

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ  
Факультет соціальних комунікацій та музейно-туристичної діяльності  
Кафедра туристичного бізнесу

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з навчальної роботи  
Інна СТАШЕВСЬКА

“ 27 ” 08 2020 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА ПРАКТИКИ**  
**виробничої**

перший освітній рівень (бакалавр)

рівень вищої освіти

IV курс

8 семестр

24 «Сфера обслуговування»

галузь знань

242 «Туризм»

спеціальність

туризмознавство

освітня програма

українська мова

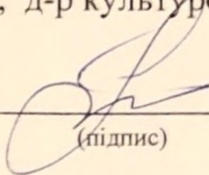
мова навчання

Харків  
2020

Робоча програма Виробнича практика  
за спеціальністю 242 Туризм. « 25 » серпня, 2020 року 20 с.  
Мова навчання — українська

Розробник: **Л.Д. Божко**, доктор культурології, доцент  
Робоча програма затверджена на засіданні кафедри туристичного бізнесу

Протокол від « 25 » серпня 2020 року № 2  
Завідувач кафедри Л. Д. Божко, д-р культурології, доцент



---

(підпис)



---

(прізвище та ініціали)

« 25 » серпня 2020 року



## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		Денна форма навчання	
Кількість кредитів –6 Розділів -	Галузь знань 24 Сфера обслуговування	Нормативна	
	Напрямок підготовки 242 «Туризм»		
Індивідуальне науково-дослідне завдання (назва)	Спеціальність ОПП Туризмознавство	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин - 180		4-й	
		Семестр	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – самостійної роботи студента —	Ступінь: Бакалавр	Практичні	
		180 год.	
		Самостійна робота:	
		180 год.	
		Вид контролю: залік	

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання — 180/180

### 1. Мета та завдання виробничої практики

Проходження студентами виробничої практики на підприємствах туристичної індустрії передбачається навчальними планами підготовки бакалаврів 242 спеціальності "Туризм".

Програма виробничої практики розроблена відповідно до ОПП бакалавра з туризму та сприяє практичній підготовці фахівця. Терміни і зміст проходження практики визначаються навчальним планом і програмами навчальних дисциплін, регулюються навчальними планами ХДАК. Після закінчення практики студенти готують звіт та здають диференційований залік. Направлення студентів на

практику здійснюється відповідно до угоди між академією і установами, визначеними як бази практики, та оформляється наказом навчального закладу до початку практики. Тривалість виробничої практики складає 4 тижні.

Під час проходження практики студент зобов'язаний повністю виконати завдання, які передбачаються програмою практики, дотримуватись правил внутрішнього розпорядку туристичного закладу, що є базою практики й брати участь в його плановій роботі, вести облік щоденно виконаної роботи в щоденнику та скласти звіт.

У разі невиконання програми практики з неповажних причин студент відраховується з університету.

**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 туристичних підприємств; набуття професійних умінь і навичок для прийняття самостійних рішень під час проходження практики на підприємстві.

#### **Завдання** виробничої практики:

- навчатися самостійно вирішувати типові задачі, які притаманні видам діяльності, відповідно до посадових інструкцій;
- 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,
- робити науково обґрунтовані висновки щодо діяльності підприємства та пропонувати пропозиції щодо підвищення його ефективності;
- ознайомитися з особливостями організації та ефективного функціонування підприємства туристичної індустрії та необхідним документальним супроводом діяльності підприємства;
- уміти виявляти основні фактори, що обумовлюють фактичний стан діяльності підприємства, розкривати та пояснювати основні тенденції розвитку підприємства туристичної індустрії;
- в разі необхідності (туроператор), розробляти нові туристичні продукти для ринку.

#### **Загальні компетентності:**

- здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу;
- здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію з різних джерел;
- здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань;
- навички використання інформаційних та комунікативних технологій;

- здатність визначати, формулювати і вирішувати проблеми;
- здатність планувати та управляти власним часом.

### **Програмні результати навчання:**

- пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору;
- аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території;
- ідентифікувати та аналізувати туристичну документацію;
- розуміння принципів і процесів щодо організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна);
- управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері;
- адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях;
- відстоювати свої погляди в розв'язанні професійних завдань;
- виявляти проблемні ситуації;
- приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;
- демонструвати виконання професійних завдань у стандартних та невизначених ситуаціях.

