

Міністерство освіти і науки України
Національний університет водного господарства
та природокористування

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи



05-08-105

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

для проходження виробничої (технологічної) практики для
здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за
освітньо-професійною програмою «Туризм» спеціальності 242
«Туризм» денної форми навчання

Рекомендовано науково-
методичною радою з якості
ННІАЗ
Протокол № 06 від 31.03.2020 р.

Рівне – 2020

Методичні вказівки для проходження виробничої (технологічної) практики для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за освітньо-професійною програмою «Туризм» спеціальності 242 «Туризм» денної форми навчання [Електронне видання] / Коротун С. І., Яковишина М. С. – Рівне : НУВГП, 2020. – 12 с.

Укладачі: Коротун С. І., к.геогр.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи;
Яковишина М. С., старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Відповідальний за випуск – Коротун С. І., канд. геогр. наук, доцент, завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Керівник групи забезпечення спеціальності 242 «Туризм»

Романів А. С.

Зміст

Вступ	3
1. Види діяльності, які може здійснювати студент під час проходження виробничої (технологічної) практики	5
2. Рекомендації до проходження практики	6
3. Оформлення звіту про проходження практики	10
4. Розподіл балів, що присвоюються студентам за захист звіту та складання заліку з проходження виробничої (технологічної) практики	11
Рекомендована література	11

© Коротун С. І.,
Яковишина М. С., 2020
© НУВГП, 2020

Вступ

Виробнича практика покликана сформувати у студента певні професійні практичні знання, вміння та навички, необхідні для плідної роботи у сфері туристичного обслуговування та закріпити на практиці теоретичні знання з курсів професійної підготовки.

Мета виробничої (технологічної) практики полягає у закріпленні в умовах виробництва теоретичних знань, отриманих студентами при вивченні дисциплін «Туристичне країнознавство», «Рекреалогія», «Туризмознавство», «Екскурсійна діяльність», «Вступ до фаху» і т.д.

Основними **завданнями** практики є:

- отримання чіткого уявлення про призначення і місце даного підприємства у туристичній галузі окремого регіону, країни в цілому;
- вивчення організації роботи підприємства, його служб, підрозділів;
- вивчення умов і методів роботи кваліфікованих провідних працівників підприємства;
- чітке розуміння послідовності технологічних процесів виробництва, знайомство з устаткуванням і програмним забезпеченням, контролем за якістю турпродукту і обслуговуванням споживачів;
- вивчення порядку організації і забезпечення робочих місць, охорони праці й протипожежної безпеки;
- набуття навичок роботи у колективі;
- вивчення динаміки основних техніко-економічних показників;
- збір, обробка, аналіз та систематизація фактичного матеріалу для написання звіту, виконання курсових проєктів (робіт).

За результати практики студенти повинні **знати**:

- законодавчі та інструктивні документи в сфері туризму;
- організаційну структуру туристського підприємства;
- сучасні форми та методи організації туристської діяльності;
- 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).

За результати практики студенти повинні **вміти**:

- організувати роботу по збору і систематизації матеріалів про роботу підприємства і його підрозділів;
- здійснювати туристське обслуговування з урахуванням галузевих стандартів;
- працювати з прайс-листами, каталогами партнерів;
- надавати консультації щодо країни подорожі;
- оформлювати пакет документів для туристів;
- здійснювати консультації щодо візової, страхової підтримки;
- 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.

Отже, студенти під час проходження виробничої практики повинні навчатися самостійно вирішувати типові задачі, які притаманні видам діяльності, відповідно до посад, на яких може працювати випускник туристичного напрямку, самостійно навчатися здійснювати пошук потрібної інформації про стан роботи підприємства на ринку товарів та послуг, аналізувати її, виявляти основні фактори, що обумовлюють фактичний стан діяльності підприємства, розкривати основні тенденції його розвитку, пояснювати їх, пропонувати науково обґрунтовані висновки та пропозиції щодо підвищення ефективності діяльності.

1. Види діяльності, які може здійснювати студент під час проходження виробничої (технологічної) практики

№ п/п	Види діяльності
1	Проходження інструктажу з охорони праці та отримання щоденника і робочої програми перед від'їздом на практику
2	Оформлення документів про прибуття на місце проходження практики. Інструктаж з охорони праці.
3	Вивчення порядку організації і забезпечення на робочих місцях охорони праці й протипожежної безпеки
4	Ознайомлення з організацією роботи підприємства, його служб, підрозділів
5	Збір даних про об'єкт практики, характеристика об'єкта в цілому.
6	Виробничі екскурсії
7	Виконання обов'язків в одному з відділів підприємства, управління
8	Ознайомлення з методами роботи кваліфікованих працівників туристичного підприємства.
9	Ознайомлення з обслуговуванням споживачів туристичних послуг, контролем за якістю турпродукту та обслуговуванням клієнтів
10	Отримання навичок роботи у колективі
11	Ознайомлення із формами статистичної звітності об'єкта
12	Оформлення звіту з практики
13	Захист звіту
14	Складання заліку

2. Рекомендації до проходження практики

Робочий день практиканта встановлюється відповідно до режиму роботи виробничого підрозділу і посади. У випадку, якщо студент-практикант не зараховується у штат співробітників, він виконує обов'язки дублера на тих же посадах і проходить практику відповідно до режиму роботи підприємства.

