

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В. Н. КАРАЗІНА

ТЕХНОЛОГІЧНА ПРАКТИКА

Програма та методичні рекомендації для здобувачів
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності 242 «Туризм»

Харків – 2023

Рецензенти:

О. М. Радіонова – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова;

М. В. Шуба – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри міжнародних економічних відносин імені Артура Голікова Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.

*Затверджено до друку рішенням Науково-методичної ради
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна
(протокол № 8 від 16 травня 2023 року)*

Т 52 Технологічна практика : програма та методичні рекомендації для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 242 «Туризм» / уклад. Г. І. Гапоненко, І. М. Шамара. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2023. – 32 с.

Видання містить програму технологічної практики: мету, завдання та зміст, розкриває різноманітні аспекти проведення практики, містить методичні рекомендації для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форми навчання з питань її проходження та оформлення звітних документів. Методичні рекомендації розроблені для здобувачів спеціальності «Туризм».

УДК 338.48:378.091.33-027.22

© Харківський національний університет
імені В. Н. Каразіна, 2023

© Гапоненко Г. І., Шамара І. М., уклад., 2023

© Дончик І. М., макет обкладинки, 2023

ЗМІСТ

1. Загальні положення.....	4
2. Зміст практики	7
3. Організація практики.....	12
4. Оформлення та надання звітності про проходження технологічної практики	14
5. Календарний графік проходження практики	16
6. Підведення підсумків технологічної практики	18
7. Критерії оцінювання звітності технологічної практики.....	19
8. Рекомендована література.....	21
Додатки.....	23

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Відповідно до Положення про організацію навчального процесу у вищих навчальних закладах № 161 від 02.06.1993 р., Положення про проведення практики студентів Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна №0202-1/145а від 04.04.2018 р. та згідно до Навчального плану, у шостому семестрі здобувачі спеціальності 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання проходять технологічну практику. Вона є логічним продовженням навчальних курсів, що розглядають питання організаційної, планово-економічної, маркетингової та управлінської діяльності підприємств туристичної індустрії.

Головною метою технологічної практики є: поглиблення та закріплення здобувачами теоретичних знань і набуття необхідних практичних навичок і досвіду роботи в галузі управлінської, планово-економічної, маркетингової діяльності, опанування організаційно-технологічними процесами, що відбуваються на туристичних підприємствах; набуття професійних умінь і навичок для прийняття самостійних рішень під час конкретних ситуацій, що виникають на попередньо вказаних підприємствах в сучасних умовах.

Одним із головних етапів у технологічній практиці є ознайомлення здобувачів з функціональними обов'язками службових осіб з профілю професійної діяльності, їх функціями, правами та обов'язками у відповідних підприємствах туристичної індустрії: здобуття професійних навичок на посадах, відповідно до фахового спрямування та освітньо-кваліфікаційного рівня, технології виконання основних організаційно-технологічних процесів, які здійснюються на підприємстві певного типу та організаційно-правової форми господарювання.

Для здобувачів заочної форми навчання застосовується технологія імітаційного моделювання, яка надає значних можливостей для вирішення завдань комплексної професійної підготовки майбутніх фахівців у туристичній галузі. Ця технологія є одним із засобів формування професійно-комунікативних умінь в умовах штучно створеного середовища. Це дозволяє здобувачам легше і швидше адаптуватися в реальних умовах після закінчення навчання при влаштуванні на роботу за фахом.

Основними завданнями технологічної практики є:

- ознайомитись із загальною характеристикою підприємства – базою проведення практики;
- визначити тип туристичного підприємства, його юридичний статус;
- ознайомитись з туристичною документацією, партнерськими угодами та іншими правовими документами, які регламентують діяльність підприємства в туризмі;

- знати розподіл функцій та функціональні обов'язки персоналу;
- проаналізувати організаційні засади діяльності підприємства;
- визначити ринковий сегмент, в якому працює туристична фірма;
- проаналізувати туристичний продукт підприємства, основні напрямки діяльності підприємства;
- навчитися кваліфікованому обслуговуванню клієнтів на туристичному підприємстві.

За результатами технологічної практики здобувачі повинні **знати**:

- законодавчі та інструктивні документи в сфері туризму;
- організаційну структуру туристичного підприємства;
- сучасні форми та методи організації туристичної діяльності;
- взаємовідносини туристичного підприємства з постачальниками та споживачами туристичних послуг;
- зміст професійної діяльності фахівців з туризму;
- специфіку надання окремих туристичних послуг;
- специфіку організації різних видів подорожей.

Проходження практики – це самостійна робота здобувачів безпосередньо на робочих місцях, виконання конкретних службових обов'язків. Набуваючи практичних навичок на робочих місцях, здобувачі здійснюють функції, характерні для туристичного обслуговування. Крім цього, вони повинні вивчати загальний порядок роботи підприємства (організації, підрозділу).

За результатами практики здобувачі повинні **вміти**:

- організувати роботу зі збору і систематизації матеріалів про функціонування туристичного підприємства і його підрозділів;
- здійснювати туристичне обслуговування з урахуванням галузевих стандартів;
- працювати з прайс-листами, каталогами партнерів;
- надавати консультації щодо країни подорожі;
- оформлювати пакет документів для туристів;
- здійснювати консультації щодо візової, страхової підтримки;
- брати участь у створенні турпродукту;
- використовувати рекламні заходи для просування турпродукту;
- підбирати, аналізувати, систематизувати нормативно-правові, інформаційні, звітні та статистичні матеріали;
- аналізувати ефективність надання певних туристичних послуг та вносити пропозиції щодо покращення туристичного обслуговування.

