

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

**Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

**Ю. В. Карпенко, В. О. Животенко, Н. М. Карпенко**

# **ПРОГРАМА ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**щодо проходження виробничої практики  
здобувачами вищої освіти 2 курсу ступеня бакалавра  
спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм» ПУЕТ**

**Полтава  
ПУЕТ  
2021**

**Автори:** **Ю. В. Карпенко**, к. е. н., доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;

**В. О. Животенко**, к. е. н., доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;

**Н. М. Карпенко**, доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

**Рецензенти:** **С. І. Лиман**, д. е. н., професор, професор кафедри туристичного бізнесу Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна;

**І. М. Поворознюк**, к. е. н., доцент, завідувач кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

*Рекомендовано до видання, розміщення в електронній бібліотеці та використання в освітньому процесі вченою радою ПУЕТ, протокол № 8 від 30 серпня 2021 р.*

## **Карпенко Ю. В.**

Програма та методичні рекомендації щодо проходження виробничої практики здобувачами вищої освіти 2 курсу ступеня бакалавра спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм» ПУЕТ / Ю. В. Карпенко, В. О. Животенко, Н. М. Карпенко. – Полтава : ПУЕТ, 2021. – 13 с. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM).

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

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

© Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2021

## ЗМІСТ

Мета і завдання виробничої практики.....	4
Організація та керівництво виробничою практикою .....	7
Зміст виробничої практики.....	7
Вимоги щодо оформлення звіту.....	9
Захист звіту та оцінювання виробничої практики.....	9
<i>Додатки</i> .....	11

## МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Виробнича практика є складовою частиною навчального процесу, одним з основних етапів практичної підготовки здобувачів вищої освіти фахівців ступеня бакалавра спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм». Цей вид практики має за мету формування у здобувачів вищої освіти знань організаційного процесу туристичних підприємств, практичних умінь і навичок здійснення аналізу організаційних форм та видів туристичної діяльності, організації й підготовки та проведення екскурсій за туристичним маршрутом, відродження духовності, моральності, народних традицій і звичаїв, а також цілеспрямоване вивчення природи, звичаїв населення та господарства рідного краю під управлінням керівників практики.

Під час проходження виробничої практики здобувачі вищої освіти закріплюють на практиці знання та навички, що отримали під час навчального процесу, розвивають професійні навички та навички ділової комунікації, оволодівають навичками збору й аналізу туристичної інформації, а також набувають досвіду практичної, організаційної та аналітичної роботи на туристичних підприємствах різних форм власності й розвивають уміння здійснювати науково-дослідну краєзнавчу роботу.

*Об'єктом* виробничої практики є: туристичне підприємство або інший суб'єкт господарської діяльності, в якому передбачена діяльність з надання туристичних послуг, відповідно до КВЕД-2010 (за місцем проходження практики):

– *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 та 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 й 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 лікарняних (санаторно-курортних) закладів;

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

Основними завданнями виробничої практики є:

– закріплення та практичне застосування теоретичних знань, отриманих здобувачами вищої освіти в процесі вивчення дисциплін фундаментальної, природничо-наукової, загальноекономічної, професійної та практичної підготовки другого курсу;

– вивчення структури й особливостей розвитку організаційних форм і видів туристичної діяльності;

– ознайомлення з організаційною структурою та особливостями функціонування підприємств та організацій туристичної сфери;

– вивчення діяльності служб і відділів підприємства та їх взаємодію;

– ознайомлення з нормативно-правовими, інформаційними, звітними та статистичними документами туристичних підприємств;

– вивчення структури обслуговування туристів;

– розвиток умінь і навичок здійснення аналізу розвитку та розміщення видів туристичної діяльності;

– розвиток умінь здійснення краєзнавчих досліджень;

– формування умінь і навичок щодо розроблення туристичних маршрутів та обслуговування туристів;

– набуття навичок міжособистісного спілкування, певного професійного досвіду в спілкуванні з туристами, партнерами;

– оволодіння методикою оформлення різноманітної документації;

– набуття навичок самостійної науково-дослідної роботи.

*Компетентності*, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти: загальні:

– навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;

– здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово; здатність планувати та управляти часом;

*спеціальні:*

- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління;
- здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем;
- здатність використовувати в роботі туристичних і підприємств інформаційні технології та офісну техніку;
- здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу;
- здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;
- здатність використовувати знання, уміння і практичні навички в галузі етики, естетики, культурної антропології та суміжних гуманітарних галузей знання при проведенні туристично-краєзнавчих досліджень.

