

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»
Кафедра туризму**

Мелько Л.Ф., Уварова Г.Ш., Гаврилюк С.П.,
Карюк В.І., Міхо О.І., Сокол Т.Г.

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
З ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ
(спеціальність 242 «Туризм», ОПП «Туризм»
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти)**

Київ – 2022

*Рекомендовано до друку Вченою радою
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК»
(протокол № 1 від 11 серпня 2022 року)*

Методичні рекомендації з організації та проведення виробничої практики (спеціальність 242 «Туризм», ОПП «Туризм» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти) / Укладачі: Л.Ф. Мелько, Г.Ш. Уварова, С.П. Гаврилюк, В.І. Карюк, О.І. Міхо, Т.Г. Сокол. Київ: ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», 2022. 39 с.

Методичні рекомендації з організації та проведення виробничої практики призначені для здобувачів вищої освіти 4 курсу спеціальності «Туризм» (освітньо-професійна програма «Туризм», освітній рівень «бакалавр»).

У виданні містяться загальні положення щодо проходження виробничої практики студентами спеціальності «Туризм» (ОПП «Туризм»), пропонується програма практики, розкривається її мета та завдання, питання організації та керівництва, етапи та зміст, надаються методичні рекомендації щодо проходження практики, підготовки звітної документації, процедура захисту та критерії оцінювання. В кінці представлені додатки, де надаються приклади оформлення титульної сторінки, змісту практики та відповідних таблиць.

*Затверджено на засіданні кафедри туризму,
протокол № 11 від 28 червня 2022 р.*

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. ПРОГРАМА ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ.....	9
1.1. Мета та завдання практики.....	9
1.2. Організація та керівництво виробничою практикою.....	9
1.3. Етапи та зміст виробничої практики.....	12
2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ.....	14
2.1. Характеристика туристичного підприємства	14
2.2. Завдання з управлінської діяльності.....	15
2.3. Завдання з розробки і реалізацією підприємством туристичних подорожей.....	15
2.4. Завдання щодо планово-економічної діяльності.....	16
2.5. Завдання щодо маркетингової діяльності.....	17
2.6. Загальні висновки і пропозиції щодо удосконалення діяльності підприємства та її удосконалення.....	17
3. ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИКИ.....	19
3.1. Оформлення і терміни захисту звітів.....	19
3.2. Рекомендації щодо ведення записів у щоденнику практики.....	22
3.3. Процедура захисту звітів практики та критерії їх оцінювання.....	23
ДОДАТКИ.....	26

ВСТУП

Практика є важливою складовою підготовки фахівців туристичної сфери, враховуючи потужну практичну орієнтацію майбутньої професії.

Важливим етапом практичної підготовки студентів є виробнича практика, яка відіграє значну роль у формуванні професійних компетентностей та програмних результатів навчання.

Методичні рекомендації з організації та проведення виробничої практики розроблені для здобувачів вищої освіти освітнього рівня «Бакалавр» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм», освітньо-професійної програми «Туризм».

Метою методичних рекомендацій є надання допомоги студентам у вирішенні поставлених завдань щодо змісту та порядку проходження виробничої практики, підготовки та захисту звіту.

Методичні рекомендації містять: загальні положення щодо проходження виробничої практики, які розкриваються у вступі; програму практики, де представлена її мета та завдання, питання організації та керівництва, етапи та зміст; методичні рекомендації щодо проходження практики; питання підготовки звітної документації, процедури захисту та критеріїв оцінювання. В кінці представлені додатки, де надаються приклади оформлення титульної сторінки, змісту практики та відповідних таблиць.

Виробнича практика є складовою обов'язкових компонентів освітньо-професійної програми (ОПП) «Туризм». Її виконання передбачено навчальним планом і графіком освітнього процесу для студентів четвертого курсу.

Виробнича практика (обов'язковий компонент – ОКЗ6 відповідно до ОПП «Туризм») передбачена у 8 семестрі (кількість кредитів – 10), форма підсумкового контролю – диференційований залік. Термін проходження виробничої практики складає 6 тижнів. Після закінчення практики студенти

готують звіт, який мають захистити і отримати оцінку. Складовою звіту є щоденник практики.

Під час проходження виробничої практики здобувачі вищої освіти продовжують набувати важливих загальних і фахових компетентностей (ЗК і ФК) представлених в освітній програмі. Це:

ЗК3. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК9. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно

ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ФК4. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління

ФК7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту

ФК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем

ФК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал

ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації

ФК14. 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

ФК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства

ФК16. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу

ФК17. Здатність до управлінської туристичної діяльності

ФК18. Здатність до маркетингової туристичної діяльності

Виробнича практика спрямована на узагальнення теоретичного матеріалу і засвоєння здобувачами програмних результатів навчання (ПРН) на більш високому фаховому рівні. Відповідно до освітньої програми студенти випускного курсу повинні:

ПРН1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів

ПРН2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук

ПРН6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів

ПРН7. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт

ПРН8. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися

ПРН9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки

ПРН10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна)

ПРН11. Знати і розуміти основи управління туристичним підприємством

ПРН 12. Розуміти економічні засади розвитку туристичного підприємства

ПРН13. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами) на рівні достатньому для здійснення професійної діяльності

ПРН14. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг

ПРН17. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань

ПРН18. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості

ПРН20. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях

ПРН21. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань

ПРН23. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;

ПРН24. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях

Бази проведення практики визначаються кафедрою туризму шляхом укладання Договору на проведення практики студентів між підприємством та ЗВО. Значну допомогу у підборі місця практики надає Центр розвитку кар'єри Університету «КРОК». Також місце проходження практики може обиратися

студентом самостійно, але, при умові погодження з кафедрою та укладання відповідного договору. Розподіл студентів за місцем проходження практики і призначення керівників проводиться кафедрою і затверджується наказом ректора Університету.

