

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

**Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

**П. В. Шуканов, М. М. Логвин**

# **ПРОГРАМА ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**щодо проходження виробничої практики  
здобувачами вищої освіти 3 курсу ступеня  
бакалавра спеціальності 242 Туризм освітня  
програма «Туризм» ПУЕТ**

**Полтава  
ПУЕТ  
2021**

**Автори:** *П. В. Шуканов*, д. геогр. н., доцент, професор 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 країнознавства і туризму Інституту міжнародних відносин Національного авіаційного університету;  
*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.*

### **Шуканов П. В.**

Програма та методичні рекомендації щодо проходження виробничої практики здобувачами вищої освіти 3 курсу ступеня бакалавра спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм» ПУЕТ / П. В. Шуканов, М. М. Логвин. – Полтава : ПУЕТ, 2021. – 16 с. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM).

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 практики .....	4
Організація і керівництво виробничою практикою .....	6
Зміст виробничої практики .....	8
Програма виробничої практики .....	8
Вимоги до оформлення звіту.....	10
Вимоги до оформлення щоденника виробничої практики.....	111
Захист і оцінювання звіту про виробничу практику .....	12
Додатки.....	144

## МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Виробнича 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 зміст виробничої практики здобувачів вищої освіти поглиблення та закріплення студентами теоретичних знань і набуття необхідних практичних навичок і досвіду роботи в галузі управлінської, планово-економічної, маркетингової діяльності, опанування організаційно-технологічними процесами, що відбуваються на підприємствах. Набуття професійних умінь і навичок для прийняття самостійних

рішень під час конкретних ситуацій, що виникають на підприємствах туристичної сфери.

Головні *завдання* виробничої практики здобувачів вищої освіти 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 краєзнавчих досліджень;
- набуття навичок міжособистісного спілкування;
- 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:*

– розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт;

– ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;

– 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 І КЕРІВНИЦТВО ВИРОБНИЧОЮ ПРАКТИКОЮ**

Загальне керівництво виробничою практикою здобувачів вищої освіти спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм» здійснює центр зв’язків із виробництвом ПУЕТ. Навчально-методичне забезпе-

чення і керівництво практикою здійснюють викладачі кафедри туристичного та готельного бізнесу.

*Студенти, які проходять виробничу практику зобов'язані:*

- до початку виробничої практики одержати від керівника виробничої 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 практики;
- засвоїти і суворо дотримуватися правил охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії;
- нести відповідальність за виконану роботу;
- вести щоденник проходження виробничої практики;
- своєчасно оформити звіт та документи з виробничої її 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 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 здобувача вищої освіти, підготувати відгук про підсумки проходження практики студентом.

## **ЗМІСТ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ**

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

*Виробничою практикою передбачено:*

1. Визначення мети та завдань виробничої 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 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 засновником, 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 підприємства, 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 обслуговуван-

ня 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 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 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 практики, дає характеристику об'єкту, що пропонує туристичні послуги, в межах якого студент проходив практику, зазначає стримуючі чинники його розвитку та конкурентні переваги, зробіть 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 практики (додаток В).*

*Вступ (мета та завдання виробничої практики, об'єкт практики).*

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

*Висновки.*

*Список використаних інформаційних джерел.*

*Додатки.*

## **ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЩОДЕННИКА ВИРОБНИЧОЇ 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 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 практики, вказуючи етапи виконання графіку виробничої практики (стор. 6–9 щоденника).*

*– Після закінчення виробничої 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 практику студент має отримати відгук і висновок керівника практики від університету про проходження виробничої (стор. 11 щоденника).*

## **ЗАХИСТ І ОЦІНЮВАННЯ ЗВІТУ ПРО ВИРОБНИЧУ ПРАКТИКУ**

Після закінчення виробничої практики студент готує письмовий звіт, подає його на перевірку керівнику, після цього відбувається його захист.

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

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

## 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.

Студента, який не пройшов виробничої 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

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

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 практики*

#### **ЗМІСТ**

##### **Вступ**

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. Пропозиції щодо поліпшення та розвитку діяльності об'єкта практики

##### **Висновки**

Список використаних інформаційних джерел

Додатки

## Додаток В

### Зразок листа оцінювання виробничої практики

#### Лист оцінювання виробничої практики

ПІБ здобувачка вищої освіти

Критерії оцінювання	Бали	
	керівник	комісія
<b><i>Зміст (до 60 балів)</i></b>		
Обґрунтування актуальності виробничої 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 практики наглядних матеріалів (таблиць, графіків, схем, малюнків), їх аналіз (до 10 балів)		
Обґрунтованість висновків (до 5 балів)		
<b><i>Оформлення та організація виконання (до 20 балів)</i></b>		
Відповідність чинним стандартам щодо оформлення звіту виробничої 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 практики (до 5 балів)		
<b><i>Захист (до 20 балів)</i></b>		
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	
<b><i>Всього балів</i></b>		
<b><i>Підсумкова оцінка за національною шкалою</i></b>		
<b><i>Підсумкова оцінка за шкалою ECTS</i></b>		
<b><i>Підпис членів комісії</i></b>		



Навчально-методичне видання

**ШУКАНОВ** Павло Васильович  
**ЛОГВИН** Михайло Михайлович

## **ПРОГРАМА ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

Головна редакторка *М. П. Гречук*  
Редагування *Л. Г. Карасевич*  
Комп'ютерне верстання *Г. А. Бжікян*

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 0,93.  
Зам. № 202/1955.

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.