*Програмні результати навчання* відповідно до освітньо-професійної програми:

- організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;
- володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами) на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності; застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг;
- управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері;
- аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань;
- виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання; приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;

– розуміти етнографічне різноманіття та геодемографічні особливості при створенні національно-культурного туристичного продукту.

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ТА КЕРІВНИЦТВО ВИРОБНИЧОЮ ПРАКТИКОЮ**

Загальне керівництво виробничою туристичною практикою здобувачів вищої освіти ступеня бакалавра спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм» здійснює центр зв'язків із виробництвом ПУЕТ. Навчально-методичне керівництво практикою здобувачів вищої освіти забезпечує кафедра туристичного та готельного бізнесу ПУЕТ.

Перед початком виконання конкретних завдань практики здобувачі вищої освіти повинні пройти інструктаж із техніки безпеки, отримати програму практики та щоденник.

### **ЗМІСТ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ**

**Перший етап. Загальне ознайомлення з туристичним підприємством або іншим суб'єктом господарської діяльності, в якому передбачена діяльність з надання туристичних послуг, відповідно до КВЕД-2010 (за місцем проходження практики).**

*Результатом цього етапу мають бути такі дані у звіті здобувача вищої освіти:*

1. Назва, місце розташування підприємства, реквізити, рік утворення, організатори, форма власності, організаційно-правовий статус, коротка історія розвитку, спеціалізація підприємства.

2. Коротка характеристика території розміщення підприємства (географічне положення, кліматичні умови, туристичні ресурси, транспортна доступність та туристична привабливість).

**Другий етап. Вивчення організаційно-управлінської структури підприємства.** На цьому етапі практики здобувач вищої освіти має ознайомитися з організаційно-управлінською структурою підприємства, штатним розкладом працівників та їх посадовими обов'язками, правилами внутрішнього розпорядку та іншою документацією, що регламентує роботу персоналу.

*Результатом цього етапу мають бути такі дані у звіті здобувача вищої освіти:* стислий опис організаційно-управлінської структури підприємства, штатного розкладу, посадових обов'язків працівників підприємства.

**Третій етап. Основні напрями діяльності туристичного підприємства.** На цьому етапі здобувач вищої освіти має дослідити:

- види обслуговування туристів (організація туристичних подорожей, екскурсійне обслуговування, розміщення, переміщення, харчування, торгівельне обслуговування туристів, страхування, організація дозвілля, курортного лікування тощо);
- види туристичної діяльності (за правовим статусом, мотивом, кількістю учасників, способом переміщення тощо); географію подорожей (країни, міста);
- цінову політику підприємства, методи заохочення споживачів;
- договірні взаємини з партнерами, з клієнтами;
- види страхування туристів;
- інформаційні технології в обслуговуванні туристів;
- рекламну діяльність підприємства;
- соціальну та демографічну структуру споживачів.

**Результатом цього етапу мають бути такі дані у звіті здобувача вищої освіти:** характеристика основних напрямів діяльності туристичного підприємства з відображенням вищезазначених аспектів.

**Четвертий етап. Набуття практичних навичок із різних напрямів діяльності туристичного підприємства.** На цьому етапі здобувач вищої освіти має долучитися до різних технологічних процесів, що забезпечують основні напрями діяльності туристичного підприємства:

- участь у розробленні туристичних маршрутів;
- участь в екскурсійному обслуговуванні туристів;
- участь у підборі та бронюванні турів;
- участь в організації харчування туристів;
- участь в організації розміщення туристів;
- участь в організації трансферного обслуговування;
- участь в організації торгівельного обслуговування;
- участь у розробленні та реалізації програм дозвілля;
- участь у підготовленні ділової документації тощо.

**Результатом цього етапу мають бути наступні дані у звіті здобувача вищої освіти:** детальний опис виконуваної роботи з поясненням методики, технології процесу, характеристикою учасників, зазначенням використаної та підготовленої ділової документації, мети, завдань та кінцевого результату.



Завершальним етапом практики є визначення напрямів поліпшення діяльності підприємства, що необхідно відобразити у звіті.

### **ВИМОГИ ЩОДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ**

#### ***Структура звіту:***

*Титульний аркуш (додаток А)*

*Зміст (додаток Б)*

*Вступ (мета та завдання виробничої туристичної практики)*

*Основна частина*

*Висновки*

*Список використаних інформаційних джерел*

Основну частину звіту поділяють на розділи, перелік і послідовність яких визначається змістом програми практики. Сторінки звіту має бути пронумеровано; першою сторінкою є титульний аркуш – на ньому номер сторінки не ставлять. Звіт виконують за допомогою комп'ютерної техніки та роздруковують у форматі аркуша А4, шрифт Times New Roman, кегель 14, інтервал – 1,5. Розміри полів: ліве, верхнє, нижнє – 20 мм, праве – 10 мм. Обсяг звіту – 15–20 аркушів.