Перед початком практики студенти проходять інструктаж та забезпечуються відповідними документами: договором, програмою практики, щоденником, індивідуальним завданням. Підприємства, на яких студенти проходять практику, є основною базою для збору ними вихідного матеріалу для виконання кваліфікаційної роботи.

На виробничій практиці студенти можуть бути зараховані на штатні посади, якщо робота цієї посади відповідає програмі практики. Робочий час визначається відповідно до діючого на підприємстві внутрішнього розпорядку і режиму роботи. Консультації на базах практики проводяться в робочий час, а в навчальних закладах – в неробочий час практиканта або онлайн.

Відомості про підприємство студент отримує шляхом особистих спостережень, вивченням документації, під час бесід з керівниками практики та фахівцями виробництва туристичного продукту і просування його на ринок туристичних послуг і передачі споживачам.

Участь у виробничій практиці та її захист, підготовка звітних документів мають здійснюватися на принципах академічної доброчесності.

1. ПРОГРАМА ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

1.1. Мета та завдання практики

Виробнича практика на випускному курсі навчання спрямована насамперед на узагальнення теоретичних положень туроперейтингу, економіки, менеджменту і маркетингу в туризмі, а також є логічним продовженням виробничої практики третього курсу. Тому головна мета практики – узагальнення, закріплення та поглиблення студентами теоретичних знань і набуття необхідних практичних умінь та компетентностей щодо організації управлінської, маркетингової та економічної діяльності на підприємствах туристичної сфери України.

Основними завданнями виробничої практики є:

- ознайомлення зі структурою туристичного підприємства, напрямками його діяльності;
- ознайомлення з базовою документацією та особливостями роботи з нею;
- аналіз роботи з клієнтами туристичного підприємства;
- аналіз організаційних, управлінських, маркетингових та економічних процесів підприємства;
- збір даних про виробництво туристичного продукту, його аналіз та узагальнення;
- збір даних про реалізацію туристичного продукту, його аналіз та узагальнення;

Робочий день студента на практиці встановлюється відповідно до режиму роботи підприємства з урахуванням форс-мажорних обставин (пандемія, воєнні дії на території України тощо).

1.2. Організація та керівництво виробничою практикою

Навчально-методичне забезпечення і керівництво практикою здійснюється викладачами випускової кафедри.

Розподіл студентів на практику проводиться кафедрою на основі договорів, укладених між Університетом «КРОК» та туристичними підприємствами, а також за місцем роботи студента (якщо такі випадки мають місце).

Закріплення студентів за базами практики та призначення керівників від кафедри оформлюється наказом ректора Університету.

Керівництво практикою

Безпосереднє керівництво практикою здійснюють викладачі випускової кафедри Університету «КРОК» та керівники або співробітники туристичних підприємств.

Керівники практики від Університету економіки та права «КРОК»:

- забезпечують проведення всіх організаційних заходів перед початком практики;
- знайомляться з умовами проходження практики на відповідних базах практики (туристичних підприємствах).
- забезпечують дотримання відповідності змісту робіт практики навчальному плану і програмі;
- проводять консультації як у ЗВО, так і на місцях практики;
- перевіряють звіти студентів з практики, надають відгуки про їх роботу, беруть участь у роботі комісій із захисту звітів.

Керівники практики від підприємства:

- здійснюють інструктаж з техніки безпеки;
- знайомлять студентів з організацією роботи підприємства у цілому і на конкретному робочому місці;
- здійснюють постійний контроль за роботою студентів, допомагають у виконанні завдань, консультують з виробничих питань;
- здійснюють облік роботи здобувачів, складають на них виробничі характеристики;
- надають допомогу в отриманні всієї необхідної інформації про

підприємство відповідно до програми практики;

- надають можливість студентам користуватись нормативною документацією.

Права та обов'язки студентів

В період проходження практики студенти мають право :

- обирати місце проходження практики з урахуванням індивідуальних особливостей студента;

- отримувати необхідні консультації у керівників практики від ЗВО та підприємства.

В період проходження практики студенти зобов'язані:

- повністю виконувати заплановані завдання, які передбачені програмою практики;

- дотримуватися правил внутрішнього розпорядку, що діють на підприємстві;

- знати правила техніки безпеки, протипожежної техніки та санітарії та дотримуватися їх;

- нести відповідальність за виконану роботу та її результати;

- систематично вести щоденник практики;

- збирати і обробляти інформаційний матеріал для виконання індивідуальних завдань;

- надати керівникам практики письмовий звіт відповідно до вимог та захистити його.