## **2. Програма виробничої практики**

### ***Організація практики***

Для студентів денної форми навчання практика проводиться з відривом від навчання. Тривалість практики – 4 тижні. Відповідальність за організацію й проведення виробничою практикою покладається на керівництво ХДАК і туристичне підприємство, яке є базою практики. Практика проводиться під керівництвом директора туристичного підприємства. Навчально-методичне забезпечення і керівництво практикою здійснюється викладачами кафедри туристичного бізнесу. Закріплення студентів за базами практики та призначення керівника від кафедри туристичного бізнесу оформлюється наказом ректора Харківської державної академії культури.

### ***Загальні вимоги до баз практики***

Практика студентів Академії проводиться на базах, які відповідають меті, змісту, завданням практики.

Базами практики можуть бути навчальні, виробничі та наукові підрозділи Академії, підприємства, організації та установи будь-якої форми власності в Україні, які повинні відповідати таким вимогам:

- здатність забезпечити виконання програми практики відповідних освітніх рівнів та спеціальностей;

- наявність структур, що відповідають спеціальностям (освітнім програмам), за якими здійснюється підготовка фахівців в Академії;
- можливість кваліфікованого керівництва практикою студентів;
- надання студентам права користуватися бібліотекою, лабораторіями, технічною та іншою документацією, необхідною для виконання програми практики, з урахуванням політики конфіденційності підприємства.

З базами практики (підприємствами, організаціями, установами будь-яких форм власності) Академія завчасно укладає угоди на її проведення за формою, визначеною в Додатку No1. Угода є юридичною основою для проведення практики. Тривалість дії угоди погоджується договірними сторонами. Вона може визначитися на період конкретного виду практики або терміном до 5 років. Якщо в договорі (контракті) на підготовку фахівця обумовлене місце проведення практики, окремі угоди не укладаються. При проведенні практики в структурних підрозділах академії, угоди не укладаються.

Для іноземних студентів бази практики передбачаються у відповідному контракті чи договорі щодо підготовки фахівців. Якщо це не передбачено, студенти-іноземці проходять практику в підрозділах Академії або на зовнішніх базах. Іноземним студентам у встановленому порядку видаються програма практики та індивідуальне завдання. Після закінчення практики вони складають звіт в порядку, встановленому кафедрою.

Студенти можуть самостійно з дозволу відповідних кафедр визначати для себе базу проходження практики за умови, що вона відповідає встановленим вимогам для проходження визначеної практики.

За наявності вакантних місць студенти можуть бути зараховані на штатні посади, якщо робота відповідає вимогам програми практики.

#### **Керівник практики від кафедри туристичного бізнесу:**

- 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;
- перевіряє звіти з практики і допускає їх до захисту;
- приймає диференційний залік по захисту звітів з практики.
- готує і подає завідувачу кафедри письмовий звіт про проходження виробничої практики студентами із зауваженнями та пропозиціями для розгляду на засіданні кафедри.

### **Керівник практики від туристичного підприємства:**

- організовує робоче місце і створює необхідні організаційно-технічні умови для проходження практики;
- забезпечує студентів необхідною економічною, статистичною, бухгалтерською та іншою інформацією, документами, нормативними та іншими матеріалами з питань аналізу і планування діяльності туристичного підприємства, здійснення комерційної та організаційно-технічної діяльності;
- залучає студента (студентів) до активної участі в поточній роботі структурного підрозділу — місця практики;
- здійснює контроль за виконання окремих завдань і програми практики в цілому;
- наприкінці проведення практики перевіряє письмовий звіт студента, готує відгук щодо підсумків проходження практики і надає характеристику студенту-практиканту.

### **Студент-практикант при проходженні практики повинен:**

- до початку практики пройти інструктаж з техніки безпеки;
- одержати у керівника практики від кафедри всі необхідні документи і консультативну інформацію щодо їх оформлення;
- своєчасно прибути на базу 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 вказівкам її керівника;
- нести відповідальність за виконану роботу;
- вчасно скласти звіт з практики;
- захистити звіт 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 декану факультету та на кафедрі.

Студенти можуть самостійно, з дозволу кафедри, обирати для себе місце проходження практики і пропонувати його для використання тільки при наявності належним чином оформленого договору між академією та туристичним закладом. Базою практики можуть бути всі підприємства туристичної індустрії незалежно від форм власності, типів діяльності, організаційно-правового статусу, які мають печатку.

