

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Національний університет «Запорізька політехніка»**

**Методичні вказівки**  
до переддипломної практики  
першого (бакалаврського) рівня освіти  
для студентів спеціальності „Готельно-ресторанна справа”  
галузі знань 24 – „Сфера обслуговування”

**Запоріжжя 2021**

Методичні вказівки до переддипломної практики першого (бакалаврського) рівня освіти для студентів спеціальності „Готельно-ресторанна справа” галузі знань 24 – „Сфера обслуговування” / Укл.: Журавльова С.М., Кукліна Т.С. – Запоріжжя: НУЗП, 2021. – 34 с.

**Укладач:** С.М. Журавльова, Т.С. Кукліна.

**Рецензент:** к.п.н., проф. Зайцева В.М.

**Рекомендовано кафедрою туристичного, готельного та ресторанного бізнесу, протокол засідання № 11 від 09.06.2021 р.**

## ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. Загальні положення	5
1.1. Діюча система підготовки фахівців	5
1.2. Вимоги до баз практики	6
1.3. Обов'язки завідувача кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу	7
1.4. Обов'язки кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу	8
1.5. Обов'язки керівника практики від університету	8
1.6. Обов'язки підприємства-базы практики	9
1.7. Обов'язки здобувачів на практиці	10
1.8. Організація практики	11
1.9. Вимоги до оформлення звіту з практики	13
2. Зміст переддипломної практики	14
2.1. Індивідуальні завдання	26
2.2. Інформаційні джерела	26
2.3. Технічні вимоги до оформлення звіту	27
3. Критерії оцінювання практики	31
Додаток А	33

## ВСТУП

Динамічний розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні активно сприяє сталому розвитку економіки країни її інтеграції до світової індустрії гостинності. Сьогодні готельно-ресторанний бізнес вже тісно взаємодіє з туризмом, індустрією гостинності, культурою, різними сферами послуг та торгівлею. Усе це вимагає гнучкого реагування на зміни попиту і прихильності споживачів, потребує підвищення якості професійного рівня підготовки кадрів.

Для успішного вирішення завдань необхідне розуміння здобувачами ролі підприємства в умовах ринкової конкуренції і стійкого розвитку міст.

Проходження переддипломної практики передбачає не лише удосконалення професійної підготовки, підвищення рівня знань та умінь здобувачів вищої освіти, але й підготовку до написання дипломної роботи. Основним завданням здобувача є удосконалення рівня теоретичної і спеціальної підготовки, виявлення знань загально-теоретичних, спеціальних та професійно-орієнтованих дисциплін.

Метою практики є оволодіння здобувача сучасними технологіями організації готельного та ресторанного обслуговування, методами, формами управління підприємством готельно-ресторанного господарства та його окремими підрозділами, організації праці фахівців індустрії гостинності, самостійне виконання конкретних завдань, а також формування навичок наукового аналізу та практичної апробації теоретичних положень сучасного менеджменту, маркетингу, сервісології.

Переддипломна практика створює умови для отримання здобувачем навиків роботи за фахом, формування досвіду ухвалення самостійних управлінських рішень на конкретних ділянках роботи в реальних виробничих умовах.

## ***1. Загальні положення***

Положення щодо організації переддипломної практики розроблене відповідно до типового «Положення про проведення практики студентів Національного університету «Запорізька політехніка»» яке затверджено Вченою радою університету. У положенні розглядаються конкретні питання організації, проведення та підведення підсумків практики студентів.

Під час цієї практики поглиблюються та закріплюються теоретичні знання з усіх дисциплін навчального плану, збирається фактичний матеріал для виконання кваліфікаційної дипломної роботи. Конкретна мета і завдання кожного виду практики визначаються її призначенням, спеціальністю, кваліфікаційним рівнем практичних занять та вмінь.

Особливу увагу треба звернути на підбір баз практики для забезпечення виконання вимог її програми. До організації і проведення практики мають відношення викладачі й підрозділи університету.

### ***1.1. Діюча система підготовки фахівців***

Важливу роль у підготовці спеціалістів відіграє забезпечення системного підходу до процесу формування теоретичних основ і придбання практичних навиків майбутньої виробничої діяльності. Саме системний підхід дозволяє послідовно закріплювати теоретичні знання про підприємства готельно-ресторанної справи, поетапно переходити від теоретичного ознайомлення з їхньою діяльністю як елемента господарської системи до вивчення технологічних особливостей, порядку планування показників, причин і тенденцій їхньої зміни.

З метою реалізації системного підходу здобувачів крім аудиторних занять проходять на 4 курсі переддипломну практику. Терміни проведення практик встановлюються у кожному навчальному році. Тривалість практик визначається навчальними планами і складає відповідно 3 тижні.

Керівництво практиками здійснюють від університету НПП кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу (відповідно до наказу по

університету), від підприємства (бази практики) – провідні його фахівці (відповідно до наказу, виданому на підприємстві).

Здобувачі відряджаються на базу практики на підставі документального підтвердження готовності підприємства забезпечити керівництво практикою, надати необхідні для написання звіту дані бухгалтерської і статистичної звітності та можливості забезпечити дотримання вимог охорони праці.

У процесі проходження практики за її ходом здійснюється контроль. Метою цього контролю є виявлення та усунення недоліків, надання практичної допомоги здобувачам з виконання програми практики, підвищення ефективності її проходження. Контроль з боку університету здійснюють керівник практики, завідувач кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу, представники ректорату.

Перевіряючий вживає оперативні заходи для усунення виявлених недоліків. Про серйозні недоліки він доповідає керівництву університету і підприємству-базі практики.

Перевірка виконання програми практики проводиться у формі підсумкового контролю.

Для підвищення дієвості та ритмічності роботи практиканти повинні регулярно заповнювати щоденник практики. У щоденнику повинна відображатися виконана робота. Щоденник підписують керівники практики від університету і підприємства.

Здобувачи, які проходять практику в Запоріжжі, зобов'язані щотижня надавати керівникові практики звіт щодо виконаної роботи. Решта здобувачів контролюється за індивідуальною схемою.