На студентів-практикантів, які порушують правила внутрішнього розпорядку, керівники практики можуть накладати стягнення і повідомляти про це керівництво Університету економіки та права «КРОК».

Студенти можуть самостійно (з дозволу випускової кафедри) підбирати для себе місце проходження практики і пропонувати його для використання тільки при наявності належним чином оформленого договору.

1.3. Етапи та зміст виробничої практики

Виробнича практика проходить у три етапи: підготовчий, основний і заключний (таблиця 1). Підготовчий етап включає: проведення настановного заняття з питань проведення практики; інструктаж з техніки безпеки, розробку індивідуального плану проходження практики відповідно до окреслених завдань, знайомство з інформаційно-методичною базою практики, основною звітною документацією (додатки 1,2).

Основний етап складається з відвідування студентом/студенткою базового туристичного підприємства, складання його характеристики. Студенти знайомляться з усіма основними процесами на підприємстві, аналізують управлінську, планово-економічну, маркетингову діяльність, особливості організації подорожей. На цьому ж етапі беруть безпосередню участь у діяльності підприємства, вивчають його роботу.

Заключний етап спрямований на підготовку звіту з практики та його захист.

Таблиця 1

План-графік виконання програми практики

Етапи роботи	Зміст роботи	Кількість годин
Підготовчий	Підбір баз практики. Наставне заняття. Ознайомлення з метою, завданням, програмою практики, з вимогами звітної документації. Інструктаж з техніки безпеки	18
Основний	Знайомство з базою практики, історією його виникнення, адміністрацією	6
	Ознайомлення зі структурою і кадровим складом	18
	Ознайомлення зі статутом та іншою базовою документацією підприємства	24
	Ознайомлення з клієнтською базою підприємства, процесами обслуговування туристів	24
	Аналіз туристичного продукту підприємства, організації туристичних подорожей	36

	Збір матеріалу про управлінську діяльність на підприємстві. Аналіз управлінських структур, принципів управління.	24
	Збір та аналіз матеріалу про планово-економічну діяльність підприємства	36
	Збір та аналіз матеріалу про маркетингову діяльність підприємства	36
	Безпосередня участь в роботі одного з підрозділів підприємства	30
	Підбір матеріалу для виконання кваліфікаційної роботи, виконання індивідуального завдання	24
Заключний	Підготовка пропозицій щодо покращення роботи підприємства. Написання звіту, заповнення щоденника. Захист практики	24

Оформлення студента на практику і знайомство з туристичним підприємством. Інструктаж з техніки безпеки

Перед початком практики в офлайн або онлайн-режимі (платформа teams, інші канали зв'язку) в Університеті «КРОК» організуються настановні збори з питань проходження практики та інструктаж з техніки безпеки.

Перед початком практики студент/студентка знайомляться з керівництвом та безпосереднім керівником практики від підприємства, правилами внутрішнього розпорядку на туристичному підприємстві і своїм графіком виходу на практику.

Практиканти також проходять інструктаж з техніки безпеки і на місці проходження практики, конкретному підприємстві.

2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ

2.1. Характеристика туристичного підприємства

На практиці студент/студентка повинні зібрати інформацію про підприємство-базу практики і скласти його характеристику у такій послідовності:

- назва підприємства, форма власності, його розміри;
- організаційно-правова форма;
- установчі документи (статут та інші);
- ліцензія на право здійснення даного виду діяльності;
- організаційна структура підприємства та його підрозділів;
- матеріально-технічна база підприємства;

Загальну характеристику туристичного підприємства можна оформити у вигляді таблиці (додаток 3).

Характеристику кадрового забезпечення процесу проводять на основі діючого штатного розпису (за можливості копію штатного розпису наводять у додатках).

Для цього слід проаналізувати:

- штатний розпис закладу, визначити чисельність працівників та їхню динаміку (за два останні роки);
- динаміку та структуру чисельності працівників за різними ознаками: за посадами, рівнем кваліфікації, віком, статтю, освітою, стажем роботи в даному закладі.

Розрахунки кадрового забезпечення туристичного підприємства оформляють у вигляді таблиць (додатки 4, 5). На базі проведеного аналізу роблять висновки щодо відповідності чисельності та структури працівників підприємства обсягам реалізації послуг.

2.2. Завдання щодо управлінської діяльності

2.2.1. Проаналізувати організаційну структуру управління туристичним підприємства (додаток 6).

2.2.2. Охарактеризувати (за можливості) функції управління: персоналом, якістю, ризиками, інноваційним розвитком та визначити форми їх реалізації (додаток 7).

2.2.3. Ознайомитися (за можливості) з організацією діловодства на підприємстві.

2.3. Завдання з розробки та організації підприємством туристичних подорожей

2.3.1. Ознайомитися з процесом організації туристичних подорожей підприємством:

- етапи організації туристичних подорожей;
- основні категорії споживачів;
- супровідні документи;
- основні напрямки туристичних подорожей.

Аналіз структури туристичних подорожей варто оформити у вигляді таблиці (додаток 8).