Під час проходження практики на підприємствах туристичної індустрії студент **на етапі ознайомлення з організацією роботи туристичного підприємства** може здійснювати наступні види діяльності:

- вивчати маршрути за якими працює туристична фірма. Організаційні форми туризму та специфіку розробки маршрутів для них. Види маршрутів та їх характеристику. Аналіз попиту на певні види маршрутів.
- ознайомитись з організацією договірних відносин за всіма технологічними процесами туристського підприємства (виробництво, реалізація та споживання туристських послуг). Співпраця з готельними, автотранспортними, страховими підприємствами, підприємствами, що надають інформаційні послуги. Агентський договір.
- ознайомитись з організацією обслуговування туристів на підприємстві. Ознайомлення з культурою обслуговування та якістю послуг, що надаються.
- ознайомитись з туристськими формальностями. Паспортно-візові формальності. Порядок виїзду за кордон неповнолітніх дітей. Вимоги до оформлення шенгенських віз. Вимоги посольств щодо документів (на прикладі однієї країни). Митні формальності. Відповідальність за порушення митних правил. Валютні та медико-санітарні туристські формальності.
- ознайомитись з організацією транспортного обслуговування на підприємстві. Організація маршрутно-транспортних подорожей на даному підприємстві. Нормативно-правова база організації транспортних послуг різними видами транспорту. Угоди з підприємствами – постачальниками турпослуг. Обов'язки підприємства щодо забезпечення безпеки туристів при здійсненні транспортних подорожей.
- ознайомитись з організацією страхування туристів. Умови страхування, вартість страхового полісу та умови

відшкодування. Страхові випадки. «Зелена карта» для автомобільної подорожі країнами.

- ознайомитись з організацією екскурсійного обслуговування. Нормативні документи організації екскурсійної діяльності. Договір на екскурсійне обслуговування. Умови співпраці туристської фірми з екскурсоводами, гідями-перекладачами тощо.
- ознайомитись з організацією ділових подорожей. Види ділового туризму відповідно до мети. Особливості програми обслуговування для ділового туриста. Пропозиції туристської фірми щодо обслуговування цього сектора. Ін센сив-подорожі.
- ознайомитись з особливостями обслуговування туристів при організації рекреаційних подорожей (лікувально-оздоровчі подорожі, подорожі на відпочинок тощо). Тематика та зміст рекреаційних турів, що пропонує туристське підприємство.
- ознайомитись з організацією релігійних подорожей. Напрямки релігійного туризму. Специфіка організації релігійних подорожей.
- ознайомитись з основними підходами до забезпечення реклами турпослуг. Оформлення стенду та рекламної продукції. Основні принципи реклами транспортних подорожей. Виставкова індустрія в діяльності туристського підприємства. Правила організації та проведення виставкової діяльності.

Під час проходження практики на підприємствах туристичної індустрії студент **на етапі вивчення процесу створення турпродукту, організації туристичних подорожей** може здійснювати наступні види діяльності:

- 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
- розробити рекомендації щодо поліпшення туристичного продукту, розширення географії маршрутів та турів фірмою, удосконаленні технології та організації турів.

У діяльності туристичних підприємства можна проаналізувати:

- ступінь виконання плану та динаміку обсягу реалізації туристських та туристсько-екскурсійних послуг у натуральних (чол., туро-дні) і вартісних показниках (у фактичних і порівняльних цінах);
- структуру наданих послуг в динаміці з точки зору: контингенту туристів (групові, індивідуальні, сімейні); внутрішнього туризму, іноземного, зарубіжного (в т.ч. за країнами прибуття); місця розміщення туристів (стаціонарна власна мережа, сезонна мережа, залучена мережа);
- структуру туристичного продукту в динаміці за окремими сегментам ринку;
- зміну обсягу наданих послуг по місяцях року, визначити сезонні коливання в реалізованому попиті на послуги підприємства впродовж року (сезонна хвиля);

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 аквізиції туристів

та роботи фірми по пошуку клієнтури і створення банку даних.