Здобувачі під час проходження технологічної практики повинні навчитися самостійно вирішувати типові задачі, які притаманні видам діяльності, відповідно до посад, на яких може працювати випускник вищого навчального закладу, самостійно навчитися здійснювати пошук потрібної інформації про стан роботи підприємства на ринку товарів та

послуг, аналізувати її, виявляти основні фактори, що обумовлюють фактичний стан діяльності підприємства, розкривати основні тенденції його розвитку, пояснювати їх, пропонувати науково обґрунтовані висновки та пропозиції щодо підвищення ефективності діяльності.

Організація практичної підготовки регламентується:

- Положенням про проведення практики здобувачів вищих навчальних закладів України, затвердженим Наказом Міністерства освіти України № 93 від 08.04.1993 р.;
- Положенням про організацію освітнього процесу в Харківському національному університеті імені В. Н. Каразіна;
- Положенням про проведення практики здобувачів Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна;
- Програмою практики для здобувачів спеціальності 242 «Туризм», затвердженою на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.

2. ЗМІСТ ПРАКТИКИ

Технологічна практика покликана сформувати у здобувача певні професійні практичні знання, вміння та навички, необхідні для плідної роботи у сфері туристичного обслуговування, та закріпити на практиці теоретичні знання з курсів професійної підготовки. Одним із головних етапів у технологічній практиці є ознайомлення здобувачів з функціональними обов'язками службових осіб з профілю професійної діяльності, їх функціями, правами та обов'язками у відповідних підприємствах туристичної індустрії: здобуття професійних навичок на посадах, відповідно до фахового спрямування та освітньо-кваліфікаційного рівня, технології виконання основних організаційно-технологічних процесів, які здійснюються на підприємстві певного типу та організаційно-правової форми господарювання.

Здобувачі денної форми навчання проходять технологічну практику на туристичних підприємствах м. Харкова. Під час проходження імітаційної практики *здобувачі заочної форми навчання* отримують підприємства для аналізу, що визначаються керівником з Додатку А. Здобувачі денної та заочної форми перед початком практики отримують індивідуальне навчально-дослідне завдання, що має наступну структуру:

Розділ 1. Організаційно-управлінська структура туристичного підприємства

1.1. Загальна характеристика туристичного підприємства: назва, місце розташування фірми; рік створення; форма власності, умови ліцензування.

1.2. Організаційна структура управління, штатний розклад, посадові інструкції.

Розділ 2. Основні напрямки діяльності туристичного підприємства

2.1. Форми організації поїздок: індивідуальний і груповий туризм; види туризму (внутрішній, міжнародний, іноземний); типи туризму (за цілями) та географія подорожей (країни, міста).

2.2. Характеристика основних туристичних продуктів підприємства, додаткових послуг (візова підтримка, продаж авіаквитків та інше).

Розділ 3. Основні технологічні процеси

3.1. Процес виробництва туристичних послуг. Технологія створення турів, що використовується на аналізованому туристичному підприємстві. Особливості створення програм перебування для різних категорій споживачів у відповідності до контингенту, мети подорожі, виду ринку. Приклади декількох турів підприємства, що створені з урахуванням відмінних факторів.

3.2. Основний технологічний процес реалізації туристичних послуг. Елементи комплексу маркетингових комунікацій, які використовує туристичне підприємство (реклама, PR, особистий продаж та стимулювання збуту).

3.3. Основний технологічний процес споживання туристичних послуг. Процес обслуговування клієнтів, види інформаційних технологій та технології післяпродажного обслуговування, які використовує фірма.

3.4. Обслуговуючий технологічний процес туристичної діяльності. Перелік основних туроператорів та турагентів, з якими співпрацює підприємство, види їх договірних відносин. Договірні відносини підприємства з постачальниками послуг (перевізниками, готельними та ресторанними закладами), страховими компаніями.

Етапи роботи над звітом за змістом технологічних процесів

№ з/п	Етапи роботи	Кількість робочих днів
1.	Організаційно-управлінська структура туристичного підприємства	6
1.1.	Загальна характеристика туристичного підприємства	3
1.2.	Організаційна структура управління, штатний розклад, посадові інструкції	3
2.	Основні напрямки діяльності туристичного підприємства	6
2.1.	Вивчення процесів організації туристичних подорожей фірмою	3
2.2.	Характеристика основних туристичних продуктів підприємства, додаткових послуг	3
3.	Основні технологічні процеси	6
3.1.	Технологія створення турів, що використовується на аналізованому туристичному підприємстві	2
3.2.	Основний технологічний процес реалізації туристичних послуг	2
3.3.	Основний технологічний процес споживання туристичних послуг	1
3.4.	Обслуговуючий технологічний процес туристичної діяльності	1
4.	Оформлення звіту	2
	Всього	20

Оформлення на практику і знайомство з підприємством.

Інструктаж з техніки безпеки

Перед початком практики здобувач має пройти інструктаж з охорони праці, одержати від керівника практики студентів від кафедри направлення, методичні матеріали (методичні вказівки, програму, щоденник,

індивідуальне завдання тощо) та консультації щодо оформлення всіх необхідних документів і своєчасно прибути на базу практики. Для організації та проходження практики студентами можуть використовуватися ресурси системи дистанційного навчання.

Організація роботи туристичного підприємства

У туристичних підприємствах необхідно проаналізувати:

а) ступінь виконання плану та динаміку обсягу реалізації туристичних та туристично-екскурсійних послуг у натуральних (осіб, тuro-дні) і вартісних показниках (у фактичних і порівняльних цінах);

б) структуру наданих послуг в динаміці з точки зору:

- контингенту туристів (групові, індивідуальні, сімейні);
- внутрішній туризм, іноземний, зарубіжний (в т.ч. за країнами прибуття);

- місця розміщення туристів (стаціонарна власна мережа, сезонна мережа, залучена мережа);

в) структуру туристичного продукту в динаміці за окремими сегментами ринку;

г) зміну обсягу наданих послуг по місяцях року, визначити сезонні коливання в реалізованому попиті на послуги підприємства впродовж року (сезонна хвиля).

