Відокремлений структурний підрозділ
«Харківський торговельно-економічний фаховий коледж
Державний торговельно-економічний університет»

З В І Т

Назва практики	Практична підготовка : виробнича практика 1
Циклова комісія	Харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Прізвище, ім’я, по батькові здобувача	Мірошниченко Руслан Олексійович
Курс, академічна група	ІІ курс, ГРБ-23

Харків_2025

Календарний графік проходження виробничої практики

№	Зміст	Тижні проходження практики		Відмітка про виконання
		1	2	
1	Оформлення на практику, знайомство з інфраструктурою закладу. Інструктаж з техніки безпеки.	+		виконано
2	Загальна характеристика закладу готельно-ресторанного господарства та його організаційна структура: Нормативно-правове регулювання діяльності. Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість.	+		виконано
3	Організація та технологія обслуговування закладом готельного господарства: Організація обслуговування службою приймання та розміщення. Організація обслуговування поверховою службою. Організація надання додаткових послуг. Функціональні обов’язки органів управління закладом готельного господарства.	+		виконано
4	Організація та технологія обслуговування в ЗРГ при готелях: Умови, системи та методи харчування в готелях. Організація сніданків в готелі. Особливості обслуговування в номерах готелю. Організація інших видів обслуговування.		+	виконано
5	Аналіз закладу готельно-ресторанного господарства: Оцінка місця розташування. Оцінка якості послуг. Підприємства-конкуренти		+	виконано
6	Виконання індивідуального завдання		+	виконано
7	Написання та оформлення звіту		+	виконано

Керівник практики
від коледжу _____ Тетяна МІРОШНИЧЕНКО

підпис ім’я, прізвище

ЗМІСТ

Вступ ……..... 4
1. Загальна характеристика бази практики …….. 5
2. Організація і управління закладом готельного господарства …… 9
3. Організація процесу обслуговування в засобі розміщення …… 10
4. Організація обслуговування службою харчування ……. 11
5. Аналіз закладу готельно-ресторанного господарства …… 11
6. Індивідуальне завдання ……. 14
Висновки …… 16
Список використаних джерел……..... 17

ВСТУП

Виробнича практика є невід'ємною частиною підготовки фахівців готельно-ресторанної справи та має на меті закріплення теоретичних знань, набуття практичних навичок і формування професійних компетентностей. Проходження практики у готелі «OVIS» дозволило ознайомитися з реальними умовами роботи одного з провідних готельних підприємств міста Харкова, поглибити знання з організації процесів обслуговування гостей, управління персоналом, надання основних і додаткових послуг.

Готель «OVIS» має багаторічний досвід роботи на ринку готельних послуг, вирізняється високим рівнем сервісу, широким спектром послуг для туристів і бізнес-клієнтів, сучасною матеріально-технічною базою. Під час практики було вивчено структуру готельного підприємства, особливості діяльності служби прийому та розміщення, служби експлуатації номерного фонду, служби організації харчування та інших підрозділів.

Мета практики полягала у набутті практичних умінь щодо організації обслуговування гостей, вивченні механізмів взаємодії між підрозділами готелю, аналізі існуючих методів підвищення якості послуг і формулюванні пропозицій щодо удосконалення окремих напрямів діяльності готелю «OVIS». Звіт містить опис виконаних завдань, аналіз результатів практики, виявлені проблеми та розроблені пропозиції щодо їх усунення.

1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА БАЗИ ПРАКТИКИ

Готель «OVIS» – самостійне підприємство, засноване у 2012 році, що діє відповідно до законодавства України. Воно має власний баланс, печатку, фірмовий бланк та здійснює діяльність на засадах господарського розрахунку.

Готель надає послуги фізичним та юридичним особам за договорами, а також здає номери в оренду. Оцінка ефективності роботи базується на показниках товарообігу, прибутку та рентабельності, використовуючи дані бухгалтерської й статистичної звітності.

