

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ ТА БІЗНЕС-ОСВІТИ

**Кафедра технологій та організації туризму і готельно-
ресторанної справи**

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

**для проходження виробничої практики студентів денної та заочної форм
навчання**

галузі знань 1401 «Сфера обслуговування»

напряму підготовки 6.140103 «Туризм»

Умань–2016

*Затверджено на засіданні кафедри технологій та організації туризму і
готельно-ресторанної справи*

Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини

(протокол № 1 від «30» серпня 2016 року)

Рецензенти:

О.А. Кузьменко, к.е.н, доцент кафедри маркетингу та управління бізнесом;

І.М. Поворознюк, к.е.н, доцент кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи;

Р.П. Мудрак, д.е.н., професор кафедри маркетингу Уманського національного університету садівництва;

Упорядник:

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

Методичні рекомендації для проходження виробничої практики студентами галузі знань 1401 «Сфера обслуговування» напряму підготовки 6.140103 «Туризм» / Н.М. Осьмьоркіна (упорядник). – Умань: УДПУ, 2016. – 35 с.

Зміст

Вступ.....	3
Мета, зміст і завдання практики.....	4
Обов'язки студентів під час проходження практики.....	6
Зміст практики та методичні рекомендації.....	7
Форми і методи контролю.....	13
Критерії оцінювання результатів практики.....	13
Список використаних джерел.....	15
Додатки.....	20

ВСТУП

Практична підготовка студентів є складовою частиною освітнього процесу і спрямована на оволодіння студентами системою професійних вмінь і навичок, а також первинним досвідом професійної діяльності, і має сприяти саморозвитку студента. Практична підготовка покликана не тільки забезпечити формування професійних вмінь, але й професійного мислення фахівця з туризму.

Виробнича практика для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм» проводиться згідно навчального плану на четвертому курсі навчання.

Виробнича практика виступає невід'ємною складовою процесу підготовки бакалаврів у вищих навчальних закладах. Вона розглядається як форма адаптації студентів до умов та характеру майбутньої професії. Під час виробничої практики поглиблюються та закріплюються теоретичні знання зі спеціальних туристських та загальноекономічних дисциплін, збирається та опрацьовується матеріал для написання звітів, матеріал використовується для написання курсових, дипломних проектів.

Під час практики студенти повинні адаптуватися до виробничих умов, брати активну участь у діяльності підприємства, знаходити резерви вдосконалення його діяльності. Організація проходження практики передбачає наявність високого рівня знань у студентів з вивчених предметів.

Студенти на практиці відпрацьовують навички функцій таких первинних посад: турагент, помічник менеджера турпідприємства.

Базами практики є провідні турагенти і туроператори України і заклади, що є складовими туристичної індустрії.

Умови роботи студента-практиканта регламентуються прийнятими на підприємстві правилами внутрішнього трудового розпорядку, графіком роботи і чинним законодавством.

МЕТА, ЗМІСТ І ЗАВДАННЯ ПРАКТИКИ

Виробнича практика є логічним продовженням навчальних курсів, що розглядають питання організаційної, планово-економічної, маркетингової та управлінської діяльності підприємств туристичної індустрії.

Головною 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 туристичних підприємствах; набуття професійних умінь і навичок для прийняття самостійних рішень під час конкретних ситуацій, що виникають на попередньо вказаних підприємствах в сучасних умовах.

Основні завдання практики:

- оволодіння студентами сучасними методами, формами організації праці в галузі майбутньої професії, тобто в галузі туризму;
- формування на базі одержаних під час теоретичного навчання знань, професійних умінь і навичок для прийняття самостійних рішень під час конкретної роботи чи виконання функціональних обов'язків відповідно до кваліфікаційного рівня в реальних виробничих умовах на туристських підприємствах;
- формування потреби систематично поповнювати знання та творчо їх застосування у практичній діяльності;
- збір, обробка, аналіз та систематизація фактичного матеріалу для написання звіту.

За результатами практики студенти повинні **знати**:

- законодавчі та інструктивні документи в сфері туризму;
- організаційну структуру туристського підприємства;
- сучасні форми та методи організації туристської діяльності;
- стандарти якості туристських та готельних послуг;
- взаємовідносини туристичного підприємства з постачальниками та споживачами туристських послуг;

- зміст професійної діяльності фахівців з туризму;
- специфіку надання окремих туристських послуг;
- специфіку організації різних видів подорожей.

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

вміти:

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

Загальну організацію та контроль за проведенням навчальної практики здійснює керівник практики від ВНЗ. Закріплення студентів за базами практики та призначення керівників від кафедри оформлюється наказом ректора університету.

Керівник практики від кафедри: оцінює стан та відповідність бази практики основним вимогам та готовності для приймання студентів; проводить інструктивні збори студентів, які направляються на практику; надає студентам-практикантам необхідні документи для направлення на базу практики, програму, щоденник, календарний план, індивідуальне завдання; повідомляє студента про систему звітності з практики, прийняту на кафедрі, а саме: порядок подання письмового звіту, стандарти оформлення завдання; перевірка звітів з практики і допуск їх до захисту; підготовка і подання завідувачу кафедри письмового звіту про проведення практики студентів із зауваженнями та пропозиціями для розгляду на засідання кафедри.