У процесі аналізу показників з праці необхідно:

- дослідити кількісний і якісний склад працівників підприємства в цілому і по окремих підрозділах у динаміці;

- дати оцінку ефективності використання робочого часу робітників і визначити основні причини, що обумовлюють її певний рівень;

- дослідити форми і системи оплати праці, що застосовуються на підприємстві щодо окремих категорій працівників, тарифну сітку з системою посадових окладів і тарифних ставок;

- визначити динаміку обсягу фонду оплати праці в цілому і його окремих складових частин (фонд основної, додаткової заробітної плати, інші заохочувальні виплати);

- виявити причини зміни в динаміці середньої заробітної плати на одного працівника;

- вивчити систему преміювання, діючу на підприємстві, або розподілу приробиру по підрозділах, бригадах, окремих працівниках;

- визначити вплив на продуктивність праці основних факторів (обсяг діяльності, чисельність робітників, рівень їх кваліфікації, рівень механізації тощо);

- зробити висновки щодо відповідності чисельності та структури кадрового складу працівників підприємства до обсягу та асортименту реалізованих послуг.

Основні технологічні процеси на підприємстві

Здобувач повинен вивчити процес організації туристичних подорожей фірмою, для цього необхідно:

- схарактеризувати програми перебування туристів та вивчити особливості обслуговування різних категорій та типів клієнтів: іноземних туристів, що подорожують по Україні, вітчизняних туристів, що подорожують за межі України, та вітчизняних туристів, що подорожують по Україні;
- ознайомитися з особливостями обслуговування дитячих груп, забезпечення сімейного відпочинку, збірних груп, поїздок зі спортивно-оздоровчою метою, на лікування, екскурсійно-пізнавальною та рекреаційною метою та ін.;
- ознайомитися з особливостями створення програм перебування для різних категорій споживачів у відповідності до контингенту, мети подорожі, виду ринку (міжнародного: закордонного та іноземного; внутрішнього туризму) та інших факторів;
- визначити етапи проектування маршрутів і турів; створення туристичного продукту підприємства (фірми) та процесів обслуговування на кожному з них;
- проаналізувати ділові контакти із закордонними та вітчизняними виробниками туристичних послуг, дати характеристику договірних відносин з партнерами по організації туристичних подорожей;
- дати пропозиції щодо поліпшення туристичного продукту, розширення географії маршрутів та турів фірмою, удосконалення технології та організації турів.

З метою визначення та дослідження процесів, що забезпечують ефективну діяльність туристичного підприємства, здобувачу необхідно:

- визначити інформаційно-довідкове забезпечення створення туристичного продукту;
- комп'ютерне забезпечення прикладними програмами для створення, просування на ринку та реалізації туристичного продукту підприємства (фірми). Дати рекомендації щодо впровадження нових інформаційних технологій в роботі туристичного підприємства (фірми);
- проаналізувати діяльність підприємства щодо залучення туристів та роботи фірми з пошуку клієнтури і створення банку даних.

З метою оволодіння практичних навичок технології організації туристичних подорожей здобувач повинен:

- вивчити процеси резервування та бронювання; безпосередньо саму організацію туристичного обслуговування; контроль за дотриманням умов подорожі; умови розрахунків за туристичне обслуговування між клієнтами та турфірмою, між турфірмою та виробниками туристичних послуг;
- навести приклади документального оформлення обліку та контролю туристичного обслуговування;
- вивчити роботу туристичного підприємства з надання основних, додаткових та спеціалізованих туристичних послуг;

- вивчити роботу туристичного підприємства з надання транспортних послуг туристам: схарактеризувати види транспорту, що використовуються для організації туристичного обслуговування, умови перевезення залізничним, авіа-, авто- та морським (річковим) транспортом;
- вивчити роботу туристичного підприємства (фірми) з надання паспортно-візових послуг: робота з державними та консульськими установами з надання паспортних послуг; робота з посольствами іноземних держав з акредитації та оформлення в'їзних віз; правила реєстрації документів іноземних громадян, що тимчасово перебувають в Україні;
- вивчити організацію страхування туристів туристичним підприємством (фірмою) та страхування транспортних засобів;
- дослідити та схарактеризувати роботу туристичної фірми із забезпечення безпеки туристичних подорожей;
- вивчити організацію роботи з документального оформлення груп та індивідуальних туристів на виїзд за кордон та подорожей по Україні;
- вивчити вимоги до складання фінансово-організаційного звіту про здійснення туристичної подорожі;
- навести приклади документального оформлення групових та індивідуальних поїздок;
- дати рекомендації (пропозиції) щодо вдосконалення технології організації та обслуговування туристів, документального оформлення процесів обслуговування туристів;
- схарактеризувати систему маркетингу підприємства. Описати функціональні обов'язки співробітників служби маркетингу, представити схему організаційної структури служби маркетингу. В разі відсутності функціональної служби визначити, на кого покладені обов'язки щодо маркетингової діяльності та зміст цих обов'язків.

Залежно від отриманих теоретичних знань, наукових інтересів та особистих побажань здобувач повинен розробити конкретні та обґрунтовані пропозиції щодо удосконалення окремого напрямку (напрямів) роботи підприємства або впровадження певного нововведення (інновації). Розробка пропозицій повинна ґрунтуватися на виявлених недоліках організації роботи підприємства, наявних резервах її удосконалення, вивченні вітчизняного та закордонного досвіду кращих підприємств аналогічного та споріднених профілів діяльності.