Протягом періоду практики студент веде щоденник, в який кожного дня записує відомості про хід і результати виконання завдань практики.

**Підсумковий контроль** здійснюється у формі заліку. Передбачено рубіжні етапи контролю у формі відвідування студентів за базою практики, усного опитування керівника підприємства щодо якості виконаних завдань студентом-практикантом, ведення щоденника та складання звіту.

### ***Зміст виробничої практики***

Робочою програмою практики передбачено виконання комплексу типових завдань з організаційної, планово-економічної, маркетингової та управлінської діяльності підприємства, які повинен вміти виконувати бакалавр з туризму напряму підготовки 242 «Туризм».

### **Тематичний план виробничої практики**

Назви змістових розділів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	с	п	Інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7
<b>Розділ 1. Загальне ознайомлення із організаційно-методичними аспектами роботи туристичного закладу</b>						
Тема 1. Організаційні питання проходження практики: оформлення на практику, інструктаж з техніки безпеки, охорони праці, правил протипожежної безпеки; складання графіка проходження практики від підприємства..						
Тема 2. Вивчення методичних вимог щодо організації діяльності туристичного підприємства.						
Тема 3. Ознайомлення з ліцензією, статутом та річним планом роботи закладу, а також іншою документацією.						
Тема 4. Ознайомлення з кадровим забезпеченням закладу, документацією щодо посадових обов'язків працівників, безпечних умов для праці.						
Тема 6. Ознайомлення з обладнанням приміщення туристичного закладу, з роботою працівників щодо організації різних туристичних послуг						
Тема 5. Ознайомлення з умовами та організацією туристичного обслуговування, системою оплати туристичних послуг.						
Тема 6. Спостереження і аналіз організаційно-методичної діяльності робітників і директора туристичного підприємства, їх взаємодії щодо керівництва і контролю над трудовим процесом.						
<b>Розділ 2. Характеристика туристичного підприємства</b>						



Тема 7. Загальна характеристика туристичного підприємства: назва, місце розташування фірми; рік створення; форма власності.						
Тема 8. Організаційно-правова форма підприємства.						
Тема 9. Установчі документи (статут та інші). Ліцензія на право здійснення даного виду діяльності.						
Тема 10. Організаційна структура підприємства включаючи структуру підрозділів.						
Тема 11. Матеріально-технічна база підприємства						
Тема 12. Кадрове забезпечення підприємства						
<b>Розділ 3. Організація роботи туристичного підприємства</b>						
Тема 13. Аналіз організаційної діяльності на підприємстві туристичної індустрії						
Тема 14. Характеристика управлінської діяльності. Оцінка трудових ресурсів підприємства та їх функціональні обов'язки						
Тема 15. Оцінка економіко-фінансового стану підприємства						
Тема 16. Оцінка маркетингової політики підприємства туристичної індустрії						
Тема 17. Ознайомлення з діловою документацією, укладання договорів та вимогами до їх оформлення і ведення						
Тема 18. Використання інноваційних технологій в діяльності туристичних підприємства						
<b>Розділ 4. Розробка рекомендацій щодо удосконалення діяльності підприємства</b>						
Тема 19. Участь у роботі туристичного підприємства, виконання виробничих завдань						
Тема 20. Розробка рекомендацій щодо удосконалення діяльності підприємства						
<b>Розділ 5.. Оформлення результатів практики</b>						
Тема 21. Завершення оформлення документації організаційно-методичної практики у звіт						
Тема 22. Складання звіту.						
Разом						
<b>Залік</b>						
Разом						
Усього					180	180

### **3. Методичні вказівки**

#### **Розділ I. Загальне ознайомлення із організаційно-методичними аспектами роботи туристичного закладу**

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. На період проходження практики студентом, відділ кадрів підприємства створює наказ, в якому закріплюється керівник від бази практики.

З керівником практики від кафедри студент складає графік проходження практики на підприємстві, який узгоджується з підприємством. Проводять бесіди із керівником і працівниками закладу, анкетування, спостерігає за ходом виконання ними посадових обов'язків, оглядає приміщення, ділянку, обладнання та інвентар, аналізує ділову документацію. При цьому вивчає різні аспекти діяльності закладу:

Документація туристичного закладу. Значення, зміст, порядок ведення документації. Статут підприємства: тип закладу, його статус, нормативно-правові засади діяльності, режим роботи, види та напрямки туристичних послуг. Річний план туристичного підприємства. Проводить порівняльний аналіз діяльності підприємства з іншими підприємствами на туристичному ринку. Вивчає методичні вимоги щодо організації діяльності туристичного підприємства.