Документообіг відіграє ключову роль у роботі готелю, зокрема при укладанні угод і фінансових операціях. Основна мета – забезпечення якісного обслуговування, що відповідає вимогам ринку та стандартам безпеки. Пріоритет надається культурі сервісу, ненав'язливому обслуговуванню та гостинності.

Назва закладу: Готель «OVIS».

Юридична адреса: Україна, 61091, м. Харків, проспект Гагаріна, 201Б.

Тип закладу: Готельний комплекс.

Форма власності: Приватна.

Організаційно-правова форма діяльності: Товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ).

Відомча підпорядкованість: Відсутня.

Тип: Готель.

Клас: 4 зірки.

Поверховість: 7 поверхів.

Потужність: Близько 80 номерів різних категорій.

Контингент споживачів: Ділові туристи, учасники конференцій, сімейні туристи, іноземні гості.

Режим роботи: Цілодобово.

Форма обслуговування: Повний комплекс готельних і ресторанних послуг.

Готель «OVIS» розташований в діловому центрі міста Харків, усього в 2 км від міжнародного аеропорту з розвиненою транспортною інфраструктурою – всього в одній хвилині пішої ходи від зупинки міського транспорту та 15 хв їзди

від історичного центру міста. Готель «OVIS» дає можливість своїм гостям не витрачати час в дорозі та легко планувати свій графік (рис. 1).

Об'єкт нерухомості відповідає чинним будівельним нормам і стандартам. Просторова організація забезпечує розподіл потоків гостей, персоналу та відвідувачів. Є окремі входи для проживання, ресторану та обслуговуючого персоналу. Зона доставки прихована від гостей, а вхід персоналу контролюється системою доступу.

Рисунок 1. Готель «OVIS»

Структура готелю:

Служба прийому та розміщення гостей – це одна з ключових служб готелю, що здійснює перший контакт із гостями, вона розміщується у вестибюльній зоні та працює цілодобово. До її основних функцій належать:

- прийом та реєстрація гостей;
- оформлення бронювання номерів (вручну або через PMS-систему);
- видача ключів, формування рахунків, прийом оплати;
- надання довідкової інформації про послуги готелю та міста;
- обробка скарг і побажань гостей;
- координація з іншими службами (особливо з поверховою та рестораном);
- ведення документації згідно з нормативними вимогами.

Персонал: адміністратори, старший адміністратор, нічний черговий.

Служба експлуатації номерного фонду, служба відповідає за належний стан та чистоту номерів, забезпечення побутового комфорту для гостей. Основні обов'язки:

- прибирання номерів (щоденне, генеральне, після виїзду);
- зміна постільної білизни, рушників, поповнення гігієнічних засобів;
- контроль технічного стану обладнання;
- звітування про несправності (взаємодія з господарською службою);
- дотримання санітарно-гігієнічних норм;
- підготовка номерів до заселення.

Ресторан

Заклад ресторанного господарства при готелі «OVIS», який забезпечує харчування гостей та надає послуги стороннім відвідувачам. Працює за системою a la carte та шведського столу. Функціональні напрями:

- організація сніданків (шведський стіл);
- бізнес-ланчі, вечері;
- обслуговування банкетів, фуршетів, конференцій;
- обслуговування номерів (Room service);
- розробка сезонних меню та акційних пропозицій;
- контроль якості продукції та сервісу.

Конференц-сервіс. Окремий напрямок, орієнтований на ділових туристів та корпоративних клієнтів. Готель «OVIS» має власний конференц-зал, обладнаний сучасною технікою. Функції:

- оренда залу для конференцій, семінарів, тренінгів;
- організація каво-брейків, фуршетів, ділових обідів;
- технічна підтримка заходів (проєктори, звукова система, ноутбуки);
- забезпечення зручного планування заходу (розсадка, декор).