ОБОВ'ЯЗКИ СТУДЕНТІВ ПІД ЧАС ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ

Під час проходження практики студенти зобов'язані:

- до початку практики одержати у керівника практики всі необхідні документи і консультативну інформацію щодо їхнього оформлення;
- своєчасно прибути на об'єкт практики і забезпечити роботу на місці відповідно до отриманих завдань;
- регулярно відвідувати консультації на кафедрі;
- у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені програмою практики і вказівками її керівників;
- нести відповідальність за виконану роботу;
- вчасно скласти звіт з практики;
- захистити звіт з практики у встановлений термін;
- при порушенні студентами-практикантами трудової дисципліни, правил внутрішнього розпорядку, техніки безпеки та інших норм, на них за наказом керівника підприємства може бути накладено стягнення, про що повідомляється директору інституту та на кафедру.

Виробнича практика студентів ВНЗ проводиться на підприємствах туристичної індустрії, в навчально-виробничих підприємствах незалежно від

форм власності, типів господарської діяльності, організаційно-правового статусу, які є юридичними особами. На підприємствах, обраних об'єктами практики повинні застосовуватися передові форми та методи управління і організації планово-економічної роботи, маркетингової діяльності, а також впроваджуватися прогресивні технології виробництва, організації праці та управління; працювати висококваліфіковані фахівці, які здатні створити відповідні умови студентам у здобутті професійних навичок.

ЗМІСТ ПРАКТИКИ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

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

Характеристика підприємства

Студент повинен охарактеризувати підприємство за такими пунктами:

- форма власності, статус підприємства за розміром
- організаційно-правова форма;
- установчі документи (статут та інші);
- ліцензія на право здійснення даного виду діяльності;
- організаційна структура підприємства включаючи структуру підрозділів;
- матеріально-технічна база підприємства;
- кадрове забезпечення підприємства.

Зміст завдань щодо організації роботи підприємств готельного господарства (у разі проходження практики на зазначених підприємствах)

Завдання 1

Для успішного виконання завдання пункту студент повинен дослідити організацію основних груп приміщень:

- Характеристика номерного фонду готелю.

- Організація приміщень для побутового обслуговування на поверсі.
- Організація нежитлових груп приміщень:
 - а) організація приміщень адміністрації;
 - б) організація приміщень вестибюльної групи;
 - в) організація приміщень господарського і складського призначення;
 - г) організація приміщень культурно-масового призначення;
 - д) організація приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування.

Завдання 2

Студент повинен вивчити організацію та технологію обслуговування гостей підприємства готельного господарства за наступними напрямками:

- Організація бронювання місць в готелі;
- Прийом та реєстрація індивідуальних туристів та туристичних груп;
- Автоматизація робочого місця адміністратора, порт'є;
- Технологія обслуговування на поверсі;
- Організація надання додаткових послуг в готелі;
- Організація виїзду гостей з готелю.

Зміст завдань щодо організації роботи підприємств ресторанного господарства (у разі проходження практики на зазначених підприємствах)

- Тип, категорія підприємства ресторанного господарства;
- Розташування, оснащеність, режим роботи;
- Методи обслуговування, що використовуються в підприємстві ресторанного господарства;
- Організація надання додаткових послуг в підприємстві ресторанного господарства;
- Технологія обслуговування в підприємствах ресторанного господарства
- Види посуду, приборів, білизни;
- Види сервіровок столів;
- Технологія подачі страв, напоїв;
- Обслуговування клієнтів;

- Технологія обслуговування бенкетів і прийомів.

Зміст завдань щодо організації роботи туристичних підприємств (у разі проходження практики на зазначених підприємствах)

Місце практики: відділ організації туристичних подорожей, операційний відділ, фронт- та (чи) бек-офіси фірм-туроператорів, фірма-турагент.

Завдання 1

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

- охарактеризувати 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, удосконаленні технології та організації турів.

Завдання 2

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

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

Дати рекомендації щодо поліпшення роботи по залученню туристів туристичним підприємством.

Завдання 3

З метою оволодіння практичних навичок технології організації туристичних подорожей студент 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 турпослуг; облік та контроль туристичного обслуговування. Навести приклади документального оформлення всіх вищезазначених процесів;
- вивчити роботу туристичного підприємства по наданню основних, додаткових та спеціалізованих туристичних послуг;
- вивчити роботу туристичного підприємства наданню транспортних послуг туристам: охарактеризувати види транспорту, що використовуються для організації туристичного обслуговування,

умови перевезення, залізно-дорожнім, авіа-, авто- та морським (річковим) транспортом;

- вивчити роботу туристичного підприємства (фірми) по наданню паспортно-візових послуг: робота з державними та консульськими установами по наданню паспортних послуг; робота з посольствами іноземних держав по акредитації та оформленню 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 охарактеризувати роботу туристичної фірми по забезпеченню безпеки туристичних подорожей;
- вивчити організацію роботи по документальному оформленню груп та індивідуальних туристів на виїзд за кордон та подорожей по Україні;

ПЛАН-ГРАФІК ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

№ з/п	Зміст роботи	Кількість годи	Бали
	Ознайомлення з метою, завданнями виробничої практики та правилами техніки безпеки	12	0-5
	Загальне ознайомлення з базою практики	12	0-5
	Вивчення установчих документів бази практики і колективного договору	19	0-5
	Характеристика підприємства (установи) – бази практики.	26	0-5
	Вивчення та аналіз діяльності бази практики	26	0-5
	Участь у практичній роботі підприємства (установи)	19	0-5
	Збирання, аналітичне опрацювання, систематизація матеріалів згідно із завданнями практики	33	0-15
	Написання та оформлення звіту	33	0-25
	Вчасна подача звіту на кафедру	*	0-10
	Захист практики	*	0-20
	Загальна кількість годин	180	100

Після закінчення терміну початкової практики, студенти звітують про виконання програми та індивідуального завдання. Звіт має відображати результати теоретичної та практичної діяльності студента впродовж

виробничої практики. Звіт оформлюється протягом періоду проходження практики.

