

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

Навчально-науковий інститут економіки, менеджменту і міжнародного
бізнесу

Кафедра туризму і готельно-ресторанного бізнесу

ЗВІТ
про проходження навчальної практики

за період з «08» травня по «28» травня 2023р.

Студента ПАВЛЕНКО ЛІАНА РОМАНІВНА 1 КУРС, БЕМ-1322
(ПІБ) (курс, група)
Оцінка 97/ВІДМІННО/А

Керівник практики від ВНЗ доц. ЧАЙКА Т.Ю.
(посада, ПІБ)

Керівник практики від підприємства _____
(посада, ПІБ)

Звіт зданий на кафедрі 27.05.2023 р.
(дата)

Звіт захищений 30.05.2023 р.
(дата)

Харків 2023

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Студентки групи БЕМ-1322

Павленко Ліана

на проходження навчальної практики

1. Загальна характеристика закладу готельного господарства
 - 1.1 Концептуальна направленість та інтер'єр закладу готельного господарства
 - 1.2. Характеристика послуг закладу готельного господарства. Основні та додаткові послуги, особливості їх надання, цінова політика
 - 1.3. Особливості організації діяльності закладу готельного господарства. Основні підрозділи закладу, їх характеристика і взаємозв'язок
2. Загальна характеристика закладу ресторанного господарства
 - 2.1 Концептуальна направленість та інтер'єр закладу ресторанного господарства
 - 2.2. Характеристика послуг закладу ресторанного господарства. Основні та додаткові послуги, особливості їх надання, цінова Політика
 - 2.3. Особливості організації діяльності закладу ресторанного господарства. Основні підрозділи закладу, їх характеристика і взаємозв'язок

Керівник практики



Чайка Т.Ю.

Індивідуальне завдання

до виконання прийняла студентка



Павленко Л.Р.

групи БЕМ-1322

ЗМІСТ

Вступ.....	
1. Загальна характеристика закладу готельного господарства.....	
1.1 Концептуальна направленість та інтер'єр закладу готельного господарства.....	
1.2. Характеристика послуг закладу готельного господарства. Основні та додаткові послуги, особливості їх надання, цінова політика.....	
1.3. Особливості організації діяльності закладу готельного господарства. Основні підрозділи закладу, їх характеристика і взаємозв'язок.....	
2. Загальна характеристика закладу ресторанного Господарства.....	
2.1 Концептуальна направленість та інтер'єр закладу ресторанного господарства.....	
2.2. Характеристика послуг закладу ресторанного господарства. Основні та додаткові послуги, особливості їх надання, цінова політика.....	
2.3. Особливості організації діяльності закладу ресторанного господарства. Основні підрозділи закладу, їх характеристика і взаємозв'язок.....	
Висновки.....	
Список джерел інформації.....	

Вступ

Навчальна практика згідно навчального плану є невід'ємною частиною під час навчального процесу в Національному технічному університеті «Харківський політехнічний інститут» — оскільки вона спрямована на закріплення отриманих під час навчання знань, умінь і навичок, визначених освітньою програмою.

Готельно-ресторанний бізнес — це справжня індустрія послуг, готелі, призначені для тимчасового проживання осіб, все частіше перетворюється на туристичний повносервісний комплекс. Питання якості обслуговування гостей займають значне місце серед проблем розвитку готельно-ресторанних послуг в Україні. Комфорт, гармонійність, доброзичливість і професіоналізм готелів мають велике значення в тому, які залишаються враження у туристів після повернення додому, враження і престиж країни.

В сучасних умовах для фахівця даної сфери набуває особливого значення самостійність і творчий підхід до розв'язання практичних завдань, що постають перед підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. Тому дуже важливо не тільки отримати необхідний обсяг теоретичних знань фаху, а й уміти застосувати їх у практичній роботі. Це і є головним завданням підготовки фахівців в університеті.

Основними завданнями навчальної практики, що визначають специфіку її організації та здійснення щодо інших видів практичного навчання в університеті є:

- Виховання професійних якостей молодого фахівця через широке залучення здобувачів вищої освіти до суспільно корисної праці.
- Закріплення та поглиблення знань, одержаних під час вивчення відповідних навчальних дисциплін.

1 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАКЛАДУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Вивчено організацію діяльності готельно-ресторанного закладу, характеристику послуг на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Premier Palace Hotel Kharkiv»

Kharkiv Palace Hotel — приватне акціонерне товариство. Основні види діяльності готеля затверджені згідно КВЕД:

- Діяльність готеля, тимчасове розміщення туристів — 55.10 група 55ДК 009 : 2010;
- Діяльність ресторанів, надання послуг, мобільного харчування — 2010 клас 56.10;
- Обслуговування напоями — 56.30 Тип підприємства — готель.

Клас підприємства — вищий, п'ятизірковий готель. Місцезнаходження — проспект Незалежності, 2 Харків 61058 Україна.