Знайомиться з кадровим забезпеченням закладу, документацією щодо посадових обов'язків працівників, безпечних умов для праці. Знайомиться з обладнанням приміщення туристичного закладу, з роботою працівників щодо організації різних туристичних послуг. Вивчає матеріально-технічне забезпечення закладу, дотримання санітарно-гігієнічних вимог, створення безпечних умов для праці в туристичному підприємстві.

Знайомиться з умовами та організацією туристичного обслуговування, системою оплати туристичних послуг. Вивчає організацію діяльності з постачальниками, партнерами та споживачами туристичних послуг, укладання договорів про співпрацю та розрахунок за туристичні послуги.

Спостерігає і аналізує організаційно-методичну діяльність робітників і директора туристичного підприємства, їх взаємодію щодо керівництва і контролю над трудовим процесом. Протягом практики студент беруть участь в методичній роботі туристичного підприємства: зборах, семінарах, семінарах-практикумах, виставках, конференціях тощо.

Аналізує ефективність розподілу обов'язків між директором та іншими робітниками. Спостерігає за роботою керівника туристичного закладу і за роботою інших, фіксує зміст та витрати часу на вирішення кожного завдання окремо. В ході аналізу визначає, виконанню якої управлінської функції було приділено найбільше часу, оцінює ефективність вибору методів керівництва. Визначає характер

взаємодії робітників туристичного закладу і споживачів у вирішенні питань щодо надання туристичних послуг. На основі одержаних даних оцінює ефективність діяльності працівників, дає рекомендації щодо вдосконалення роботи на підприємстві. Пропонує необхідну консультативно-методичну допомогу. Зміст всіх спостережень та розгорнутий аналіз трудового процесу з висновками і рекомендаціями практикант записує у щоденник.

## **Розділ 2. Характеристика туристичного підприємства**

На основі отриманої інформації, студенту слід охарактеризувати підприємство за такими пунктами:

- реквізити об'єкта, повна і скорочена назви;
- юридична адреса;
- вид діяльності;
- ПІБ власника та/або керівника;
- форма власності, статус підприємства за розміром
- організаційно-правова форма;
- установчі документи (статут та інші);
- ліцензія на право здійснення даного виду діяльності;
- організаційна структура підприємства;
- матеріально-технічна база підприємства;
- кадрове забезпечення підприємства.

Звіт про практику повинен починатися із загальної характеристики підприємства, складеної на основі його Статуту.

## **Розділ 3. Організація роботи туристичного підприємства**

Студент, що проходить виробничу практику на туристичному підприємстві (туроператор, турагент, екскурсійне бюро) повинен охарактеризувати особливості обслуговування різних категорій та типів клієнтів: іноземних туристів, що подорожують Україною, Харківською областю, вітчизняних туристів, що подорожують за межі України, та вітчизняних туристів, що подорожують територією України та Харківською областю (табл.3.1). Студенту необхідно ознайомитися з особливостями обслуговування дитячих груп, забезпечення сімейного відпочинку, збірних груп, подорожей зі спортивно-оздоровчою метою, на лікування, екскурсійно-пізнавальною, рекреаційною метою та ін.

Таблиця 3.1

### **Аналіз типів туристів за напрямом туристичного потоку**

№ з/	Категорії клієнтів	Програми, що користуються популярністю (назви)	Особливості обслуговування	Середня ціна обслугову	Середня кількість туристів
------	--------------------	--	----------------------------	------------------------	----------------------------

<b>п</b>				<b>вання, грн</b>	<b>на місяць, осіб</b>
	Іноземні туристи,				
	Зарубіжні туристи				
	Внутрішні туристи				

Студенту потрібно визначити етапи створення туристичного продукту підприємства та процесів обслуговування на кожному з них, проаналізувати зміни в процесі створення або підбору турів для різних типів та категорій туристів (сімейний відпочинок, дитячі тури, молодіжні тури тощо) (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

