

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
(ПУЕТ)**

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**І. В. Литовченко
М. М. Логвин**

ПРОГРАМА ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

**щодо проходження виробничої
організаційно-технологічної практики студентами 3 курсу
ступеня бакалавра спеціальності 242 Туризм освітня
програма «Туризм» ПУЕТ**

**Полтава
ПУЕТ
2017**

Автори: ***І. В. Литовченко***, к. геогр. н., доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;
М. М. Логвин, к. геогр. н., доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

Рецензенти: ***І. М. Дудник***, д. геогр. н., професор, професор кафедри краєзнавства і туризму Інституту міжнародних відносин Національного авіаційного університету;
А. А. Шуканова, к. пед. н., доцент, доцент кафедри географії та краєзнавства Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка.

Рекомендовано до видання, розміщення в електронній бібліотеці та використання в навчальному процесі вченою радою ПУЕТ, протокол № 10 від 22 листопада 2017 р.

Литовченко І. В.

Програма та методичні рекомендації щодо проходження виробничої організаційно-технологічної практики студентами 3 курсу ступеня бакалавра спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм» ПУЕТ / І. В. Литовченко, М. М. Логвин. – Полтава : ПУЕТ, 2017. – 16 с.

Відповідальні за зміст навчально-методичного видання автори, рецензенти та завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу
Г. П. Скляр

Повне чи часткове відтворення, тиражування, передрук і розповсюдження цього видання без дозволу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» **ЗАБОРОНЕНО**

ЗМІСТ

Мета і завдання виробничої організаційно-технологічної практики.....	4
Організація і керівництво виробничою організаційно-технологічною практикою	5
Зміст виробничої організаційно-технологічної практики	7
Програма виробничої організаційно-технологічної практики	7
Вимоги до оформлення звіту.....	9
Вимоги до оформлення щоденника виробничої організаційно-технологічної практики	11
Захист і оцінювання звіту про виробничу організаційно-технологічну практику	12
<i>Додатки</i>	14

МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИРОБНИЧОЇ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ

Виробнича організаційно-технологічна практика є складовою частиною підготовки фахівців на здобуття ступеня бакалавра для здобувачів вищої освіти спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм». Метою цього виду практики є формування у студентів практичних умінь і навичок із надання туристичних послуг у різних сферах економічної діяльності відповідно до таких секцій КВЕД-2010:

- *секція G.* Послуги з оптової та роздрібної торгівлі: послуги з роздрібної торгівлі спортивним інвентарем, туристичним спорядженням, сувенірами;

- *секція H.* Послуги з перевезення, зберігання, послуги поштові та кур'єрські: послуги пасажирського залізничного, водного, авіаційного, космічного, автомобільного транспорту;

- *секція I.* Послуги з тимчасового розміщування та організації харчування: послуги готелів і подібних засобів тимчасового розміщування, послуги кемпінгів, стоянок для житлових автофургонів і причепів, послуги із забезпечення стравами і напоями;

- *секція K.* Послуги фінансові та страхові: послуги у сфері страхування подорожей і надання невідкладної допомоги, судових витрат і різних фінансових збитків;

- *секція M.* Послуги професійні та науково-технічні: послуги у сфері фотографії та оброблення фотоматеріалів;

- *секція N.* Послуги у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування: послуги туристичних агентств, туристичних операторів, послуги з надання в оренду автомобілів;

- *секція Q.* Послуги у сфері охорони здоров'я та соціальної допомоги; послуги лікувальних (санаторно-курортних) закладів;

- *секція R.* Послуги у сферах мистецтва, спорту, розваг, і відпочинку: послуги театрів, музеїв, зоопарків, і природних заповідників, послуги у сфері спорту, організування відпочинку, послуги атракціонів і тематичних парків.

Мета і нормативний зміст виробничої організаційно-технологічної практики студентів визначаються освітньо-професійною програмою підготовки фахівців із туризму.

