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

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Заступник директора з НМР
_____ М. Т. Скоробогата
«19» серпня 2024 року

СИЛАБУС ТЕХНОЛОГІЧНОЇ 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 29.08.2024 р.
Голова комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ

м. Львів – 2024

Загальна інформація	
Назва	Технологічна 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:	Калініченко В.І., майстер виробничого навчання
Контактна інформація майстра виробничого навчання	kalanachenko_v@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	225 год.
Розподіл за видами занять та годинами практики	➢ 150 годин практичних занять, ➢ 75 годин самостійної роботи
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://classroom.google.com/
Очікувані результати	➢ Знати, розуміти і 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. ➢ Знати вимоги до персоналу, стандартів обслуговування та етики професії. ➢ Розуміти базові принципи управління закладами готельно-ресторанної сфери.
Форма навчання	денна

Опис практики
Інформація про практику: Технологічна практика є обов'язковою складовою освітньо-професійної програми підготовки фахівців. Вона проводиться на базі сучасних підприємств індустрії гостинності: готелів, ресторанних комплексів, туристично-готельних центрів та закладів харчування різних форматів. Практика спрямована на закріплення теоретичних знань, набуття професійних умінь та формування практичних навичок організації роботи готельно-ресторанного підприємства.

Під час проходження практики здобувачі освіти повинні:

- Ознайомитися зі структурою підприємства, його матеріально-технічною базою та нормативною документацією.
- Вивчити технологію прийому та обслуговування гостей у готелі (служба прийому та розміщення, служба покоївок, адміністративна служба).
- Дослідити організацію виробничого процесу на підприємстві ресторанного господарства:
    - роботу гарячого та холодного цехів;
    - технологію приготування страв;
    - правила зберігання сировини та готової продукції.
- Ознайомитися з системою контролю якості продукції та послуг.
- Вивчити правила охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічні вимоги.
- Набути навичок роботи з професійним обладнанням і програмним забезпеченням для автоматизації обліку.

Мета практики:

- формування у студентів професійних компетентностей у сфері організації готельного та ресторанного обслуговування;
- ознайомлення з технологіями надання послуг у сфері гостинності;
- набуття досвіду роботи з клієнтами;
- вивчення структури управління підприємством;
- опанування сучасних стандартів сервісу та якості обслуговування.

Цілі практики:

- закріплення та поглиблення знань з організації готельного і ресторанного обслуговування;
- набуття практичних навичок роботи у структурних підрозділах готелю та закладу ресторанного господарства;
- ознайомлення з технологічними процесами виробництва та реалізації послуг;
- формування вмінь застосовувати стандарти якості, санітарно-гігієнічні норми та правила безпеки;
- розвиток професійної відповідальності, комунікаційних навичок і культури обслуговування.

У результаті проходження практики студент повинен бути готовим до самостійної професійної діяльності в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

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

Література для вивчення дисципліни:

Нормативно-законодавча база

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. №325/95-ВР.
2. Національний Стандарт України «ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів».
3. Національний Стандарт України «ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».
4. НАССР (система управління безпечністю харчових продуктів, яка аналізує потенційні ризики та контролює критичні точки на всіх етапах виробництва, починаючи від сировини до кінцевого споживача).

Базова література

1. Головко О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.
2. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
3. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний комплекс: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.

Додаткова література

4. Інформаційні системи і технології і готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / За ред. д.т.н., проф. М.К. Сукача та к.е.н., доц. М.М. Скопеня. – К.: Видавництво Ліра-К, 2019. –764 с.
5. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент. 3-те видання : навч. посіб. / Л. Нечаюк, Н. Нечаюк. –К. : Центр навчальної літератури, 2017. –344 с.
6. Самодай В.П. Технологія готельної справи: навчальний посібник. Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2012. 308 с.
7. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник. Київ : Альтапрес, 2016. 447 с.
8. Чепурда Л. М., Таньков К.М., Куракін О.Б. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Черкаси: ЧДТУ, 2015. 427 с.

ЕТАПИ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

Етапи	Зміст, основні завдання
1. Підготовчий	1. Ознайомлення студентів із завданнями практики, методами та принципами роботи підприємства, котре є базою її проведення. 2. Інструктаж з техніки безпеки.
2. Основний	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	1. Аналіз діяльності підприємства готельно-ресторанної сфери. 2. Організаційно-правова характеристика підприємства та основні види його діяльності. 3. Організаційна структура управління готельно-ресторанним підприємством. 4. Нормативно-правове регулювання діяльності у сфері гостинності. 5. Охорона праці та техніка безпеки на підприємствах готельно-ресторанного господарства. 6. Ділова етика та стандарти професійного спілкування з гостями. 7. Організація та характеристика номерного фонду готелю. 8. Технологія прийому, розміщення та обслуговування гостей. 9. Організація розрахунків із гостями та фінансова дисципліна. 10. Організація клінінгових робіт у готельному господарстві. 11. Характеристика підприємств ресторанного господарства в структурі готелю. 12. Організація виробничого процесу в закладах ресторанного господарства. 13. Технологія та види обслуговування у закладах ресторанного господарства. 14. Санітарно-гігієнічні вимоги та система безпечності

	харчових продуктів (HACCP). 15. Корпоративна культура підприємства та командна взаємодія персоналу. 16. Організація роботи зі скаргами та вирішення конфліктних ситуацій. 17. Маркетинг і просування готельно-ресторанних послуг. 18. Використання сучасних цифрових технологій у сфері гостинності. 19. Методи оцінювання якості обслуговування гостей. 20. Показники ефективності роботи персоналу готельно-ресторанного 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 ПРАКТИКИ

Основним документом, що свідчить про виконання студентом програми 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;	25

➢ повнота, глибина, обґрунтованість відповідей на питання членів комісії за змістом роботи; ➢ рекомендації щодо практичного використання результатів дослідження.	
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 терміну	Всі практичні завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента.
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.

Укладач: **Майстер в/н Віра КАЛІНІЧЕНКО**