

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з навчальної та науково-педагогічної роботи

Віталій КОБЕЦЬ

« 17 »

20 20



**РОБОЧА ПРОГРАМА
З ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ**

Факультет економіки і менеджменту

Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Спеціальність 242 Туризм

Освітня програма Туризм

Курс IV

Ступінь вищої освіти Бакалавр

Форма навчання Денна

Херсон 2020-2021 н. р.

Програма розроблена:

1. Орленко О.В. завідувач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, доктор економічних наук, професор кафедри.
2. Сидорович Є.С., старший викладач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, кандидат історичних наук.

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу

протокол № 2 від 07.09.2020 р.

завідувач кафедри



Олена ОРЛЕНКО

ВСТУП

Виробнича практика для студентів є невід'ємною складовою освітньо-професійної підготовки бакалаврів освітньої програми «Туризм», основним завданням якої є закріплення теоретичних знань, отриманих у процесі навчання, формування вміння приймати професійні рішення в конкретних умовах будь-якого суб'єкта підприємницької діяльності, оволодіння сучасними методами, формами організації виробництва.

Здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр» передбачає вміння здійснювати організаційно-управлінську і консультаційно-методичну діяльність у системі туристичного бізнесу різних галузей виробничої і невиробничої сфер господарства відповідно до набутої спеціальності, роботу на підприємствах, в установах і організаціях, а також викладацьку, дослідницьку і консультаційну діяльність.

У період практики студенти набувають досвіду поєднання методів управління, проведення науково-дослідних робіт, професійних якостей, навичок творчого ставлення до підприємництва.

У процесі виробничої практики необхідно виділити три основні складові майбутньої кваліфікації туристичних менеджерів:

- 1) систему знань і навичок менеджера;
- 2) систему особистих творчих здібностей дослідника;
- 3) знання та навички консультанта.

Згідно з кваліфікацією бакалавра з туризму, виробнича практика покликана охопити весь спектр питань від вибору бізнес-стратегії і проектування продукту або послуг підприємства до повного завершення їх життєвого циклу з наступним повним оновленням проектних процесів прогнозування, планування, постачання, збуту та організацією виробництва.

Відповідно до навчального плану освітньої програми «Туризм» для студентів денної форми навчання ступеня вищої освіти «бакалавр» передбачено виробничу практику на IV курсі у II семестрі тривалістю 6 тижнів (9 кредитів).

Робоча програма виробничої практики складається з наступних розділів та підрозділів:

1. Мета та завдання практики.
2. Зміст практики:
 - 2.1. Види робіт під час практики.
 - 2.2. Методичні рекомендації
 - 2.3. Список рекомендованої літератури
 - 2.4. Питання до заліку.
3. Форми та методи контролю.
4. Вимоги до звіту.
5. Критерії оцінювання.

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Метою виробничої практики є закріплення студентами теоретичних знань та отримання можливості їх використання на практиці, визначення з наступним напрямом професійної діяльності на посадах туристичного менеджера, вивчення та аналіз наукових проблем. Практична підготовка передбачає безперервність та послідовність набуття потрібного обсягу практичних знань і умінь відповідно до СВО «бакалавр».

Завдання виробничої практики полягають в тому, що після проходження практики студенти повинні *вміти*:

- аналізувати стан і виявляти причини недоліків у системі управління, вживати заходів щодо їх ліквідації і попередження;

- вивчати показники роботи підприємств, організацій, установ, методи управління під час вирішення управлінських завдань і виявляти можливості підвищення ефективності управлінської праці, підготувати й приймати необхідні управлінські рішення із застосуванням науково обґрунтованих методів;

- складати проекти стратегічних і оперативних планів розвитку підприємства;

- проектувати раціональні організаційні структури управління;
- організувати роботу з проектування методів виконання управлінських робіт, складати положення про структурні та функціональні підрозділи, посадові інструкції для виконавців з урахуванням розподілу й кооперації праці;
- здійснювати контроль за дотриманням вимог наукової організації управління, планів впровадження нової техніки, технології і систем маркетингу;
- організувати роботу й ефективну взаємодію структурних підрозділів, спрямовувати їх діяльність на досягнення високих темпів розвитку і вдосконалення бізнесу.