Готель був запущений в кінці грудня 2011р. перед футбольним чемпіонатом Євро 2012.

Головним завданням було створити атмосферу домашнього затишку і комфорту для кожного гостя, який проживає в готелі. В готелі можуть проживати більше 360 гостей в 171 просторних номерах та розкішних апартаментах з приголомшливим видом на місто.

В готелі 11 поверхів, 4 ресторани, 6 конференц-залів.

Загальний обсяг інвестицій у будівництво Палац Готель Харків 126 млн. доларів.

Власник готеля Олександр Ярославський.

Готельний комплекс «Прем'єр Палац Харків» — справжній п'ятизірковий гранд - готель 3-го тисячоліття, що об'єднав стриману розкіш минулого і ультра-сучасний комфорт сьогодення. Готель розташований у самому центрі міста на величезній центральній площі Харькова. Завдяки своїй сучасній архітектурі він гармонійно вписується у ансамбль площі Свободи.

Трансфер з аеропорту займає не більше 20 хвилин, а від залізничного вокзалу не більше 10 хвилин.

На першому поверсі готелю розміщений ряд butikів, VIP-клуб, магазин делікатесів, ресторан «Амадеус». На другому поверсі - ресторан тихоокеанської кухні «Pacific Spoon» та зали загальною площею близько 1500 кв.м, такі як:

- Конференц-зал «Харків», площею 150м квадратних.
- Конференц-зал «Київ», площею 47м квадратних.
- Кімната переговорів «Львів», площею 25 м.
- Кімната переговорів «Одеса», площею 22м квадратних.
- Бальний зал, площею 500м квадратних.
- Фойє Бального залу, площею 287м квадратних.

В готелі є Представницький поверх і Президентські апартаменти. Є номери спеціально обладнані для інвалідів, алергіків.

В готелі панує щира слов'янська гостинність в поєднанні з кращими традиціями бездоганного сервісу.

Дітей ласкаво запросять до Premier Kids Club, на них там чекають подарунки, особливе дитяче меню в ресторані, колекція мультфільмів та інші цікаві сюрпризи.

Власникам карток часто літаючих пасажирів за перебування в готелі нараховується милі: Baltic Miles (PIHS) - 500 миль за кожен візит.

Власники карток ЕВА можуть розраховувати на знижку 10 — 15% в залежності від класу карти.

Заїзд в готель у будь-який час після 14:00, виїзд будь-коли до 12:00.

Правила скасування/бронювання/передплата — залежать від категорії номера і постачальника.

Активні гості можуть зайнятися фітнесом і послугами спортзалу. За 300 UAH на день — на території надається приватна парковка.

В готельно-ресторанному комплексі «Premier Palace Hotel » лінійна

організаційно-управлінська структура. Весь комплекс функцій управління та вироблення управлінських рішень зосереджується у лінійного менеджера, який повністю відповідальний за функціонування всього готелю, або його підрозділів.

Деякі спеціалісти допомагають лінійному керівнику в отриманні, аналізі інформації, виробленні управлінських рішень, але самі вказівок та інструкцій керованому об'єкту не дають.

В даній структурі управління є переваги і недоліки.

В готельно-ресторанного комплексі « Premier Palace Hotel » — виділяють такі основні функціональні блоки приміщень:

- блок приймально-допоміжних приміщень, що є основною сполучувальною ланкою;
- блок адміністративних приміщень. Це кабінети директора, старших адміністраторів, головного інженера, кімнати відділу кадрів, бухгалтерія, побутові приміщення персоналу готельного комплексу. Побутові приміщення і службові проходи відокремлені від приміщень для обслуговування мешканців готелю і забезпечується окремим зовнішнім входом;
- блок підсобних та господарських приміщень (складські приміщення, підсобні приміщення, котельня, пральня, щитова, гаражі);
- блоки приміщень культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування (банний комплекс, сауна, басейн, більярд) конференц-зали, фітнес зал, тренажерний комплекс.

1.1 Концептуальна направленість та інтер'єри готельного господарства « Premier Palace Kharkiv »

Основний вид діяльності готелю є надання туристам послуги тимчасового розміщення. В готелі професійний і якісний сервіс.

Готель «Харків Палац» — створює емоції, це бізнес-клас серед готелів. Це готель для людей, які ведуть активне життя і цінують час. Зручне

розташування, всі умови для ведення бізнесу і ідеальне місце для зустрічі. Тут все є, що необхідно для короткої зупинки в дорозі.

І разом з тим, гість завжди може розраховувати на професійний сервіс, особистий простір і приватність.

Лаконічний і продуманий дизайн, функціональність і простота характеризують бренд.

Будівля зведена з використанням стильової моди і декоративних елементів, які притаманні архітектурі Харкова кінця 19-го століття в стилі конструктивізму.