- дати рекомендації щодо поліпшення роботи по залученню туристів туристичним підприємством.

З метою оволодіння практичними навичками технології організації туристичних подорожей студент може:

- 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;

- вимоги до складання фінансово-організаційного звіту про здійснення туристичної подорожі. Навести приклади документального оформлення групових та індивідуальних поїздок.

- дати рекомендації (пропозиції) щодо вдосконалення технології та організації обслуговування туристів, документального оформлення процесів обслуговування туристів.

3. Оформлення звіту про проходження практики

Студент оформляє звіт у вигляді роздруківки форматом А4. Робота захищається у вигляді демонстрації підготовленої презентації у PowerPoint або усної доповіді без мультимедійного супроводу. Звіт оформлюється на стандартному папері формату А4 (210 x 297) з одного боку. Поля: верхнє, нижнє та ліве - 20 мм, праве - 10 мм. Може бути рукописним або друкованим і виконується українською мовою.

У звіті з виробничої (технологічної) практики відображаються наступні питання:

Вступ

Соціально-економічні передумови створення підприємства

- 1.1. Фізико-географічна характеристика та туристично-рекреаційні ресурси регіону проходження практики
- 1.2. Проблеми розвитку туризму у регіоні проходження практики
- 1.3. Вплив туризму на інші сфери господарства в регіоні проходження практики.

2. Загальна характеристика підприємства

- 2.1. Місце розташування та місія підприємства.
- 2.2. Туристичні продукти, послуги, ділові партнери, конкуренти та споживачі даного підприємства
- 2.3. Організаційна структура підприємства
- 2.4. Договірні відносини з партнерами та клієнтами
- 2.5. Передові форми та методи управління і організації планово-економічної роботи, маркетингової діяльності, що застосовуються на підприємстві
- 2.5. Статистичні дані щодо обсягу реалізації туристичного продукту

3. Практична частина

- 3.1. Перелік видів діяльності, що входили в обов'язки практиканта
- 3.2. Аналіз роботи організаційної структури
- 3.3. Виробничі екскурсії
- 3.4. Індивідуальне завдання

Висновки

Додатки

4. Розподіл балів, що присвоюються студентам за захист звіту та складання заліку з проходження виробничої (технологічної) практики

Вчасне оформлення документів про прибуття на практику	Оформлення щоденника практики	Оформлення пояснювальної записки	Захист звіту	Сума
10	10	40	40	100

Рекомендована література

1. Бабарицька В., Малиновська О. Менеджмент туризму. Туроперайтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення тур продукту : навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. та доп. К. : Альтерпрес, 2008. 288 с. (Бібліотека професійного менеджера)

2. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навчальний посібник. Друге видання, доповнене і допрацьоване. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС., 2016. 248 с.

3. Герасименко В. Г., Галасюк С. С. Ліцензування туристичної діяльності в контексті міжнародного досвіду. *Журнал європейської економіки*: науковий журнал. Том 10 (№4). Тернопіль : ТНЕУ, 2011. С.402-414.

4. Герасименко В. Г., Галасюк С. С. Організація надання туристичних послуг : навч. пос. Одеса: Атлант, 2014. 244 с.

5. Любіцева О. О. Методика розробки турів : навч. пос. К. : Альтпрес, 2003. 104 с.

6. Любіцева О. О., Бабрицька В. К. Туризмознавство: Вступ до фаху : підручник. К. : Видавничо-поліграфічний центр "Київський університет", 2008. 335 с.

7. Мальська М. П., Худо В. В., Занько Ю. С. Організація туристичного обслуговування : підручник. К. : Знання, 2011. 275 с.

8. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика : навч. пос. К. : Центр учбової літератури, 2007. 424 с.

9. Організація туризму : підручник / І. М. Писаревський та ін.; за ред. І. М. Писаревського. Х. : ХНАМГ, 2008. 541 с.

Інформаційні ресурси

1. Закон України про туризм : веб-сайт. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
2. Про затвердження Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1344-04>
3. Деякі питання діяльності Державного агентства розвитку туризму. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1162-2019-%D0%BF>
4. Туризм. Міністерство культури, молоді та спорту України : веб-сайт. URL: <https://mkms.gov.ua/content/turizm.html>.
5. The Transformational Travel Council. URL: <https://www.transformational.travel/>
6. Tourism for Sustainable Development Goals. URL: <http://tourism4sdgs.org/>
7. Tourism Statistics. URL: <https://www.e-unwto.org/toc/unwtotfb/current>
8. UNWTO Tourism Highlights. URL: <https://www.e-unwto.org/>
9. Інформаційні ресурси у цифровому репозиторії наукової бібліотеки НУВГП. URL: <http://ep3.nuwm.edu.ua/>