Пропозиції можуть бути спрямовані як на удосконалення існуючих функціональних напрямів діяльності підприємства (планово-економічна, управління персоналом, маркетингово-комерційна, фінансово-облікова, оперативна та організаційно-технологічна діяльність тощо), так і передбачати принципові нововведення (впровадження нових продуктів, диверсифікація, переспеціалізація діяльності, здійснення реального чи фінансового інвестування, вихід на зовнішні ринки і подібне).

3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАКТИКИ

Загальну організацію практики здійснює керівник практики, призначений Наказом проректора з науково-педагогічної роботи Університету про проведення практики. Перед початком практики здобувачам надаються Програма практики та індивідуальне завдання, пояснюється порядок проходження практики і вимоги до складання звітної документації, обов'язково проводиться вступний інструктаж з охорони праці. Після закінчення практики здобувачі складають звіт в порядку, встановленому Програмою практики.

Керівник практики від кафедри туристичного бізнесу та країнознавства:

- розробляє та погоджує із завідувачем кафедри тематику індивідуальних завдань на практику;
- до початку практики проводить зі студентами, яких направлено на практику, вступний інструктаж з охорони праці за Інструкціями з охорони праці № 55, 94 з оформленням Аркуша реєстрації;
- здійснює контроль за проведенням первинного інструктажу на робочому місці з оформленням Журналу реєстрації інструктажів, якщо практика проводиться в структурних підрозділах університету – за Інструкціями, що діють у відповідному підрозділі, де проводиться практика;
- узгоджує із керівником практики від бази практики індивідуальні завдання на практику з урахуванням особливостей місця практики;
- видає студентам індивідуальні завдання на практику у строк, установлений Положенням про практику студентів Університету;
- засвідчує відповідність баз практик критеріям її проведення (шляхом оформлення Протоколу);
- спільно з керівником практики від факультету розробляє проекти наказів про практику;
- бере участь у розподілі студентів за місцями практики;
- стежить за своєчасним прибуттям студентів до місць практики;
- здійснює контроль за виконанням програми практики та термінами її проведення;
- надає методичну допомогу студентам під час виконання студентами індивідуальних завдань і збирання матеріалів;
- проводить обов'язкові консультації щодо обробки та використання зібраного матеріалу для звіту про практику;
- інформує студентів про порядок подання звітів про практику;
- у складі комісії приймає захист звітів студентів про практику у складі комісії, на підставі чого оцінює результати практики студентів;

- здає звіти студентів про практику на кафедрі.

Здобувачі при проходженні практики зобов'язані:

- до початку практики пройти інструктаж з охорони праці;
- до початку практики одержати від керівника практики студентів від кафедри направлення, методичні матеріали (методичні вказівки, програму, щоденник, індивідуальне завдання тощо) та консультації щодо оформлення всіх необхідних документів;
- своєчасно прибути на базу практики;
- у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені робочою програмою практики та вказівками її керівників;
- дотримуватися правил охорони праці, техніки безпеки, безпеки життєдіяльності, виробничої санітарії та внутрішнього розпорядку бази практики;
- нести відповідальність за виконану роботу;
- своєчасно виконати програму практики та подати звіт у повному обсязі керівнику практики студентів від кафедри.

4. ОФОРМЛЕННЯ ТА НАДАННЯ ЗВІТНОСТІ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ

Після завершення технологічної практики здобувачі денної форми навчання подають керівнику:

- характеристику на здобувача з місця проходження практики з загальною його оцінкою (за п'ятибальною шкалою). В характеристиці зазначається коло виконуваних робіт, дається характеристика ставлення здобувача до виконання обов'язків, зазначається здатність до самостійної роботи. Характеристика підписується керівником підприємства, на якому здобувач проходив технологічну практику, та завіряється печаткою підприємства;
- щоденник практики, підписаний керівником практики від підприємства та завірений на підприємстві печаткою (Додаток Е);
- звіт.

Здобувачі заочної форми навчання після закінчення практики надають керівнику звіт.

Після закінчення практики здобувачі звітують про виконання програми та індивідуального завдання. Метою складання звіту є визначення ступеня повноти вивчення об'єкта практики і виконання здобувачем Програми практики. Звіт повинен показати вміння здобувача аналізувати роботу конкретної організації. Звіт має містити відомості про виконання здобувачем усіх розділів Програми практики та індивідуального завдання.

Звіт про проходження практики повинен складатися з:

- титульного аркуша (додаток Б);
- змісту;
- вступу;
- основної частини;
- висновків;
- додатків (якщо є);
- презентації.

У вступі здобувач повинен сформулювати основну мету, завдання практики, а також коротко описати діяльність підприємства.

В основній частині розкривається зміст практики відповідно до Програми практики.

У висновках формулюється практичне значення та основні висновки про діяльність туристичного підприємства, яке розглядалось під час практики.

Додатками до звіту можуть бути копії документів, значні за обсягом таблиці, схеми тощо.

Типова / рекомендована структура звіту надана у додатку В.

Звіт повинен бути виконаний *українською мовою*.

Текст звіту набирається на комп'ютері через 1,5 інтервали на стандартних аркушах формату А4 (210*297 мм). Поля: з лівого боку – 30 мм, з правого – 15 мм, зверху – 20 мм, знизу – 20 мм. Абзацний відступ повинен бути у всьому тексті однаковий – 1,0 см. Шрифт – Times New Roman, розмір – 14 пт, вирівнювання – по ширині.

Схеми, рисунки і діаграми розміщуються в тексті роботи одразу після абзацу, що містить перше посилання на цю схему (рисунок). Нумерація рисунків – наскрізна із використанням арабських цифр. Назва рисунка друкується безпосередньо під ним (див. Додаток Г).

Таблиці розміщуються в тексті роботи одразу після абзацу, який містить перше посилання на цю таблицю (за винятком великих за обсягом таблиць, які необхідно винести у додатки). Слово «Таблиця» з вказівкою її порядкового номера друкується із вирівнюванням по правому краю, а її назва – на наступному рядку із вирівнюванням по центру (див. Додаток Д).