Структура будівлі готелю атріумна, поверхи з'єднані панорамними ліфтами.

Гармонійно поєднує в собі вишуканість будови і традиційні інтер'єри з функціональністю і ультра сучасним комфортом.

Готельне підприємство « Premier Palace Hotel Kharkiv» здійснює господарську діяльність згідно статуту «Готель Прем'єр Палац» та чинного законодавства.

1.2 Характеристика послуг закладу готельного господарства. Основні та додаткові послуги, особливості їх надання, цінова політика

Готельна послуга — дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням (надання юридичної допомоги). Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу, відповідно до категорії готелю.

Основні послуги — обсяг послуг готелю (проживання, харчування, користування телевізором, холодильником), що включається до ціни номера і надаються споживачу згідно з укладеним договором.

Додаткові послуги — обсяг послуг, що не належить до основних послуг

готелю, замовляються та оплачуються споживачем додатково за окремим договором (послуги з прання і прасування, надання автостоянки, послуги перукарні, прокат спортивного та туристичного інвентарю тощо).

До послуг готелю відносяться:

- Критий плавальний басейн (круглий рік).
- Оздоровчий спа-центр.
- Сауна, турецька баня.
- Фітнес центр.
- Масаж, тибетський, тайський.
- Трансфер, трансфер від — до аеропорту.
- Прокат автомобілей.
- Цілодобова стійка реєстрації.
- Послуги консьєржа.
- Послуги з продажу квитків.
- Екскурсійне бюро.
- Обмін валюти.
- Банкомат на території готелю
- Приватна парковка.
- Камера схову багажу.
- Сейф.
- Доставка преси.
- Няня - послуги догляду за дітьми.
- Хімчистка.
- Просування одягу.
- Прачечна.
- Щоденне прибирання номера.
- Чищення взуття.
- Конференц-зал.
- Бізнес-центр.

- Факс, телефон, ксерокс, сканер
- Магазини на території готелю.
- Перукарня / Салон краси — всі види манікюра, педікюра, всі види макіяжу
- Місце для куріння.
- Номери для гостей з особливими потребами.
- Ліфт.
- Сімейні номери.
- Люкс для молодят.
- VIP послуги.
- Кондиціонер.
- Опалення.
- Косметичний набір в номері.
- Килимок для йоги.
- Аренда і охорона ноутбука для телефонних конференцій, для відеоконференції.
- Проектори, проекційні екрани, обладнання для синхронного переводу.
- Кімната для переговорів
- Послуги перекладача.
- Кімнати, інфраструктура для людей з обмеженими можливостями.
- Супутникові телеканали різних країн.
- Медичні послуги.
- Програми лояльності для гостей.

Додаткова послуга в готелі — це Прем'єр SPA Вікенд - відпочинок і релаксація. Безмежний комфорт, спокій, гармонія душі і тіла далеко від турбот.

До послуг споживачів — фітнес-центр з басейном, сеанс класичного масажу спини і шиї на двох (по 30 хвилин), ароматний трав'яний чай після

sра-сеансу, 10% знижка на будь-який sра-ритуал.

Готель має в своєму розпорядженні номери наступних категорій: «Класичний», «Преміум», «Делюкс», «Люкс». На Представницькому поверсі: «Прем'єр Твін», «Прем'єр Дабл», «Президентський люкс».

У номерах:

- індивідуальна система кондиціонування
- інтерактивне і супутникове ТБ
- плазмові телевізори
- бездротовий Інтернет (Wi-Fi)
- телефон з доступом міжнародного зв'язку
- електронний безконтактний замок
- сейф
- міні-бар
- приналежності для приготування чаю / кави
- прасувальна станція
- ванні кімнати з феном, рушниками, шапочкою для душу.

Усі номери готелю ідеально підходять як для одномісного, так і для двомісного розміщення. Для індивідуального комфорту — ортопедичні матраци, постільна білизна тільки з натуральних тканин, штори — Blackout, спеціальні подушки для глибокого і спокійного сну.

Бонуси проживання: безкоштовне підвищення категорії номера для організаторів заходів — один безкоштовний номер на кожні 20 заброньованих номерів.

Тільки на Представницькому поверсі в номері « Делюкс » в вартість також включено:

- окрема стійка реєстрації;
- безкоштовне використання залу для переговорів «Одеса» або «Львів» протягом 2 годин;
- служба дворецьких (на вимогу);
- послуга розпакування і упаковки багажу;

- сніданок в форматі шведської лінії;
- прохолодні напої протягом дня в необмеженій кількості;
- ароматний Afternoon tea і вишукані закуски з 15:30 до 17:30 (щоденно);
- алкогольні напої та канапе в період з 18:30 до 20:00 (щоденно);
- вітальний комплімент в номер готелю в день заїзду;
- набір міні парфумерії класу люкс;
- одне місце на підземному / наземному паркінгу;
- відвідування спа-центру і тренажерного залу.