## ***1.2. Вимоги до баз практики***

Практика проводиться на підприємствах готельно-ресторанної справи. Вибір баз практики здійснює як здобувач, так і кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу з урахуванням завдань практики і можливостей їхньої реалізації.

Підприємства-бази переддипломної практики повинні відповідати наступним вимогам:

- мати високий рівень техніки і технології, організації і культури праці;
- забезпечувати можливість послідовного проведення більшості видів практики за умови дотримання спадкоємності їхніх робочих програм;
- мати достатню інформаційно-статистичну базу для практики.

### ***1.3. Обов'язки завідувача кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу***

1. Здійснює організаційно-методичне керівництво всією роботою кафедри з проведення практики здобувачів.
2. Пропонує і затверджує рішенням кафедри відповідального за організацію практики по кафедрі викладача.
3. Призначає керівниками практики від кафедри досвідчених викладачів, які добре обізнані у питаннях ГРС.
4. Організує і безпосередньо бере участь у розробці навчально-методичної документації з практики.
5. Доручає провідним викладачам кафедри розробку методичних вказівок щодо їх проведення.
6. Організує узгодження програм практики з основними базами практики.
7. Здійснює контроль організації баз практики та їхньої відповідності вимогам програми.
8. Підписує заявки кафедр для укладання договорів з підприємствами на проведення практики здобувачів.
9. Організує розробку системи контролю і управління якістю практики на кафедрі.
10. Здійснює постійний контроль організації та проведення практики, її керування викладачами кафедри й представниками виробництва.
11. Забезпечує проведення методичної роботи з керівниками практики

від підприємства; роз'яснює мету і завдання практики, методи і форми проведення, звітність з практики.

12. Контролює організацію і підведення підсумків практики, своєчасність оформлення відомостей з практики і звітів кафедри щодо проведення практики.

13. Систематично і своєчасно на засіданнях кафедри розглядає питання організації і проведення практики здобувачів.

14. Аналізує підсумкові матеріали практики з метою подальшого її удосконалення і подає пропозиції для розгляду Науково-методичній раді факультету.

#### ***1.4. Обов'язки кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу***

Профільююча кафедра є основним підрозділом, який організує і проводить переддипломну практику. Вона здійснює:

- організаційно-методичне забезпечення практики;
- безпосередню організацію практики на виробництві;
- науково-методичне керівництво практикою;
- контроль за організацією і якісним проведенням практики;
- підготовку і проведення підсумків практики;
- аналіз результатів практики по кафедрі і розробку її удосконалення.

Посадові особи кафедри в організації і проведенні практики: завідувач кафедри; відповідальний викладач на кафедрі за організацію практик; керівники практики здобувачів від кафедри.

#### ***1.5. Обов'язки керівника практики від університету***

Керівник практики від університету:

- забезпечує проведення усіх організаційних заходів перед відправкою здобувачів на практику;
- доводить до відома здобувачів перелік питань, які повинні



відображатися у звіті з практики з урахуванням специфіки підприємства;

- проводить у процесі практики консультативну роботу зі здобувачами, виконує поетапний контроль ходу виконання програми практики;
- проводить вибірковий контроль дотримання здобувачами правил внутрішнього розпорядку;
- здійснює захист звітів у встановлені терміни;
- інформує кафедру про підсумки практики.

### ***1.6. Обов'язки підприємства-бази практики***

Підприємства, що є базами практики, надають відповідно до програми здобувачам місця практики, забезпечують найбільше ефективне її проходження:

- створюють необхідні умови для отримання здобувачам під час проходження практики знань за фахом з урахуванням спеціалізації;
- дотримують узгоджені з університетом календарні графіки проходження практики;
- забезпечують дотримання вимог з охорони праці (включаючи при необхідності інструктаж з техніки безпеки);
- надають здобувачам можливість користуватися наявною літературою, техніко-економічною та іншою документацією і звітністю;
- забезпечують і контролюють дотримання здобувачам правил внутрішнього трудового розпорядку, встановлених для певного підприємства, у тому числі часу початку й закінчення робіт.

Загальне керівництво практикою здобувачів покладається наказом на одного з керівників або висококваліфікованих фахівців підприємства. Безпосереднє керівництво практикою у службі, відділі і т.д. покладається наказом керівника підприємства на фахівців або керівний склад структурних підрозділів. Керівник практики здобувачів у службі (відділі), який здійснює безпосереднє керівництво практикою:

- організовує проходження практики закріплених за ним здобувачів (не

більше 8 здобувачів) у тісному контакті з керівництвом університету;

- знайомить здобувачів з організацією робіт на конкретному робочому місці, організацією виробництва, праці й управління у службі (відділі) основними техніко-економічними показниками і завданнями підвищення ефективності роботи підприємства та його структурних підрозділів;

- здійснює постійний контроль над виробничою роботою здобувачів, допомагає їм правильно виконувати всі завдання на робочому місці, консультує з виробничих питань;

- контролює ведення щоденників (за їх наявності), підготовку звітів студентів-практикантів, складає на кожного здобувача виробничу характеристику-відгук керівника практики від підприємства.

Відгук керівника практики від підприємства додається до звіту з практики або заноситься у відповідний розділ щоденника виробничої практики. У відгуку повинна бути характеристика здобувача як фахівця, що володіє знаннями, уміннями і навичками для вирішення практичних завдань у професійній діяльності на рівні підприємства (об'єднання) і його підрозділів; вказані недоліки й пропуски в підготовці фахівця, здатність його до творчого мислення в організаторській і управлінській діяльності, ініціативність та дисциплінованість. У відгуку треба також перерахувати недоліки в проходженні практики і дати оцінку виконаних студентом робіт від 60 до 100 балів.

### ***1.7. Обов'язки здобувачів на практиці***

Не менше, ніж за 15 днів до початку переддипломної практики здобувачи повинні чітко знати:

- на якому підприємстві вони проходять практику;
- термін практики;
- прізвище, ім'я та по-батькові керівника практики від кафедри, його координати;
- місце і час зустрічі з керівником у перший день практики.

Мати:

- календарний графік проходження практики;
- індивідуальні завдання і знати особливості їх виконання.

Здобувачи повинні своєчасно прибути на базу практики. Після прибуття на базу практики здобувачи повинні отримати перепустки і пройти інструктаж з техніки безпеки (вступний і на робочому місці) з оформленням необхідної документації.