**Характеристика наявних програм для різних категорій туристів за метою подорожі**

<b>№ з/п</b>	<b>Типи подорожей за метою</b>	<b>Приклади наявних програм</b>	<b>Особливості обслуговування</b>
1	Рекреаційний відпочинок		
2	Оздоровчий відпочинок		
3	Пізнавальний відпочинок		
4	Спортивний відпочинок		
5	Шоп-тури		
6	Пригодницький		
7	Паломницький		
8	Екзотичний		
9	Екотуризм		
10	Бізнес		
11	Інше		

Для повного аналізу організаційної діяльності туристичного підприємства необхідно проаналізувати ділові контакти із закордонними та вітчизняними виробниками туристичних послуг, дати характеристику договірних відносин з партнерами щодо організації туристичних подорожей (табл. 3.3). Як висновок потрібно надати пропозиції щодо поліпшення туристичного продукту, розширення географії маршрутів та турів фірмою, удосконалення технології та організації турів

Таблиця 3.3

**Аналіз ділових контактів з виробниками туристичних послуг**

	Назва компанії	Країна	Характеристика договірних відносин	Термін співробітництва	Напрями співробітництва
	<b>Туристичні оператори</b>				
1					
2					
	<b>Транспортні організації</b>				
1					
2					
	<b>Ресторанно-готельна індустрія</b>				
1					
2					
	<b>Організація екскурсійного супроводу</b>				
1					
2					

Студент повинен вивчити процеси резервування та бронювання на підприємстві як важливу складову організаційної діяльності (табл.3.4); безпосередньо саму організацію обслуговування; контроль за дотриманням умов надання послуг; умови розрахунків за обслуговування між клієнтами та підприємством (туристичним підприємством, закладом готельно-ресторанного господарства та ін.), між турфірмою та виробниками турпослуг, між закладом готельно-ресторанного господарства та постачальниками; облік та контроль туристичного обслуговування. Навести приклади документального оформлення всіх вищезазначених процесів у додатках.

Таблиця 3.4

**Характеристика процесів резервування та бронювання на підприємстві**

з/п	Системи бронювання та резервування, що використовуються підприємством	Характеристика можливостей програми	Скільки підприємство працює з системою	Вартість користування залежно від видів

Впродовж виробничої практики студент повинен вивчити та відобразити в звіті відповідно до діяльності, що здійснює підприємство, наступні дані:



- організація бронювання туристичної подорожі, місць в готелі, столика в закладі ресторанного господарства;
- обслуговування індивідуальних туристів та туристичних груп на туристичному підприємстві, в закладі готельного та ресторанного господарства;
- автоматизація робочого місця менеджера, адміністратора, портьє;
- організація надання додаткових послуг на підприємстві, що є базою практики;
- методи обслуговування, що використовуються;
- забезпечення безпеки подорожей, обслуговування в закладах готельного й ресторанного господарства;
- організацію роботи з документального оформлення груп та індивідуальних туристів на виїзд за кордон та подорожей Україною. навести приклади документального оформлення групових та індивідуальних поїздок.

Як висновок надати рекомендації (пропозиції) щодо вдосконалення технології та організації обслуговування туристів, документального оформлення процесів обслуговування туристів.

З метою оцінки системи менеджменту підприємства необхідно проаналізувати ступінь реалізації основних функцій управління на підприємстві; їх вплив на результати праці. Зупинитись більш детально на аналізі таких функцій, як: планування, організація, мотивація, координація, контроль. Показати взаємозв'язок функцій і методів, які реалізуються на підприємстві (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

**Взаємозв'язок функцій і методів управління, що використовуються на підприємстві**

№ з/п	Функції управління	Методи управління підприємства	Експертна оцінка
1	Планування		
2	Організація		
3	Мотивація		
4	Координація		
5	Контроль		

Експертом виступає сам практикант. Якщо на одному й тому ж підприємстві проходять практику декілька студентів, то експертна оцінка виставляється як середня арифметична. Експертна оцінка виставляється в балах виходячи з максимуму 10 балів, мінімуму – 1 бал. Студенту необхідно ознайомитись з діючими методами управління, їх структурою вказавши на їх позитивні і негативні сторони, внести пропозиції щодо їх вдосконалення.

Студент повинен визначити вищий, середній і низовий рівні управління на підприємстві та їх функціональне призначення. Необхідно графічно зобразити

органіграму (схему організаційної структури) управління підприємством, визначити її недоліки та переваги, запропонувати основні напрямки її вдосконалення.

