

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

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Проректор з навчальної та науково-педагогічної роботи

**Віталій КОБЕЦЬ**

« 17 »

20

р.



**РОБОЧА ПРОГРАМА  
НАВЧАЛЬНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ  
(В РЕКРЕАЦІЙНИХ ЗАКЛАДАХ)**

Факультет економіки і менеджменту

Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність 242 Туризм

Освітня програма Туризм

Курс III

Ступінь вищої освіти бакалавр

Форма навчання Денна

Херсон 2020-2021 н. р

**Програма розроблена:**

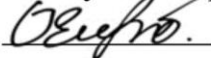
1. Сидорович Є.С., старший викладач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, кандидат історичних наук

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

на засіданні кафедри готельно-ресторанного  
та туристичного бізнесу

протокол № 2 від 07.09.2020 р.

завідувач кафедри

 Олена ОРЛЕНКО

## ВСТУП

Навчально-технологічна практика є важливим етапом практичної підготовки фахівців у галузі туризму. Вона дозволяє розширити і поглибити теоретичну базу студентів, створює умови для закріплення набутих ними вмінь і навичок, необхідних для професійної діяльності. Практика спрямована на формування базових професійних компетенцій через ознайомлення зі змістом та напрямками практичної діяльності спеціалістів сфери туристичних послуг.

Науково-методична основа її змісту – освітньо-професійна програма підготовки фахівців ступеня вищої освіти «бакалавр» згідно стандарту вищої освіти зі спеціальності «Туризм». Програма навчально-технологічної практики є складовою частиною наскрізної програми практики з фаху, яка виступає основним нормативно-методичним документом для організації усіх видів практик студентів.

Навчально-технологічна практика студентів спеціальності «Туризм» проводиться на третьому курсі навчання. Її зміст пов'язаний із вивченням студентами таких дисциплін, як: «Рекреаційна географія», «Організація готельної справи», «Організація туризму» та ін. Термін практики – два тижня (3 кредити).

Для керування і проведення практики залучаються провідні викладачі кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, керівники та спеціалісти рекреаційних закладів.

Базами практики виступають господарюючі суб'єкти Херсонської області, у яких впроваджуються прогресивні технології обслуговування, організації праці та управління, працюють висококваліфіковані фахівці, які здатні створити відповідні умови студентам у здобутті професійних вмінь та навичок.

Робоча програма навчально-технологічної практики складається з наступних розділів та підрозділів:

1. Мета та завдання практики.
2. Зміст практики:

- 2.1. Види робіт під час практики.
- 2.2. Список рекомендованої літератури (навчально-методичні видання)
- 2.3. Методичні рекомендації
- 2.4. Питання до заліку.
3. Форми та методи контролю.
4. Вимоги до звіту.
5. Критерії оцінювання.

## **МЕТА І ЗАВДАННЯ ПРАКТИКИ**

**Метою практики** є ознайомлення студентів 3 курсу зі змістом їх майбутньої професії, характером та напрямками професійної діяльності, технологічними особливостями функціонування рекреаційних закладів, практичною роботою фахівців туристичного обслуговування, а також поглиблення теоретичних знань, закріплення практичних умінь і навичок.

Особливого значення під час навчально-технологічної практики набуває ознайомлення із умовами та порядком роботи кемпінгів, баз і садиб зеленого туризму тощо, кваліфікаційними вимогами та основними виробничими функціями їх працівників, технологіями обслуговування відвідувачів рекреаційних закладів.

Відповідно до мети визначено такі **завдання практики**:

- ознайомити зі специфікою функціонування суб'єктів підприємницької діяльності;
- ознайомити зі структурою та кадровим складом закладів, завданнями і напрямками роботи обслуговуючого персоналу;
- проаналізувати інформаційне та технічне забезпечення діяльності підприємств;
- поглибити уявлення про організацію управлінської діяльності на підприємствах;
- опанувати базові технології обслуговування відвідувачів рекреаційних

закладів;

- формувати етику та культуру професійної поведінки.