У процесі проходження усіх видів практик здобувач зобов'язаний:

1. Повністю виконувати завдання, передбачені програмою практики і вказівками її керівника.
2. Вивчати і дотримуватися правил охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії.
3. Підпорядковуватися діючим на підприємстві правилам внутрішнього трудового розпорядку і режиму робочого дня (вихід на роботу, перерва на обід, тривалість робочого дня).
4. Систематично вести щоденник, у якому відображається виконання практики за етапами.
5. Вивчати відповідну спеціальну літературу, законодавчі й нормативні документи в галузі фінансово-економічної діяльності.
6. Знайомитися зі стандартами ведення фінансово-бухгалтерської документації, її змістом і принципами роботи з нею.

У кінці практики здобувачи закінчують роботу над індивідуальними завданнями і над звітом з практики.

### ***1.8. Організація практики***

Для організації практики необхідно вирішити наступні питання:

- а) інформування здобувачів про завдання майбутньої практики, її терміни і вимоги до баз практики (кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу);
- б) оформлення здобувачами документів, що підтверджують згоду

підприємства на здійснення керівництва практикою (договір або лист) у терміни, встановлені кафедрою;

в) формування проекту наказу по університету стосовно направлення здобувачів на практику (кафедра);

г) проведення наради зі здобувачами перед початком практики і видача направлень на практику (кафедра);

д) прибуття здобувачів на базу практики у встановлені терміни і, при необхідності, оформлення пропуску і проходження інструктажу з техніки безпеки;

є) видання наказу по підприємству про призначення керівника і терміни практики;

ж) виконання завдань практики, написання звіту, його оформлення відповідно до вимог і в терміни, вказані в направленні на практику;

з) захист звіту (дата визначається керівником від НУ «Запорізька політехніка»).

Після закінчення практики здобувач складає диференційований залік (захищає звіт) з оцінкою, що диференціюється, комісії, призначеній завідувачем кафедри. До складу комісії входять керівники практик від університету і підприємства. За відсутності керівника від виробництва враховується його оцінка знань студента відповідно до відгуку керівника.

На диф.залік здобувач подає:

- звіт з практики, завірений печаткою;
- щоденник практики, підписаний керівниками практики від підприємства і керівником від університету;
- коротку письмову характеристику, надану керівником практики від підприємства;
- робочі матеріали (форми, схеми, креслення, графіки і т.д.).

При оцінці підсумків роботи здобувача на практиці береться до уваги його характеристика, надана керівником практики від підприємства. Здобувач, який не виконав програму практики, отримав негативний відгук

про роботу або незадовільну оцінку при захисті звіту, направляється повторно на практику або розглядається питання про його подальше перебування в університеті відповідно до рішення керівництва НУ «Запорізька політехніка».

### ***1.9. Вимоги до оформлення звіту з практики***

Повністю оформлений звіт одночасно із щоденником підписуються керівником практики від підприємства і подається на кафедру не пізніше 3 днів після закінчення практики. До звіту додаються: первинні документи, схеми, графіки, таблиці даних, щоденник практики тощо.

Обсяг – до 40 сторінок комп'ютерного тексту. Звіт з практики приймається комісією, яка призначається завідувачем кафедри, і оцінюється за чотирьохбальною системою.

Статистичний матеріал повинен відображати дані (план і факт). За відсутності планових показників з окремих видів діяльності допускається використання тільки фактичних даних.

## 2. ЗМІСТ ПЕРЕДДИПЛОМНОЇ ПРАКТИКИ

### Склад звіту та його зміст

#### Вступ

Обсяг 2-3 стор. Розкриває роль, яку відіграє підприємство певної галузі в системі готельно-туристських підприємств галузі знань 24 „Сфера обслуговування”, важливість забезпечення комплексного розвитку міста і планування діяльності конкретного об’єкту.

#### **Загальна управлінська характеристика підприємства – об’єкта дослідження**

*Характеристика підприємства (10-15 стор.).*

У ході написання розділу: Охарактеризувати тип (категорію, розрядність) та статус підприємства (дату створення, юридичну адресу, форму власності, належність до певної організаційно-правової форми, основні цілі та обмеження діяльності, загальну стратегію), використовуючи інформацію Статуту, Установчого договору, Ліцензії на право здійснення відповідного виду підприємницької діяльності, Сертифікату відповідності, тощо.

Визначити стратегічні одиниці бізнесу (СОБ) підприємства. Оцінити вигідність місця розташування підприємства з точки зору характеру бізнесу, зручності для клієнтів, тощо. Оцінити внутрішній вигляд будівлі та інтер’єру приміщень підприємства, відповідність стандартам (надати, по можливості, в додатках фото, відео, інші інформаційні матеріали підприємства).

Визначити, та схематично показати основні господарські зв’язки підприємства (з діловими партнерами, посередниками, постачальниками, тощо), указати джерела отримання даної інформації на підприємстві. Проаналізувати всі можливі показники господарської діяльності підприємства в динаміці (за два-три роки) та за структурою згідно даних форм статистичної звітності (форма «1-готель», форма «1-торг»), побудувавши аналітичні таблиці, графіки, діаграми. Форми статистичної

звітності навести у додатках.

Визначити форми реалізації спеціальних функцій менеджменту на підприємстві (загальне адміністративне управління підприємством (стратегічний та тактичний рівень); управління операційною (виробничою) діяльністю; управління безпекою; управління логістикою; управління маркетингом; управління кадрами; планування, облік і аналіз господарської діяльності; управління фінансами; управління інвестиціями; управління інноваціями; автоматизація, інформаційні інноваційні технології, інформаційно-технічне забезпечення управління; управління зовнішньоекономічною діяльністю (за наявності)).

### **Характеристика системи адміністративного менеджменту підприємства**

Визначити та охарактеризувати систему планів, що розроблені та використовуються на підприємстві (підрозділах підприємства). Навести конкретні приклади. Визначити та охарактеризувати організаційну структуру управління підприємства. Побудувати відповідну органіграму, дати пояснення до неї, використовуючи результати опитування, дані штатного розкладу, посадових інструкцій, положень про підрозділи, тощо (надати використані первинні документи в додатках).