Після проходження виробничої практики студент повинен *знати*:

- організаційну структуру управління підприємством,
- організацію праці на підприємстві.
- сучасні вимоги до оновлення бізнесу;
- шляхи підвищення якості продукції;
- проблеми управління виробничим підприємством;
- стратегію і функції підприємства.

Компетенції, якими мають володіти студенти-практиканти під час проходження практики з туризму:

Інтегральна компетентність:

Здатність вирішувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму, що передбачає застосування теорій та методів організації туризму, географії та історії туризму, туристичного краєзнавства, економіки, менеджменту та маркетингу туризму, правового забезпечення туристичної діяльності і характеризується невизначеністю умов зовнішнього середовища;

Загальні компетентності:

ЗК 2. Використання методологічного апарату наукових досліджень для вирішення теоретичних і прикладних завдань, що постають перед фахівцями туристичної галузі;

ЗК 5. Здатність працювати з інформацією, знати інформаційні потреби суспільства, інформаційно-пошукові ресурси та вміння управляти інформацією в професійній діяльності;

ЗК 8. Здатність до колективних дій та організації взаємодії в колективі;

ЗК 11. Здатність виконувати професійну діяльність у відповідності до стандартів якості, вміння управляти комплексними діями або проектами;

Фахові компетентності:

ФК 1. Знання і розуміння предметної області своєї професії;

ФК 2. Уміння застосовувати фахові знання на практиці;

ФК 4. Здатність орієнтуватись в організації туристично-рекреаційного простору;

ФК 6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);

ФК 15. Уміння працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктами туристичного бізнесу.

Програмні результати навчання:

ПРН 6. Пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору і вимоги до туристичної інфраструктури;

ПРН 7. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території;

ПРН 8. Виявляти і пояснювати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів з дотриманням стандартів якості:

ПРН 11. Проводити дослідження туристичного ринку та оцінювати перспективи його розвитку у цілому та у рамках окремих видів туризму / географічних напрямів;

ПРН 12. Аналізувати природно-ресурсні та соціально-економічні передумови розвитку та функціонування просторової організації туристичного ринку;

ПРН 13. Розуміння принципів і процесів щодо організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

У процесі професійної підготовки бакалаврів увага відповідальних за проведення практики осіб повинна акцентуватися на:

- розвитку творчих здібностей студентів;
- систематизації знань, набутих у процесі навчання;
- умінні використовувати здобуті теоретичні знання на практиці.

ЗМІСТ ПРАКТИКИ

Види робіт під час практики

Виробнича практика з туризму проходить в декілька етапів.

Перший етап.

Настановна конференція. Перед початком виробничої практики проводиться настановна конференція. На ній розкривається перед студентами мета практики, знайомлять з основними завданнями, з вимогами до практикантів, з порядком оформлення звітної документації.

Другий етап.

Упродовж першого тижня студент-практикант отримує настанови в університеті та туристичному підприємстві, знайомиться з документацією з практики, вивчає документацію туристичного підприємства. Протягом другого-шостого тижнів студент виконує всю роботу фахівця з туризму.

Третій етап.

Підсумкова конференція. Після закінчення практики проводиться підсумкова конференція, на якій студенти звітують про проведenu роботу.

Графік проведення практики:

	1 тиждень	
1.	Настановча конференція на базі практики. Інструктаж з охорони праці та техніки безпеки. Ознайомлення з	1 день

	правилами внутрішнього розпорядку туристичного підприємства, графіком роботи практиканта.	
2.	Ознайомлення з внутрішньою структурою та кадровим забезпеченням туристичного підприємства.	2 день
3.	Ознайомлення з організацією діловодства, основними типами і видами виробничої документації туристичного підприємства.	3 день
4.	Ознайомлення з напрямками діяльності туристичного підприємства, специфікою пропозиції туристичного продукту.	4 день
5.	Характеристика пропозиції на ринку туристичних послуг Херсонщини (за визначеним сегментом).	5 день
	2 тиждень	
1.	Вивчення асортименту туристичної пропозиції підприємства.	6 день
2.	Характеристика договірних відносин туристичного підприємства з партнерами щодо організації туристичних подорожей.	7 день
3.	Ознайомлення з етапами проектування туристично-екскурсійних маршрутів, розробки турів.	8 день
4.	Підготовка та формування туру (за даними туристичного підприємства).	9 день
5.	Надання пропозицій щодо поліпшення турпродукту, розширення географії маршрутів, удосконалення технології організації турів.	10 день
	3 тиждень	
1.	Ознайомлення зі специфікою обслуговування клієнтів туристичного підприємства в процесі реалізації туристичних послуг, програмами обслуговування різних	11 день