Проходження практики покликане сформувати у майбутніх спеціалістів таку *інтегральну 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;

*а також наступні 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).

## **ЗМІСТ ПРАКТИКИ**

Зміст та структура навчально-технологічної практики визначаються її метою та основними завданнями, місцем у програмі практичної підготовки фахівця в сфері туризму.

### **Види робіт під час практики**

В основі реалізації програми практики лежить комплекс завдань з вивчення та організації сервісної діяльності рекреаційних підприємств. У ході їх виконання студенти знайомляться з порядком роботи, внутрішньою структурою, кадровим забезпеченням, технологіями обслуговування відвідувачів закладів, а також виконують низку завдань з облаштування зони обслуговуючих приміщень цих закладів та організації обслуговування їх відвідувачів. На двох тижнях практика проводиться на базі підприємства.

Графік проведення практики:

<i>№</i>	<i>Вид роботи</i>	
1 тиждень		
1.	Настановча конференція. Інструктаж з охорони праці та техніки безпеки. Визначення порядку та графіку роботи практиканта. Ознайомлення з особливостями роботи закладу, його матеріально-технічною базою, правилами внутрішнього розпорядку.	1 день
2.	Ознайомлення з організаційною структурою та кадровим забезпеченням підприємства. Вивчення системи роботи з персоналом.	2 день
3.	Ознайомлення з асортиментом послуг та специфікою їх надання підприємством.	3 день
4.	Виконання індивідуальних завдань щодо облаштування групи обслуговуючих приміщень рекреаційного закладу	4 день
5.	Складання характеристики рекреаційного закладу.	5 день
2 тиждень		
6.	Ознайомлення з особливостями роботи, його матеріально-технічною базою, функціональними обов'язками обслуговуючого персоналу рекреаційного закладу.	1 день
7.	Ознайомлення з технологіями обслуговування відвідувачів закладу.	2 день
8.	Виконання індивідуальних завдань щодо організації обслуговування відвідувачів закладу.	3 день
9.	Формулювання пропозицій щодо удосконалення роботи закладу.	4 день
10.	Оформлення звітної документації за підсумками практики. Підсумкова конференція на базі практики.	5 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 навчальної 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 рекреаційних закладів 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 (навчально-методичні видання)**

#### *Основна:*

1. ДСТУ Б.2.2.-5:2011. Благоустрій територій. Рекреаційні зони.
2. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
3. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.



*Додаткова:*

4. Білега О.В. Особливості управління проектами у сфері готельного бізнесу. Матеріали 10 Міжнародної науково-практичної конференції «Управління проектами». Одеса, 2018. С. 190-193.
5. Большакова І.М. Сучасний розвиток готельного господарства України. Матеріали Всеукраїнської конференції «Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні». Умань, 2019. С. 13-14.
6. Бондаренко В.М. Роль маркетингу в розвитку рекреаційного туризму. Матеріали 1 Всеукраїнської конференції «Модернізація економіки в умовах зростання суспільної свідомості». Полтава, 2016. С. 30-32.
7. Влащенко Н.М. Інноваційні технології в готельному господарстві: конспект лекцій для студентів. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 89 с.
8. Довгаль Т.О. Роль туристсько-рекреаційного комплексу в активізації розвитку регіональної економіки. Матеріали Всеукраїнської конференції «Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами». Луцьк, 2016. С. 71-74.
9. Тіхонова Н. О. Комунікативний менеджмент в готельно-ресторанному господарстві: конспект лекцій для студентів. Київ: НУХТ, 2014. 114 с.
10. The Largest Hotel Chains in the World. URL: <https://www.worldatlas.com/articles/the-largest-hotelchains-in-the-world.html>.
11. The Travel and Tourism Competitiveness report. URL: <https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report2017>.
12. UNWTO Tourism Highlights 2016 Edition. URL: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029>.