Визначити вищий, середній та низовий щабель управління на підприємстві, наявність та характер різних типів зв'язків в структурі управління. Відобразити схематично комунікаційну структуру управління, де показати основні інформаційні потоки між керівниками (менеджерами), визначити основні види носіїв комунікацій.

Критично оцінити якість проектування робіт на підприємстві (аналіз роботи, параметри, відносини). Визначити які моделі проектування робіт використовуються в апараті управління, навести приклади. Вивчити та охарактеризувати систему адміністративного контролю, що функціонує на підприємстві (підрозділі). Навести приклади. На основі спостереження, охарактеризувати процес прийняття одного з управлінських рішень керівником (менеджером) підприємства згідно з елементами процесу

управління (мета, ситуація, проблема, рішення).

Охарактеризувати види управлінських цілей, що розробляються на підприємстві (підрозділі), навести приклади. Визначити основні форми та методи прийняття управлінських рішень, що використовуються на підприємстві. Визначити ступінь централізації/децентралізації управлінських повноважень при прийнятті управлінських рішень на підприємстві. Визначити основні типи регламентів, що розроблені та використовуються на підприємстві.

Охарактеризувати зміст, призначення та структуру основних стабілізуючих регламентів підприємства (статут, установчий договір, колективний договір, правила внутрішнього трудового розпорядку, тощо). Охарактеризувати зміст та структуру положень про підрозділи, посадових інструкцій та інших регламентів, що розроблені на підприємстві.

### **Характеристика управління операційною (виробничою) діяльністю підприємства**

Охарактеризувати та схематично відобразити виробничу структуру підприємства, визначивши основні виробничі та інфраструктурні підрозділи підприємства, їх взаємозв'язки. Коротко описати основні ділові процеси виробничої діяльності на підприємстві. Критично оцінити якість організації праці підлеглих в одному з підрозділів підприємства.

На основі результатів опитування операційного персоналу визначити ставлення працівників до змісту, умов праці та оснащення робочих місць, задоволеність/незадоволеність змістом та обсягами роботи. Визначити моделі проектування робіт, що використовуються, навести приклади. Охарактеризувати зміст та форми оперативного планування діяльності одного з підрозділів підприємства.

Оцінити рівень технологій та обладнання, що використовуються в операційних підрозділах підприємства, навести приклади. Оцінити якість послуг, що надаються одним з підрозділів підприємства, визначивши найбільш адекватні показники оцінки якості.



Охарактеризувати систему управління якістю послуг в підприємстві, навести приклади та відповідні регламенти.

### **Характеристика логістичної системи підприємства**

Визначити мету і завдання управління в основних функціональних складових логістичної системи підприємства, навести приклади. Описати механізм функціонування закупівельної логістики на підприємстві: її завдання, функції, планування закупок, вибір постачальників, правові основи закупок. Охарактеризувати організацію управління роботою по зберіганню матеріалів, сировини (інформації для туристичної фірми), навести приклади.

Розкрити сутність виробничої логістики на підприємстві, описавши організацію взаємодії продуктових, матеріальних, інформаційних та фінансових потоків в системі підприємства, навести приклади. Проаналізувати логістику розподілу та збуту послуг підприємства, навести приклади.

Розкрити зміст функціонування інформаційної логістичної системи підприємства (інформаційну інфраструктуру, інформаційні потоки), навести приклади. Характеристика фінансово-економічної діяльності підприємства. Проаналізувати структуру і динаміку, доходів, витрат, прибутку та рентабельності в цілому по підприємству в звітному періоді, темп їх змін. Зробити висновки. Визначити кількісну оцінку впливу факторів на розмір прибутку від операційної діяльності підприємства.

Проаналізувати поточні витрати господарської діяльності та собівартість продукції (послуг) підприємства. Визначити склад необоротних активів підприємства, частку основних засобів в їх складі, забезпеченість ними підприємства і раціональність їх розподілу між ділянками основного і допоміжного виробництв.

Проаналізувати наявність та рух основних засобів підприємства у звітному періоді. Визначити показники ефективності використання основних засобів підприємства у звітному періоді (фондовіддачу (у фактичних та порівняльних цінах), фондомісткість, фондоозброєність праці; прибутковість

основних засобів та часткові показники (у фактичних та порівняльних цінах). Проаналізувати обсяг та структуру інвестицій підприємства у звітному періоді. Оцінити ефективність інвестиційних проектів, що здійснюються на підприємстві.

Проаналізувати активи підприємства, визначити їх розмір за звітний період. Проаналізувати капітал підприємства, визначити його розмір на звітний період. Проаналізувати показники ліквідності та фінансової стійкості підприємства.

### **Характеристика маркетингової діяльності підприємства**

Визначити (при наявності) структуру на функції маркетингової служби підприємства (маркетолога). Охарактеризувати та оцінити ефективність організації маркетингових досліджень на підприємстві (застосовувані методи, інструментарій, об'єкти дослідження, завдання, які були вирішені за допомогою досліджень).

Проаналізувати систему маркетингової інформації, яка використовується керівництвом підприємства при прийнятті рішень (джерела внутрішньої та зовнішньої інформації, наявність банків даних). Дати загальну оцінку продуктової політики підприємства та описати продуктову пропозицію підприємства, використовуючи чотирьохрівневу концепцію продукту. Результат оформити у вигляді таблиці.

Проаналізувати продуктовий асортимент підприємства за основними показниками та структуру додаткових послуг. Охарактеризувати та проаналізувати методи ціноутворення та маркетингові цінові стратегії, що використовуються на підприємстві.

Визначити тип та конфігурацію збутових каналів розповсюдження послуг підприємства (прямі, непрямі, комбіновані). Вивчити практику організації рекламної діяльності на підприємстві, визначити структуру комплексу маркетингових комунікацій підприємства.

Описати використання реклами на підприємстві за такими напрямками: види реклами; рекламні носії, характеристики каналів розповсюдження

рекламних анонсів (тираж, аудиторія, вартість рекламного простору, формат, періодичність виходу та редакційний зміст видання або програми); навести приклади та відповідні інформаційні матеріали в додатках.