2.3.2. Проаналізувати:

- інформаційно-довідкове забезпечення створення туристичного продукту;
- комп'ютерне забезпечення прикладними програмами для створення, просування на ринку та реалізації туристичного продукту;
- шляхи активізації потенційних туристів та роботи підприємства з пошуку клієнтів і створення бази даних в умовах загострення геополітичної та медико-біологічної ситуації в Україні.

2.3.3. Ознайомитися з технологічними процесами організації туристичних подорожей:

- резервуванням та бронюванням;

- контролю за дотриманням умов подорожі;
- умовами розрахунків за туристичне обслуговування між клієнтами та туристичним підприємством;
- процесами обліку та контролю туристичного обслуговування;
- з особливостями підготовки документів, необхідних для туристичної подорожі;
- аналіз вартості послуг на інших витрат (додатки 9-11).

2.4. Завдання щодо планово-економічної діяльності

2.4.1. Аналіз виконання виробничої програми підприємства за 2-3 останні роки:

- ступінь виконання плану та динаміка обсягу реалізації туристичних та туристично-екскурсійних послуг;
- структура наданих послуг в динаміці, з точки зору: контингенту туристів (групові, індивідуальні, сімейні); видів туризму; місць розміщення туристів. Приклад розрахунку структури туристів, що обслуговуються туристичним підприємством, за метою відвідування наведено у додатку 12.
- структура туристичного продукту за окремими сегментами ринку;
- зміна обсягу наданих послуг по місяцях року, визначення сезонних коливань.

2.4.2. Аналіз цін і ціноутворення на послуги туристичного обслуговування.

- охарактеризувати систему цін і тарифів, що застосовується на підприємстві на основні, додаткові та спеціальні туристичні послуги;
- показати на конкретних прикладах методику калькулювання цін на послуги;
- з'ясувати основні фактори, що впливають на рівень цін на підприємстві;

- узагальнити інформацію щодо застосування цінових знижок на підприємстві.

В додатках 13-14 наведені приклади оформлення прейскуранту цін на послуги туристичного підприємства, розрахунку середньої вартості туристичного продукту та визначення структури обмеженої собівартості послуг туристичного підприємства.

2.5. Завдання щодо маркетингової діяльності

2.5.1. Охарактеризувати систему маркетингу підприємства (додаток 15).

2.5.2. Виявити сильні і слабкі сторони діяльності підприємства методом SWOT-аналізу (додаток 16). Конкурентний статус підприємства потрібно оцінити в балах порівнюючи його позицію серед конкурентів – підприємств, які надають аналогічні послуги у подібному сегменті ринку (додаток 17).

2.5.3. З'ясувати, які туристичні продукти на підприємстві є брендовими, які маркетингові стратегії використовуються для їх просування.

2.6. Загальні висновки і пропозиції щодо удосконалення діяльності підприємства

Розробка пропозицій повинна ґрунтуватися на виявлених позитивних моментах і недоліках в організації роботи підприємства, наявних резервах її удосконалення, вивченні вітчизняного та закордонного досвіду кращих підприємств аналогічного та споріднених профілів діяльності.

У звіті необхідно звернути увагу на такі аспекти обґрунтування власних пропозицій щодо удосконалення роботи підприємства: (додаток 18):

- загальна характеристика суті пропозиції (нововведення, що пропонується здійснити);
- обґрунтування доцільності застосування пропозиції (нововведення) та очікувані результати від її реалізації, у тому числі, розрахунок економічного ефекту (за можливості);

- стан готовності підприємства до уведення нової пропозиції (нововведення);
- перелік організаційно-економічних заходів, необхідних для упровадження даної пропозиції.

3. ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИКИ

3.1. Оформлення і терміни захисту звітів

Після закінчення терміну виробничої практики студенти звітують про виконання програми практики. Загальна форма такої звітності – подання письмового звіту з відміткою керівника від підприємства (за можливості). Підготовка звіту з практики відбувається відповідно до принципів академічної доброчесності.

Оформлений за усіма зазначеними вимогами звіт з практики і щоденник приймається викладачем-керівником практики від ЗВО протягом 3-х днів після її закінчення.

Якщо практика відбувається під час певних форс-мажорних обставин (військові дії на території України), то процедура подання звітної документації може бути змінена рішенням завідуючого кафедри або керівництвом Університету, про що студентам повідомляється додатково.

Звіт з практики має містити відомості про виконання студентом/студенткою усіх розділів програми практики та індивідуального завдання. Обов'язковим є наявність висновків і пропозицій, відповідно до змісту завдань.

Загальний рекомендований обсяг звіту повинен складати 15-20 друкованих сторінок основного тексту (без списку використаних джерел та додатків). Розділи, окремі питання звіту мають бути чітко визначені, викладені в логічній послідовності і відображати реальний стан роботи підприємства і зібраних студентами-практикантами матеріалів. Таблиці, ілюстративний матеріал, додатки повинні бути змістовними і оформлені відповідно до стандартів виконання письмових робіт у вищій школі.

Мова звіту – державна, стиль – науковий, чіткий, без орфографічних та синтаксичних помилок, послідовність – логічна. Пряме переписування у роботі матеріалів із літературних джерел є неприпустимим.

Робота має бути виконана у вигляді стандартного текстового файлу, створеного в редакторі Microsoft Word і надрукованого з одного боку сторінки стандартного білого паперу формату А – 4, орієнтація – «книжна».

