аналіз, систематизація та узагальнення матеріалів, отриманих під час практики. 2. Написання та оформлення звіту про проходження професійно-орієнтованої практики. 3. Складання заліку з практики – захист звіту.
Теми самостійної роботи:	**Готельний напрям – теми самостійної роботи** 1. Аналіз організації роботи служби прийому та розміщення в конкретному готелі. 2. Порівняльна характеристика стандартів обслуговування гостей у готелях різних категорій. 3. Дослідження ефективності використання сучасних систем бронювання. 4. Організація роботи хаускіпінгу та оптимізація витрат на обслуговування номерного фонду. 5. Система контролю якості готельних послуг: методи оцінювання та вдосконалення. 6. Алгоритм роботи зі скаргами гостей та управління репутацією готелю. 7. Організація інклюзивного середовища в готелі (умови для гостей з особливими потребами). 8. Особливості ділової комунікації персоналу готелю з різними категоріями гостей. 9. Управління номерним фондом: аналіз завантаженості та показників ефективності. 10. Організація роботи служби бронювання та взаємодія з туристичними агентствами. 11. Організація служби безпеки готелю та захист персональних даних гостей. 12. Особливості обслуговування іноземних гостей у готелі. 13. Формування іміджу та бренду готелю. 14. Система внутрішнього контролю якості в готелі. 15. Екологічна відповідальність готелю. 16. Організація роботи готелю в умовах кризових ситуацій (форс-мажор, воєнний стан, надзвичайні події). 17. Управління лояльністю гостей: програми бонусів та повторні візити. 18. Психологічні аспекти спілкування з клієнтами готелю. 19. Організація роботи додаткових послуг готелю (SPA, конференц-зали, room service).

	20. Впровадження інновацій у готельному господарстві. **Ресторанний напрям – теми самостійної роботи** 1. Організація роботи залу ресторану залежно від формату закладу. 2. Порівняльний аналіз форм обслуговування: a la carte, банкет, фуршет. 3. Організація робочого дня офіціанта / бармена та стандарти професійної поведінки. 4. Впровадження стандартів сервісу як чинник конкурентоспроможності ресторану. 5. Дотримання санітарно-гігієнічних норм у закладах ресторанного господарства. 6. Розробка та оформлення меню як інструменту маркетингового впливу. 7. Методи запобігання та вирішення конфліктів у ресторанному обслуговуванні. 8. Організація касової дисципліни та фінансового контролю в ресторані. **Теми самостійної роботи за змістом виробничої практики** 1. Комплексна характеристика підприємства готельно-ресторанної сфери. 2. Аналіз організаційної структури та розподілу функцій між підрозділами. 3. Нормативно-правове регулювання діяльності готельно-ресторанного підприємства. 4. Організація системи охорони праці та безпеки на підприємстві. 5. Дотримання професійної етики у сфері гостинності. 6. Аналіз функціональної організації номерного фонду. 7. Технологія обслуговування гостей на різних етапах перебування. 8. Організація розрахункових операцій у готелі та ресторані. 9. Сучасні клінінгові технології в готельному господарстві. 10. Організація виробничого процесу на підприємстві ресторанного господарства. 11. Впровадження системи HACCP у закладах харчування. 12. Формування корпоративної культури та командної взаємодії. 13. Управління конфліктними ситуаціями з гостями. 14. Маркетингові стратегії просування готельно-ресторанних послуг. 15. Використання цифрових сервісів і CRM-систем у сфері гостинності. 16. Методи оцінювання якості обслуговування гостей. 17. Показники ефективності роботи персоналу та їх аналіз. 18. Управління лояльністю клієнтів у готельно-ресторанному бізнесі. 19. Інноваційні технології у сфері гостинності. 20. Шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємства.

ВИДИ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ

Індивідуальне завдання включається в програму з метою надбання студентом під час практики умінь та навичок самостійного виконання виробничих, наукових або організаційних завдань. Виконання одного або декількох індивідуальних завдань активізує діяльність студента, розширює його світогляд, підвищує ініціативу та робить проходження

практики більш конкретним і цілеспрямованим. Матеріали, отримані студентом під час виконання індивідуального завдання, можуть в подальшому бути використані для виконання курсової роботи (проекту), для підготовки доповіді, статті або інших цілей по узгодженню з цикловою комісією та базою практики.