Головні завдання виробничої організаційно-технологічної практики студентів є:

- закріплення та практичне застосування теоретичних знань, отриманих студентами у процесі вивчення дисциплін фундаментальної, природничо-наукової, загальноекономічної, професійної та практичної підготовки третього курсу;
- формування практичних умінь і навичок для виконання професійних завдань і обов'язків інноваційного характеру у сфері туристичних послуг;
- вивчення передового практичного досвіду;
- ознайомлення з організаційною структурою та особливостями функціонування підприємств і організацій туристичної сфери (суб'єктами туристичної діяльності);
- ознайомлення з функціональними обов'язками службових осіб із профілю професійної діяльності, їх функціями, правами та обов'язками у відповідних підприємствах туристичної індустрії;
- ознайомлення з нормативно-правовими, інформаційними, звітними та статистичними документами туристичних підприємств;
- розвиток умінь і навичок здійснення аналізу розвитку та розміщення видів туристичної діяльності;
- розвиток умінь здійснення кращих досліджень;
- набуття навичок міжособистісного спілкування;
- набуття навичок самостійної науково-дослідної роботи.

ОРГАНІЗАЦІЯ І КЕРІВНИЦТВО ВИРОБНИЧОЮ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЮ ПРАКТИКОЮ

Загальне керівництво виробничою організаційно-технологічною практикою студентів спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм» здійснює центр зв'язків із виробництвом ПУЕТ і деканат факультету харчових технологій, готельного, ресторанного та туристичного бізнесу. Навчально-методичне забезпечення і керівництво практикою здійснюють викладачі випускової кафедри туристичного та готельного бізнесу.

Загальна тривалість виробничої організаційно-технологічної практики студентів становить п'ять тижнів.

Студенти, які проходять виробничу організаційно-технологічну практику зобов'язані:

- до початку виробничої організаційно-технологічної практики

одержати від керівника виробничої організаційно-технологічної практики центру зв'язків з виробництвом консультації щодо її проходження і оформлення всіх необхідних документів (договір, щоденник);

- у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені програмою виробничої організаційно-технологічної практики;
- засвоїти і суворо дотримуватися правил охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії;
- нести відповідальність за виконану роботу;
- вести щоденник проходження виробничої організаційно-технологічної практики;
- своєчасно оформити звіт та документи з виробничої організаційно-технологічної практики;
- захистити звіт із практики у встановлений термін;
- проходити виробничу практику за строками, визначеними у наказі по університету.

Основними обов'язками керівників практики від підприємства – об'єкта організаційно-технологічної практики є:

- організація робочого місця і створення необхідних організаційно-технічних умов проходження практики;
- забезпечення студентів необхідною економічною, статистичною, бухгалтерською та іншою інформацією, документами, нормативними та іншими матеріалами з питань аналізу та планування господарської діяльності підприємства, здійснення комерційної та організаційно-технологічної діяльності тощо;
- залучення студентів-практикантів до активної участі в поточній роботі структурного підрозділу – місця практики (комерційного та інших відділів);
- здійснення контролю за виконанням як окремих завдань, так і програми практики загалом;
- наприкінці проведення практики її керівник повинен перевірити письмовий звіт студента, підготувати відгук про підсумки проходження практики студентом.

ЗМІСТ ВИРОБНИЧОЇ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ

Перед початком практики студент знайомиться з керівником практики від підприємства, правилами внутрішнього розпорядку і своїм графіком виходу на роботу. Проходить інструктаж із протипожежної безпеки і техніки безпеки.

Виробничою організаційно-технологічною практикою передбачено таке:

1. Визначення мети та завдань виробничої організаційно-технологічної практики.
2. Вивчення об'єкта обраного виду економічної діяльності, в яких передбачена діяльність із надання туристичних послуг, відповідно до КВЕД-2010 (за місцем проходження практики), факторів його розвитку.
3. Закріплення навичок практичної роботи в організаціях із надання туристичних послуг: із оптової та роздрібної торгівлі, з перевезення, з тимчасового розміщування та організації харчування, послуг фінансових і страхових, професійних і науково-технічних, у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування, у сфері охорони здоров'я та соціальної допомоги, у сферах мистецтва, спорту, розваг і відпочинку.
4. Вивчення нормативно-правової бази діяльності об'єкта практики, дослідження особливостей менеджменту, технологій організації й обслуговування клієнтів (екскурсантів), проведення маркетингових досліджень.
5. Дотримання правил із техніки безпеки на об'єкті практики.