Текст друкується з відступами на сторінці: зліва – 3 см; справа – 1,5 см; зверху та знизу – по 2 см. Абзацний відступ – 1,0 см.

Рекомендований шрифт виконання курсової роботи Times New Roman, розмір кегля – 14, інтервал між рядками 1,5; вирівнювання тексту – за шириною сторінки.

Текст основної частини звіту поділяють на розділи, підрозділи і пункти відповідно до структури програми практики.

Заголовки структурних частин «ЗМІСТ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» друкують великими літерами по центру. Заголовки підрозділів друкують маленькими літерами (крім першої великої) з абзацного відступу. Крапку в кінці заголовка не ставлять, жирним не виділяються. Відстань між заголовком розділу та заголовком підрозділу повинна дорівнювати 2 інтервалам. Заголовки підрозділів друкують маленькими літерами (крім першої великої) з абзацного відступу в розбивку в підбір до тексту.

Між текстом та наступним підрозділом слід робити 1 інтервал, а от новий розділ починати треба з нової сторінки.

Нумерація. Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, рисунків, таблиць, формул подають арабськими цифрами без знака «№». Першою сторінкою курсової роботи є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок роботи, другою – зміст, але на цих сторінках нумерацію не проставляють. Нумерація починається цифрою 3, яка ставиться на сторінці, де починається «ВСТУП» та закінчується на останній сторінці «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ». Номер сторінок проставляють у правому верхньому куті сторінки без крапки в кінці. Додатки не нумеруються.

Таблицю розміщують після першого згадування про неї в тексті. Таблиця повинна мати номер (наприклад, «Таблиця 1.1», тобто перша таблиця першого розділу). Слово таблиця пишеться справа, а після неї – назва посередині. Якщо таблиця має розмір, який перевищує дві сторінки, то вона виноситься у додаток.

При перенесенні таблиці на наступну сторінку слово «Таблиця» та її назву розміщують тільки над її першою частиною. Над іншими частинами пишуть слова «Продовж. табл.» і вказують номер таблиці, наприклад: «Продовж. табл.1.2».

Кожна *ілюстрація* має відповідати тексту, а текст – ілюстрації. Назви ілюстрацій розміщують внизу під зображенням, нумеруючи (наприклад, «Рис.1.2. Структура туристичного підприємства»).

Основними видами ілюстративного матеріалу є: схема, діаграма, графік, фото тощо. В текстовій частині перед ілюстрацією має бути посилання на неї, а після ілюстрації, за необхідності – її пояснення.

Якщо по тексту є *формули*, то їх слід оформити за таким зразком. Нумери формул пишуть біля правого поля аркуша на рівні відповідної формули в круглих дужках.

Додатки оформлюються як продовження роботи на наступних її сторінках, а посилання на додатки розміщують послідовно у тексті роботи (наприклад, додаток 1).

Посилання в тексті на джерела слід зазначати порядковим номером відповідного списку використаних джерел, виділеним двома квадратними дужками, наприклад, «... у працях [1-7]...», або «...[5, С.2-14]».

При оформленні звіту потрібно дотримуватись відповідних вимог: таблиці, діаграми, додатки повинні бути змістовними, мати назви, номер, одиниці виміру показників, оформлені з використанням ПК та ін. Розділи і окремі питання звіту повинні бути чітко визначені, викладені послідовно, а за змістом та структурою повинні відповідати програмі практики.

3.2. Рекомендації щодо ведення записів у щоденнику практики

Щоденник є офіційним документом, що засвідчує направлення студента на практику. Студент зобов'язаний зберігати в цілісності щоденник, не псувати та не бруднити його. У щоденнику вказується термін, вид та місце проходження практики. Студенту не дозволяється самостійно без дозволу керівника практики від Університету закреслювати та виправляти будь-які дані щодо місця практики, у даному випадку має бути виписаний новий щоденник.

Під час проходження практики студент робить відповідні записи у щоденнику. У пункті «Календарний графік проходження практики» робляться такі записи: перший стовпчик – порядковий номер запису; другий стовпчик – вид роботи, що виконувався на базі практики; третій стовпчик – час, що був затрачений на виконання певного виду роботи, четвертий стовпчик – відмітка про виконання, яку ставить самостійно студент-практикант після виконання зазначеного завдання.

Приклад оформлення календарного графіку проходження практики

№	Вид роботи	Термін виконання	Відмітка
1.	Інструктаж з техніки безпеки Ознайомлення з організаційною структурою підприємства та діяльністю підрозділів	05.04.2021 – 08.04.2021	Виконано
2.	Формування бази даних потенційних споживачів продукції підприємства, ведення переговорів та ділової переписки	09.04.2021 – 14.04.2021	Виконано

У пункті «Робочі записи під час практики» студент описує види робіт та завдань, що виконувалися ним на практиці.