	категорій споживачів.	
2.	Ознайомлення з процесами резервування та бронювання на туристичному підприємстві.	12 день
3.	Участь в обслуговуванні клієнтів туристичної фірми	13-14 день
4.	Розробка пропозицій щодо удосконалення технологій сервісної діяльності туристичного підприємства.	15 день
	4 тиждень	
1.	Ознайомлення з системою маркетингу туристичного підприємства, використанням різних маркетингових інструментів в його роботі.	16 день
2.	Характеристика участі туристичного підприємства в ярмарково-виставковій (презентаційній) діяльності, ролі PR-технологій у діяльності туристичної фірми.	17 день
3.	Аналіз структури рекламної діяльності туристичного підприємства.	18 день
4.	Розробка рекламного повідомлення для просування туристичного продукту.	19-20 день
	5 тиждень	
1.	Вивчення системи інформаційного забезпечення та мережі комунікацій туристичного підприємства.	21 день
2.	Ознайомлення з видами інформаційних ресурсів туристичної фірми.	22 день
3.	Вивчення інформаційного наповнення електронних ресурсів підприємства	23 день
4.	Участь у формуванні інформаційного контенту туристичної фірми в електронній мережі	24 день
5.	Характеристика програм автоматизації роботи персоналу підприємства.	25 день

	6 тиждень	
1.	Ознайомлення з системою менеджменту туристичного підприємства.	26 день
2.	Характеристика діючих методів управління на підприємстві, їх ефективності.	27 день
3.	Розробка пропозицій щодо вдосконалення управління туристичним підприємством.	28 день
4.	Оформлення звітної документації за підсумками практики. Підсумкова конференція на базі практики.	29-30 день

Дистанційна форма проходження практики

Карантинні обмеження, надзвичайні ситуації техногенного або природного характеру можуть внести корективи в організацію освітнього процесу. Тому, за рішенням вченої ради, окремі теми освітніх компонентів здобувачі можуть опановувати у дистанційній формі. В цьому випадку використовуються різні технічні засоби комунікації.

Організація навчання за дистанційною формою регламентується як державними документами (Закон України «Про освіту», наказ МОН України від 25.04.2013 № 466 (зі змінами) «Про затвердження Положення про дистанційне навчання»), так і Положенням про дистанційне навчання в ХДУ (наказ ХДУ від 14.02.2014 № 140-Д).

Для забезпечення проходження виробничої практики дистанційно, використовуються технології дистанційного навчання, методичні та дидактичні матеріали для самостійної роботи здобувачів.

В умовах дистанційного проходження практики зміст завдань може змінюватися в залежності від режиму та форми роботи туристичних підприємств під час карантину. Залікові заходи проводяться у вигляді онлайн занять. Звітна документація подається викладачу-керівнику практики в електронному вигляді (на e-mail, Viber або ін.).

Щоденник практики розташовується на гугл-диску факультету та

заповнюється в електронному вигляді з подальшим його пред'явленням у друкованому вигляді.

Список рекомендованої літератури

Основна:

1. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства: навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 184 с.
2. Ковальчук А. С. Організація і технологія обслуговування туристів туристичною фірмою: навч.-метод. посібник. Львів, 2005. 152 с.
3. Мальська М., Бордун О. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 248 с.
4. Мальська М., Худо В. Туристичний бізнес. Теорія та практика: підручник. 2-е вид., переробл. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 368 с.
5. Михайліченко А. Туроперейтинг: підручник. Київ: КНТЕУ, 2018. 304 с.
6. Cook A. Roy, Yale J. Laura, Marqua J. Joseph. Tourism: The Business of Travel. 4th Edition. Prentice Hall, 2009. 432 p.
7. Holloway J. Christopher, Humphreys Claire. The Business of Tourism. 11th ed. London: Sage Publications Ltd, 2020. 744 p.
8. Walker John R. Introduction to Hospitality. 7th ed. Pearson Education, 2017. 656 p.