Ціни включають ПДВ. Туристичний збір - 1% від суми проживання не входить у вартість номера і оплачується додатково. Таблиця 1.2.1 Номерний фонд готелю «Прем'єр Палац Харків»

Номера	Ціна грн за/ніч
Класичний	6210
Преміум	6510
Делькс	8510
Люкс	10510

Особливості готелю:

1. Пакет делегата
 - аренда, установка конференц- зала
 - ЖК- проектор ЖК екран, 2 безпроводні мікрофони\
 - вода на протязі дня
 - фліпчарт, блокноти, ручки
 - меню, згідно пакету делегата
 - Wi-Fi
 - парковачні міста
 - реєстраційний стіл, інформаційне табло.
2. Казино Shangri La — 20 ігрових столів, 70 слот — автоматів, VIP-

зал, ресторан, бар. Це саме велике і престижне казино в престижному готелі регіону.

1.3 Особливості організації діяльності закладу готельного господарства. Основні підрозділи закладу їх характеристика і взаємозв'язок.

Керівництво готелю — голова спостережної ради. Голова правління, Генеральний менеджер та перший заступник голови правління вирішують такі питання:

— Визначення загальних напрямків політики підприємства у рамках поставлених цілях та задач, вирішують питання пов'язані з політикою фінансовою та економічним управлінням.

Загальні рішення стратегічного характеру приймаються генеральним директором.

Він є посередником між власником готелю і управлінським персоналом з першого боку, і гостями з іншого. Для замкнутого технічного циклу обслуговування туристів у готелі передбачені наступні основні служби:

До функції служби приймання та обслуговування входить: бронювання, реєстрація, розподіл номерів, надання гостям різних інформаційних послуг, стягування плати за проживання, ведення необхідної документації. До обов'язків цієї служби входить також ведення і підтримка в робочому стані бази даних, що містить інформацію про гостей і стан номерного фонду.

До функцій служби бронювання відносять: прийом заявок, їхня обробка, складання необхідної документації графіків заїзду щоденно, карти руху номерного фонду.

З погляду гостей служба обслуговування є найважливішою в готелі, тому що персонал саме цієї служби працює з клієнтами в постійному контакті і виконує всі функції, зв'язані з їх обслуговуванням.

Очолює службу обслуговування менеджер, якому підлеглі швейцари, піднощики багажу, консьєржі, водії.

На службу обслуговування покладається особлива відповідальність у зв'язку з важливістю перших вражень клієнтів про готель. Першими зустрічають гостей швейцари, що стоять біля входу в готель. Вони повинні привітати гостей, допомогти їм вийти з машини. Швейцари повинні володіти інформацією про послуги, що маються в готелі, про готельні заходи, про місця розташування готелю.

Найважливішою функцією служби експлуатації номерного фонду є підтримканеобхідного рівня комфорту і санітарно-гігієнічного стану готельних номерів, а також суспільних приміщень (холів, фойє, переходів, коридорів). По чисельності зайнятого персоналу ця служба є найбільшою службою готелю.

Службу експлуатації номерів очолює менеджер, якому підлеглі покоївки. Основним обов'язком покоївок є прибирання номерів, незалежно від того зайняті вони чи вільні. Буває прибирання номерів на броні, після виїзду проживаючого, поточне щоденне, проміжні і генеральні прибирання.

Однією з задач готелю «Прем'єр Палац Харків» є забезпечення безпеки гостей і їхнього майна.

Інженерна служба забезпечує належний технічний стан будівлі готелю, її інженерного обладнання, їх справність та своєчасний ремонт (ліфти, системи телебачення і зв'язку, служби ремонту і будівництва, зовнішній благоустрій території готелю).

Аналізуючи готельне господарство, видно, що головними перевагами даного готелю є: зручне місце розташування готелю, надання додаткових послуг, індивідуальний підхід до клієнта, наявність номерів різних цінових категорій і найвищої якості. Готель «Прем'єр Палац Харків» посідає гідне місце на локальному ринку серед інших готелів. Він надає широкий спектр послуг та має високий рівень обслуговування, корпоративну культуру, кваліфікований персонал та індивідуальний підхід до кожного гостя.

2 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (ГОТЕЛЬ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ ХАРКІВ»)

Ресторани, бари готелю «Преміум Палац Харків» згідно з ДСТУ 4281:2004 є закладами ресторанно господарства. Ресторанне господарство в готелі «Прем'єр Палац Харків» здійснює свою діяльність відповідно до Правил роботи, які сформульовано на основі законодавчих актів, діючих в Україні та закону «Про захист прав споживачів». У своїй діяльності ресторанне господарство керується актами законодавства України, якими регулюється діяльність у сфері ресторанного господарства.