*Інформаційні ресурси INTERNET:*

1. Готельний сервіс. URL: <http://tourlib.net/gost.htm>
2. Рекреація і курортологія. URL: <https://tourlib.net/recreation.htm>

## Методичні рекомендації

Студенти в процесі проходження практики вивчають нормативно-правову базу, організаційну структуру, особливості функціонування рекреаційного закладу, де проводиться практика, які відображаються у меті та завданнях, формах, засобах, методах його діяльності, професійних цінностях, традиціях тощо; під час практики виконуються групові та індивідуальні завдання.

Загальну організацію та контроль за проведенням навчальної практики здійснює керівник практики від ЗВО. До його обов'язків входить наступне:

1. Ознайомитись з базовими рекреаційними закладами, їх можливостями виконувати функції бази практики.
2. Ознайомити відповідальних осіб закладу із завданнями та змістом практики.
3. Контролювати проходження студентами навчально-технологічної практики, дотримання ними встановленого режиму роботи.
4. Надавати консультативну допомогу студентам під час виконання завдань практики та оформлення звітної документації.
5. По закінченню навчально-технологічної практики прийняти звітну документацію та оцінити роботу кожного студента.
6. Підвести підсумки навчально-технологічної практики і підготувати звіт про них на засідання кафедри.

Важливу роль у забезпеченні успішного проходження практики відіграє адміністрація бази практики, яка:

1. Знайомить студентів з підприємством, його структурою, кадровим складом.
2. Знайомить студентів з напрямками роботи підприємства, організацією виробничої діяльності.
3. Забезпечує оптимальні умови для проходження практики.

Під час проходження практики студенти повинні:

- взяти участь в організаційних заходах перед початком практики, одержати необхідну документацію з проходження практики, індивідуальне

завдання, консультації щодо оформлення всіх необхідних документів;

- своєчасно прибути на базу практики;
- погодити з керівником практики від підприємства (організації) графік виконання програми та суворо його дотримуватися;
- дотримуватись правил внутрішнього трудового розпорядку, вимог трудового законодавства, передбачених для працівників бази практики;
- вивчити і суворо дотримуватись правил охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії;
- регулярно спілкуватись з керівником практики від кафедри, виконувати його розпорядження та рекомендації;
- в повному обсязі виконати всі завдання, передбачені програмою практики і завдання керівника практики від кафедри;
- вести щоденник встановленої форми, в якому фіксувати виконану роботу;
- одержати відгук-оцінку керівника практики від підприємства (організації);
- написати, оформити та захистити звіт з практики.

Виконання програми практики здійснюється згідно складеного студентом і затвердженого керівником практики від університету індивідуальним планом практики, який фіксує етапність та терміни виконання завдань практики. Індивідуальний план відображається в щоденнику практики студента, хід його виконання контролюється керівником від закладу вищої освіти.

Тривалість робочого часу студентів під час проходження практики регламентується Кодексом законів про працю України і складає 30 годин на тиждень. Перед відбуттям на практику студент має пройти на кафедрі інструктаж з техніки безпеки і охорони праці.

Навчально-технологічна практика проводиться у декілька етапів.

На першому етапі здійснюється загальне ознайомлення з особливостями функціонування підприємства, його матеріально-технічною базою, основними напрямками діяльності.

На другому етапі відбувається вивчення студентами організаційної

структури закладу, його управлінської системи, кадрового складу. Окрема увага має бути приділена інформаційному забезпеченню роботи підприємства (організація роботи із документацією, засоби автоматизації управління тощо).

На третьому етапі студенти-практиканти повинні зосередитися на вивченні основних функцій персоналу закладу, професійних вимог до працівників підприємств. Студенти мають ознайомитися з відповідними посадовими інструкціями, виконанням функціональних обов'язків співробітниками на практиці.

На четвертому етапі відбувається практична робота студентів над індивідуальними завданнями, які відображають специфіку сервісної діяльності підприємства.

На п'ятому, заключному етапі студенти складають характеристику рекреаційного закладу за пропонованою схемою, підводять підсумки проходження практики, оформлюють звітну документацію.