Господарська служба – служба, що забезпечує технічне обслуговування та експлуатацію всіх інженерних систем готелю:

- контролює справності водопостачання, опалення, електропостачання, вентиляції;

- проводить ремонтні роботи у номерах, на поверхах, у ресторані;
- забезпечує технічне обслуговування ліфтів, сигналізацій, камер відеоспостереження;
- бере участь у планових техоглядах та сертифікаціях.

Бухгалтерія, адміністративний відділ – центр управління фінансами та документообігом готелю. Забезпечує облік, розрахунки, планування та кадрову політику.

Готель пропонує розміщення в номерах категорій: стандарт, напівлюкс, люкс (табл. 1). Додатково пропонуються послуги:

Трансфер

Оренда конференц-залу

Послуги пральні та хімчистки

Замовлення екскурсій

Room service

Організація урочистих заходів

Таблиця 1

Характеристика номерного фонду готелю «OVIS»

Вид номера	Місткість номера	Характеристика номера	Вартість за номер, грн
Стандарт	1-2 особи	Номер з одним великим або двома окремими ліжками, ванна кімната, кондиціонер, сейф, телевізор	2200
Напівлюкс	2 особи	Просторі номери, зона відпочинку, ванна кімната з душем або ванною, міні-бар	2800
Люкс	2 особи	Апартаменти з вітальнею, спальнею, кухонним куточком, ванною кімнатою	4000

2. ОРГАНІЗАЦІЯ І УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДОМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Управління здійснюється за лінійною структурою – це організаційна модель, у якій кожен працівник підпорядковується безпосередньо одному керівнику, а управління здійснюється по вертикалі, від вищого рівня до нижчого. Така структура забезпечує чітку дисципліну, оперативність у прийнятті рішень та відповідальність на кожному рівні. (рис. 2). Спеціалісти допомагають у зборі та аналізі інформації, але не мають прямого впливу на підлеглих.

Рисунок 2. Організаційна структура управління готелем «OVIS»

Директор (власник) – очолює готель, здійснює стратегічне управління, приймає ключові рішення, несе відповідальність за фінансово-господарську діяльність підприємства. Зведені до таблиці 1

Адміністратор готелю – підпорядковується безпосередньо директору, відповідає за оперативне управління персоналом, організацію поселення та виїзду гостей, бронювання, контроль за дотриманням стандартів обслуговування.

Обслуговуючий персонал – включає покоївок, технічних працівників, охорону. Вони виконують свої обов’язки згідно з посадовими інструкціями, перебуваючи у прямому підпорядкуванні адміністратора.

Кухарі, офіціанти, бармени – обслуговують гостей у ресторані готелю, працюють під керівництвом адміністратора (або завідувача харчуванням, якщо введено окрему посаду).

Менеджер з маркетингу та продажів – хоча він працює на аутсорсі, підпорядковується директору, виконує завдання щодо просування готелю, організації рекламних кампаній та розвитку онлайн-присутності.

У такій структурі інформаційні та управлінські потоки спрямовані зверху вниз і мають однозначні канали підпорядкування. Основні переваги лінійної структури в готелі «OVIS» – це простота управління, чіткість розподілу обов'язків і швидке реагування на зміни в умовах діяльності. Водночас важливо забезпечувати злагоджену координацію між підрозділами, аби уникнути дублювання функцій чи надмірного навантаження на одного керівника.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАСОБІ РОЗМІЩЕННЯ

Організація процесу обслуговування в готелі «OVIS» є комплексом дій, спрямованих на забезпечення комфортного перебування гостей у готелі, починаючи з моменту бронювання номера і до завершення проживання. Основою якісного обслуговування є ефективна взаємодія всіх підрозділів підприємства, чітке дотримання стандартів сервісу, індивідуальний підхід до кожного гостя та створення сприятливих умов для відпочинку чи роботи.

Процес обслуговування починається з етапу попереднього бронювання номерів, який може здійснюватися через телефон, електронну пошту, онлайн-платформи або безпосередньо на сайті готелю. Після прибуття гостя важливо організувати швидке та професійне оформлення документів на рецепції. Адміністратор здійснює реєстрацію, уточнює деталі замовлення, інформує про послуги готелю та супроводжує до номера або передає цю функцію іншим працівникам.