Охарактеризувати зміст діяльності підприємства по зв'язкам з громадськістю, у т.ч. при реалізації послуг підприємства та для створення, підтримки його іміджу. Охарактеризувати форми та методи стимулювання продажу послуг на підприємстві, спрямовані на споживачів, посередників та продавців. Оцінити заходи, спрямовані на проведення та удосконалення персонального продажу при реалізації послуг підприємства, оцінити роботу підприємства з корпоративними клієнтами.

Визначити кількісні та якісні характеристики основних адресатів комплексу маркетингових комунікацій підприємства (враховуючи особливості послуг, що реалізуються).

### **Характеристика системи управління персоналом на підприємстві**

Охарактеризувати при наявності зміст, повноваження та функції діяльності кадрової служби підприємства (менеджера по кадрах). Проаналізувати штатний розклад підприємства, визначити чисельність працівників та їх динаміку протягом періоду, який аналізується (за три останні роки).

Визначити структуру персоналу за різними ознаками: за категорією, віком, статтю, за рівнем кваліфікації, за освітою, за стажем роботи на даному підприємстві. Проаналізувати показники руху персоналу, розрахувати коефіцієнти плинності, абсентеїзму, внутрішньої мобільності. Охарактеризувати організацію кадрового планування на підприємстві: стратегія, плани заходів, основні принципи та методи.

Оцінити систему пошуку, набору та відбору персоналу на підприємстві, навести приклади та відповідні документи. Охарактеризувати технології розвитку персоналу, які впроваджено у діяльність підприємства: розвиток ділової кар'єри, система навчання працівників, підвищення кваліфікації, тощо. Оцінити систему ділової оцінки (в т.ч. атестації)

працівників: методи, умови, періодичність, результати. Охарактеризувати систему компенсації праці та морального стимулювання працівників до високопродуктивної діяльності.

Проаналізувати динаміку та структуру фонду оплати праці (основна заробітна плата, додаткова заробітна плата, інші заохочувальні та компенсаційні виплати). Визначити форми і системи оплати праці на підприємстві для різних категорій працівників, відповідність тарифних ставок (штатних окладів) працівників їх кваліфікації, обґрунтованість диференціації тарифних ставок (окладів).

Ознайомитися з організацією кадрового діловодства на підприємстві (паперові та електронні варіанти). На основі спостережень та опитування, оцінити моральнопсихологічний клімат та ступінь згуртованості колективу підрозділу, навести приклади.

Визначити рівень конфліктності в колективі та основні види та причини конфліктів.

### **Оцінка системи автоматизації управління та застосування сучасних інформаційних технологій на підприємстві**

Оцінити рівень автоматизації праці та використання сучасних інформаційних технологій на підприємстві в цілому та рівень автоматизації праці управлінського персоналу зокрема. Визначити рівень автоматизації діловодства на підприємстві, організацію електронного документообороту. Описати функціональні можливості програмного продукту щодо автоматизації операційної діяльності, бухгалтерського обліку, управління персоналом, планово-економічних розрахунків; складського обліку, тощо. Визначити основні засоби зв'язку та обміну інформації, що використовуються менеджерами підприємства.

Охарактеризувати рівень та напрямки використання Internet-технологій в діяльності підприємства. Охарактеризувати види оргтехніки, що використовуються менеджерами. Оцінити рівень, раціональність та напрямки використання комп'ютерної техніки менеджерами підприємства.

### **Характеристика системи стратегічного управління на підприємстві**

Оцінити тип управління вищого керівництва підприємства (стратегічний, тактичний), підтвердити прикладами. Визначити наявність на підприємстві розробленої місії та стратегічних цілей. Оцінити основні елементи внутрішнього середовища підприємства з точки зору їх відповідності стратегічним цілям підприємства, підтвердити прикладами.

Оцінити ступінь та характер впливу (позитивний, негативний) факторів внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства, (SWOT-, STEEP-(PEST), SNW-аналіз), зробити посилання на використані інформаційні джерела. На основі виділених стратегічних одиниць бізнесу підприємства, охарактеризувати основний сегмент(и) (цільові аудиторії) споживачів послуг підприємства.

Визначити основних конкурентів підприємства за різними видами конкуренції, побудувати конкурентну карту. Визначити конкурентні переваги та конкурентні слабкості підприємства. Визначити рівень конкуренції та тенденції розвитку (спад, зростання) ситуації в галузі (галузях) функціонування підприємства, зробити посилання на використані інформаційні джерела; визначити частку ринку досліджуваного підприємства (в тому числі частку СОБ підприємства на певному сегменті/сегментах ринку).

Зробити посилання на використані інформаційні джерела. Визначити види стратегій (в т.ч. маркетингові), які обрало і використовує підприємство (за різними критеріями класифікації стратегій).

### **Характеристика інноваційної діяльності на підприємстві**

Охарактеризувати зміст управління інноваційними процесами на підприємстві, навести приклади.

Визначити основні напрямки впровадження інновацій на підприємстві. Визначити основні етапи створення і реалізації інноваційного проекту.

Оцінити інвестиційну стратегію підприємства та напрями її реалізації.

### **Оцінка якості самоменеджменту керівника (менеджера) підприємства**

Дати комплексну характеристику організації управлінської праці одного з менеджерів (керівників) підприємства, наводячи приклади.

При цьому: Визначити права, обов'язки та відповідальність менеджера, Охарактеризувати форму та систему його оплати праці; Зробити фотографію робочого дня та дати оцінку ефективності використання робочого часу; Оцінити організацію та ефективність планування особистої праці; Визначити найбільш притаманний стиль керівництва; оцінити манеру ведення менеджером телефонної розмови, переговорів, прийняття відвідувачів та роботу з секретарем; описати та схематично відобразити організацію робочого місця, оснащення та зонування робочого кабінету; оцінити зовнішній вигляд, ділові та комунікаційні здібності менеджера; Взяти інтерв'ю та описати використання менеджером свого вільного часу, форми відпочинку, хобі, тощо.