Виконання студентами під час практики індивідуальних завдань спрямоване на поглиблення фахових знань студентів, набуття професійних навичок та підсилення інтересу до сфери діяльності.

Індивідуальне завдання визначається характером діяльності закладу, враховує особливості підготовки конкретного студента, його інтереси та можливості. Такі завдання мають орієнтуватися на формування загальних та фахових компетенцій спеціаліста з туризму. Серед них, наприклад, облаштування групи обслуговуючих приміщень, участь в організації обслуговування відвідувачів закладу тощо. Індивідуальні завдання узгоджує та затверджує керівник практики від ЗВО. Результати виконання індивідуальних завдань фіксуються у щоденнику практики, відображаються у підсумковому звіті.

Студент допускається до складання заліку з навчальної практики у разі виконання програми практики в повному обсязі.

## **Питання до заліку**

1. Типологізація та класифікація рекреаційних закладів.
2. Організаційна структура управління рекреаційних закладів.
3. Сучасні інформаційні технології в управлінні.
4. Особливості обслуговування гостей.
5. Правила поведінки та функціональні обов'язки персоналу в процесі обслуговування гостей.
6. Особливості організації надання різних видів послуг.
7. Особливості обслуговування людей з особливими потребами.
8. Особливості управління безпекою рекреаційного закладу.
9. Комплекс технічних засобів підтримання безпеки рекреаційного закладу.
10. Особливості управління персоналом.
11. Особливості організації праці на рекреаційних підприємствах.
12. Робочий час працівників підприємства. Раціональна організація праці.
13. Управління маркетинговою діяльністю.
14. Особливості управління товарно-матеріальними ресурсами.
15. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання.
16. Санітарно-технічне й інженерно-технічне обслуговування.
17. Управління і проектування якості надання послуг.

## **ФОРМИ Й МЕТОДИ КОНТРОЛЮ**

Під час проходження практики студентами використовується система поточного та підсумкового контролю виконання окремих частин та усєї програми практики.

Робота студентів контролюється керівниками практики від підприємства

та кафедри. Керівники проводять контроль за відвідуванням студентами баз практики, дотримання ними режиму роботи, а також проходження практики відповідно до встановленого графіку, що фіксується студентами в щоденниках з практики та підтверджується кожного дня підписом керівника практики. Перевіряються поточні записи виконаних завдань програми, а також підсумковий звіт з практики.

На студентів-практикантів, які порушують правила внутрішнього розпорядку та виробничої дисципліни, керівниками баз практики можуть накладатися стягнення, про що повідомляється ректору університету. Ректор вирішує питання подальшого проходження практики та перебування студента в університеті.

Під час проходження практики студенти повинні:

- систематично вести записи у щоденнику практики, фіксувати обсяг та зміст виконаної за день роботи;
- підготувати до подальшої перевірки керівником від кафедри звітну документацію, зокрема щоденник практики з характеристикою-відгуком бази практики та оформлений відповідно до вимог звіт про проходження практики;

Документація з навчальної практики здається на кафедру упродовж двох днів після повернення студента з практики. Умовою допуску студента до складання заліку з навчальної практики є виконання програми практики в повному обсязі.

Захист звіту з практики проходить перед спеціально призначеною комісією з двох-трьох осіб за участю викладача – керівника практики від університету. Студент, який не виконав програму з практики, отримав негативний відгук про роботу або незадовільну оцінку при захисті звіту відраховується із університету.

## **ВИМОГИ ДО ЗВІТУ**

Після закінчення терміну навчально-технологічної практики, студенти звітують про виконання програми практики. Оформлення звіту є обов'язковою умовою складання заліку з практики.