Під час перебування гостя в готелі особливу роль відіграє якісна робота служби експлуатації номерного фонду. Покоївки забезпечують щоденне прибирання, заміну постільної білизни, поповнення засобів гігієни, контроль за чистотою номерів і санітарним станом. Важливим аспектом є оперативне реагування на потреби гостей: надання додаткових послуг, таких як замовлення

таксі, прасування речей, доставка їжі в номер тощо. Водночас дотримується етичних норм поведінки, поваги до приватного простору клієнта та конфіденційності.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СЛУЖБОЮ ХАРЧУВАННЯ

Суттєвим елементом процесу обслуговування є організація харчування. У готелі «OVIS» діє ресторан та їдальня для персоналу, де гостям надають сніданки (у форматі «шведського столу», комплексного меню або на замовлення), а також обіди, вечері, банкетні послуги. В окремих випадках передбачено обслуговування в номері (room service), що підвищує комфорт для гостей. Якість харчування, асортимент страв, швидкість обслуговування та чистота у залі харчування значно впливають на загальне враження клієнтів.

Після завершення терміну проживання гість здійснює виїзд із готелю. На цьому етапі адміністратор оформлює розрахунок за проживання та додаткові послуги, приймає ключі, перевіряє стан номера, при необхідності надає зворотний зв’язок та запрошує гостя до подальшої співпраці.

Загалом, організація процесу обслуговування у готелі «OVIS» передбачає безперервну роботу всіх структурних підрозділів з орієнтацією на потреби клієнта, дотримання високих стандартів якості, створення безпечного, комфортного й доброзичливого середовища. Саме рівень сервісу є визначальним у формуванні позитивного іміджу закладу та забезпеченні його конкурентоспроможності на ринку туристичних послуг.

5. АНАЛІЗ ЗАКЛАДУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Оцінка місця розташування. Готель «OVIS» розташований у місті Харків, за адресою проспект Гагаріна, 201-Б. Заклад має вдале географічне положення – він знаходиться неподалік від одного з головних транспортних коридорів міста, а також за кілька кілометрів від Міжнародного аеропорту «Харків», що забезпечує зручність для гостей, які прибувають авіатранспортом. Відстань до

залізничного вокзалу «Харків-Пасажирський» становить приблизно 12 км. Завдяки близькості до лісопаркової зони, готель приваблює також тих, хто шукає спокійне місце для відпочинку. У межах доступності — зони активного дозвілля, великі торговельні центри, а також визначні туристичні об'єкти Харкова, що сприяє поєднанню ділових візитів із рекреаційними або культурними програмами.

Оцінка якості послуг. Готель «OVIS» позиціонує себе як сучасний чотиризірковий заклад із високим рівнем сервісу. Обслуговування гостей здійснюється згідно з міжнародними стандартами. Велику увагу приділяють підготовці персоналу, контролю за дотриманням норм готельної етики, а також оперативному реагуванню на побажання клієнтів.

Контроль якості організований на всіх етапах: від прийому гостей до надання харчових і додаткових послуг. Для покращення обслуговування постійно аналізуються відгуки гостей із платформ Booking, Google, Tripadvisor тощо. За результатами моніторингу, якість послуг оцінюється наступним чином (дані умовно подано у форматі таблиці, адаптовано для тексту).

Рівень культури обслуговування становить близько 91,2%, що свідчить про ввічливе та професійне ставлення персоналу. Час очікування обслуговування залишається у межах 88,2% задоволеності, оскільки у години пік можуть виникати затримки в ресторані. Техніка роботи персоналу оцінена в 93,8%, завдяки вивіреним діям адміністрації, кухні та обслуговуючого персоналу. Ставлення персоналу до клієнтів – 89,0%, що демонструє загалом позитивний досвід у спілкуванні гостей з працівниками.