Серцем готелю є ресторани, кожен з чотирьох унікальний по- своєму.

«Шведський стіл» - це кращі страви середземноморської, класичної європейської, української та азіатської кухонь в поєднанні з концепцією фірмових сніданків мережі Premier Hotels and Resorts - Fresh Organic Traditional, приготовані з органічних продуктів з 7:00 до 11:30.

Грандіозний сяючий атриум готелю — це місце, де розташовується лобі — бар, який розташований на 1-му поверсі готелю.

2.1 Концептуальна направленість та інтер'єр ресторанного господарства готель «Преміум Палац Харків»

Готель «Преміум Палас Харків» — спрямовує свою діяльність в основному на обслуговування ділових клієнтів та туристів міста. Такі клієнти ставлять перед готелем певний ряд вимог, коли вибирають готель:

- розміщення готелю в центрі міста;
- налагоджене транспортне з'єднання з вокзалами, аеропортом;
- можливість орендувати конференц-зал;
- наявність в номері доступу до мережі інтернет.

В нашому випадку, готель «Преміум Палас Харків» повністю задовольняє всі вимоги які потребують гості готелю.

Дизайнерські рішення ресторанів, барів спрямовані на створення балансу

краси та стилю. Елементна простота та прямі лінії інтер'єрів зачаровують гостей готелю. Панорамні вікна ресторанів, терас відкривають приголомшливий вид на місто з висоти. Після прогулянки, або зустрічі з діловими партнерами - ресторани, бари готелю є прекрасним місцем для відпочинку.

Особливої уваги заслуговує інтер'єр гриль-ресторану The Terrace, який нагадує корабель: дерев'яна підлога, комфортні меблі ротанга, а навколо — пальми, фікуси, які додають цьому місцю затишок і невимушеність.

Віденська кав'ярня Амадеус - елегантний зал з затишними круглими столиками на витончених ніжках, розкішні стільці і м'які дивани немов запрошують присісти, послухати легку музику, забути про міську метушню, поринути в думках десь далеко-далеко.

2.2 Характеристика послуг ресторанного господарства «Преміум Палас Харків». Основні та додаткові послуги, особливості їх надання, цінова політика.

До послуг відносяться:

- ресторани
- бари
- упаковані ланчі
- спеціальні дієтичні меню (на вимогу) — доставка їжі і напоїв в номер
- сніданок в номер (за запитом)
- шведські сніданки
- Представницький Lounge — сніданки, закуски, напої.

Ресторан Pacific Spoon — подає страви в форматі шведської ліні, з трьома основними прийомами їжі. Особливість в тому, що гість замовляє необмежену кількість страв за фіксовану вартість.

В ресторані широкий вибір свіжих овочів і фруктів, основні страви традиційного Європейського сніданку. Напої: ігристе вино в необмеженій

кількості, кава, чай, лимонад, сік, молоко.

Гриль ресторан «The Terrace»— чудові страви на грилі і найніжніші ароматні стейки для гостей готелю.

Родзинка ресторану — відкрита кухня, або “Open kitchen”.

Шеф-кухар особисто порадить гостю блюдо, і він спостерігає за тим як готується блюдо.

Також в ресторані великий вибір перших страв: український борщ зі сметаною, солянка «Тераса» та інші.

Основні страви стейки: філе Шатобріан з телятини, Чорний Ангус, стейк Риб-Ай, м'ясне гриль асорті і інші.

Великий вибір десертів, напоїв, елітних міцних алкогольних апоїв.

“Sky Lounge” — модне місце для модної публіки — з модною кухнею Fusion. Тільки тут авторське меню морозива від шеф-кухаря. Японське меню з елементами молекулярної кухні. Ексклюзивна коктейльна карта.

«Венська кофейня Амадеус» — делікатні нотки австрійського шоколаду і свіжої випічки переносять вас в барвисту і багатогранну перлину Європи.

Особливість — кав'ярня працює під індивідуальні заходи.

«Лобі бар»— меню лобі-бару:

- вишукані гарячі, холодні закуски;
- сендвічі і салати;
- м'ясні страви і страви для вегетаріанців;
- десертне меню «йогуртовий» торт, французький десерт «Опера»;
- окреме меню сніданків з 4:00 до 12:00;
- марочні міцні напої з усього світу;
- гарячі кавові напої: «Джінжербрід Гурме Мокка», «макаруни Латте», «Італійський Латтечіно»;
- алкогольні коктейлі: «Белліні», «Дайкірі», «Дольче Габбана»;
- авторська родзинка - Зомбі, КДБ, «Харвей Волнбенгер» та інші.

Лобі-бар « Палац Преміум Готель »працює цілодобово.

2.3 Особливості організації діяльності ресторанного господарства готелю «Преміум палац Харків». Основні підрозділи закладу, їх характеристика і взаємозв'язок.