Звіт виконується на папері формату А4.

Поля: ліворуч – 3 см, праворуч – 1,5 см, зверху – 2 см, знизу - 2 см.

При написанні звіту з використанням комп'ютерного набору використовується 1,5 інтервал, шрифт Times New Roman, кегль - 14 пт, абзац – 1,25 см. Текст пишеться на одній стороні аркуша.

Робота повинна бути виконана друкованим способом.

Обсяг роботи – 35-40 сторінок (без додатків).

Заголовки структурних частин звіту: ЗМІСТ, ВСТУП, РОЗДІЛ, ВИСНОВКИ, СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ, ДОДАТКИ друкують великими літерами (розмір кегля 14), вирівнювання по ширині.

До тексту звіту додаються відповідні додатки (посадові обов'язки, штатний розклад, графіки, таблиці, бланки документів тощо). Додатки оформлюються як продовження звіту на наступних сторінках. Кожен додаток починається з нової сторінки. У правому верхньому кутку розміщується слово «Додаток». Додатки нумеруються з посиланням на них в основному тексті звіту.

Додатки слід позначати послідовно великими літерами української абетки (за винятком літер Г, Г, Є, І, Ї, Й, О, Ч, Ь, Я).

Складові звіту з практики:

1. Титульний лист
2. Щоденник проходження практики
3. Характеристика від керівника бази практики із його підписом, що затверджений печаткою
4. Основна частина
5. Список використаної літератури
6. Додатки (статистичні матеріали, фінансові звіти, схеми, нормативно-правові документи)

Звіти, які не відповідатимуть означеним вимогам, повертатимуться на доопрацювання.

Оформлення звіту є обов'язковою умовою складання заліку з виробничої практики та переведення на наступний курс.

Студент допускається до складання диференційованого заліку з виробничої практики у разі виконання програми практики в повному обсязі.

ФОРМИ І МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

На кафедрі технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи під час проходження практики студентами використовується система поточного та підсумкового контролю виконання окремих розділів та усієї програми практики.

Робота студентів контролюється керівниками практики від підприємства та кафедри.

Керівники проводять контроль за відвідуванням студентами баз практики, дотриманням ними режиму роботи, а також проходження практики відповідно до встановленого графіку, що фіксується студентами в щоденниках з практики та підтверджується підписом керівника практики від підприємства кожен день. Перевіряються поточні записи з виконаних питань програми, а також підсумковий звіт з практики.

Звіт про практику здається на кафедру протягом п'яти днів після повернення студента з практики.

Захист з практики проходить перед спеціально призначеною комісією з двох-трьох осіб за участю викладача – керівника практики від інституту.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ПРАКТИКИ

Процес оцінювання знань студентів включає:

- перевірку керівниками практики щоденника, індивідуального плану-графіку та звіту з практики і написання відгуку;
- захист звіту студентом перед комісією.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ECTS	Значення оцінки ECTS	Критерії оцінювання	Рівень компетентості	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно	Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить та опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні обдарування і нахили	Високий (творчий)	зараховано
82-89	B	дуже добре	Студент вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна	Достатній (конструктивно-варіативний)	
75-81	C	добре	Студент вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок		
69-74	D	задовільно	Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких є значна кількість суттєвих	Середній (репродуктивний)	
60-68	E	достатньо	Студент володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання семестрового контролю	Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу	Низький (рецептивно-продуктивний)	не зараховано
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням залікового кредиту	Студент володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів		

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основні:

1. Закон України «Про туризм» // Відомості Верховної Ради України. – 2011. - №31. – К.: Видавництво Верховної Ради. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
2. Аналітичний огляд туристичного ринку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tour.bigmir.net>.
3. Балабанов, Г.В. Територіальний соціально-економічний моніторинг в Україні [Текст]: /Г.В. Балабанов, В.В. Вишневський. – К.: Нора-друк, 2012. – 58 с.
4. Гаврилюк, С.П. Методичні підходи визначення конкурентоспроможності готельних підприємств [Текст]: / С.П.Гаврилюк // Вісник Київського державного торгово-економічного університету. – №2 – 2010. – С.50-59.
5. Герасименко, В.Г. Основы туристического бизнеса: учебн. пособие [Текст]: / В.Г. Герасименко. – Одесса, Черноморье, 2013. – 160 с.
6. Герасименко, В.Г. Стратегія розвитку підприємницького потенціалу в туристичних регіонах України [Текст]: // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. праць: статті /В.Г. Герасименко, С.Г. Нездойминов. – Одеса: ОДЕУ, 2011. – Вип. 30.– С.64-70.
7. Державне агентство України з туризму та курортів [Текст]: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>.
8. Дядечко Л.П. Экономика предприятий туристического бизнеса: конспект лекций [Текст]: /Л.П. Дядечко. – Д.: ДИТБ, 2010. – 156с.
9. Кифяк, В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні [Текст]: /В.Ф.Кифяк. – Чернівці: Книги-XXI, 2009. – 300с.
10. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм [Текст]: /Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М.: ЮНИТИ, 2005 – 483с.
11. Лифиц, И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг [Текст]: / И.М. Лифиц. – М.: Юрайт, 2011. – 193с.