Текст друкується на одній стороні аркуша. Сторінки роботи повинні бути пронумеровані (у правому верхньому кутку аркуша), нумерація наскрізна, починаючи з першої сторінки (на першій сторінці номер не ставиться). Аркуші роботи повинні бути зшиті.

Загальний обсяг звіту – 25-30 сторінок.

Презентація повинна бути виконана у редакторі Microsoft Power Point і має наочно та вичерпно описувати діяльність туристичного підприємства і відображати результати виконання індивідуального завдання. Презентація має допомагати здобувачу під час захисту звіту, доповнюючи й уточнюючи надані дані. Обсяг презентації – 10-15 слайдів.

5. КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ

Згідно з навчальним планом технологічна практика проводиться протягом 3-х тижнів. Період практики розподіляється по етапах із врахуванням індивідуального завдання.

Керівник технологічної практики від бази практики в перший день практики уточнює календарний графік її проходження з конкретним здобувачем. У графіку вказують терміни, в рамках яких здобувач повинен працювати на тому чи іншому робочому місці, порядок і термін виконання окремих етапів з програми практики. При цьому враховуються конкретні умови роботи організації – бази практики.

Наведемо орієнтовний варіант розподілу кількості днів по етапах проходження технологічної практики в календарному графіку.

Календарний графік проходження технологічної практики

№ з/п	Вид робіт	Дати виконання
1	Установча конференція з метою постановки завдань практики. Ознайомлення з основами охорони праці під час практики	На початку практики
2	Організація роботи зі збору і систематизації матеріалів про функціонування обраного для аналізу туристичного підприємства і його підрозділів	Перший тиждень
3	Вивчення процесів резервування та бронювання; безпосередньо організації туристичного обслуговування; особливостей розрахунків за туристичне обслуговування між клієнтами та турфірмою, між турфірмою та виробниками туристичних послуг	Перший тиждень
4	Підбір, аналіз, систематизація нормативно-правових, інформаційних, звітних та статистичних матеріалів	Протягом практики
5	Вивчення роботи туристичного підприємства з надання основних, додаткових та спеціалізованих туристичних послуг	Перший тиждень
6	Вивчення роботи туристичного підприємства з надання транспортних послуг туристам: види транспорту, що використовуються для організації туристичного обслуговування, умови перевезення залізничним, авіа-, авто- та морським (річковим) транспортом	Другий тиждень
7	Вивчення роботи туристичного підприємства (фірми) з надання паспортно-візових послуг: робота з державними та консульськими установами з надання паспортних послуг; робота з посольствами іноземних держав з акре-	Другий тиждень

	дитації та оформлення в'їзних віз; правила реєстрації документів іноземних громадян, що тимчасово перебувають в Україні	
8	Вивчення особливостей організації страхування туристів туристичним підприємством (фірмою) та страхування транспортних засобів	Другий тиждень
9	Дослідження роботи туристичної фірми із забезпечення безпеки туристичних подорожей	Протягом практики
10	Вивчення організації роботи з документального оформлення груп та індивідуальних туристів на виїзд за кордон та подорожей по Україні	Протягом практики
11	Вивчення вимог до складання фінансово-організаційного звіту про здійснення туристичної подорожі	Третій тиждень
12	Вивчення системи маркетингу підприємства	Третій тиждень
13	Надання рекомендацій (пропозицій) щодо вдосконалення технології організації та обслуговування туристів, документального оформлення процесів обслуговування туристів	Третій тиждень
14	Підготовка звіту та презентації до нього	Після закінчення практики
15	Проведення підсумкового контролю (захист звітів) за дворівневою шкалою оцінювання у здобувачів	Восени нового навчального семестру

Календарний графік проходження практики повинен бути відображений у щоденнику практики.

6. ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ

Після завершення практики здобувачі звітують про виконання Програми та індивідуального завдання. Форма звітності здобувача за практику – це подання звіту, підписаного й оціненого керівником бази практики в друкованому вигляді. *Звітування здобувачів заочної форми* навчання проводиться у закладі вищої освіти згідно з розкладом. *Звітування здобувачів денної форми* навчання приймається на початку осіннього семестру після проходження практики здобувачами влітку. У разі відповідності звіту вимогам Програми практики, здобувач допускається до захисту звіту. Якщо звіт виконано не в повному обсязі, матеріали повертаються здобувачу на доопрацювання.

Звіт разом з іншими документами (щоденник практики, характеристика та ін.) подається на рецензування керівнику практики від кафедри. Після доопрацювання та остаточного погодження з керівником звіт у друкованому вигляді подається на захист. Звіт захищається здобувачем у комісії, що призначається завідувачем кафедри.

Під час захисту звіту про практику комісія уважно розглядає зміст звіту, виставляє бали за звіт, оцінюючи кожен розділ, після чого ставить здобувачеві усні запитання, які дозволяють оцінити розуміння здобувачем викладених у звіті про практику положень. Виставлена загальна сума балів переводиться у традиційну оцінку і заноситься у відповідні документи як підсумкова оцінка з проходження практики.

У разі ненадання звіту чи невиконання індивідуального завдання або одержання незадовільної оцінки за результатами захисту практики здобувач має право на повторний захист. Остаточні підсумки практики підводяться на підсумковій звітній конференції здобувачів. Оцінка за практику вноситься в заліково-екзаменаційну відомість і в залікову книжку здобувача. Підсумки практики обговорюються на засіданні кафедри.

7. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ

Результати технологічної практики оцінюються на:

- 100-90 балів, якщо програма практики виконана у повному обсязі, зміст і оформлення звіту відповідають вимогам, наявна позитивна характеристика керівництва туристичної фірми щодо його роботи, здобувач вільно володіє матеріалом і відповідає на всі запитання під час захисту результатів практики;
- 70-89 балів, якщо здобувач постійно працював на робочому місці під час практики, виконав завдання, здобувач володіє матеріалом і відповідає на більшість запитань під час захисту результатів практики, характеристика здобувача від керівника з підприємства є позитивною, але наявні зауваження щодо змісту та оформлення звіту, які не є суттєвими;
- 50-69 балів, якщо немає повної відповідності вимогам щодо оформлення звіту. Переважна більшість питань програми у звіті висвітлена, однак мають місце окремі розрахункові та логічні помилки. Характеристика здобувача в цілому позитивна. Під час захисту звіту на запитання членів комісії з програми практики здобувач відповідає невпевнено, допускає помилки;
- 0-49 балів – практика вважається не зарахованою, якщо здобувач не виконав завдання керівника практики та керівника від туристичного підприємства, звіт відсутній або оформлений не за правилами, характеристика його роботи під час практики відсутня або негативна, здобувач слабо або зовсім не орієнтується в матеріалі і не відповідає на запитання під час захисту результатів практики.

Критерії та бали оцінювання звіту з технологічної практики

Критерій оцінювання	Кількість балів	
	для денної форми навчання	для заочної форми навчання
Характеристика (оцінка) з бази практики	5	-
Своєчасність здачі звіту на кафедру	5	10
Повнота аналізу і наукова обґрунтованість основного матеріалу звіту та висновків	50	50
Відповідність звіту вимогам щодо оформлення і структури	10	10
Логічність і структурованість доповіді	10	10
Зміст і оформлення слайдів	10	10
Відповіді на запитання комісії	10	10
Разом	100	100

Остаточне оцінювання результатів технологічної практики проводиться за шкалою, яка наведена нижче.

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	для чотирирівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	зараховано
70 – 89	добре	
50 – 69	задовільно	
1 – 49	незадовільно	не зараховано

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1994 № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
2. Про ліцензування видів господарської діяльності: Закон України від 2 березня 2015 р. № 222-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19#Text>
3. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text>
4. Про стандартизацію: Закон України від 5 червня 2014 р. № 1315-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>
5. Про страхування: Закон України від 7 березня 1996 р. № 85/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/85/96-%D0%B2%D1%80#Text>
6. Наказ Міністерства освіти України від 8 квітня 1993 року N93 «Про затвердження Положення про проведення практики здобувачів вищих навчальних закладів України». URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0173-93>.
7. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. – К. : Держспожив стандарт України, 2004. 12 с. URL: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-939>
8. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. URL: https://dnaop.com/html/34108/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_ISO_9000-2001
9. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. URL: https://dnaop.com/html/61390/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_ISO_9001_2015
10. ДСТУ 4527:2006. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. URL: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4527.pdf>
11. ДСТУ 4268:2003. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. URL: https://dnaop.com/html/29636/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4268_2003
12. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2012. 182 с.

13. Брич В. Я. Організація туризму : підручник. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 448 с.
14. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, 2013. 178 с.
15. Герасименко В. Г., Замкова А. В. Організація туристичних подорожей та перевезень : навч. посіб. Харків : Бурун Книга, 2011. 135 с.
16. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці : Книги – ХХІ, 2003. 300 с.
17. Мальська М. П., Бордун О. Ю. Планування туристичної діяльності : навч. посібник. Київ : Знання, 2010. 310 с.
18. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика : підручник. 2-ге вид., перероб. та доп. К. : Центр учбової літератури, 2012. 368 с.
19. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності : підручник / За заг. ред. В. Ф. Орлова. К. : Грамота, 2006. 266 с.
20. Фастовець О. О. Організація транспортних подорожей та перевезень туристів : навч. посіб. К : ФПУ, 2007. 233 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Перелік підприємств для проведення імітаційної практики здобувачів заочної форми

1. Туристична фірма «Color Travel». URL: <http://color-travel.net/>
2. Туристичне агентство «Естет-Тур». URL: <https://estet-tour.com.ua/>
3. ТОВ «Туристична компанія «Інтурист-Харків». URL: <http://inturist.com.ua/>
4. ТОВ «Coral Travel». URL: <https://www.coraltravel.ua/>
5. Компанія «Tez Tour». URL: <https://www.teztour.ua/>
6. ТОВ «Музенидис Тревел». URL: <https://www.mouzenidis.com/uk-ua>
7. Туристичне агентство «Море туров». URL: <http://more-turov.com/>
8. Туристичне агентство «Рів'єра». URL: <http://sundaytour.com.ua/>
9. Харківська філія ТОВ «Сафарі Тур Сервіс». URL: <https://safari-tour.com.ua/>
10. Туристична компанія «Поїхали з нами». URL: <https://www.poehalisnami.ua/>
11. Туристичне агентство «Ibiza Travel Kharkiv». URL: <https://ibiza-travel.com.ua/>
12. Туристичне агентство «Любой каприз». URL: <http://luboykapriz.com.ua/>
13. Туристичне агентство «Mango Tour». URL: <http://mangotours.com.ua/>
14. Туристичне агентство «Смайл тур». URL: <https://www.smile-tour.com.ua/>
15. Туристичне агентство «Top Travel». URL: <http://toptravel.ck.ua/>
16. Туристичне агентство «Join UP! Львів». URL: <https://joinuplviv.com/>
17. Туристичне агентство «Патріот». URL: <https://patriot-tour.com/>
18. Туристичне агентство «Бон Тур». URL: <http://www.bontur.com.ua/>
19. Туристична компанія «Аккорд-тур». URL: https://www.accordtour.com/pro_kompaniyu
20. Туристична компанія «My Travel». URL: <https://mytravel.ua/>

Зразок оформлення титульного аркуша звіту

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна
Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу
Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

ЗВІТ ІЗ ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ

Виконав:
Здобувач (ка) 3 курсу групи УТ-3
спеціальності 242 «Туризм»

ПІБ

Керівник від підприємства:

підпис (посада, П.І.Б.)