Метою практики є збір і первинна обробка даних (первинний варіант аналізу господарської діяльності), необхідних для виконання кваліфікованої дипломної роботи. У ході переддипломної практики здобувач повинен вирішити завдання зібрати необхідний матеріал для аналізу господарської діяльності і написати його перший варіант. У майбутньому викладений матеріал допрацьовуватиметься з урахуванням зауважень керівника дипломної роботи і комісії, що приймала захист звіту з практики.

Здобувач повинен володіти питаннями менеджменту і маркетингу підприємства галузі України, регіону, області, муніципалітету, міста. У звіті робиться наголос не на описі їх, а на аналізі динаміки показників діяльності готельної, курортної та туристської галузей, встановленні причиннонаслідкових зв'язків зовнішнього і внутрішнього середовища бізнесу. Звіт завершується висновками, підсумками аналізу (виробнича програма, показники праці і її оплата, собівартість і т.д.).

У висновках повинні знайти відображення питання обґрунтування актуальності вибраної теми кваліфікованої дипломної роботи. Під час проходження практики необхідно зібрати матеріал для написання проектної

частини, а також з охорони праці відповідно до рекомендацій кафедри. Отримані в процесі навчання теоретичні знання і практичні навички дозволяють здобувачам вирішувати питання управління, розуміти процеси, що відбуваються на підприємстві, тому в звіті про комплексну практику з першого (бакалаврського) рівня освіти обов'язково необхідно приділити увагу обґрунтуванню теоретичних положень.

Далі йде теоретична частина, яка є оглядом проблем, що стоять в економічній сфері перед підприємствами галузі. Здобувач розробляє її, спираючись на вивчення спеціальної літератури, узагальнення думок провідних фахівців-виробничників, вивчення діючих законодавчих і нормативних документів з проблеми дослідження і т.д.

Для ілюстрації і обґрунтування положень, що висуваються, рекомендується використовувати цифровий матеріал, у тому числі дані аналізу діяльності галузі знань 24 „Сфера обслуговування”. Теоретична частина повинна дати картину основних проблем підприємств галузі. Серед цих проблем виділяють питання, які знаходять розвиток у пропозиціях, наведених у аналітичній частині диплому. Тим самим здійснюється обґрунтування важливості й актуальності вибраної тематики.

Пропозиції мають бути логічно пов'язані з теоретичною частиною заходами економічного або технологічного характеру, що впливають з тематики проекту і висновків теоретичної частини. Вони повинні підкріплюватися розрахунком впливу запропонованих заходів на діяльність або супроводжуватися посиланнями на провідних фахівців з проблеми дослідження і на статистичні матеріали, якщо пропозиції мають більше теоретичний, ніж прикладний характер.

До звіту повинні входити наступні розділи:

1. Дані про результати діяльності галузі і короткі висновки за наслідками аналізу показників діяльності галузі (10-15 стор.)
2. Проблеми розвитку галузі (до 5 стор.)
3. Обґрунтування пропозицій за темою дослідження (10-15стр.)

У розділ "Проблеми розвитку галузі" необхідно включити перелік основних проблем галузі відповідно до напрямку дослідження, (тематикою дипломної роботи), обґрунтувати актуальність пропозицій здобувача, що покладенні в основу проектної частини кваліфікаційної дипломної роботи. Оскільки в звіті з переддипломної практики ставиться завдання визначення стратегії написання кваліфікаційної дипломної роботи, обсяг цього розділу рекомендується до 5 стор.

Складання звіту з практики готує здобувача до роботи над кваліфікаційною дипломною роботою, дозволяючи завчасно оцінити фактичні результати роботи галузі і сформулювати майбутню тему дослідження. Загальні та фахові компетенції, що набуваються здобувачем у період проходження практики:

- Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу в галузі готельно-ресторанного бізнесу.

- Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

- Здатність розробляти регіональні програми підтримки галузі, маркетингові стратегії для просування послуг у готельному та ресторанному господарствах.

- Здатність здійснювати комплексне оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі; вміння обґрунтувати необхідність застосування методів прогнозування і планування нововведень; здатність застосовувати сучасні методи дослідження інноваційного потенціалу готельно-ресторанних підприємств та оцінювати ефективність від їх впровадження.

- Знання етичних і нормативно-правових норм, що регулюють відносини людини з людиною, із суспільством і з навколишнім середовищем; використовувати нормативні і правові документи у сфері готельно-ресторанної справи; уміння здійснювати аналіз договорів різних видів у контексті регулювання підприємницької діяльності в галузі готельно-ресторанного бізнесу.



- Уміння впроваджувати прогресивні технології виробництва продукції у закладах готельного та ресторанного господарства
- Здатність до використання концептуальних принципів стандартів сервісу в готельно-ресторанному бізнесі та забезпечення конкурентоспроможності його окремих об'єктів на основі досвіду їх впровадження у світовій і вітчизняній практиці готельно-ресторанного бізнесу
- Здатність ідентифікувати класифікаційні ознаки світових ринків готельних і туристичних послуг.
- Уміння застосовувати механізм та процес управління якістю послуг на підприємствах галузі готельного та ресторанного господарства; визначати критерії якості надання послуг, проводити претензійну роботу; визначати та задовольняти індивідуальний попит споживачів послуг, формувати інклюзивну програм відпочинку.
- Здатність впроваджувати методи реінжинірингу бізнес-процесів на підприємствах сфери готельного та ресторанного господарства, використовувати методи та інструментальні засоби структурного, функціонально-вартісного й імітаційного моделювання бізнес-процесів і формування рішень з їх реорганізації.
- Володіння базовими методами ціноутворення в готельно-ресторанному бізнесі; автоматичними економічними програмами розрахунків; навички в роботі АРМ фахівця в галузі готельно-ресторанного господарства
- Знання теорії, закономірностей, методів (алгоритмів) і способів діяльності, що достатні для формування та впровадження власної моделі професійної діяльності.
- Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з контактними аудиторіями (стейкхолдерами)
- Здатність оцінювати вплив факторів внутрішнього та зовнішнього середовища на функціонування готельно-ресторанного підприємства для

обґрунтування бізнес-проектів

- Здатність до визначення стратегічних завдань у розвитку готельного і ресторанного бізнесу.

### ***2.1. Індивідуальні завдання***

Проходження переддипломної практики передбачає виконання індивідуальних завдань, що надаються керівником кваліфікаційної дипломної роботи кожному здобувачу вищої освіти.