Кадри підприємства – це сукупність постійних працівників, які отримали необхідну професійну підготовку і/або мають досвід практичної роботи. Студент ознайомлюється зі штатним розкладом працівників (табл. 3.6), посадовими інструкціями (надати приклади посадових інструкцій), положеннями про підрозділи, тощо.

Таблиця 3.6

### Штатний розклад підприємства

Найменування відділу	Посада	Кількість осіб	Оклад	Фонд оплати праці	
				міс.	рік
<b>РАЗОМ</b>			-		

Кадровий стан підприємств турбізнесу характеризується рядом абсолютних і відносних показників, які практикант має розрахувати в своєму звіті (табл.3.7).

Таблиця 3.7

### Показники кадрового стану на підприємстві

№ з/п	Показник	Визначення показника	Значення
1	Облікова кількість працівників (Чпр облік)	всі наймані працівники, які уклали письмовий трудовий договір (контракт) і виконують постійну, тимчасову або сезонну роботу один день і більше, а також власники підприємства, якщо вони отримують заробітну плату	
2	Явочна кількість працівників (Чпр яв)	кількість працівників, що знаходиться на робочих місцях відповідно до режиму роботи підприємства	
3	Середньооблікова кількість працівників за визначений період часу	розраховується на основі щоденних даних про облікову чисельність. До середньооблікової штатної чисельності не включаються працівники, які знаходяться у відпустках по вагітності, родах, догляду за дітьми до досягнення встановленого законом віку.	
4	Структура кадрів (Стр)	частка кожної категорії працівників (керівників, спеціалістів, службовців і робітників) у загальній чисельності персоналу.	

5	Якість підготовки фахівців (Яфах)	$Яфах = Чпр\ во / Чпр\ сер$ де Чпр во - спеціалісти з вищою або середньою фаховою освітою .	
6	Коефіцієнт стабільності (Кст)	$Кст = Чст / Чпр\ сер$ , де Чст - кількість працівників, що працювали стабільно протягом усього звітнього року.	
7	Коефіцієнт загального обороту (Коб)	$Коб = (Чп + Чзв) / Чпр\ сер$ , де Чп та Чзв - кількість прийнятих і звільнених працівників за звітний період	
8	Коефіцієнт плинності кадрів (Кпл)	$Кпл = Чзв\ пор / Чпр\ сер$ де Чзв пор - кількість звільнених працівників за звітний період, а також за власним бажанням (крім поважних причин)	
9	Коефіцієнт відновлення кадрів (Квід)	$Квід = Чп / Чзв$	
10	Стабільність персоналу	середній стаж роботи на підприємстві	

Студент повинен дослідити систему набору, підбору, адаптації, розстановки, оцінки та підготовки кадрів на підприємстві. Виявити вимоги та критерії відбору нових співробітників. Проаналізувати роботу менеджера, адміністратора та при виявленні недоліків в її організації - перепроєктувати.

При аналізі фінансово-економічної діяльності тур підприємства студент повинен проаналізувати звітність підприємства в динаміці, тобто за 2-5 років.

Виробнича діяльність підприємств туризму відображається у формах статистичної звітності:

форма №1-туризм (річна) «Звіт про туристичну діяльність»;

форма № 1- КЗР (річна) «Звіт про діяльність колективного засобу розміщення»;

форма № 1-торг «Звіт про товарооборот»;

форма № 3-торг «Звіт про продаж і запаси товарів у торговій мережі та мережі ресторанного господарства» та інші.

При аналізі системи ціноутворення на підприємстві студенту необхідно:

- охарактеризувати систему цін і тарифів, що застосовується на підприємстві на основні, додаткові та спеціальні послуги (товари і продукцію) у національній та/або вільноконвертованій валюті в динаміці;

- визначити основні фактори, що впливають на рівень цін на досліджуваному підприємстві;

- узагальнити інформацію щодо застосування цінових знижок у підприємстві;

- визначити вплив цінового фактора на кінцеві результати господарської діяльності (факторний аналіз).

Студент повинен проаналізувати організацію маркетингової діяльності на підприємстві. Слід описати функціональні обов'язки співробітників служби

маркетингу, представити схему організаційної структури служби маркетингу. В разі відсутності функціональної служби треба визначити, на кого покладені обов'язки щодо маркетингової діяльності та зміст цих обов'язків. Необхідно в звіті надати характеристику організації практичної реалізації основних функцій маркетингу (табл. 3.8).

