

**ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ (ПУЕТ)  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

**Ю. В. Карпенко, Н. М. Карпенко**

**ПРОГРАМА  
та методичні рекомендації  
щодо проходження виробничої практики  
здобувачами вищої освіти 3 курсу ступеня  
бакалавра спеціальності 242 Туризм і рекреація  
освітня програма «Туризм» ПУЕТ**

**Полтава  
ПУЕТ  
2024**

**Автори:** *Ю. В. Карпенко*, канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Полтавського університету економіки і торгівлі;  
*Н. М. Карпенко*, доцент, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу Полтавського університету економіки і торгівлі.

**Рецензенти:** *А. О. Климчук*, д-р екон. наук, доцент, завідувачка кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Державного університету «Житомирська політехніка»;  
*Н. О. Однойко*, директор готелю «Алмаз», м. Полтава.

*Рекомендовано до видання, розміщення в електронній бібліотеці та використання в освітньому процесі на засіданні кафедри туристичного та готельного бізнесу ПУЕТ  
29 лютого 2024 р., протокол № 7*

## **Ю. В. Карпенко**

Програма та методичні рекомендації щодо проходження виробничої практики здобувачами вищої освіти 3 курсу ступеня бакалавра спеціальності 242 Туризм і рекреація освітня програма «Туризм» ПУЕТ / Ю. В. Карпенко, Н. М. Карпенко. – Полтава : ПУЕТ, 2024. – 14 с. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM).

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

Повне чи часткове відтворення, тиражування, передрук і розповсюдження цього видання без дозволу Полтавського університету економіки і торгівлі **ЗАБОРОНЕНО**

## **ЗМІСТ**

Вступ.....	4
Організація і керівництво виробничою практикою .....	6
Зміст виробничої практики.....	7
Вимоги щодо оформлення щоденника виробничої практики.....	10
Вимоги щодо оформлення та захисту звіту з виробничої практики .....	10
Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами практики .....	12
Додатки.....	13

## ВСТУП

*Виробнича практика здобувачів вищої освіти 3 курсу є складовою частиною навчального процесу, одним з основних етапів практичної підготовки здобувачів вищої освіти фахівців ступеня бакалавра спеціальності 242 Туризм і рекреація освітня програма «Туризм». Практична підготовка спрямована на формування досвіду фахової діяльності, практичних умінь і навичок, професійних якостей особистості майбутнього фахівця у сфері туризму і рекреації.*

*Метою виробничої практики є 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 сфери туризму і рекреації, що формують загальні, спеціальні компетентності та програмні результати навчання (Стандарт вищої освіти України: перший (бакалаврський) рівень, галузь знань 24 Сфера обслуговування, спеціальність 242 Туризм. Затверджено і введено в дію наказом Міністерства освіти і науки України від 04.10.2018 р. № 1068). А саме, збирання, оброблення, систематизація та аналізування управлінської інформації; розвиток навичок і вмінь інформаційно-аналітичної, проектно-дослідницької, діагностичної, інноваційної та консалтингової діяльності для вирішення прикладних проблем менеджменту підприємств сфери туризму і рекреації, удосконалення системи управління їх діяльністю в сучасних умовах господарювання.*

*Завдання виробничої практики:*

- ознайомлення з організаційною структурою підприємства, видами діяльності та послугами, що надаються;*
- дослідження функціонально-посадових обов'язків фахівців у сфері туризму і рекреації;*
- опанування організаційно-технологічними процесами, що відбуваються на підприємстві сфери туризму і рекреації;*
- вивчення методики та набуття практичного досвіду планування та аналізування господарської діяльності підприємства сфери туризму і рекреації;*
- дослідження процесів використання інформаційних технологій у проведенні аналітичної роботи на підприємстві сфери туризму і рекреації;*

- набуття професійних умінь і навичок для прийняття самостійних рішень під час конкретних ситуацій, що виникають в сучасних умовах господарювання на підприємствах сфери туризму і рекреації;
- проведення наукових досліджень щодо розвитку бази практики та ринку туристичних послуг.