12. Любіцева, О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) [Текст]: – 3-е вид., перероб. /О.О. Любіцева. – К.: Альтпрес, 2013. – 436с.
13. Методика розрахунків обсягів туристичної діяльності. Затверджено Наказом Державної туристичної адміністрації України, Державного комітету статистики України №142/394 від 12.11.2003р. №1282-IV //Офіційний вісник України. – 2003. - №50. – Ст.2600. – С.34-55.
14. Моніторинг основних показників соціально-економічного розвитку регіонів України [Текст]: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukr.export.gov.ua/i/imgsupload/sesr_12_2015.pdf .
15. Послуги громадського харчування: Збірник нормативних документів. – Х.: Харківський державний центр стандартизації, метрології та сертифікації, 2014. – 300 с.
16. Послуги з туризму. Відділ справлення ПДВ на внутрішньому ринку Головного управління непрямих податків ДПА України // Налоги и бухгалтерский учет. – 2014. - № 18. – С. 19-20.
17. Смірнов, І.Г. Особливості логістичного підходу до сталого розвитку туризму в Україні (регіональний аспект) [Текст]: /І.Г.Смірнов // Науковий вісник ЧТЕІ. – Вип. IV, Ч.І. – 2010. – С.44-48.
18. Сорока, С.В. Значение информационных систем управления для гостинично-туристических комплексов / С.В. Сорока // Праці Міжнародного конгресу "Проблеми інформатизації рекреаційної та туристичної діяльності в Україні: перспективи культурного та економічного розвитку". – Трускавець. - 2000 . - С. 235-237.
19. Статистичний щорічник України за 2000-2015 рік. – К.: Держ. ком. стат. Укр., 2015. – 560 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://ukrstat.org/uk/druk/publicat/.../Arch_Ukr .htm.
20. Статистична інформація. Основні показники суб'єктів господарської діяльності України за 2000-2014 р. [Текст]: [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua
21. Статистична інформація. Основні показники суб'єктів готельно-

ресторанної сфери України за 2009-2014 рр [Текст]: [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua

22. Стеченко, Д.М. Наукова парадигма регіонології туризму [Текст]: /Д.М.Стеченко // Науковий вісник ЧТЕІ. – Вип. IV, Ч.І. – 2012. – С.38-43.

23. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство: учебник. [Текст]: / Уокер Дж. Р.// Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 2009 – 463с.

24. Холловой, Дж. К. Туристический бизнес: пер.с 7-го англ. изд. [Текст]: /Дж. К.Холловой, Н.Тейлор – К.: Знання, 2012. -798с.

25. Цибух, В. Туризм в Україні : проблеми та перспективи [Текст]: /В. Цибух // Економіст. - 2010. - № 6 . - С. 34-35

Додаткові:

26. Артеменко, В.Б. Соціально-економічний моніторинг регіонів обласного рівня: концепція та методичний інструментарій [Текст]: / В.Б. Артеменко// Регіональна економіка. – 2010. - №3. – С.87-94.

27. Аналіз динаміки та головні тенденції розвитку туризму: [Електронний ресурс] //Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів України. – Режим доступу: www.tourism.gov.ua.

28. Аналіз інформаційних систем оброблення даних готельно-ресторанної сфери [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbu.gov.ua/portal.

29. Державна служба статистики. Санаторно-курортні та оздоровчі заклади (2000-2014рр.) [Текст]: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>..

30. Джордж, С. Управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в успешных компаниях [Текст]: / С. Джордж. – СПб.: Виктория плюс, 2014. – 256с.

31. Крайник, О.П. Економічний розвиток регіону: монографія [Текст]: /О.П. Крайник: за ред. Акад. НАН України М.І. Долішного. – Львів: Ліга-Прес, 2012. – 294с.

32. Міхайлюк, О.Л. Критерії оцінки інвестиційної привабливості Одеської області [Текст]: // Науковий вісник: зб. наук. праць /О.Л. Міхайлюк, Л.В. Сухіна. – Одеса: ОДЕУ, 2008. -№2 (58). – С.3-13.
33. Самарцев Е. Методика ценообразования в гостиничном и ресторанном бизнесе – мировая практика /Е Самарцев // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2014. - № 5. – С. 69-72.
34. Ткаченко, Н.І. Концептуальні формування механізму управління в готельній сфері [Текст]: /Н.І.Ткаченко // Науковий вісник ЧТЕІ КНТЕУ. – Вип.IV, Ч.I. – Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ. – 2012. – С.209-212.
35. Тур-калейдоскоп [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tour-journal.do.am>.
36. Уманець, Т.В. Методика розрахунку індексів економічного розвитку підприємств готельного бізнесу [Текст]: /Т.В.Уманець, А.З.Підгорний. – Одеса: ОДЕУ, 2009. – 44с.
37. Шаптала, О. Готельно-ресторанна сфера України: шляхи формування, проблеми і перспективи розвитку [Текст]: /О. Шаптала //Вісник ІАДУ при Президентіві України. – 2013. - №4. – С.254-260.
38. Шпарик М. Готельне господарство м. Києва буде працювати по європейським стандартам [Текст]: / М. Шпарик // Туристичні новини. – 2013. – № 6. – С. 25-32.
39. Larry, Dwyer. International Handbook on the Economics of Tourism [Text] : – Publisher: Edward Elgar Publishing. - 2010. – 495p. – ISBN I –8–5278–893– 3.
40. Tourist Association of Ukraine [Electronic resource]. – Access: <http://www.tau.org.ua/info3.htm>.
41. William, F. Theobald. Global Tourism. Third Edition [Text]: /F.William//. – Publisher : Butterworth–Heinemann; 3 ed.. – 2014. – 588 p.– ISBN 07–506–778–99.