Важливе значення для ефективної роботи підприємства туристичної індустрії має його маркетингова політика. Тому практиканту необхідно провести характеристику маркетингової політики досліджуваного підприємства.

Таблиця 3.8

**Аналіз реалізації функцій маркетингу на підприємстві**

Функція маркетингу	Спеціаліст підприємства, що відповідає за напрям	Завдання та обов'язки, що виконує спеціаліст в межах даної функції	Експертна оцінка якості виконання функцій маркетингу (за 5-бальною шкалою)
<i>Аналітична</i> (як на підприємстві функціонує система збору та аналізу маркетингової інформації, чи визначено чітко цільовий сегмент споживачів)			
<i>Планова</i> (хто відповідає за розробку стратегії і тактики маркетингу)			
<i>Виробнича</i> (хто здійснює практичну реалізацію маркетингової політики)			
<i>Контролююча</i> (на кого покладені обов'язки по маркетинговому контролю)			

А саме необхідно:

- визначити широту та глибину асортименту;
- визначити, які цінові стратегії використовує підприємство та охарактеризувати застосовані методи ціноутворення;
- здійснити аналіз системи розповсюдження послуг підприємства за наступними показниками: види посередників підприємства, їх особливості, переваги і недоліки застосованих каналів розповсюдження;
- охарактеризувати систему маркетингових комунікацій підприємства, визначивши та описавши її структуру (табл. 3.9).

Таблиця 3.9

**Аналіз структури маркетингових комунікацій підприємства**

Елемент маркетингової комунікаційної політики	Різновиди, що використовуються на підприємстві	Питома вага, %
Реклама		
Стимулювання збуту		
Паблік релейшинз		
Особистий продаж		
Дірект-маркетинг		
	Всього	100 %

Студент повинен проаналізувати та оцінити ефективність маркетингової діяльності підприємства – бази практики. Оцінити рекламну діяльність підприємства, дати характеристику видів реклами, що застосовуються на підприємстві (табл. 3.10).

Таблиця 6.18

**Розподіл бюджету по засобах поширення реклами**

Засоби поширення реклами	Питома вага, % середнє значення в галузі	Питома вага, % на досліджуваному підприємстві
Реклама в пресі	30	
Друкарська реклама	15	
Участь у виставках	15	
Пряма поштова реклама	10	
Сувенірна реклама	8	
Зовнішня реклама	12	
Непередбачені витрати	10	

Студенти-практиканти виконують окремі доручення керівника туристично закладу щодо вирішення адміністративно господарських питань (наприклад, проведення вибіркового контролю, збір та обробка кількісних даних, підготовка проектів наказів та розпоряджень тощо). Зміст роботи студентів-практикантів складає методична робота. Студенти-практиканти беруть участь в усіх формах методичної роботи, запланованих на період практики. Для отримання інформації про методичну роботу закладу, студенти проводять бесіди з робітниками, керівником закладу, аналізують плани роботи, проведення зборів, семінарів тощо. Результати аналізу викласти у щоденнику.



За вказівками керівника практики на туристичному підприємстві студент працює над вдосконаленням роботи закладу: добирає та систематизує нові матеріали, методичні розробки та іше.

На основі одержаних відомостей студенти оцінюють ефективність діяльності, дають рекомендації щодо вдосконалення роботи. Зміст спостережень та розгорнутий аналіз трудового процесу з висновками і рекомендаціями практиканти фіксують у щоденниках.

#### **4. Контроль за проходженням практики**

Контроль за роботою студентів під час практики здійснює керівник практики від кафедри, завідувач кафедри туристичного бізнесу, який забезпечує її проведення, декан факультету або керівник практики від факультету.

#### **5. Вимоги до звіту**

Під час проходження практики студенти оформляють щоденник і звіт, зміст яких визначається програмами практик. До звіту можуть входити визначені програмами матеріали (рекламно-інформаційна, технологічна документація, статистика динаміки процесів туристичного ринку та ін.).

#### **6. Підведення підсумків практик**

Після закінчення терміну практики студенти звітують про виконання програми практики та індивідуального завдання. Письмовий звіт разом з іншими документами, установленими навчальним закладом (щоденник, характеристика та іше), підписаний та оцінений керівником від бази практики, подається на рецензування викладачу – керівнику практики від кафедри.