Тематика індивідуальних завдань має відповідати тематиці кваліфікаційної дипломної роботи та враховувати наукові інтереси здобувача вищої освіти. Детальний опис та роз'яснення щодо суті індивідуального завдання практики, здобувач ВО отримує під час консультацій з керівником диплому від університету. Відсутність індивідуального завдання є підставою до недопущення здобувача вищої освіти до захисту переддипломної практики. При цьому уся відповідальність за вчасне отримання даного завдання покладається на здобувача вищої освіти.

### ***2.2. Інформаційні джерела***

Здобувачу вищої освіти рекомендується під час проходження переддипломної практики та написання звіту використовувати наступні інформаційні джерела:

1. Законодавча та нормативна документація.
2. Статут та установчі документи підприємства.
3. Положення про структурні підрозділи.
4. Посадові інструкції співробітників бази практики.
5. Організаційно-розпорядча документація, інструкції, накази.
6. Договори з іншими організаціями на постачання товарів чи виконання певних робіт, надання послуг.
7. Економічна звітність підприємства.
8. Данні офіційної статистики.
9. Технологічна інформація.

10. Сайти підприємств та соціальні сторінки в мережі Інтернет.

11. Довідкова література з наведеного переліку рекомендованих джерел чи інших бібліографічних баз даних.

### ***2.3. Технічні вимоги до оформлення звіту***

Звіт оформлюється згідно методичних вказівок кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу.

Звіт набирається на комп'ютері в текстовому редакторі Word і друкується на одній стороні аркушу білого паперу формату А4 (210x297 мм). Допускається представляти таблиці й ілюстрації на аркушах формату А3 (297x420 мм). Розміри полів на сторінці: ліве – 30 мм, праве – 15 мм, зверху – 20 мм, знизу – 20 мм. Шрифт Times New Roman розміром 14 пунктів, чорного кольору, через півтора інтервали, абзацний відступ – 12,5 мм, вирівнювання – по ширині.

Загальний обсяг звіту (не враховуючи додатки) складає 30 – 40 сторінок машинописного тексту. Орієнтовний обсяг структурних складових звіту: вступ – 2 – 3, основна частина – 25 – 30, висновки – 2 – 3 сторінки. Мова – українська. Дозволяється використовувати комп'ютерні можливості акцентування уваги на визначеннях, термінах, важливих особливостях, застосовуючи різне зображення шрифту: курсивне, напівжирне, виділення за допомогою рамок, розрядки, підкреслення тощо.

Статистичний матеріал повинен відображати нові дані (не старіші 3–5 останніх років). За відсутності планових показників по окремих видах діяльності допускається використання тільки фактичних даних із обов'язковим зазначенням джерела отримання даних.

#### **ОСНОВНІ ЛИСТИ:**

**1. Титульна сторінка** – перша сторінка звіту, вказуються:

- повна назва організації, в якій підготовлена робота (університет, факультет, кафедра);
- вид (назва практики);

- База практики, її повна юридична адреса;
- дані студента (курс, прізвище, ініціали);
- інформація про керівника практики від університету та членів комісії (посада, науковий ступінь, вчене звання, ініціали, прізвище).

## **2. Зміст – друга сторінка звіту практики.**

Дається пронумерований арабськими цифрами перелік всіх розділів, підрозділів, додатків із вказівкою номерів сторінок, з яких починаються ці елементи роботи.

**3. У вступі послідовно викладаються:** вид та терміни проходження практики; мета та завдання практики; об'єкт та предмет дослідження; загальний опис бази практики.

**4. Основна частина звіту** найбільша за обсягом, займає не менше 25 – 30 сторінок роботи. Саме у ній відображається виконання індивідуальних завдань, що ставились перед студентом на період проходження практики. Розділи звіту повинні відповідати тематиці індивідуальних завдань.

Порядок викладу матеріалу завжди підпорядкований меті практики. Поділ матеріалу на розділи та підрозділи, їх послідовність мають чітко відповідати програмі практики.

Кожний розділ роботи починають з нової сторінки, а підрозділ – на тій же сторінці. Заголовки розділів звіту друкують прописними (великими заголовними) буквами, шрифт – Times New Roman, напівжирний, розміром 14 пт, вирівнювання – по центру.

Заголовки підрозділів друкують рядковими буквами (окрім першої прописної) з абзацного відступу напівжирним шрифтом розміром 14 пт, вирівнювання – по ширині сторінки.

У кінці заголовків крапку не ставлять. Якщо заголовок складається з двох або більш речень, їх розділяють крапкою. Відстань між заголовком і текстом або між двома заголовками повинна складати два міжрядкові інтервали.

Сторінки нумеруються арабськими цифрами, при цьому зберігається

суцільна нумерація всього тексту (від першої до останньої сторінки зі всіма вставками). Номер сторінки ставиться у верхньому правому кутку без крапки в кінці. Титульну сторінку включають в загальну нумерацію, але номер сторінки не проставляють.

**5. У висновках** формулюються практичні рекомендації та пропозиції що впливають з дослідження та відображається факт виконання індивідуального завдання з практики. Висновки повинні відповідати поставленій меті, завданням та програмі практики.

**6. Список літератури** – елемент бібліографічного апарату, який містить бібліографічні описи використаних джерел та розміщується після висновків.

Бібліографічний опис складають безпосередньо за друкованим твором або виписують з каталогів та бібліографічних покажчиків повністю без пропусків будь-яких елементів, скорочення назв та ін. Завдяки цьому можна уникнути повторних перевірок, вставок пропущених відомостей. Джерела треба розміщувати в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків, але законодавчі документи потрібно розташовувати в самому початку переліку посилань.

У перелік вносять всі використані джерела інформації: підручники, навчальні посібники, довідники, монографії, періодичні видання (журнали, газети), наукові праці відповідних організацій, стандарти, каталоги, нормативно-технічні документи, авторські свідоцтва, патенти, Інтернетджерела та ін.

Укладено згідно з ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання».

Оформлення ілюстрацій, таблиць та формул Таблиці використовуються для представлення цифрового матеріалу. Вони розміщуються безпосередньо за текстом, в якому згадувалися вперше. На всі таблиці мають бути посилання у тексті.