Зразок титульної сторінки звіту
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
ПАВЛА ТИЧИНИ**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ ТА БІЗНЕС-
ОСВІТИ**

**Кафедра технологій та
організації туризму
і готельно-ресторанної справи**

ЗВІТ

з проходження виробничої практики

В _____

(назва організації)

Студента(ки) __ курсу __ групи
напряму підготовки «Туризм»

П.І.Б.

Керівник практики (від
університету):

П.І.Б.

Керівник практики (від бази
практики):

П.І.Б.

Умань (рік)

Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

ЩОДЕННИК ПРАКТИКИ

(вид і назва практики)

студента _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти _____

Кафедра _____

Освітньо-кваліфікаційний рівень _____

Напрямок підготовки _____

Спеціальність _____

(назва)

_____ курс, група _____

Студент _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

Прибув на підприємство, організацію, установу

Місце печатки

„_____” _____ 20__ року

(підпис)

(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

Вибув з підприємства, організації, установи

Місце печатки

„_____” _____ 20__ року

(підпис)

(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

Календарний графік проходження практики

№ з/п	Назви робіт	Тижні проходження практики					Відмітки про виконання
		I	II	III	IV	V	
		3	4	5	6	7	8

Керівник практики від УДПУ

(підпис) (прізвище та ініціали)

від підприємства, організації, установи

(підпис) (прізвище та ініціали)

**Висновок керівника практики від вищого навчального закладу про
проходження практики**

Дата складання заліку „____” _____ 20__ року

Оцінка:

за національною шкалою _____

(словами)

кількість балів _____

(цифрами і словами)

за шкалою ECTS _____

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН-ГРАФІК

роботи студента-практиканта __ курсу, групи _____ на період проходження
_____ практики на туристичному
підприємстві з _____ по _____

№ з/п	<i>Зміст і види роботи</i>	Термін виконання	Відмітка про виконання
1. Характеристика туристичного підприємства (бази практики)			
1.1.	Загальна характеристика туристичного підприємства: назва, місце розташування фірми; рік створення, організатори; форма власності.		
1.2	Структурні підрозділи туристичного підприємства, штатний розклад, посадові інструкції працівників туристичного підприємства.		
1.3	Основні напрямки діяльності туристичного підприємства.		
1.3.1.	Характеристика виду діяльності туристичного підприємства у відповідності до виданої ліцензії.		
1.3.2.	Форми організації поїздок: індивідуальний і груповий туризм.		
1.3.3.	Географія подорожей (країни, міста) за видами (внутрішній, виїзний, в'їзний) та типами (метою) туризму.		
2. Технологія діяльності туристичного підприємства			
2.1	Вивчення технологічного процесу виробництва туристичних послуг		
2.2.	Технологія проектування туру.		
2.3.	Партнерські відносини туристичного підприємства.		
2.4.	Умови бронювання туристичних послуг.		
2.5.	Розробка технологічної документації (технологічна картка маршруту, графік завантаження туристичного підприємства, інформаційний листок до путівки туристської подорожі, програма туру, схема маршруту).		
2.6	Визначення вартості туру.		
2.7.	Робота зі спеціальними джерелами інформації в процесі виробництва туристичних послуг.		
3. Вивчення технологічного процесу реалізації туристичних послуг			
3.1.	Технологія визначення каналів збуту туристичного продукту.		
3.2.	Умови співпраці з посередниками (агентською мережею тощо).		
3.3.	Процес бронювання туру клієнтом.		
3.4	Умови розрахунків з партнерами (з постачальниками, з агентами).		
3.5.	Використання методів стимулювання продажів.		
3.6.	Технологія обліку реалізації туристичних послуг.		
3.7.	Підготовка туристської документації (ваучер, договір та туристське обслуговування, оформлення розрахунків з клієнтом; програма обслуговування туристів; інформаційний лист або пам'ятка туриста тощо).		
3.8.	умови страхування туристів.		
3.9.	Робота фірми щодо оформлення туристичних		

	формальностей.		
3.10	Технологія роботи зі спеціальними джерелами інформації в процесі реалізації туристичних послуг.		
4. Вивчення технологічного процесу споживання туристичних послуг			
4.1.	Поняття гостинності в процесі обслуговування.		
4.2.	Технологія після продажного обслуговування.		
4.3.	Умови контролю якості наданих послуг.		
4.4.	Надати свої пропозиції щодо поліпшення умов та методів технології діяльності туристичного підприємства.		