Керівник від бази практики ставить підписи та печатки у щоденнику практиканта. Дві печатки ставляться на першій сторінці, які засвідчують прибуття студента на Базу практики та вибуття з неї. Третя печатка ставиться

на передостанній сторінці щоденника, де керівник від Бази практики пише також відгук про роботу практиканта, зазначає його особисті та професійні якості, виявлені під час проходження практики, його ставлення до дорученої роботи та здобуті навички під час проходження практики. Остання сторінка щоденника заповнюється науковим керівником практики від Університету, де він пише відгук про якість виконання звіту з практики та виставляє попередню оцінку. Щоденник додається до звіту та є його невід'ємною частиною.

3.3. Процедура захисту звітів практики та критерії їх оцінювання

Протягом тижня після закінчення терміну практики кафедра призначає склад комісії для захисту звітів з практики. Комісія складається з двох членів кафедри, які мають науковий ступінь і вчене звання.

Студент/студентка на захист має принести підписаний науковим керівником звіт разом з щоденником, заповненим відповідним чином. Звіт з щоденником підшиваються в папку. Після захисту звіти з практики передаються на кафедру і зберігаються в ЗВО відповідно до нормативних вимог.

Процедура захисту така: студент, звертаючись до членів комісії, називає своє прізвище та ім'я та коротко доповідає основні положення звіту з практики, зазначає місце проходження практики, дає характеристику підприємства, його діяльності, організаційної структури, становище на ринку туристичних послуг та інші дані, які були доступні практиканту. Також зазначається перелік завдань, які виконувалися студентом/студенткою на базі практики, здобуті навички під час практики.

По індивідуальному завданню студент доповідає основні положення свого дослідження, висновки та рекомендації, які були зроблені ним. Після доповіді комісія ставить питання практикантам для більш об'єктивної оцінки їхніх умінь, компетентностей, отриманих під час практики.

Комісія оцінює практику за схемою нарахування рейтингу (див. критерії оцінювання практики). Оцінка є інтегральним показником, де враховується якість написання частин звіту, захист практики та повноту відповідей на поставлені комісією запитання.

Оцінки за практику оголошуються комісією після того, як всі студенти, що з'явилися на захист, виступили перед комісією. Якщо виявиться, що звіт не відповідає вимогам оформлення та викладу матеріалу, комісія може направити його на доопрацювання.

Підсумки виробничої практики обговорюються на засіданні випускової кафедри, яка її забезпечує.

Критерії оцінювання науковим керівником змісту звіту з практики

№ п/п	Види і зміст робіт	Максимальна кількість балів	Фактична кількість балів
1	Відповідність змісту роботи календарному графіку	5	
2	Повнота розкриття питань звіту	20	
	Вступ	5	
	Розділ 1	5	
	Розділ 2	5	
	Розділ 3	5	
3	Висновки та пропозиції	10	
4	Наявність та інформативність фактичного матеріалу (статистика, ілюстрації тощо) та додатків	5	
	Всього	45	

**Нарахування балів за виробничу практику
відповідно до критеріїв**

<i>№ n/n</i>	<i>Основні параметри роботи</i>	<i>Критерії оцінювання</i>	<i>Максималь на кількість балів</i>	<i>Фактичн а кількість балів</i>
1.	Зміст звіту з виробничої практики	Відповідність змісту звіту поставленому завданню та повнота його розкриття	45	
2.	Оформлення звіту	Відповідність оформлення звіту сучасним вимогам	15	
3.	Оформлення щоденника	Відповідність змісту щоденника поставленим завданням та повнота його заповнення	15	
4.	Захист звіту з практики:			
4.1.	доповідь студента	Представлення основних результатів звіту, розкриття його змісту.	15	
4.2.	відповіді на питання	Повнота та логічність відповідей на запитання, демонстрування знань щодо глибини змісту звіту	10	
	Загальна сума балів		100	
	Оцінка за національною шкалою			

Згідно накопиченої суми балів виставляється оцінка за національною шкалою:

Проміжок за шкалою Університету (у балах)	Оцінка за національною шкалою
90 та вище	Відмінно
70-89	Добре
50-69	Задовільно
1-49	Незадовільно

ДОДАТКИ

Додаток 1

Зразок титульної сторінки звіту виробничої практики

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»
Кафедра туризму**

ЗВІТ З ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Студента/ки 4 курсу групи ТУР-19

Керівник практики:
доцент кафедри туризму,
к.е.н., доцент

(прізвище, ім'я та по батькові)

(прізвище, ім'я та по батькові)

(підпис студента)

(Дата)

(Підпис)

м. Київ – 202_ рік

Зразок змісту звіту виробничої практики

ЗМІСТ

ВСТУП.....

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА (назва).....

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРПІДПРИЄМСТВА (назва).....

 2.1. Організація туристичних подорожей.....

 2.2. Управлінська діяльність

 2.3. Планово-економічна діяльність

 2.4. Маркетингова діяльність.....

 2.5. Пропозиції щодо удосконалення діяльності турпідприємства.....

РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ЗАВДАННЯ.....

ВИСНОВКИ.....

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....

ДОДАТКИ.....