ПРОГРАМА ВИРОБНИЧОЇ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ

Нормативно-правова база діяльності об'єкта практики

Вивчення державних і регіональних нормативно-правових документів, що регулюють відносини в туризмі. Нормативно-правові основи організації й обслуговування населення в туризмі. Вивчення й аналіз нормативно-правових документів, що регулюють діяльність підприємства – бази практики (ліцензія, сертифікат; договір із заснов-

ником, статут, положення про структурні підрозділи, структурна й штатна чисельність, трудовий договір, правила внутрішнього розпорядку; документи для замовлення; документи клієнта; інструкції з техніки безпеки).

Практична робота.

Познайомитися з нормативно-правовими документами організації з надання туристичних послуг.

Короткі виписки із документів оформити у вигляді таблиці.

Особливості менеджменту об'єкта практики

Вивчення й аналіз організаційної структури бази практики (основні відділи, кадровий склад і сфера діяльності) й управлінських відносин. Характеристика типу організаційної структури управління підприємством. Характеристика колективу. Характеристика керівництва колективом. Вивчення основ технологій обслуговування в туризмі.

Практична робота.

Вивчити й оцінити тип організаційної структури управління підприємством, скласти схему.

Вивчити особливості управління в процесі надання послуг, запропонувати заходи для підвищення ефективності обслуговування клієнтів.

Маркетингові дослідження об'єкта практики

Потреби населення у послугах підприємства. Сегментування ринку споживачів підприємства. Концепція маркетингу підприємства. Маркетингові комунікації. Особливості продукту й сервісу підприємства. Просування послуг підприємства. Основні методи стимулювання продажів, що використовуються на підприємстві. Канали поширення послуг.

Практична робота.

Виконати аналіз потреб населення в послугах підприємства, оформити у вигляді анкети й звіту з проведеного дослідження.

Охарактеризувати сегмент ринку підприємства, оформити у вигляді таблиці.

Виконати аналіз зовнішнього навколишнього середовища підпри-

ємства, оформити в SWOT-аналіз.

Технології організації й обслуговування клієнтів (екскурсантів) об'єкта практики

Характеристика туристичного маршруту (технологічна карта, інформаційний аркуш, паспорт маршруту, пам'ятка туриста, буклет, кошторис). Оцінка економічної ефективності. Культура обслуговування клієнтів. Подолання комунікаційних бар'єрів у спілкуванні зі споживачами.

Практична робота.

Розробити туристичний маршрут у рамках технології організації й обслуговування клієнтів, оформити у вигляді документів.

Зробити розрахунок собівартості туристичного маршруту, оцінку економічної ефективності, оформити у вигляді додатка до розробленого маршруту.

ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ

Звіт із проходження виробничої організаційно-технологічної практики є основним підсумковим документом, що надає можливість проаналізувати й оцінити діяльність студента з надання туристичних послуг у різних сферах економічної діяльності.

Звіт слід складати під час проходження виробничої організаційно-технологічної практики, його повинен перевірити керівник практики від підприємства.

Правила оформлення звіту

Звіт оформлюється відповідно до таких вимог:

1. Звіт має бути набраний на комп'ютері або надрукований машинописним способом відповідно до стандарту на виконання документів.

2. Звіт оформлюється на аркушах А4 (210×297 мм) через 1,5 інтервали із розрахунку не більше 40 рядків на сторінці (з висотою знаків не менше 1,8 мм). Розміри поля: ліве, верхнє, нижнє – не менше 20 мм, праве – не менше 10 мм (обсяг 25–30 сторінок).

У звіті студент повинен чітко визначити мету та завдання виробничої організаційно-технологічної практики, дає характеристику

об'єкту, що пропонує туристичні послуги, в межах якого студент проходив практику, зазначає стримуючі чинники його розвитку та конкурентні переваги, зробить висновки за поданим нижче планом.

План

1. Характеристика об'єкта практики (назва, історія створення, фактори розвитку, матеріально-технічна база, форма власності, статус підприємства).
2. Нормативно-правова база об'єкта практики.
3. Аналіз організаційної структури об'єкта практики.
4. Потреби населення у послугах об'єкта практики.
5. SWOT-аналіз об'єкта практики.
6. Додаткові послуги організації й обслуговування клієнтів (розміщення, харчування, екскурсійне обслуговування).
7. Проблеми розвитку та пропозиції щодо поліпшення діяльності об'єкта практики.