Керівник практики від УДПУ _____

(підпис)

(прізвище та ініціали)

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН-ГРАФІК

роботи студента-практиканта __ курсу, групи _____ на період проходження
_____ практики на готельно-
ресторанному підприємстві з _____ по _____

№ п/п	Етапи роботи	Кількість робочих днів
1.	Загальна характеристика закладу готельно-ресторанного господарства та його організаційно-управлінська структура	
1.1.	Нормативно-правове регулювання діяльності	
1.2.	Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість	
1.3.	Організаційно-управлінська структура	
1.4.	Основні служби закладу, їх характеристика і взаємозв'язок	
1.5.	Матеріально-технічне та продовольче забезпечення	
2.	Організація і управління закладом готельного господарства	
2.1.	Організація та управління службою приймання та розміщення	
2.2.	Організація та управління поверховою службою	
2.3.	Організація надання додаткових послуг	
2.4.	Функціональні обов'язки органів управління закладом готельного господарства	
3.	Організація і управління закладом ресторанного господарства	
3.1.	Організація послуг харчування проживаючих	
3.2.	Характеристика меню, преїскурантів та виробничої програми	
3.3.	Загальна характеристика виробничо-торгівельних приміщень та їх взаємозв'язок	
3.4.	Організація виробничої системи	
3.5.	Організація обслуговуючої системи	
3.6.	Функціональні обов'язки органів управління закладом ресторанного господарства	
4.	Дослідження основних економічних результатів господарської діяльності	
4.1.	Аналіз виконання експлуатаційної програми та прогнозування обсягу пропозиції послуг підприємства	
4.2.	Аналіз і планування товарообігу підрозділів ресторанного господарства і торгівлі готельного підприємства	
4.3.	Аналіз і планування основних фондів підприємства	
4.4.	Аналіз і планування показників з праці готельно-ресторанного комплексу	
4.5.	Аналіз і планування доходів підприємства	
4.6.	Аналіз і планування поточних витрат підприємства	
4.7.	Аналіз і планування фінансових ресурсів готельно-ресторанного комплексу	
5.	Розробка пропозицій щодо удосконалення діяльності підприємства	

Керівник практики від УДПУ _____

(підпис)

(прізвище та ініціали)

**ПРИКЛАДИ ОФОРМЛЕННЯ БІБЛІОГРАФІЧНОГО ОПИСУ В СПИСКУ
ДЖЕРЕЛ, ЩО НАВОДЯТЬ В РОБОТІ**

Характеристика джерела	Приклад оформлення
<p>Монографії: (один автор)</p>	<p>Бжезінський З. Вибір: світове панування чи світове лідерство / Збігнев Бжезінський; [пер. з англ. А. Іщенка]. – К.: Вид.дім «Києво-Могилянська академія», 2006. – 203 с.</p> <p>Василій Великий. Гомілії / Василій Великий; [пер. з давньогрец. Л. Звонська]. – Львів: Свічадо, 2006. – 307 с. – (Джерела християнського Сходу. Золотий вік патристики IV–V ст.; № 14).</p> <p>Коренівський Д.Г. Дестабілізуючий ефект параметричного білого шуму в неперервних та дискретних динамічних системах / Коренівський Д.Г. – К.: Ін-т математики, 2006. – 111 с. – (Математика та її застосування) (Праці / Ін-т математики НАН України; Т. 59).</p>
<p>Два автори</p>	<p>Матяш І.Б. Діяльність Надзвичайної дипломатичної місії УНР в Угорщині: історія, спогади, арх. док. / І. Матяш, Ю. Мушка. – К.: Києво-Могилян.акад., 2005. – 397, [1] с. – (Бібліотека наукового щорічника «Україна дипломатична»; вип. 1).</p> <p>Ромовська З.В. Сімейне законодавство України / З.В. Ромовська, Ю.В. Черняк. – К.: Прецедент, 2006. – 93 с. – (Юридична бібліотека. Бібліотека адвоката) (Матеріали до складання кваліфікаційних іспитів для отримання Свідоцтва про право на заняття адвокатською діяльністю; вип. 11).</p> <p>Суберляк О.В. Технологія переробки полімерних та композиційних матеріалів: підруч. [для студ. вищ. навч. закл.] / О.В. Суберляк, П.І. Баштанник. – Львів: Растр-7, 2007. – 375 с.</p>
<p>Три автори</p>	<p>Герасимчук Т., Киридон А., Троян С. Концептуальні основи теорії політики: Навч. посібник / Таміла Герасимчук, Алла Киридон, Сергій Троян. – Рівне: видавець Зень О.М., 2008. – 307 с.</p> <p>Акофф Р.Л. Идеализированное проектирование: как предотвратить завтрашний кризис сегодня. Создание будущего организации / Акофф Р.Л., Магидсон Д., Эддисон Г.Д.; пер. с англ. Ф.П. Тарасенко. – Днепропетровск:</p>