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

- навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;
- навички міжособистісної взаємодії;
- здатність планувати та управляти часом тощо;

**спеціальні:**

- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- здатність розробляти, просувати, реалізовувати й організувати споживання туристичного продукту;
- здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних і складних форс-мажорних обставинах.
- здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку;
- здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів і вести претензійну роботу;
- здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;
- здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

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

- розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт;
- ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;
- володіти державною та іноземною(-ними) мовою (мовами) на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності;

- застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг;
- встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей;
- проявляти толерантність до альтернативних принципів і методів виконання професійних завдань;
- управляти своїм навчанням з метою самореалізації у професійній туристичній сфері;
- аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань;
- виявляти проблемні ситуації і пропонувати способи їх розв'язання;
- приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;
- розуміти етнографічне різноманіття та геодемографічні особливості під час створення національно-культурного туристичного продукту тощо.

## **ОРГАНІЗАЦІЯ І КЕРІВНИЦТВО ВИРОБНИЧОЮ ПРАКТИКОЮ**

Загальне керівництво виробничою практикою здобувачів вищої освіти спеціальності 242 Туризм і рекреація освітня програма «Туризм» здійснює Центр зв'язків із виробництвом ПУЕТ. Навчально-методичне забезпечення і керівництво практикою здійснюють викладачі кафедри туристичного та готельного бізнесу.

Основними обов'язками здобувачів вищої освіти є:

- до початку виробничої практики одержати від керівника виробничої практики Центру зв'язків з виробництвом консультації щодо її проходження й оформлення всіх необхідних документів (договір, щоденник);
- проходити виробничу практику за строками, визначеними в наказі по університету;
- у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені програмою виробничої практики;
- засвоїти і суворо дотримуватися правил охорони праці, техніки безпеки;
- нести відповідальність за виконану роботу;

- вести щоденник проходження виробничої практики;
- захистити результати проходження практики у встановлений термін.

*Основними обов'язками керівників від університету є:*

- забезпечення проведення всіх організаційних заходів перед відправкою здобувачів вищої освіти на практику (збори, ознайомлення з наказом про базу практики тощо);
- проведення інструктажу здобувачам вищої освіти з техніки безпеки на підприємстві;
- доведення до відома здобувачів вищої освіти переліку питань, які повинні були з'ясовані і відображені у щоденнику з практики з урахуванням специфіки підприємства (організації);
- консультативна робота у процесі практики зі здобувачами вищої освіти, поетапний контроль ходу виконання програми практики;
- звітування на кафедрі про підсумки проходження практики тощо.

*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 інформацією, документами, нормативними та іншими матеріалами з питань аналізування та планування господарської діяльності підприємства, здійснення комерційної та організаційно-технологічної діяльності тощо;
- залучення студентів-практикантів до активної участі в поточній роботі структурного підрозділу (відділу) – місця проходження практики;
- здійснення контролю за виконанням як окремих завдань, так і програми практики загалом;
- підготовка і оформлення відгуку у щоденнику про підсумки проходження практики студентом.

## **ЗМІСТ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ**

### *1. Ознайомлення та характеристика бази практики.*

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

- форма власності, організаційно-правова форма; установчі документи (статут та інші); ліцензія на право здійснення цього виду діяльності;

- організаційна структура підприємства;
- матеріально-технічна база підприємства;
- кадрове забезпечення підприємства (аналіз штатного розпису підприємства (організації), динаміка та структура чисельності працівників за різними ознаками: за посадами, рівнем кваліфікації, віком, статтю, освітою, стажем роботи, висновки щодо відповідності чисельності та структури працівників підприємства обсягам реалізації послуг тощо).

## *2. Особливості менеджменту бази практики.*

На цьому етапі практики здобувач вищої освіти має:

- проаналізувати організаційну структуру управління підприємством сфери туризму і рекреації (проаналізувати тип організаційної структури управління підприємством, скласти схему);
- охарактеризувати функції управління (персоналом, якістю, ризиками, інноваційним розвитком і визначити форми їх реалізації тощо);
- ознайомитися з організацією діловодства на підприємстві;
- вивчити особливості управління у процесі надання послуг, запропонувати заходи для підвищення ефективності обслуговування клієнтів.