Загальна характеристика туристичного підприємства

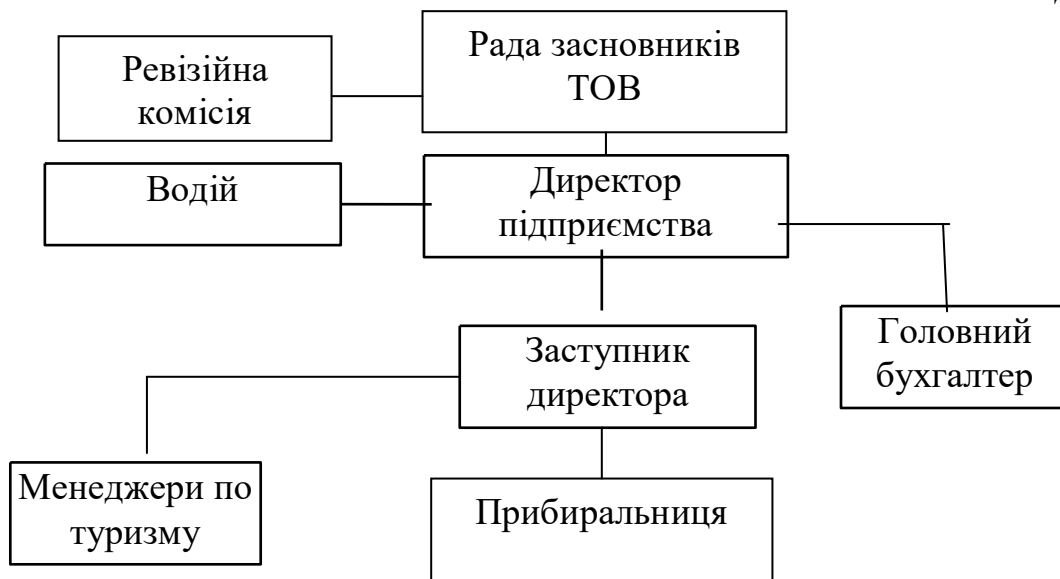
№	Показники	Характеристика
1	Назва турфірми	
2	Поштова адреса	
3	Контактний телефон	
4	Факс, електронна пошта	
5	Форма власності	
6	Статус підприємства за розміром	
7	Ліцензія на право здійснення туристичної діяльності	
8	Місцерозташування	
9	Дата відкриття	
10	Види туризму	
11	Відсоток постійних клієнтів	
12	Матеріально-технічна база підприємства	
13	Напрями туристичних подорожей	
14	Загальна чисельність персоналу	
15	Директор	
16	Партнери	

Динаміка чисельності працівників туристичного підприємства

№ пор.	Підрозділ, посада	Чисельність працівників, осіб		Відхилення	
		20.. р.	20.. р.	Абсолютне, ±	Відносне, %
1	Адміністративно-управлінський персонал, всього у тому числі				
2	Основний (операційний) персонал, всього У тому числі				
				
РАЗОМ по туристичному підприємству					

Кількісний і якісний склад працівників турфірми

Показники	Роки		Питома вага, %		Відхилення	
	20.. р.	20.. р.	20.. р.	20.. р.	Абсолютне, ±	Відносне, %
Середньооблікова чисельність працівників, осіб З них жінок чоловіків						
Чисельність працівників, які закінчили вищі навчальні заклади освіти, осіб: 1-2 рівня акредитації 3-4 рівня акредитації						
Чисельність працівників у віці 20-29 років 30-40 років						



**Рис. Організаційна структура управління
Туристичного агентства ...**

**Форми реалізації спеціальних функцій управління
на туристичному підприємстві**

Функція	Підрозділ, посада, відповідальні за виконання функції, аутсорсинг	Зміст роботи (обов'язків)	Джерело отримання інформації
Загальне управління підприємством (стратегічний рівень)			
Управління операційною (виробничою) діяльністю			
Управління безпекою			
Управління логістикою			
Управління маркетингом			
Управління кадрами			
Планування, облік і аналіз господарської діяльності			
Управління фінансами			
Управління інвестиціями			
Управління інноваціями			
Автоматизація , інформаційні технології, інформаційно-технічне забезпечення управління			
Управління зовнішньоекономічною діяльністю (за наявністю)			

Динаміка виїзних туристичних потоків туристичного підприємства, осіб

№ з/п	Країни	Роки		Відхилення	
		20.. р.	20.. р.	Абсолютне, ±	Відносне,%
1	Туреччина				
2	Єгипет				
3	ОАЕ				
	...				
	Всього				

Структура туристів за метою відвідування, що обслуговувалися туристичним підприємством

Мета відвідування	Роки		Частка, %		Зміни у структурі
	2020	2021	2020	2021	
Службова, ділова, навчання					
Рекреаційний відпочинковий					
Рекреаційний лікувально-оздоровчий					
Подієвий туризм					
Спеціалізований туризм					
Інше					
Всього обслуговано туристів					

**Прейскурант цін на послуги виїзного туризму
туристичного підприємства у звітному році**

№ з/п	Назва туру	Перелік послуг	Ціна туру, \$	Ціна 1 турс-дня, \$/д
1	Німеччина	авіа; 7 діб	490	32
2	Австрія	авіа; 7 діб; готелі 3-4*	320	45
3	Франція	авіа.; 7 діб; готелі 3,4,5*; н/п	660	94
4	Італія	авіа; 8 діб; гот.3,4,5*; панс.	550	68
5	Кариби	авіа; 7 діб; готель 3*; сніданок	963	138
6	Індійський океан	авіа; 10 діб; гот.3,4*; панс.	1300	130

**Середня вартість туру туристичного підприємства
за напрямками подорожей, грн.**

№ п/п	Країни	Роки		Абсолютне відхилення,±	Темп приросту, %
		2020 р.	2021 р.		
1.	Туреччина				
2.	Єгипет				
3.	ОАЕ				
	...				