Додаткова:

9. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник. Київ: Знання, 2012. 343 с.
10. Лапшина І. Перспективи розвитку туристичних послуг в умовах глобалізації. *Вісник ЛКА. Серія економічна*. 2010. Вип. 17. С. 165.
11. Мальська М., Мандюк Н. Основи маркетингу у туризмі: навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 336 с.
12. Мальська М., Бордун О., Жукова І. Управління персоналом у туризмі. Теорія та практика: навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 234 с.

13. Правик Ю. М. Маркетинг туризму: підручник. Київ: Знання, 2008. 303 с.
14. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 344
15. Beech G. John, Chadwick Simon. The Business of Tourism Management. Pearson Education, 2006. 577 p.
16. Kotler T. Philip , Bowen T. John , Makens James, Baloglu Seyhmu. Marketing for Hospitality and Tourism. 7th ed. Pearson Education, 2016. 688 p.

Інтернет-ресурси:

17. Все о туризме. URL: <http://tourlib.net>
18. Туристичний портал «Zruchno.travel». URL: <https://zruchno.travel.ua>
19. Херсонщина туристична. URL: <https://visitkherson.gov.ua>
20. Tourism business portal. URL: https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/business-portal_en

Методичні рекомендації

Обов'язки студента-практиканта:

1. Приймає участь у настановчій і підсумковій конференціях.
2. Своєчасно прибуває до місця проходження практики, дотримується встановленого режиму роботи.
3. Виконує план практики, тобто всі необхідні види роботи, передбачені програмою на базі практики щоденно.
4. Своєчасно оформлює документацію та у встановлені строки надає звіт за результатами практики.

Обов'язки групового керівника:

1. Ознайомитись з базовими туристичними закладами.
2. Ознайомити відповідальних осіб туристичного закладу із завданням та змістом практики.
3. Приймати участь у проведенні настановчої та підсумкової конференцій з виробничої практики.

4. Контролювати проходження студентами виробничої практики, дотримання ними встановленого режиму роботи.

5. Надавати консультативну допомогу студентам під час виконання завдань практики та оформлення звітної документації.

6. По закінченню виробничої практики прийняти звітну документацію та оцінити роботу кожного студента.

Адміністрація туристичних закладів:

1. Знайомить студента з туристичним закладом, його структурою і фахівцями.

2. Знайомить студентів з організацією та плануванням робочого процесу.

3. Забезпечує відповідні умови для проходження практики.

Після закінчення терміну практики студенти звітують про виконання програми практики у письмовій формі. Головним документом звітності є щоденник практики. Календарний графік проходження практики заповнюється студентом разом з керівником практики від університету та підписується керівником практики від підприємства і керівником практики від університету. Графік включає види робіт, що виконуватимуться студентом, обсяг робіт та дати їх виконання.

Відгук і оцінка роботи студента під час практики заповнюється керівником практики від підприємства. Висновок керівника практики від університету про роботу студента заповнюється керівником практики від університету. У звіті з практики відображаються результати вивчення програмних запитань та рекомендації.

Питання до заліку

1. Охарактеризувати пропозиції на ринку туристичних послуг Херсонщини (за визначеним сегментом).
2. Дати характеристику підготовці та формуванню туру (за даними туристичного підприємства).
3. Проаналізувати принципи обслуговування клієнтів туристичної фірми.

4. Виділити основні напрямки розробки рекламного повідомлення для просування туристичного продукту.
5. Розкрити суть формування інформаційного контенту туристичної фірми в електронній мережі.
6. Надати пропозиції щодо вдосконалення управління туристичним підприємством.
7. Охарактеризувати процес організації роботи підприємства.
8. Проаналізувати основні технології надання послуг.
9. Перерахувати основні функції та методи управління підприємством.
10. Проаналізувати організаційну структуру управління підприємством.
11. Охарактеризувати кадрову політику на підприємстві туристичної індустрії.
12. Проаналізувати фінансовий стан підприємства.
13. Охарактеризувати основні системи ціноутворення на підприємстві.
14. Охарактеризувати систему маркетингу підприємства.
15. Проаналізувати ефективність маркетингової діяльності підприємства.

ФОРМИ Й МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Поточний контроль проходження практики здійснюється протягом проведення практики її керівником за такими напрямками: дотримання трудової дисципліни, активність і самостійність у виконанні завдань практики, робота з документацією. Формою підсумкового контролю рівня набуття практичних навичок під час проходження практики є диференційований залік. Умовою допуску студента до підсумкового заліку є виконання програми практики, наявність позитивних оцінок з поточного контролю, надання звітної документації.