Охайність обслуговуючого персоналу (92,4%) та чистота приміщень (91,6%) відповідають категорії закладу. Експлуатаційна якість приміщень оцінена в 91,4% – обладнання нове, номери підтримуються в належному стані. Інтер'єр залів – 90,8%, стиль витриманий у сучасному оформленні з елементами мінімалізму.

Санітарний стан посуду і білизни оцінюється в 92,4%, оскільки щоденна зміна білизни та дотримання гігієни є стандартом. Забезпеченість столовим інвентарем – 91,0%, жодних скарг на недостачу не зафіксовано. Комплексність

обслуговування – 89,4%, з урахуванням широкого спектру додаткових послуг. Умови відпочинку – 90,8%, завдяки тиші, зручним номерам, доступу до СПА-зони. Музичний супровід оцінений у 87,8%, як фонова складова ресторану та зони відпочинку.

Підприємства-конкуренти. На готельному ринку Харкова основними конкурентами готелю «OVIS» можна вважати такі заклади, як Premier Hotel Aurora та Mirax Boutique Hotel. (табл. 2).

Таблиця 2

Порівняльна характеристика конкурентів:

Фактор	Premier Hotel Aurora	Mirax Boutique Hotel
Додаткові послуги	Перукарня, масажний салон, сауна, тренажерна зала	Басейн, сауна, хамам, гелікоптерний майданчик
Ціна номеру стандарт	1200 грн	1600 грн
Дизайн	Авангард (частково зношений інтер'єр)	Хай-тек (сучасне оздоблення)
Знижки	5% при ранньому бронюванні	Тільки для постійних клієнтів
Харчування	Ресторан та лобі-бар	Тільки сніданки в кафе
Матеріально-технічна база	Нова	Частково застаріла

Порівняльний аналіз дозволяє зробити висновок, що готель «OVIS» займає конкурентоспроможну позицію завдяки поєднанню зручного розташування, високого рівня сервісу, сучасного дизайну, розвиненої ресторанної складової та гнучкої системи знижок. При цьому, заклад має потенціал для подальшого вдосконалення – зокрема в частині оновлення маркетингових стратегій, розширення спектру ексклюзивних послуг та активнішої цифрової комунікації з цільовою аудиторією.

6. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Контроль якості обслуговування в готельному підприємстві є одним із ключових елементів управлінського процесу, який забезпечує відповідність наданих послуг очікуванням споживачів і встановленим стандартам. У сучасних умовах високої конкуренції та зростання вимог клієнтів якість сервісу стає вирішальним чинником для формування позитивного іміджу готелю, забезпечення лояльності гостей та досягнення сталого прибутку.

Процес контролю якості охоплює всі етапи готельного обслуговування – від бронювання номера до виїзду гостя. Він включає моніторинг роботи персоналу, стану номерного фонду, ефективності комунікації з клієнтами, санітарно-гігієнічного стану приміщень, організації харчування та надання додаткових послуг. Важливою умовою є не лише фіксація проблем, а й постійна робота над удосконаленням сервісу на основі отриманих результатів, відгуків гостей, внутрішніх перевірок та аналізу конкурентного середовища.

Контроль якості обслуговування вимагає системного підходу. Найчастіше він здійснюється адміністраторами, менеджерами або спеціально створеними службами контролю якості. У практиці ефективних готельних підприємств поширеним є впровадження внутрішніх чек-листів, систем оцінювання персоналу, опитувальників задоволеності клієнтів, а також використання CRM-систем і електронних платформ моніторингу відгуків. Показники якості можуть включати час реагування на запит клієнта, охайність та ввічливість персоналу, відповідність заявленого сервісу фактичному, технічний стан обладнання в номері, асортимент та якість харчування, чистоту, тишу, температурний комфорт, зручність резервування тощо.