**Структура туристів, що обслуговувались туристичним підприємством,
за метою відвідування**

Мета відвідування	Роки		Питома вага, %		Зміни у структурі
	20..	20..	20..	20..	
Службова, ділова, навчання					
Дозвілля, відпочинок					
Лікування					
Спортивний туризм					
Спеціалізований туризм					
Інше					
Всього обслуговано туристів					

**Прейскурант цін на послуги закордонного туризму
туристичного підприємства у звітному році**

№ з/п	Назва туру	Перелік послуг	Ціна туру, \$	Ціна 1 турс-дня, \$/д
1	Німеччина	авіа; 7 діб	490	32
2	Австрія	авіа; 7 діб; готелі 3-4*	320	45
3	Франція	авіа.; 7 діб; готелі 3,4,5*; н/п	660	94
4	Італія	авіа; 8 діб; гот.3,4,5*; панс.	550	68
5	Кариби	авіа; 7 діб; готель 3*; сніданок	963	138
6	Індійський океан	авіа; 10 діб; гот.3,4*; панс.	1300	130

**Середня вартість туру туристичного підприємства
за напрямками подорожей, грн.**

№ п/п	Країни	Роки		Абсолютне відхилення,±	Темп приросту, %
		20.. р.	20.. р.		
1.	Туреччина				
2.	Єгипет				
3.	ОАЕ				
	...				

Характеристика системи маркетингу туристичного підприємства

Елементи комплексу маркетингу	Характеристика	Вартість	Переваги	Недоліки
Продуктова політика				
Цінова політика				
Комунікаційна політика				
Збутова політика				

Сильні й слабкі сторони підприємства

Напрямок діяльності	Сильні сторони	Слабкі сторони
Операційна діяльність	<ol style="list-style-type: none"> 1. Високий рівень надання послуг. 2. Ефективна система контролю за якістю. 3. Можливість впровадження нових наукових досягнень. 4. Можливість розширення виробничих потужностей. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Велика трудомісткість. 2. Вузький асортимент послуг. 3. Швидке застарівання техніки та технологій.
2. Кадрова діяльність	<ol style="list-style-type: none"> 1. Власна база професійної підготовки. 2. Природне обмеження мобільності населення. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Застарілі системи управління персоналом і стимулювання праці. 2. Висока плинність серед найкваліфікованіших і працездатних працівників
3. Інноваційна діяльність	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наявність відповідної бази для ведення науково-дослідної роботи 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дефіцит коштів. 2. Орієнтування НДР на повсякденні запити
4. Маркетинг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ефективні канали розповсюдження і переміщення інформації. 2. Цінові переваги на ринку 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Високі витрати. 2. Відсутність коштів на більш досконале вивчення ринку
5. Управління	<ol style="list-style-type: none"> 1. Комплексне керівництво 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Орієнтація на командні методи. 2. Складність організаційної структури. 3. Не визначені цілі і стратегія розвитку підприємства
6. Фінанси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наявність прибутку 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Інфляційне обезцінювання накопичень. 2. Недостатня кількість обігових коштів

Бальна оцінка головних позицій підприємства

Показники	Підприємство «.....»
Місцерозташування	
Популярність серед населення	
Частка ринку,%	
Основні споживачі	
Рівень професіоналізму персоналу	
Якість послуг	
Асортимент турів	
Якість рекламних засобів	
Цінова політика	
Узагальнюючий показник конкурентоспроможності	
<i>Місце в конкурентній боротьбі</i>	

Програма заходів щодо удосконалення діяльності туристичного підприємства «.....»

Зміст	Терміни впровадження		Виконавці
	Початок	Кінець	
1.Проведення аналізу та контролю за рівнем витрат підприємства, пошук шляхів економії ресурсів			Працівники відділу бухгалтерії
2. Проведення підвищення кваліфікації менеджерів з напрямів для роботи з програмою «Само-тур»			Заступник директора
3. Запровадження комп'ютерної програми «Само-тур»			Заступник директора
4. Встановлення знижок на послуги туристичного підприємства			Головний бухгалтер, бухгалтер-касир
5. Розміщення інформації про знижки на туристичні продукти			Маркетолог
6. Проведення маркетингових досліджень та визначення потенційного попиту споживачів на ринку			Маркетолог
7. Розробка рекламного бюджету			Маркетолог

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
З ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

(спеціальність 242 «Туризм», ОПП «Туризм»
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти)

Укладачі:

Мелько Людмила Федорівна

Уварова Ганна Шевкетівна

Гаврилюк Світлана Павлівна

Карюк Вікторія Іванівна

Міхо Олена Іванівна

Сокол Тетяна Георгіївна

Електронне видання

ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК»
місто Київ, вулиця Табірна, 30-32
тел.: (044) 455-69-80
e-mail: Print@krok.edu.ua