Таблиці нумерують арабськими цифрами, які ставляться по правій

стороні над заголовком таблиці. Після слова «Таблиця» знак «№» і крапка не ставляться. Заголовок слід поміщати над таблицею по центру, без абзацного відступу. При оформленні таблиць допускається застосовувати в таблиці шрифт на 1-2 пункти менший, ніж в основному тексті. Якщо приведені дані запозичені, треба указувати джерело інформації. Таблиці слід розміщувати так, щоб їх можна було читати без повороту тексту. Якщо таке розташування неможливе, таблицю розташовують так, щоб для її читання треба було повернути сторінку за годинниковою стрілкою на 90 градусів.

Ілюстративні матеріали повинні відповідати форматові А4, їх включають до загальної нумерації сторінок роботи, якщо вони розміщуються по тексту роботи, або розміщують, як звичайно, у додатках. Ілюстрації (малюнки, графіки, карти та ін.) слід розташовувати безпосередньо після тексту, в якому згадуються вперше, або на наступній сторінці. На всі ілюстрації, приведені в тексті, мають бути посилання. Не допускається одні і ті ж результати представляти у вигляді ілюстрації і таблиці.

Ілюстрації позначають словом «Рис.», далі проставляється номер і робиться підпис. Допускається наскрізна нумерація малюнків або в межах кожного розділу окремо. Наприклад: Рис. 3.2 (другий малюнок третього розділу). Текст пояснень (підрисунковий текст) розташовують під заголовком малюнка по ширині сторінки.

Всі математичні формули і вирази, які є в звіті, необхідно пояснити. Якщо формула запозичена з літератури, можна обмежитися посиланням на джерело і розкрити сутність символів, що входять в неї.

Оригінальні формули пояснюються в ході їх обґрунтування. При цьому приводяться не всі елементарні проміжні результати, а лише основні етапи виведення формули і кінцевий результат. Позначення величин пояснюють при їх першій появі у тексті. Доцільно пояснювати всі позначення, що містить заключна формула, особливо, якщо ця формула є розрахунковою.

При написанні математичних формул особливу увагу слід звертати на

чітке виділення індексів і показників ступеню, розташування і довжину дробової риски тощо.

Оформлення додатків Розділ «ДОДАТКИ» є самостійною частиною роботи. Не допускається включення в додаток матеріалів, на які відсутні посилання в тексті. Додатки звіту з практики містять:

- 1) таблиці проміжних статистичних (цифрових) даних тощо;
- 2) ілюстрації, рисунки, фотографії тощо

Додатки оформлюють як продовження звіту з практики на наступних його сторінках, розміщуючи їх у порядку появи посилань у тексті звіту. Додатки повинні починатися з нової сторінки.

Додаток повинен мати заголовок, надрукований угорі малими літерами з першої великої симетрично відносно тексту сторінки. Справа на сторінці над заголовком малими літерами з першої великої друкується слово «Додаток» і велика літера, що позначає додаток. Додатки слід позначати послідовно великими літерами української абетки, за винятком літер Г, Є, И, І, Ї, Й, О, Ч, Ь, наприклад: додаток А, додаток Б і т. д. Один додаток позначається як додаток А.

### **3. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ПРАКТИКИ**

Під час оцінювання результатів практики враховуються такі показники:

- організованість, дисциплінованість і добросовісне ставлення до роботи студента-практиканта, його ініціативність і творчість;
- повнота виконання програми практики та ведення щоденника;
- якість оформлення документації;
- своєчасність здачі документації;
- відповіді студента на поставлені запитання під час захисту звіту.

Загальне оцінювання результатів проходження практики, виконання індивідуальних завдань, оформлення та захист звітів здійснюється за кредитнотрансферною системою, згідно якої максимальний рейтинг кожного

студента складається з оцінювання в балах за всіма критеріями, що виставляються під час захисту і переводиться в оцінку за схемою:

**Орієнтовний розподіл балів за виконання програми практики та захист звітів з переддипломної практики:**

1. Виконання індивідуального завдання та програми практики – до 50 балів.
2. Оформлення звіту – до 20 балів.
3. Виступ з доповіддю на захисті практики, презентація результатів дослідження – до 20 балів.
4. Відповіді на додаткові запитання – до 10 балів.



**Таблиця А.1 – Типова структура розширеного звіту на підприємстві  
готельного господарства**

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА-БАЗИ ПРАКТИКИ ТА ЙОГО ДІЯЛЬНОСТІ	5
1.1. Характеристика будівельного комплексу, приміщень та інфраструктури	5
1.2. Характеристика номерного фонду	10
1.3. Організаційна структура основних служб закладу розміщення	15
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДОМ РОЗМІЩЕННЯ	20
2.1. Управлінська структура готельного комплексу	20
2.2. Кадрова політика закладу розміщення.	25
2.3. Система управління персоналом закладу	30
РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ	35
3.1. Аналіз системи бронювання готелю	35
3.2 Аналіз процедури реєстрації клієнта	37
3.3 Аналіз роботи поверхової служби	39
3.4. Аналіз рівня якості надання основних та додаткових послуг	41
РОЗДІЛ 4. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ (Аналіз способів оплати готельних послуг)	44
ВИСНОВКИ	47
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	49
ДОДАТКИ	51

**Таблиця А.2 – Типова структура розширеного звіту на підприємстві  
ресторанного господарства**

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО ЗАКЛАД РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	5
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВИРОБНИЧИХ ПРОЦЕСІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ	20
2.1. Аналіз виробничої програми закладу ресторанного господарства	20
2.2. Аналіз системи постачання сировини та напівфабрикатів до закладу ресторанного господарства	23
2.3. Аналіз організації процесів механічної та теплової обробки сировини у закладі ресторанного господарства	28
2.4. Аналіз проектування адміністративно-побутових та технічних приміщень закладу ресторанного господарства	32
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	35
3.1. Аналіз проектування торгівельних приміщень	35
3.2. Організація процесів обслуговування	37
РОЗДІЛ 4. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ	40
ВИСНОВКИ	43
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	45
ДОДАТКИ	48