*3. Технології організації й обслуговування клієнтів підприємством (розробка та організація туристичних подорожей, екскурсійного обслуговування).*

На цьому етапі практики здобувач вищої освіти має:

- ознайомитися з процесом організації туристичних подорожей підприємством (етапи організації, основні категорії споживачів, супровідні документи; основні напрямки туристичних подорожей);
- здійснити аналіз структури туристичних подорожей (інформаційне забезпечення створення та реалізації туристичного продукту; способи активізації потенційних туристів і роботи підприємства з пошуку клієнтів і створення бази даних тощо);
- ознайомитися з технологічними процесами організації туристичних подорожей (резервуванням і бронюванням; контролем за дотриманням умов подорожі; умовами розрахунків за туристичне обслуговування; процесами обліку та контролю туристичного обслуговування; з особливостями підготовки документів, необхідних для туристичної подорожі тощо).

У разі якщо підприємство розробляє та надає екскурсійні послуги на цьому етапі практики здобувач вищої освіти має:

- запропонувати та розробити екскурсійний маршрут (технологічна карта, інформаційний аркуш, паспорт маршруту, пам'ятка туриста, буклет, кошторис);
- запропонувати заходи щодо покращення культури обслуговування клієнтів, подолання комунікаційних бар'єрів у спілкуванні зі споживачами;
- здійснити оцінку економічної ефективності продукту (розрахунок собівартості туристичного маршруту, оцінку економічної ефективності, оформити як додаток до розробленого маршруту).

*4. Набуття практичних навичок планово-економічної діяльності підприємства сфери туризму і рекреації.*

На цьому етапі практики здобувач вищої освіти має:

- здійснити аналіз виконання виробничої програми підприємства за 2–3 останні роки (ступінь виконання плану та динаміка обсягу реалізації туристичних і туристично-екскурсійних послуг; структура наданих послуг у динаміці, з точки зору: контингенту туристів; видів туризму; місць розміщення туристів; структури туристичного продукту за окремими сегментами ринку; зміни обсягу наданих послуг по місяцях року, визначення сезонних коливань);
- здійснити аналіз цін і ціноутворення на послуги туристичного обслуговування;
- охарактеризувати систему цін і тарифів, що застосовується на підприємстві на основні, додаткові та спеціальні туристичні послуги;
- дослідити чинники, що впливають на рівень цін на підприємстві;
- узагальнити інформацію щодо застосування цінових знижок на підприємстві.

*5. Маркетингові дослідження об'єкта практики.*

На цьому етапі практики здобувач вищої освіти має:

- виявити сильні і слабкі сторони діяльності підприємства методом SWOT-аналізу;
- з'ясувати, які турпродукти на підприємстві є провідними, які маркетингові стратегії використовуються для їх просування;
- дослідити основні методи стимулювання продажів, що використовуються на підприємстві; канали поширення послуг.

### *5. Визначення напрямів поліпшення господарської діяльності підприємства.*

Пропозиції мають ґрунтуватися на виявлених позитивних моментах і недоліках в організації роботи підприємства, наявних резервах її удосконалення, вивченні вітчизняного та закордонного досвіду.

У разі, якщо базою практики є інші підприємства, організації чи установи сфери туризму і рекреації (готельні підприємства, заклади культури та мистецтва, відповідні підрозділи органів державної влади та місцевого самоврядування) зміст виробничої практики уточняється керівником практики від університету індивідуально.

## **ВИМОГИ ЩОДО ОФОРМЛЕННЯ ЩОДЕННИКА ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ**

Здобувачі вищої освіти під час проходження виробничої практики мають вести щоденники стандартної форми, які вони отримують від керівника виробничої практики Центру зв'язків з виробництвом ПУЕТ.

При заповненні щоденника практики необхідно:

- указати дати прибуття на підприємство об'єкт практики та вибуття з нього (стор. 2 щоденника), які завіряються підписом відповідальної особи та печаткою підприємства;
- згідно із програмою практики, оформити графік проходження виробничої практики (стор. 4–5 щоденника);
- здійснювати робочі записи під час виробничої практики, указуючи етапи виконання графіка практики (стор. 6–9 щоденника);
- по завершенню практики, здобувач вищої освіти має отримати відгук і оцінку своєї роботи у керівника практики від підприємства, завіреним підписом керівника та печаткою підприємства (стор. 10 щоденника) та висновок керівника від університету про проходження виробничої практики (стор. 11 щоденника).

Наступним етапом виробничої практики є підготовка та захист звіту.