	Баланс Бизнес Букс, 2007. – XLIII, 265 с.
Чотири автори	<p>Методика нормування ресурсів для виробництва продукції рослинництва / [Вітвіцький В.В., Кисляченко М.Ф., Лобастов І.В., Нечипорук А.А.]. – К.: НДІ «Украгпромпродуктивність», 2006. – 106 с. – (Бібліотека спеціаліста АПК. Економічні нормативи).</p> <p>Механізація переробної галузі агропромислового комплексу: [підруч. для учнів проф.-техн. навч. закл.] / О.В. Гвоздев, Ф.Ю. Ялпачик, Ю.П. Рогач, М.М. Сердюк. – К.: Вища освіта, 2006. – 478, [1] с. – (ПТО: Професійно-технічна освіта).</p>
П'ять та більше авторів	Психология менеджмента / [Власов П.К., Липницкий А.В., Лущикова И.М. и др.]; под ред Г.С. Никифорова. – [3-е изд.]. – Х.: Гуманитар. центр, 2007. – 510 с.
Колектив авторів	<p>Глобальные вызовы, угрозы и опасности современности. Приоритеты политики обеспечения национальной безопасности России / [А.В. Возжеников, М.А. Выборнов, А.Б. Малюткин, и др.]; под общ. ред. А.В. Возженикова.: Савлук М.І., Мороз А.М., Коряк А.М. / Під ред. Савлука М.І. – К.: Вид-во "Лібра", 1998. – 342 с.</p> <p>Современные международные отношения и мировая политика: Учебник / [А.В. Торкунов, И.Г. Тюлин, А.Ю. Мельвиль и др.]; Моск. гос. ин-т междунар. отношений (университет) МИД России / Отв. ред. А.В. Торкунов. – М.: Просвещение : МГИМО, 2004. – 991 с.</p>
Перекладні видання	Мишкін Ф.С. Економіка грошей, банківської справи і фінансових ринків: Підручник / Пер. з англ. [С. Панчишина та ін.]; Наук. редакція пер. С. Панчишина. – К.: Основи, 1998. – 963 с.
Багатотомні видання	<p>Історія Національної академії наук України, 1941–1945 / [упоряд. Л.М. Яременко та ін.]. – К. : Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, 2007 – . – (Джерела з історії науки в Україні).</p> <p>Ч. 2 : Додатки. – 2007. – 573, [1] с.</p> <p>Межгосударственные стандарты : каталог в 6 т. / [сост. Ковалева И.В., Рубцова Е.Ю.; ред. Иванов В.Л.]. – Львов: НТЦ «Леонорм-Стандарт», 2005 – . – (Серия «Нормативная база предприятия»).</p> <p>Т. 1. – 2005. – 277 с.</p> <p>Дарова А.Т. Неисповедимы пути Господни...: (Дочь врага народа): трилогия / А. Дарова. – Одесса: Астропринт, 2006 – . – (Сочинения : в 8 кн. / А. Дарова; кн. 4).</p> <p>Кучерявенко Н.П. Курс налогового права: Особенная часть</p>

	<p>: в 6 т. / Н. П. Кучерявенко. – Х. : Право, 2002 – . –</p> <p>Т.4 : Косвенные налоги. – 2007. – 534 с.</p>
Стандарти	<p>Графічні символи, що їх використовують на устаткуванні. Показчик та огляд (ISO 7000:2004, IDT): ДСТУ ISO 7000:2004. – [Чинний від 2006-01-01]. – К.: Держспоживстандарт України України, 2006. – IV, 231 с. – (Національний стандарт України).</p> <p>Якість води. Словник термінів: ДСТУ ISO 6107 - 1:2004 – ДСТУ ISO6107-9:2004. – [Чинний від 2005-04-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 181 с. – (Національні стьандарти України).</p>
Словники	<p>Англо-український дипломатичний словник: Понад 26 000 слів і словосполучень / [За ред. І.С. Бика]. – К.: Знання, 2006. – 579 с.</p> <p>Библиотечное дело: терминологический словарь / [сост. И.М. Сулова, Л.Н. Уланова]. – 2-е изд. – М.: Книга, 1986. – 224 с.</p> <p>Географія: словник-довідник / [авт.-уклад. Ципін В. Л.]. – Х.: Халімон, 2006. – 175, [1] с.</p> <p>Європейський Союз : словник-довідник / [ред.-упоряд. М. Марченко]. – 2-ге вид., оновл. – К.: К.І.С., 2006. – 138 с.</p>
Матеріали конференцій, з'їздів	<p>Концептуальні засади сучасної міжнародної політики: «константи» і «змінні»: тези українсько-польського наукового семінару, (Рівне, 29–30 жовтня 2007 р.) / Рівненський інститут слов'янознавства Київського славістичного університету, Жешувський університет (Польща). – Рівне: РІС КСУ, 2007. – 24 с.</p> <p>Матеріали IV Міжнародної наукової конференції «Польща та Україна на шляху демократичних перетворень: історія, сучасність, майбутнє», 9–10 листопада 2007 р., Житомир. Т. 2 / відп. ред. С. А. Рудницький. – Житомир: Тов-во «Спільнота польська», 2007. – С. 233–569, XII, [2] с.</p> <p>УНР: нове воскресіння державності: зб. наук. праць / наук. ред. Р.П.Іванченко. – К.: КиМУ, 2007. – 215 с.</p>
Складові частини книги	<p>Зеров М. Поетична діяльність Куліша // Українське письменство XIX ст. Від Куліша до Винниченка: (нариси з новітнього укр. письменства): статті / Микола Зеров. – Дрогобич, 2007. – С. 245–291.</p>
Публікації у журналах, вісниках, газетах	<p>Науменкова С. Ринок фінансових послуг: основні тенденції розвитку / С. Науменкова // Вісник НБУ. – 2000.– № 1.– С. 36–43.</p>