### **ЗАХИСТ ЗВІТУ ТА ОЦІНЮВАННЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ**

Підготовлений звіт у перший робочий день після закінчення практики подають на перевірку керівнику практики та захищають у день, визначений графіком. Захист звіту приймає комісія, яку призначає завідувач кафедри із числа викладачів, з обов'язковим включенням до комісії керівника практики від кафедри. Оцінювання здійснюється за критеріями, відображеними в Листі оцінювання захисту звіту з практики (додаток В). Оцінка за результатами практики фіксується на титульному аркуші звіту, у відомості та в заліковій книжці здобувача вищої освіти.

У відомості обліку успішності, заліковій книжці та на титульному аркуші звіту виставляють загальну підсумкову оцінку за 100-баловою системою та оцінку в 4-баловій системі.

## Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти 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.

Звіт з практики зберігається на кафедрі туристичного та готельного бізнесу.

# ДОДАТКИ

## Додаток А

### *Зразок титульного аркуша*

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

### **ЗВІТ про виробничу практику**

Допускається до захисту

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Керівник \_\_\_\_\_  
(підпис) (ініціали, прізвище)

Захищено на \_\_\_\_\_ Виконав здобувач(-ка) вищої  
освіти гр. \_\_\_\_\_  
Члени комісії \_\_\_\_\_ напряму підготовки (спеціальності)  
(підпис) (ініціали, прізвище) \_\_\_\_\_  
(підпис) (ініціали, прізвище) \_\_\_\_\_ (ПІБ)

Керівник \_\_\_\_\_  
(підпис) (ініціали, прізвище) (ПІБ, науковий ступінь, вчене звання)

Полтава – 20\_\_

## **Додаток Б**

### ***Зразок оформлення змісту звіту про проходження виробничої практики***

#### **ЗМІСТ**

	<b>Стор.</b>
Вступ.....	3
1. Загальна характеристика об'єкта практики .....	4
2. Характеристика організаційно-управлінської структури підприємства.....	6
3. Характеристика основних напрямів діяльності туристичного підприємства.....	9
4. Набуття практичних навичок з різних напрямів діяльності туристичного підприємства (опис виконаних видів роботи).....	13
5. Основні напрями поліпшення діяльності підприємства.....	17
Висновок.....	19
Список використаних інформаційних джерел.....	20

## Додаток В

### Лист оцінювання захисту звіту з практики

(вид та назва практики)

виконаної здобувачем(-кою) вищої освіти \_\_\_\_\_ курсу напряму підготовки/спеціальності \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові)

№ з/п	Критерії оцінювання	Бали	
		керівник	комісія
<b>Виконання завдань практики (до 50 балів)</b>			
1	Повнота виконання програми практики (до 10 балів)		
2	Використання математичних та статистичних методів, методів моделювання, комп'ютерних технологій (до 5 балів)		
3	Використання новітніх інформаційних джерел, чинних нормативних та законодавчих документів (до 5 балів)		
4	Творчий підхід до аналізу проблеми, оригінальність підходів та наукова новизна результатів дослідження (до 15 балів)		
5	Наявність у звіті необхідних матеріалів (таблиць, графіків, схем, додатків) (до 5 балів)		
6	Обґрунтованість висновків і практична значущість рекомендацій (пропозицій) (до 10 балів)		
<b>Оформлення звіту (до 20 балів)</b>			
7	Відповідність чинним стандартам щодо оформлення звіту в цілому (титульний аркуш, зміст, структура, посилання на інформаційні джерела) (до 10 балів)		
8	Відповідність чинним стандартам щодо оформлення таблиць, формул, графічних ілюстрацій та інформаційних джерел (до 10 балів)		
<b>Захист (до 30 балів)</b>			
9	Презентація результатів (до 15 балів)	×	
10	Аргументованість та повнота відповідей на запитання (до 15 балів)	×	
	<b>Усього балів</b>		
	<b>Підсумкова оцінка за національною шкалою</b>		
	<b>Підсумкова оцінка за шкалою ЄКТС</b>		
	<b>Підпис членів комісії</b>		
	<b>Дата захисту</b>		

Навчально-методичне видання

**КАРПЕНКО** Юрій Вікторович  
**ЖИВОТЕНКО** Віталій Олександрович  
**КАРПЕНКО** Ніна Миколаївна

# **ПРОГРАМА ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

Головна редакторка *М. П. Гречук*  
Редагування *О. Г. Бриль*  
Комп'ютерне верстання *Г. А. Бжікян*

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 0,8.  
Зам. № 201/1954.

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.