В готелі забезпечується безпека життя і здоров'я споживачів, виконуються санітарні вимоги чинні ДСТУ, Гостів, ТУ, збірників рецептурних страв, кулінарних і кондитерських виробів, наказів до затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби.

Особливості організації діяльності ресторанного господарства заключається в:

- організації харчування в номерах
- організації роботи ресторанів
- взаємозв'язку працівників ресторану та готелю
- закупівлі продуктів
- доставка, зберігання, обробка та подача страв
- розробка меню
- контроль за дотриманням санітарних та гігієнічних норм при приготуванні їжі.

Для успішного функціонування ресторанного господарства готеля «Преміум Палац Харків» велика увага приділяється якості страв, меню, рівня обслуговування, цінам, але найбільше значення має успішне розташування готеля, насиченість туристами і повсякденними жителями прилеглих територій.

Ресторани готелю користуються не тільки українською кухнею а й східними — японська, китайська, італійська. Набуває популярності авторська кухня, що дозволяє творчо переробляти всі існуючі кухні миру і створити свій власний продукт, щоб привертати споживача.

В ресторанному господарстві готелю є такі основні функціональні підрозділи:

1. Склад (зберігання продуктів у спеціальних умовах) — охолоджувальні камери — неохолоджувальні камери Приміщення розташовані в цокольному поверсі будівлі з боку господарського входу.

2. Виробнича група приміщень ресторану призначена для переробки продуктів, сировини та їх приготування:

М'ясо - рибний цех призначений для переробки сировини і виготовлення напівфабрикатів (заготівельний).

Гарячий цех - доготівельний цех, випускає готову продукцію.

Холодний цех – доготівельний цех, також випускає готову продукцію.

Кондитерський цех - спеціалізований, випускає готові кондитерські вироби.

Приміщення шеф-кухаря.

3. Торгові приміщення - приміщення для обслуговування споживачів, призначені для реалізації готової продукції та організації її споживання:

- банкетна зала, веранда, лаунж-бари;

- підсобні приміщення (мийні кухонного і столового посуду, сервізні білизняна, кімната для прасування столової білизни, приміщення для офіціантів);

- блок підсобних та господарських приміщень (приміщення матеріального забезпечення і ремонтних робіт, приміщення інженерного устаткування:

- складські приміщення -котельня, пральня, щитова, гаражі).

ВИСНОВОК

Під час навчальної практики було вивчено організацію надання послуг готельним підприємством на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Premier Palace Hotel Kharkiv».

Надано характеристику готеля, розглянуто його функціонально-планувальну організацію приміщень, організаційну структуру, організацію надання послуг та додаткову послугу .

Організаційна структура готеля має лінійний вид, що повністю відповідає розміру та діяльності комплексу. В «Premier Palace Hotel» надано повний комплекс основних готельно-ресторанних послуг та широкий спектр додаткових, що дозволяє підприємству створювати позитивний імідж у гостей та підвищувати економічну ефективність готеля.

Готель - п'ятизірковий — надає широкий спектр послуг, відповідає заявленій категорії, має усю необхідну інфраструктуру та вишуканий сервіс. Загальний номерний фонд готелю складає до 180 номерів.

Ресторан має матеріально-технічну базу, яка відповідає категорії ресторану, а самперед встановленим стандартам.

Переваги готелю:

- ідеальне знаходження готелю на центральній площі Харкова;
- ультрасучасні і універсальні конференц-зали;
- спеціальні меню заходів, кафе-брейк, обід, вечеря, фуршет, шведські сніданки;
- обслуговування номерів 24 години на добу;
- високе стандартне обслуговування.

Можна з впевненістю сказати, що в готелі є високий рівень комфортності, високий клас обслуговування відвідувачів, послуги дуже високого класу.

СПИСОК ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ

1. ДСТУ 3008:2015 Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання. – Чинний від 01.07.2017. – Київ: Держстандарт України, 2016. – 31 с. URL : http://www.knmu.kharkov.ua/attachments/3659_3008-2015.PDF
2. ДСТУ 8302:2015 Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання. – Чинний від 01.07.2016. – Київ: Держстандарт України, 2016. – 20 с. URL : <http://lib.pnu.edu.ua/files/dstu-8302-2015.pdf>
3. Система стандартів з організації навчального процесу. Текстові документи у сфері навчального процесу. Загальні вимоги до виконання. СТЗВО-ХПІ-3.01-2021. – Харків: НТУ «ХПІ», 2021. – 52 с.
4. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
5. Чепурда Л. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Навчальний посібник / Л. М. Чепурда, К. М. Таньков, О. Б. Куракін. М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Черкаси : ЧДТУ, 2015. – 427 с.
6. Головка О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник. – К.: Кондор, 2012. – 338 с.
7. Котенко Г. С. Організація готельного господарства. Конспект лекцій для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа». – ІваноФранківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. Інститут туризму, 2012. – 375 с.
8. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури. 2011. – 368 с.
9. НоReCa: навчальний посібник: у 3-х томах. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., виправл. і доповн. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
"ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ"**