	<p>Олейник А. Домашние хозяйства в переходной экономике: типы и особенности поведения на рынке / А. Олейник // Вопросы экономики. – 1998. – №12. – С. 56–67.</p> <p>Безкоровайний В.Г. Ядерні загрози для без'ядерної України / Володимир Герасимович Безкоровайний // Наукові записки Київської школи сценування: Всеукр. наук. журн. – 20008. – №1(4). – С.18–28.</p> <p>Зеров М. Поетична діяльність Куліша // Українське письменство ХІХ ст. Від Куліша до Винниченка: (нариси з новітнього укр. письменства): статті / Микола Зеров. – Дрогобич, 2007. – С. 245–291.</p>
Енциклопедії	<p>Прохоров А.М. Финансы // Советский энциклопедический словарь. – 3-е изд – М.: Советская энциклопедия, 1988. – С. 72.</p>
Дисертації	<p>Жерноклеєв О. С. Національні секції австрійської соціал-демократії в Галичині й на Буковині (1890–1918 рр.): Дис. ... доктора іст. наук: 07.00.02 / Жерноклеєв Олег Станіславович. – Чернівці, 2007. – 476 с.</p>
Автореферати дисертацій	<p>Новосьолов О. В. Політика Румунії щодо українських земель у період диктатури І. Антонеску (1940–1944 рр.): Автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. іст. наук: спец. 07.00.02 «Всесвітня історія» / О. В. Новосьолов. – Чернівці, 2008. – 20 с.</p> <p>Лесняк В.Ю. Трансформація системи владних інститутів в Іспанії при переході від франкізму до демократії: Автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. політ. наук: спец. 23.00.02 «Політичні інститути та процеси» / В.Ю. Лесняк . – Чернівці, 2008. – 20 с.</p>
Препринти	<p>Шиляев Б.А. Расчеты параметров радиационного повреждения материалов нейтронами источника ННЦ ХФТИ/ANL USA с подкритической сборкой, управляемой ускорителем электронов / Шиляев Б. А. , Воеводин В. Н. – Х. ННЦ ХФТИ, 2006. – 19 с. – (Препринт / НАН Украины, Нац. науч. центр «Харьк. физ.-техн. ин-т» ; ХФТИ 2006-4).</p>
Законодавчі та нормативні документи	<p>Кримінально-процесуальний кодекс України: за станом на 1 груд. 2005 р. / Верховна Рада України. – Офіц. вид. – К.: Парлам. вид-во, 2006. – 207 с. – (Бібліотека офіційних видань).</p> <p>Медична статистика: зб. нормат. док. / упоряд. та голов. ред. В.М. Заболотько. – К.: МНІАЦ мед статистики: Медінформ, 2006. – 459 с. – (Нормативні директивні правові документи).</p> <p>Експлуатація, порядок і терміни перевірки запобіжних пристроїв посудин, апаратів і трубопроводів теплових електростанцій: СОУ-Н ЕЕ 39.501.2007. – Офіц. вид. – К. ГРІФФЕ: М-во палива та енергетики України, 2007. – УІ,</p>

	74 с. – (Нормативний документ Мінпаливенерго України. Інструкція).
Статистичні видання	Статистичний щорічник України за 2006 рік / Державний комітет статистики України: Під ред. О.Г. Осауленка. – К.: Українська енциклопедія, 2007.– 624 с.
Електронні ресурси	<p>Богомольний Б.Р. Медицина екстремальних ситуацій [Електронний ресурс]: Навч. посіб. для студ. мед. вузів III–IV рівнів акредитації / Б.Р. Богомольний, В.В. Кононенко, П.М. Чуєв. – 80 Min / 700 МВ. – Одеса: Одес. мед. ун-т, 2003. – (Бібліотека студента-медика) – 1 електрон. опт. Диск (CD-ROM); 12 см. – Систем. вимоги: Pentium; 32 Мб RAM; Windows 95, 98, 2000, XP; MS Word 97-2000. – Назва з контейнера.</p> <p>Розподіл населення найбільш численних національностей за статтю та віком, шлюбним станом, мовними ознаками та рівнем освіти [Електронний ресурс]: за даними Всеукр. перепису населення 2001 р. / Держ. ком. статистики України; ред. О. Г. Осауленко. – К. : CD-вид-во «Інфодиск», 2004. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM): кольор.; 12 см. – (Всеукр. перепис населення, 2001). – Систем. вимоги: Pentium-266; 32 Мб RAM; CD-ROM Windows 98/2000/NT/XP/. – Назва з титул. екрану.</p> <p>Бібліотека і доступність інформації у сучасному світі: електронні ресурси в науці, культурі та освіті: (підсумки 10-ї Міжнар. конф. «Крим-2003») [Електронний ресурс] / Л.Й. Костенко, А.О. Чекмарьов, А.Г. Бровкін, І. А. Павлуша // Бібліотечний вісник. – 2003. – № 4. – С. 43. – Режим доступу до журн.:</p> <p>http://www.nbuv.gov.ua/articles/2003/03klinko.htm.</p>