Керівник від університету:

підпис (посада, П.І.Б.)

Кількість балів _____

Харків – 20__

Рекомендована структура звіту з практики

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКА СТРУКТУРА ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА	5
1.1. Загальна характеристика підприємства	5
1.2. Організаційна структура управління, штатний розклад, посадові інструкції	
РОЗДІЛ 2. ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОЇ ФІРМИ	
2.1. Форми організації поїздок	
2.2. Характеристика основних туристичних продуктів підприємства та додаткових послуг.	
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ ТЕХНОЛОГІЧНІ ПРОЦЕСИ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ	
3.1. Процеси виробництва туристичних послуг	
3.2. Основний технологічний процес реалізації туристичних послуг	
3.3. Основний технологічний процес споживання туристичних послуг	
3.4. Обслуговуючий технологічний процес туристичної діяльності	
ВИСНОВКИ	
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	
ДОДАТКИ	

Приклад оформлення ілюстративного матеріалу

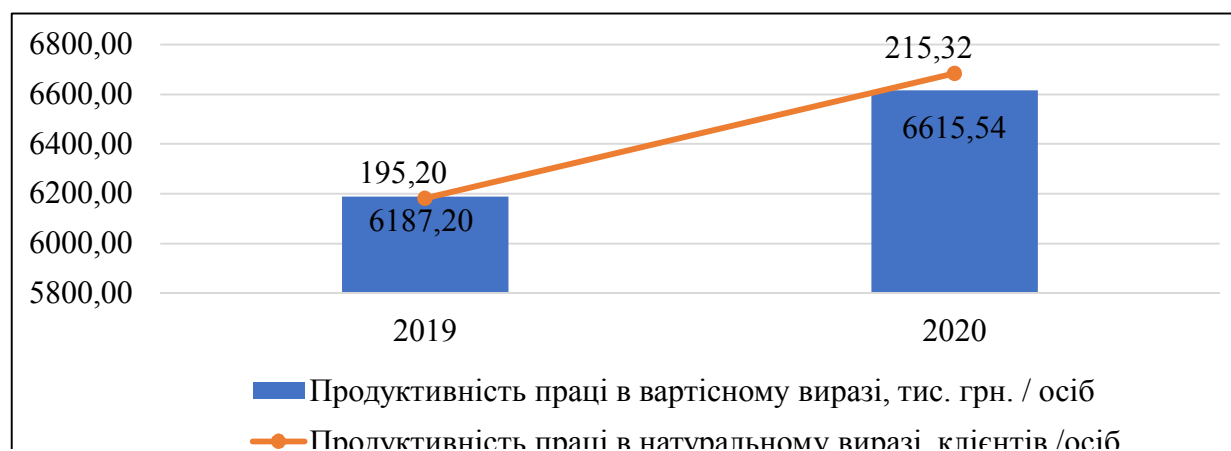


Рисунок 1.8. Динаміка продуктивності праці персоналу туристичного агентства «ANEX Tour» за період 2019–2020 рр.

Приклад оформлення таблиць

Таблиця 1.7

Аналіз ефективності використання персоналу ТА «ANEX Tour»

Показники	Період		Відхилення	
	2019 р.	2020 р.	абсолютне +/-	відносне %
Середньооблікова чисельність персоналу, осіб	11	12	1	10,00
Дохід від реалізації послуг, тис. грн	61573	69834	8261	13,42
Кількість обслуговуваних клієнтів, осіб	1837	2293	456	24,82
Продуктивність праці у вартісному виразі, тис. грн / осіб	6187,20	6615,54	428,34	6,92
Продуктивність праці в натуральному виразі, клієнтів / осіб	195,20	215,32	20,12	10,31

Джерело: [14]

6. Правила ведення й оформлення щоденника

6.1. Щоденник – основний документ здобувача під час проходження практики.

6.2. Коли здобувач проходить практику за межами міста, у якому знаходиться ЗВО, щоденник для нього є також посвідченням про відрядження, що підтверджує тривалість перебування здобувача на практиці.

6.3. Під час практики здобувач щодня коротко повинен записувати в щоденник усе, що він зробив за день для виконання календарного графіка проходження практики. Тут же в загальній послідовності відображає й діяльність з практики. Докладні записи веде в робочих зошитах, які є продовженням щоденника.

6.4. Не рідше як раз на тиждень здобувач зобов'язаний подавати щоденник на перегляд керівникам практики від ЗВО і від підприємства, які перевіряють щоденник, дають письмові зауваження, додаткові завдання й підписують записи, що їх зробив здобувач.

6.5. Після закінчення практики щоденник разом зі звітом має бути переглянутий керівниками практики, які складають відгуки й підписують його.

6.6. Оформлений щоденник разом зі звітом здобувач повинен здати на кафедру.

Без заповненого щоденника практика не зараховується.



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

імені В. Н. Каразіна

ЩОДЕННИК ПРАКТИКИ

здобувача _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

факультету Міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

курс _____ третій _____ група _____

спеціальність _____ 242 – «Туризм»
(номер, назва)

РОЗПОРЯДЖЕННЯ НА ПРАКТИКУ

Здобувач _____ (прізвище, ім'я, по батькові)
направляється на _____ технологічну _____ практику в
(вид практики)
місто _____ на _____ (назва підприємства)

Термін практики: з 12.06.2023 по 02.07.2023 року.

Керівник практики від ЗВО _____ (посада, прізвище, ім'я, по батькові)

Печатка
ЗВО Декан факультету _____ (посада, прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник практики від підприємства _____ (посада, прізвище, ім'я, по батькові)

Прибув на підприємство
Печатка
Підприємства « _____ » 202__ р.