Форма № Н-7.03

ЩОДЕННИК ПРАКТИКИ

Навчальна практика у закладі ресторанного і готельного господарства

(вид і назва практики)

студентки першого курсу Павленко Ліани Романівни

(прізвище, ім'я, по-батькові)

Інститут/факультет навчально-науковий інститут

економіки, менеджменту та міжнародного бізнесу

кафедра Туризму і готельно-ресторанного бізнесу

ступень вищої освіти Бакалавр

спеціальність Готельно-ресторанна справа

(назва)

курс 1 курс група БЕМ-1322

Студент

Павленко Л.Р

(прізвище, ім'я, по-батькові)

Прибув на підприємство



08.05.2023 р.

(підпис, завірений печаткою)

Зав . каф. ТГРБ Якименко-Терещенко Н.В.

(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

Вибув з підприємства



28.05.2023 р.

(підпис, завірений печаткою)

Зав . каф. ТГРБ Якименко-Терещенко Н.В.

(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

**Висновок керівника практики від Університету про
проходження практики**

Павленко Ліана Романівна виконала програму практики в повному обсязі.
Звіт оформила вчасно. Продемонструвала відповідальне ставлення та
здатність до освоєння нових знань за фахом

Дата складання заліку «30» 05 2023 р.

Оцінка
за національною шкалою: відмінно
(словами)

кількість балів 97 (дев'яносто сім)
(цифрами і словами)

за шкалою ECTS: A

Керівник практиквід Університету



(підпис)

Т.Ю. Чайка

Правила ведення щоденника

1. До щоденника щотижня записується все зроблене студентом з виконання програми та індивідуальних завдань виробничої практики.

2. Записи в щоденнику робляться акуратно й коротко чорнилом або шариковою ручкою. Якщо в щоденнику не вистачає місця для всіх записів, то до щоденника додаються додаткові аркуші.

3. Студент повинен не рідше одного разу на тиждень представляти щоденник на перегляд керівникам практики від університету та підприємства, які мусять зробити свої зауваження, дати додаткові завдання й підписати щоденник.

4. Щоденник є основним документом студента під час практики. Без щоденника практика не зараховується.

5. Щоденник служить основою для складання звіту про практику . У звіті наводяться матеріали з усіх розділів програми практики: висвітлюються технічні та виробничі питання, питання економіки і планування виробництва, охорони праці й довкілля, відображується виконання індивідуальних завдань з практики, виробнича діяльність студента. До звіту додаються необхідні ескізи, фотографії, креслення, схеми й графіки. Робота над звітом повинна проводитися регулярно (систематично) протягом усього періоду практики.

Закінчений звіт студент представляє на рецензію керівникові практики від підприємства за 2-3 дні до закінчення практики.

6. По закінченні практики щоденник і звіт повинні бути проглянуті керівником практики від університету та підприємства з написанням у щоденнику відгуку про роботу студента.

7. Щоденник та звіт в остаточно оформленому вигляді студент повинен здати керівникові практики від університету перед заліком.

8. При вирішенні питань організації та проведення виробничої практики належить керуватися наведеними нижче рекомендаціями.

Основні положення про організацію та проходження практики*

1. Виробнича практика студентів проводиться з метою закріплення теоретичних знань, одержаних у процесі навчання в університеті, набуття досвіду самостійної роботи та виробничих навичок в обсязі майбутньої спеціальності.

2. При виїзді на практику студент повинен одержати програму практики та індивідуальне завдання, направлення на базу практики і щоденник практики, справку з поліклініки та в 1-ому відділі (у разі необхідності).

3. По прибутті на базу практики студент мусить представити керівникові від підприємства щоденник і програму, ознайомити його зі змістом індивідуальних завдань, пройти інструктаж з техніки безпеки і протипожежної техніки, ознайомитися з робочим місцем, правилами експлуатації обладнання та уточнити графік проходження практики.

4. Студент під час практики зобов'язаний суворо дотримуватися правил внутрішнього розпорядку підприємства: на всі випадки відсутності з місця практики повинен одержувати дозвіл керівника від підприємства, своєчасно виконувати всі адміністративні та науково-технічні вказівки керівника практики, забезпечити високу якість виконання робіт, брати участь у раціоналізаторській та науково-дослідницькій роботах підприємства, бути прикладом у праці й поведінці.

5. Залік з практики складається на підприємстві шляхом захисту звіту перед спеціально організованою комісією за участю керівника практики від університету. Залік з практики дифференційований. Оцінка з практики враховується при призначенні стипендії.