Письмовий звіт із практики разом зі щоденником подається у визначений термін (не пізніше як за три дні до закінчення практики) керівникові практики від вищого навчального закладу для перевірки, рецензування і допуску до захисту. Письмова рецензія керівника практики від ВНЗ має бути зафіксована в щоденнику практиканта.

Структура звіту

Титульний аркуш (додаток А).

Зміст (додаток Б).

Лист оцінювання виробничої організаційно-технологічної практики (додаток В).

Вступ (мета та завдання виробничої організаційно-технологічної практики, об'єкт практики).

Текст звіту (характеристика об'єкта практики за вищезазначеним планом).

Висновки.

Список використаних інформаційних джерел.

Додатки.

ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЩОДЕННИКА ВИРОБНИЧОЇ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ

Щоденник є невід'ємною частиною звіту про виробничу практику. Звіт без щоденника кафедра не приймає.

Під час заповнення щоденника практики необхідно:

- *Вказати дати прибуття на підприємство **об'єкт практики** та вибуття з нього (стор. 2 щоденника), які завіряються підписом відповідальної особи та печаткою підприємства.*

- *Згідно з програмою виробничої практики, оформити графік проходження виробничої організаційно-технологічної практики (стор. 4–5 щоденника), а саме: перший тиждень – дослідження історії створення, факторів розвитку, матеріально-технічної бази, форми власності, статусу підприємства об'єкта практики; другий тиждень – вивчення нормативно-правової бази організації та організаційної структури об'єкта практики; третій тиждень – визначення потреб населення у послугах об'єкта практики; четвертий тиждень – проведення маркетингових досліджень об'єкта практики; п'ятий тиждень – аналіз проблем розвитку об'єкта практики та надання пропозицій щодо поліпшення його діяльності.*

- *Необхідно здійснювати робочі записи під час виробничої організаційно-технологічної практики, вказуючи етапи виконання графіку виробничої організаційно-технологічної практики (стор. 6–9 щоденника).*

- *Після закінчення виробничої організаційно-технологічної практики студент має отримати відгук і оцінку своєї роботи керівника практики від підприємства, завірений підписом керівника та печаткою підприємства (стор. 10 щоденника);*

- *Перед захистом звіту про виробничу організаційно-технологічну практику студент має отримати відгук і висновок керівника практики від університету про проходження виробничої організаційно-технологічної практики (стор. 11 щоденника).*

Щоденник і звіт про виробничу практику після його захисту зберігається на кафедрі.

ЗАХИСТ І ОЦІНЮВАННЯ ЗВІТУ ПРО ВИРОБНИЧУ ОРГАНІЗВЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНУ ПРАКТИКУ

Після закінчення виробничої організаційно-технологічної практики студент готує письмовий звіт, подає його на перевірку керівнику, після цього відбувається його захист (зазвичай не пізніше 30–31 серпня поточного року).

У процесі захисту студент викладає головну мету та завдання виробничої організаційно-технологічної практики, а потім відповідає на запитання. В заліково-екзаменаційній відомості виставляються загальна підсумкова оцінка за 100-бальною системою та оцінка за 4-бальною системою.

Переведення 100-бальної шкали оцінювання в 4-балову та шкалу за системою ECTS для фіксації в нормативних документах університету здійснюється в наведеному нижче порядку:

Шкала оцінювання знань студентів за результатами захисту звіту з практики

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС*	Оцінка за національною шкалою
90–100	A	Відмінно
82–89	B	Дуже добре
74–81	C	Добре
64–73	D	Задовільно
60–63	E	Задовільно достатньо
35–59	FX	Незадовільно з можливістю повторного захисту звіту
0–34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним проходженням практики та захистом звіту

*ЄКТС – Європейська кредитно-трансферна та акумулююча система.

Студента, який не пройшов виробничої організаційно-технологічної практики, мав серйозні порушення трудової дисципліни, отримав незадовільну оцінку під час захисту, відраховують з університету за невиконання навчального плану.