_____ (посада, підпис, прізвище, ініціали відповідальної особи)
Вибув з підприємства
Печатка
Підприємства « _____ » 202__ р.

_____ (посада, підпис, прізвище, ініціали відповідальної особи)

5. Робочі записи під час практики

18 липня 2022 року прибув на базу практики до туристичного підприємства «Душевний тур», де був ознайомлений з основами охорони праці під час практики, пройшов інструктаж з охорони праці.

За перший тиждень роботи був ознайомлений з організаційною структурою, специфікою діяльності, керівником практики на підприємстві була проведена екскурсія підрозділами організації, ознайомлений з основною нормативно-правовою та установчою документацією.

21-30 липня 2022 року на підприємстві «Душевний тур» вивчав процеси резервування та бронювання, а також особливості розрахунку між туристичною агенцією та клієнтами, ознайомився з організацією страхування туристів, працював над документальним оформленням туристів на виїзд закордон та на подорожі Україною.

Наприкінці технологічної практики мав повне розуміння про переваги та недоліки роботи туристичної агенції. На підставі цього надав рекомендації щодо вдосконалення технології обслуговування туристів.

4. Висновок керівника практики від кафедри про роботу

здобувача

Під час проходження технологічної практики на базі (назва підприємства) (ПВ' здобувача) належно виконав всі види робіт, які були передбачені програмою та календарним графіком практики. Студент проявив себе як фахівця, підготовлений на достатньо високому теоретичному та практичному рівнях. Потрібно відзначити дисциплінованість, старання ставлення до виконання поставлених завдань, творчий підхід у вирішенні проблемних ситуацій, високий рівень ділового спілкування.

Здобувач опрацював значну кількість внутрішньої документації підприємства, літературних джерел, довідкових матеріалів. За час практики вивчив мету та основні напрями діяльності організації, ознайомився із специфікою організаційної структури діяльності підприємства, опрацював значну кількість документації, вивчив функції менеджера з туризму.

Студент успішно виконав поставлене індивідуальне завдання, вчасно подав до захисту звіт про проходження технологічної практики, який відповідає за структурою і текстовим наповненням встановленим вимогам. За результатами захисту звіту про проходження технологічної практики студент заслуговує на оцінку «відмінно».

Підпис керівника практики від
кафедри _____

« _____ » 202 ____ р.

Залікова оцінка з

практики _____

Підпис керівника практики від

ЗВО _____

1. Основні положення практики

1.1. Здобувач до відбуття на практику повинен дістати інструктаж керівника практики і

- оформлений шоденник (посвідчення про відрядження);
- індивідуальні завдання з технологічної практики;
- два примірники календарного графіка проходження практики (один – для здобувачів і один – для керівника практики від підприємства);
- направлення на практику;
- направлення на поселення в гуртожиток (у разі потреби).

1.2. Здобувач, прибувши на підприємство, повинен подати керівникові від підприємства шоденник, пройти інструктаж з техніки безпеки й пожежної профілактики, ознайомитися з робочим місцем, правилами експлуатації устаткування та уточнити план проходження практики.

1.3. Під час проходження практики здобувач зобов'язаний суворо додержувати правил внутрішнього розпорядку підприємства.

1.4. Звіт про практику здобувач складає відповідно до календарного графіка проходження практики й додаткових вказівок керівників практики від ЗВО й від підприємства.

1.5. Технологічна практика здобувача оцінюється за дворівневою шкалою оцінювання.

1.6. Здобувача, який не виконав програму практики, відраховують з Університету.

2. Календарний графік проходження практики

№	Назви робіт	Тижні проходження практики					Примітки про виконання
		1	2	3	4	5	
1.	Ознайомлення з діяльністю підприємства	+					
2.	Знайомство з персоналом	+					
3.	Вивчення матеріалів бухгалтерського обліку	+					
4.	Ознайомлення з сайтом туристичного підприємства	+					
5.	Вивчення діяльності соціальних мереж компанії	+					
6.	Обробка запитів клієнтів		+				
7.	Ознайомлення з ведення документації в спеціальних системах		+				
8.	Бронювання авіаквитків			+			
9.	Ведення сторінок в соціальних мережах		+				
10.	Консультація клієнтів			+			
11.	Ознайомлення з оформленням страхової документації			+			
12.	Підбір та бронювання туристичного продукту			+			

Підписи керівників практики

від ЗВО _____ від підприємства _____

3. Відгук і оцінка роботи здобувача на практиці

(підприємство, установа)

Студент (ПІБ) під час проходження технологічної практики на підприємстві виконував наступні види робіт:

Програму технологічної практики виконав у повному обсязі.

До роботи ставився сумлінно, порушень трудової дисципліни не мав.

Проявляв ініціативу та вміння застосовувати набуті теоретичні знання у практичних цілях. Ознайомився із структурою підприємства.

На практиці зарекомендував себе в цілому позитивно, заслуговує оцінки («відмінно», «добре», «задовільно»).

Підпис керівника практики від підприємства _____

Печатка « _____ » 202_ р _____

ДЛЯ НОТАТОК

Навчальне видання

Гапоненко Ганна Ігорівна
Шамара Ірина Миколаївна

ТЕХНОЛОГІЧНА ПРАКТИКА

Програма та методичні рекомендації для здобувачів
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності 242 «Туризм»

Коректор *О. В. Анцибора*
Комп'ютерне верстання *Н. О. Ваніна*
Макет обкладинки *І. М. Дончик*

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 2,3. Наклад 50 пр. Зам. № 85/23.

Видавець і виготовлювач
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна,
61022, м. Харків, майдан Свободи, 4.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3367 від 13.01.09

Видавництво ХНУ імені В. Н. Каразіна
Тел. 705-24-32