Звіт має відображати результати теоретичної та практичної діяльності студента впродовж навчально-технологічної практики. Звіт про проходження практики оформлюється кожним студентом окремо з такими структурними елементами:

- титульний аркуш;
- зміст;
- оформлений щоденник практики;
- характеристика рекреаційного закладу;

Для складання характеристики закладу використовується запропонована схема:

1. Назва закладу.
2. Власник закладу (юридична особа, фізична особа-підприємець, час і місце реєстрації).
3. Місце розташування закладу (юридична адреса, географічне положення, координати).
4. Транспортна доступність (район міста, відстань від центру, можливість використання різних видів транспорту).
5. Територія закладу (розміри, площа).
6. Матеріально-технічна база закладу (наявні будівлі, устаткування, засоби організації дозвілля, санітарні умови тощо).
7. Організаційна структура та кадровий склад закладу (основні підрозділи, ланки та рівні управління, система вертикальних та горизонтальних зв'язків, тип і модель управління, штатний розклад, функціональні обов'язки працівників).
8. Сервісна діяльність закладу (перелік та порядок надання основних і додаткових послуг, обслуговування людей з особливими потребами, прейскурант цін, цінова політика, режим пільг тощо).
9. Організація безпеки персоналу та гостей закладу (технології і засоби підтримання безпеки, охорона праці).

10. Використання сучасних інформаційних технологій у роботі закладу (автоматизація діяльності закладу, система Інтернет-бронювання, резервування тощо).

11. Оцінка переваг та недоліків закладу.

12. Пропозиції щодо удосконалення роботи закладу.

Звіти, які не відповідатимуть означеним вимогам, повертатимуться на доопрацювання.

## КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ПРАКТИКИ

Оцінка за практику складається з оцінки:

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

Оцінка від бази практики	Оцінка керівника практики з фаху	Оформлення документації	Залік з практики	Разом
30	40	10	20	100 балів

*Шкала оцінювання: національна та ECTS*

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



<i>Оцінка</i>	<i>Рівні прояву критеріїв</i>
А 5 (відмінно)	Студент згідно з програмою практики глибоко та всебічно розкриває зміст завдань; демонструє вміння формулювати висновки та узагальнення за питанням; здатність аналізувати навчальний матеріал; аргументовано та логічно викладає матеріал, володіє культурою мови; проявляє творчий підхід до виконання індивідуальних та колективних завдань; оформлення звіту відповідає встановленим вимогам.
В 4 (добре)	Студент розкриває згідно програми практики зміст завдань; робить узагальнення та висновки з питань; логічно викладає свої думки; бере участь у виконанні колективних та індивідуальних завдань; але недостатньо використовує додаткову літературу; не досить повно і аргументовано викладає матеріал, допускає окремі неточності; оформлення звіту відповідає встановленим вимогам.
С 4 (добре)	Студент розкриває згідно програми практики зміст завдань; формулює загальні висновки; бере участь у виконанні колективних та індивідуальних завдань; але допускає окремі неточності при відповідях; не проявляє старанності при виконанні завдань творчого характеру; недостатньо використовує додаткову літературу; оформлення звіту загалом відповідає встановленим вимогам.
Д 3 (задовільно)	Студент загалом розкриває згідно програми практики зміст завдань; формулює висновки з окремих питань; бере участь у виконанні колективних та індивідуальних завдань (з допомогою керівника); але допускає помилки при відповідях; не проявляє старанності при виконанні завдань; не використовує додаткову літературу; наявні порушення вимог оформлення звіту.
Е 3 (задовільно)	Студент загалом виконує завдання практики; формулює висновки з окремих питань; але допускає серйозні помилки при відповідях, без зовнішньої допомоги не може впоратися з виконанням індивідуальних завдань, не використовує додаткову літературу; наявні значні порушення в оформленні звіту.
FX 2 (незадовільно)	Студент погано орієнтується в програмних питаннях, допускає грубі помилки при відповідях; не використовує основну та додаткову літературу; недбало виконує завдання; звіт оформлений зі суттєвими порушеннями.
F 1 (незадовільно)	Студент не орієнтується в програмних питаннях; допускає суттєві помилки при усних та письмових відповідях; не знайомий з рекомендованою літературою; не виконує поставлені завдання; звіт з практики не представлений.