Результати складання заліків з практики вносяться у відомість диференційованого заліку та проставляються у заліковій книжці. Студент, що не виконав програму практики і отримав незадовільну оцінку на базі практики або незадовільну оцінку при складанні заліку відраховується з університету.

ВИМОГИ ДО ЗВІТУ

Звітна документація з практики складається з:

- Щоденника практики.
- Звіту про виконання завдань.

Письмовий звіт з практики разом зі щоденником подається у встановлений термін керівникові практики від закладу вищої освіти для перевірки та допуску до захисту. Звіт з практики має містити відомості про виконання студентом усіх розділів програми практики та завдань.

Звіт друкується на аркушах білого паперу формату А4 через 1,5 інтервалом шрифтом Times New Roman 14 розміру. У роботі повинні бути чіткі, не розпливчасті лінії, букви, цифри й інші знаки. Нумерація сторінок повинна бути наскрізною арабськими цифрами в правому верхньому куті без крапки. Нумерація починається з титульного аркушу, але проставляється зі змісту.

Порядок оформлення звіту наступний:

- титульний лист,
- зміст,
- основний розділ у відповідності до програми практики;
- пропозиції.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Критерії оцінювання результатів виробничої практики визначені на підставі «Порядку оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Херсонському державному університеті» від 07.09.2020 р.

Практика оцінюється окремо за 100-бальною шкалою, за національною шкалою та шкалою ЄКТС.

Шкала оцінювання у ХДУ за ЄКТС

Сума балів /Local grade	Оцінка ЄКТС		Оцінка за національною шкалою/National grade
90 – 100	A	Excellent	Відмінно
82-89	B	Good	Добре
74-81	C		
64-73	D	Satisfactory	Задовільно
60-63	E		
35-59	FX	Fail	Незадовільно з можливістю повторного складання
1-34	F		Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Складники загальної оцінки за практику визначає керівник практики від кафедри. Підсумкова оцінка враховує оцінку:

- керівника від бази практики;
- керівника від кафедри;
- презентації здобувачем результатів проходження практики під час захисту звіту;
- відповіді на запитання.

Складові оцінювання виробничої практики

Зміст роботи		Оформлення результатів	Захист звіту	Разом
Оцінка від бази практики	Оцінка керівника практики з фаху			
до 30 балів	до 30 балів	до 20 балів	до 20 балів	100 балів

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	відмінно	A	Всі завдання практики виконано в повному обсязі, виявлено вміння студента застосовувати і творчо використовувати знання, пов'язані з прийняттям самостійних рішень під час виконання завдань у реальних умовах роботи туристичної компанії. Виявлено вміння проводити вивчення і узагальнення досвіду виробничої роботи фахівців, будувати стосунки з робітниками. Звіт подано у встановлений термін, який містить всі структурні елементи.
82-89	добре	B	Всі завдання практики виконано в повному обсязі, виявлено вміння студента використовувати знання. Виявлено вміння проводити вивчення і узагальнення досвіду виробничої роботи фахівців, будувати стосунки з робітниками. Звіт подано у встановлений

			термін, який містить всі структурні елементи.
74-81		С	Всі завдання практики виконано в повному обсязі, виявлено вміння студента застосовувати використовувати знання, пов'язані з прийняттям рішень під час виконання завдань у реальних умовах роботи туристичної компанії, але за допомогою керівника. Звіт подано у встановлений термін, який містить всі структурні елементи.
64-73	задовільно	Д	Всі завдання практики виконано на задовільному рівні, студент застосовує знання з виконання завдань за допомогою керівника. Звіт подано у встановлений термін, але він має недоліки у оформленні.
60-63	задовільно	Е	Всі завдання практики виконано на задовільному рівні, студент застосовує знання з виконання завдань за допомогою керівника. Звіт подано із запізненням, який містить деякі неточності у структурних елементах та має недоліки у оформленні.
35-59	незадовільно	FX	Завдання практики виконано фрагментарно, студент не може застосовувати знання з виконання завдань. Звіт подано із запізненням, який містить значні неточності у структурних елементах та має недоліки у оформленні.
1-34	незадовільно	F	Завдання практики не виконано.