6. Студент, який не виконав програму практики, одержав негативний відгук про роботу чи незадовільну оцінку при захисті звіту, відраховується з університету. На студента-практиканта, який порушив правила внутрішнього розпорядку, накладається стягнення керівництвом підприємства, про що повідомляється ректору університету. При звільненні студента з місця практики за грубе порушення правил внутрішнього розпорядку ректор вирішує питання про можливість подальшого перебування цього студента в університеті.

ятиВ *г з наказу Міністерства освіти України від 8 квітня 1993р.№93 „Про затвердження Положення про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України”

Відгук і оцінка роботи студента на практиці

(найменування підприємства, організації, установи)

Керівник практики від підприємства, організації, установи

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Печатка

«__» _____ 20__ р.

Відгук осіб, які перевіряли проходження практики

(підпис)

(посада, прізвище та ініціали)

Робочі записи під час практики


Дата	Робочі записи під час практики
08.05.2023	Відбулася консультація з організаційних питань перед початком навчальної практики з керівником практики.
09.05.2023	Прибуття в готельно-ресторанний комплекс «Преміум Палац Харків», оформлення на робоче місце. Проходження вступного інструктажа з техніки безпеки. Ознайомлення і вивчення з організаційною структурою, з основною нормативно — правовою та установчою документацією, специфікою конкретної діяльності готелю.
10.05.2023	Виконання програми практики та індивідуального завдання. Визначення концептуальної направленості готеля, ознайомлення з інтер'єром готельного господарства.
11.05.2023 12.05.2023	Ознайомлення з послугами в готелі. Організація проживання гостей, номерний фонд, що включається до ціни номера. Які послуги надаються споживачу згідно з укладеним договором номером. Відвідування номерів «Делюкс» на Представницькому етажі, «Прем'єр Дабл», «Прем'єр Твін». Ознайомлення з номером «Люкс» і «Класичним номером готелю».
13.05.2023	Вихідний
14.05.2023	Вихідний
15.05.2023 16.05.2023	Ознайомлення з організацією діяльності готельного господарства, з основними підрозділами закладу їх характеристикою і взаємозв'язком.
17.05.2023	Знайомство з веденням документації служби бронювання, як ведеться забезпечення належного технічного стану готеля завдяки інженерній службі.
18.05.2023	Дослідження рівня комфорту і санітарно-гігієнічного стану готельних номерів, суспільних приміщень, оцінка роботи менеджера в службі експлуатації номерного фонду.
19.05.2023	Екскурсія в заклад ресторанного господарства готеля-ресторан-гриль «The Terrace» Ознайомлення з авторськими меню морозива, ексклюзивною коктейльною картою ресторану « Sky-Lounge»

	і асортиментом послуг «Лобі-бара».
20.05.2023	Короткий день. Вивчення особливостей організації діяльності ресторанного господарства готеля. Основні підрозділи закладу ознайомлення з правилами техніки безпеки на виробництві.
21.05.2023	Вихідний
22.05.2023 23.05.2023	Екскурсія в гарячий цех, рибний цех, кондитерський цех. Оволодіння навичками приготування гарячих страв, гарнірів, рибних страв і гарячих соусів до них. Знайомство з правилами безпеки, санітарії, гігієни, з оформленням кондитерських виробів, правилами закладки сировини.
24.05.2023	Екскурсія в банкетні зали, лаунж-бар, підсобні, складські приміщення — правила зберігання продукції.
25.05.2023	Знайомство з веденням документації, з якістю страв, меню, цінами, рівнем обслуговування, видами кухні в готелі.
26.05.2023	Оформлення звіту з практики.
27.05.2023	Оформлення звіту з практики.
28.05.2023	Вихідний

Календарний графік проходження практики

Назви робіт	Місце виконання робіт	Термін виконання тиждень (доба)	Відмітки про виконання
1	2	3	4
Консультація з організаційних питань перед початком навчальної практики	Навчальний корпус НТУ «ХП»	1 доба	Виконано
Відвідування закладу готельно- ресторанного господарства інструктаж з техніки безпеки	Готель «Преміум Палац Харків»	1 доба	Виконано
Ознайомлення з закладом готельного господарства	Номери «Делюкс», «Люкс», «Класичний Президентський номер»	2 доба	Виконано
Знайомство з правилами ведення готельного господарства	Готель «Преміум Палац Харків»	5 доба	Виконано
Відвідування закладу ресторанного господарства.	Ресторан «The Terrace»	1 доба	Виконано
Екскурсії гарячий цех, рибний і кондитерський цех	Готель «Прем'єр Палац Харків»	2 доба	Виконано
Подальше знайомлення з ресторанним господарством	Готель «Преміум Палац Харків»	3 доба	Виконано

Керівники практики:
від Університету



(підпис)

Т.Ю. Чайка
(прізвище та ініціали)

Від підприємства,
організації, установи



(підпис)

Н.В. Якименко-Терещенко
(прізвище та ініціали)