## **ВИМОГИ ЩОДО ОФОРМЛЕННЯ ТА ЗАХИСТУ ЗВІТУ З ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ**

Основну частину звіту поділяють на розділи, перелік і послідовність яких визначається змістом програми практики. Сторінки звіту слід пронумерувати; 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 – 20–25 аркушів.

*Структура звіту:*

- титульний аркуш (додаток А);
- зміст;
- вступ (мета та завдання виробничої практики);
- основна частина;
- висновки;
- список використаних інформаційних джерел.

Основна частина звіту має містити інформацію про:

- базу практики, у якій проходить виробнича практика та коротку її характеристику;
- завдання, які було поставлено перед здобувачем керівником від бази практики за звітний період;
- докладний опис особисто виконаної роботи;
- перелік і зміст індивідуальних завдань, визначених керівником виробничої практики від кафедри;
- висновки щодо позитивних моментів організації та проходження виробничої практики, труднощі та недоліки, які були виявлені за період проходження виробничої практики тощо.

Підготовлений звіт у перший робочий день після закінчення практики подають на перевірку керівнику практики та захищають у день, визначений графіком. Захист проводиться у формі співбесіди в комісії кафедри туристичного та готельного бізнесу, до складу якої входять керівник практики від кафедри та провідні викладачі кафедри.

Оцінювання здійснюється за критеріями, відображеними в Листі оцінювання захисту звіту з практики (додаток Б).

Результати проходження виробничої практики оцінюються із врахуванням наданого відгуку-характеристики у щоденнику практики, підготовленого звіту та безпосереднього захисту матеріалів виробничої практики.

Загальна підсумкова оцінка за результатами практики фіксується на титульному аркуші звіту, у щоденнику, відомості та в заліковій книжці здобувача вищої освіти за 100-бальною системою та оцінкою у 4-бальовій системі.

## ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ЗАХИСТУ 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 підсумків
0–34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним проходженням практики та захистом підсумків

\* ЄКТС – Європейська кредитно-трансферна та акумулююча система.

**ДОДАТКИ**  
**ДОДАТОК А**

*Зразок титульного аркуша*

**ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ**  
**Навчально-науковий інститут \_\_\_\_\_**  
**Форма навчання \_\_\_\_\_**  
**Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

**ЗВІТ**  
**з виробничої практики**

здобувача вищої освіти \_\_ курсу  
спеціальності 242 Туризм і рекреація  
освітньої програми «Туризм»  
ступеня бакалавра

---

*(прізвище, ім'я по батькові)*

**Керівники практики**  
від підприємства, установи, організації

---

*(посада, прізвище, ініціали, підпис)*

від кафедри

---

*(посада, вчене звання, прізвище, ініціали, підпис)*

Звіт захищено «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ р.

Оцінка \_\_\_\_\_

Члени комісії \_\_\_\_\_

*(прізвище, ініціали, підпис)*

Полтава – 202\_\_

## Додаток Б

### *Лист оцінювання виробничої практики*

*ПІБ здобувача вищої освіти*

Критерії оцінювання	Бал	
	керівник	комісія
<b><i>Зміст (до 60 балів)</i></b>		
Повнота виконання завдань виробничої практики та їх обґрунтованість (до 50 балів)		
Творчий підхід у дослідженні об'єкта туристичної сфери (до 5 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 (титульний аркуш, зміст, структура, посилання на інформаційні джерела) (до 5 балів)		
Відповідність чинним стандартам щодо оформлення таблиць, формул і графічних ілюстрацій, малюнків (до 5 балів)		
Відповідність чинним вимогам щодо оформлення 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)	×	
Аргументованість та повнота відповідей на додаткові питання (до 10 балів)	×	
<b><i>Усього 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

**КАРПЕНКО** Юрій Вікторович  
**КАРПЕНКО** Ніна Миколаївна

# **ПРОГРАМА**

## **та методичні рекомендації**

Редагування *Л. М. Діденко*  
Комп'ютерне верстання *О. С. Корніліч*

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 0,9.  
Зам. № 333/2146.

Видавець і виготовлювач  
Полтавський університет економіки і торгівлі  
к. 48, вул. Івана Банка, 3, м. Полтава, 36003.  
E-mail: [pvv.puet@gmail.com](mailto:pvv.puet@gmail.com).

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру видавців, виготівників  
і розповсюджувачів видавничої продукції ДК № 8076 від 28.02.2024 р.