Особливої уваги заслуговує практика готелю «OVIS», де акцент зроблено не лише на екологічності, а й на високій якості обслуговування. Підтвердженням цього є позитивні відгуки гостей на онлайн-платформах, де відзначаються чистота номерів, привітність персоналу, якість харчування та загальна атмосфера закладу. Проте навіть у таких готелях існує потреба в удосконаленні окремих напрямів. Зокрема, варто впровадити систему внутрішнього аудиту сервісу,

періодичні тести та навчання персоналу за участю фахівців із готельного етикету, автоматизувати опитування клієнтів через електронні канали з метою збору статистичних даних для подальшого аналізу.

Контроль якості не повинен обмежуватись лише адміністративними заходами. Важливо створити культуру сервісу, де кожен працівник відчуває відповідальність за рівень обслуговування. Це можливо за умови постійного професійного розвитку персоналу, впровадження мотиваційних програм, відкритого обміну зворотним зв’язком та запозичення кращих практик у національних і міжнародних готельних мережах.

Таким чином, контроль якості обслуговування є не лише елементом операційного управління, а й стратегічним інструментом підвищення конкурентоспроможності підприємства. Його ефективність залежить від чіткості процедур, регулярності перевірок, залучення всіх рівнів персоналу до процесу вдосконалення, а також готовності готелю реагувати на виклики та очікування сучасного гостя.

ВИСНОВКИ

Проходження виробничої практики на базі чотиризіркового готелю «OVIS» у місті Харкові дало можливість поглибити фахові знання, отримати практичний досвід та сформувати уявлення про сучасні підходи до організації готельної діяльності в умовах конкурентного середовища. Готель «OVIS» є прикладом успішного поєднання високоякісного сервісу, сучасної інфраструктури та широкого спектру послуг, орієнтованих на задоволення потреб різних категорій гостей – як ділових мандрівників, так і туристів.

У процесі практики було проаналізовано організаційну структуру готелю, роботу ключових підрозділів, зокрема служби прийому та розміщення, служби експлуатації номерного фонду, ресторану, конференц-сервісу, адміністративної та господарської частин. Встановлено, що всі структурні одиниці діють узгоджено, забезпечуючи злагоджену та ефективну роботу підприємства. Велика увага приділяється дотриманню стандартів обслуговування, культурі спілкування з гостями, гігієні, технічному стану приміщень, а також контролю якості наданих послуг.

Особливе враження справила якісна організація ресторанного обслуговування: гостям щодня пропонуються різноманітні сніданки у форматі шведського столу, можливість замовлення обідів і вечерь за системою à la carte, а також комплексне харчування у денний час. Позитивно оцінено комфорт і оснащення номерного фонду, сучасний дизайн інтер’єрів, наявність конференц-залу та додаткових послуг, які підвищують загальний рівень задоволеності гостей.

У результаті проходження практики було зроблено висновок про високий рівень організації готельного бізнесу в готелі «OVIS» та значні можливості для професійного розвитку працівників у такому середовищі. Досвід, отриманий під час практики, стане цінною основою для подальшого написання кваліфікаційної роботи, а також для майбутньої фахової діяльності у сфері готельно-ресторанного господарства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. [Чинний від 2004-07-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2003. 8 с. (Національні стандарти України).

2. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. [Чинний від 2006-10-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2006. 10 с. (Національні стандарти України).

3. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. [Чинний від 2004-07-01]. Київ : Держспоживстандарт України, 2003. 13 с. (Національні стандарти України).

4. Державна служба туризму і курортів [Електронний ресурс]. Режим доступу до сайту: https://www.tourism.gov.ua/

5. ДСТУ 3008:2015. Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання URL : https://science.kname.edu.ua/images/dok/derzhstandart_3008_2015.pdf

6. Все гостиницы Украины. Електронний ресурс. Режим доступу до документу: https://gohotels.com.ua/ru/hotelslist

7. UNWTO Annual Report 2021 [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://www.unwto.org/un-tourism-news-2021

8. Круль Г, Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. 2022. 488с.

9. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / Коркун О., Холявка В., Демічковський А. та ін. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 ст..

10. Назаренко І. А, Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навчальний посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.