Індивідуальна робота чи індивідуальні пошуково-дослідницькі завдання студентів узгоджуються з керівником практики від комісії. Робочий день практиканта встановлюється відповідно до режиму роботи виробничого підрозділу і посади. У випадку, якщо студент-практикант не зараховується у штат співробітників, він виконує обов'язки практиканта на тих же посадах і проходить практику відповідно до режиму роботи підприємства.

ВИМОГИ ДО ЗВІТУ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Основним документом, що свідчить про виконання студентом програми виробничої практики, є звіт. Зміст звіту повинен розкривати знання і уміння студента, набуті ним у вирішенні питань, визначених метою і завданням практики. Звіт має відображати результати теоретичної та практичної діяльності студента впродовж практики. Звіт складається індивідуально кожним студентом і має бути структурованим. Звіт оформляється згідно вимог.

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ПРАКТИКИ

Зміст роботи, що оцінюється	**Кількість балів**
1. Оцінювання огляду джерел інформації та результатів досліджень: ➢ ступінь розкриття практичних етапів діяльності підприємства готельно-ресторанного господарства у відповідності до програми практики; ➢ логічний взаємозв'язок викладеного матеріалу; ➢ наочність та якість графічного та табличного матеріалу; ➢ ступінь самостійності проведеного дослідження; ➢ відповідність побудови роботи поставленим цілям і завданням.	60
2. Оцінювання оформлення звіту: ➢ відповідність обсягу та оформлення роботи встановленим вимогам; ➢ наявність у додатках до звіту самостійно складених документів; ➢ наявність у додатках документів від підприємств, що підтверджують аргументованість зроблених висновків у звіті з практики.	15
3. Оцінювання захисту звіту з практики: ➢ вміння чітко, зрозуміло та стисло викладати основні засади проведеного дослідження у відповідності до програми практики; ➢ повнота, глибина, обґрунтованість відповідей на питання членів комісії за змістом роботи; ➢ рекомендації щодо практичного використання результатів дослідження.	25
Сума балів	**100**

Система оцінювання у співвідношенні 100 балів до 12 балів

Відмінно	**12**	**100**
	11	**92**
	10	**83**

Добре	**9**	**75**
	8	**67**
	7	**58**
Задовільно	**6**	**50**
	5	**42**
	4	**33**
Незадовільно	**3**	**25**
	2	**17**
	1	**10**

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Студент зобов'язаний в повному обсязі оволодіти знаннями, вміннями, практичними навичками та компетентностями з практики. Студент зобов'язаний відвідувати практику, не запізнюватися, мати відповідний зовнішній вигляд. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Здобувач освіти повинен дотримуватися навчальної етики, поважно ставитися до учасників процесу навчання, бути толерантним, доброзичливим, виваженим у спілкуванні зі студентами, викладачами та майстрами виробничого навчання, уважним та дотримуватися дисципліни та часових (строкових) параметрів навчального процесу.

Недопустимо:

- пропуски та запізнення;
- плагіат;
- несвоєчасне виконання поставленого завдання.

Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика навчального закладу спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено: 1. Положення про організацію освітнього процесу у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 2. Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 3. Положення про академічну доброчесність та корпоративну етику у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 4. Положення про внутрішній моніторинг якості підготовки фахівців у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 5. Положення про запобігання академічного плагіату у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 6. Антикорупційна програма Львівського професійного коледжу готельно-туристичного та ресторанного сервісу 7. Положення про уповноважений підрозділ (уповноважену особу) з питань запобігання та виявлення корупції 8. План заходів по запобіганню та протидії корупції у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу.
Пропуски практики	Відпрацювання пропущених занять відбувається у період після теоретичного навчання або у вихідний день згідно графіка практики.
Виконання завдання пізніше встановленого	Всі практичні завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента.

терміну	
Невідповідна поведінка під час практики	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту Коледжу.
Додаткові бали	Виставляються під час практичних занять за оригінальні вирішення практичних ситуацій, конфліктів чи робочих моментів.

Укладачі:

Майстри в/н Марія ІЛЬЧИШИН, Марта ПОЛІЩАК