Звіт з практики захищається студентом з диференційованою оцінкою в комісії. До складу комісії входять керівники практики від закладу вищої освіти, і, за можливості, від баз практики, викладачі кафедри, які викладали студентам спеціальні дисципліни.

Залік може бути проведений як на базах практики, так і в Академії. Оцінка за практику вноситься в залікову відомість і в залікову книжку студента та враховується стипендіальною комісією під час призначення стипендії.

Студент, який не виконав у повному обсязі програму практики та отримав незадовільну оцінку з практики, відраховується з академії за поданням декана факультету.

Підсумки кожної практики обговорюються на засіданні кафедри, а загальні результати практичної підготовки студентів на Раді факультету.

Звіти студентів про практику зберігаються на кафедрах протягом трьох років. Звіти відповідальних за практики на кафедрі про проходження практики студентами зберігаються на кафедрах протягом 5 років (Перелік типових

документів, що створюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затверджений Наказом Міністерства юстиції України від 12.04.2012 р. № 578/5).

**Критерії оцінювання практик:**

Виконання завдань практики - 50 балів.

Оформлення звіту - 20 балів.

Виступ з доповіддю на захисті практики - 10 балів.

Презентація результатів - 10 балів.

Відповіді на запитання - 10 балів.

Сума балів 100

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку та іспиту
90-100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

**Методичне забезпечення**

1. Пакет навчально-методичного забезпечення (ІКНМЗД). Робоча програма практики, методичні рекомендації для виконання практичної та самостійної роботи.

## 7. Рекомендовані джерела інформації

### Основна література:

1. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : навч. посіб. / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги - XXI, 2003.– 300 с.
2. Мальська М. П. Планування туристичної діяльності : підручник. / М. П. Мальська. – К. : Знання, 2010.
3. Мальська М. П. Планування діяльності туристичних підприємств : навч. посібник. / М. П. Мальська. – К. : Знання, 2005.
4. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська. – К. : Центр навч. л-ри, 2007.
5. Холловой Дж. Туристический бизнес. /Дж. Холловой. – К. : Знання, 2007

### Допоміжна

1. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Ученик.. – 6-е изд. – Минск.: Новое знание, 2006. – 408 с.
2. Организация туризма: учеб. пособие / А.П. Дурович, Г.А. Бондаренко, Т.М. 5.Сергеева и др.; под общ. ред. А.П. Дуровича – 3-е изд.– Минск: Новое знание, 2006. - 640с.
3. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник . – К.: Атіка, 2006. – 264 с.

### Інформаційні ресурси

1. Освітній портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.osvita.org.ua](http://www.osvita.org.ua)
2. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)
3. Урядовий портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/control/19>.
4. Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://portal.rada.gov.ua/>

Додаток А.

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ  
Факультет соціальних комунікацій і музейно-туристичної діяльності  
Кафедра туристичного бізнесу

**ЗВІТ**  
**ПРО ПРОХОДЖЕННЯ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ**

Здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_  
(ПІБ)

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність 242 «Туризм»

Освітня програма туризмознавство

Перший рівень вищої освіти (бакалавр)

II курс, група \_\_\_\_\_

База практики \_\_\_\_\_

Термін практики з « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ р. по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ р.

Керівник практики від кафедри \_\_\_\_\_

Дата здачі звіту на кафедру « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ р.

Звіт захищений « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ р.

Харків 20 \_\_\_\_

ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ  
Факультет соціальних комунікацій і музейно-туристичної діяльності  
Кафедра туристичного бізнесу

**ЩОДЕННИК ПРАКТИКИ**

\_\_\_\_\_ (вид і назва практики)

Здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_ (ПІБ)

Кафедра \_\_\_\_\_

Спеціальність \_\_\_\_\_

Освітня програма \_\_\_\_\_

Освітній рівень \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ курс, група \_\_\_\_\_



Здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_  
(ПБ)

прибув на підприємство, організацію, установу

М.П. « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ р.

Вибув з підприємства, організації, установи

М.П. « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ р.

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(посада, ім'я та прізвище відповідальної особи)











**Оцінка:**

за національною шкалою \_\_\_\_\_  
(словами)

кількість балів \_\_\_\_\_  
(цифрами і словами)

за шкалою ECTS \_\_\_\_\_

Керівник практики від кафедри \_\_\_\_\_  
(підпис) \_\_\_\_\_ (ім'я та прізвище)