ДОДАТКИ

Додаток А

Зразок титульного аркуша

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Наказ Вищого навчального закладу
Укоопспілки «Полтавський
університет економіки і торгівлі»
08 липня 2015 року № 152-Н**

Форма № П-1.14

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
кафедра туристичного та готельного бізнесу**

ЗВІТ

про виробничу організаційно-технологічну практику

Допускається до захисту

«__» _____ 20__ р.

Керівник _____
(підпис) (ініціали, прізвище)

Захищено на _____

Члени комісії _____
(підпис) (ініціали, прізвище)

Виконав студент(-ка) гр. _____

напряму підготовки (спеціальності)

(підпис) (ініціали, прізвище) _____
(ПІБ)

(підпис) (ініціали, прізвище) Керівник

(ПІБ, науковий ступінь, вчене звання)

Полтава – 20__

Додаток Б

Зразок оформлення змісту звіту про проходження виробничої організаційно-технологічної практики

ЗМІСТ

Вступ.....	3
1. Характеристика об'єкта практики (назва, історія створення, фактори розвитку, матеріально-технічна база, форма власності, статус підприємства).....	4
2. Нормативно-правова база об'єкта практики	9
3. Аналіз організаційної структури об'єкта практики	13
4. Потреби населення у послугах об'єкта практики	16
5. SWOT-аналіз об'єкта практики	19
6. Додаткові послуги організації й обслуговування клієнтів (розміщення, харчування, екскурсійне обслуговування).....	22
7. Проблеми розвитку та пропозиції щодо поліпшення діяльності об'єкта практики	24
Висновки	26
Список використаних інформаційних джерел.....	27
Додатки.....	29

Додаток В

Зразок листа оцінювання виробничої організаційно-технологічної практики

Лист оцінювання виробничої організаційно- технологічної практики

ПІБ студента

Критерії оцінювання	Бали	
	керівник	комісія
<i>Зміст (до 60 балів)</i>		
Обґрунтування актуальності виробничої організаційно-технологічної практики в дослідженні об'єкта туристичної сфери (до 5 балів)		
Повнота дослідження об'єкта туристичної сфери (до 10 балів)		
Використання достовірних (віртуальних) статистичних і фактичних даних, що характеризують об'єкт туристичної сфери (до 10 балів)		
Використання новітніх інформаційних джерел, чинних нормативних і законодавчих документів (до 10 балів)		
Творчий підхід у дослідженні об'єкта туристичної сфери (до 10 балів)		
Наявність у звіті виробничої організаційно-технологічної практики наглядних матеріалів (таблиць, графіків, схем, малюнків), їх аналіз (до 10 балів)		
Обґрунтованість висновків (до 5 балів)		
<i>Оформлення та організація виконання (до 20 балів)</i>		
Відповідність чинним стандартам щодо оформлення звіту виробничої організаційно-технологічної практики загалом (титульний аркуш, зміст, структура, посилання на літературні джерела) (до 5 балів)		
Відповідність чинним стандартам щодо оформлення таблиць, формул, та графічних ілюстрацій, малюнків (до 5 балів)		
Відповідність чинним вимогам до оформлення інформаційних та інших інформаційних джерел (до 5 балів)		
Дотримання графіка виконання звіту виробничої організаційно-технологічної практики (до 5 балів)		
<i>Захист (до 20 балів)</i>		
Повнота та лаконічність висвітлення у доповіді ключових аспектів звіту про виробничу практику (до 10 балів)	X	
Аргументованість і повнота відповідей на додаткові питання (до 10 балів)	X	
<i>Всього балів</i>		
<i>Підсумкова оцінка за національною шкалою</i>		
<i>Підсумкова оцінка за шкалою ECTS</i>		
<i>Підпис членів комісії</i>		

Навчально-методичне видання

ЛИТОВЧЕНКО Ірина Володимирівна
ЛОГВИН Михайло Михайлович

ПРОГРАМА ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Головний редактор *М. П. Гречук*
Редактор-коректор *Л. Г. Карасевич*
Комп'ютерна верстка *Г. А. Бжікян*

*Формат 60х84/16. Ум. друк. арк. 1,1.
Тираж 30 пр. Зам. № 006/638.*

*Видавець і виготовлювач
Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»,
к. 115, вул. Коваля, 3, м. Полтава, 36014; ☎ (0532) 50-24-81*

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру видавців,
виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції ДК № 3827 від 08.07.2010 р.*