МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний педагогічний університет імені М.П.Драгоманова

Факультет природничо-географічної освіти та екології

Кафедра туризму

ВИРОБНИЧА ПРАКТИКА майбутніх менеджерів туризму спеціальності 242 «Туризм», спеціалізації «Міжнародний туризм»

Методичні вказівки

Київ – 2019

УДК 378.115:34
ББК 74.48:26194+24.295р.10
В 320

Рекомендовано Вченою радою
Факультету природничо-географічної освіти та екології
Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова
(Протокол № 1 від 16 жовтня 2019 року)

Рецензенти:
Дехтяр В.Д. – доцент, професор Київського університету туризму, економіки та права;
Гринюк Т.А. – кандидат географічних наук, доцент кафедри географії Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова

В320 Виробнича практика майбутніх менеджерів туризму спеціальності 242 «Туризм» спеціалізації «Міжнародний туризм»: Методичні вказівки /Обозний В.В., Романенко О.В., Щабельська В.Г./-К.: НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2019.- 55с.

У методичних вказівках використано наскрізну програму практичної підготовки студентів освітнього ступеня «бакалавр», галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм» (2017р.). Зміст і структура виробничо-технологічної практики поступово розширюють сформовані у студентів професійні знання і вміння щодо організації готельно-ресторанного бізнесу та екскурсійно-туристичної діяльності. У студентів формуються базові компетенції, а на їх основі - спеціальні компетенції, що відображають специфіку професійної діяльності у міжнародному туризмі.

Для викладачів, студентів, фахівців сфери обслуговування.

ISBN 978-9666-660

с Обозний В.В., Романенко О.В., Щабельська В.Г.
с Вид-во НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2019

З М І С Т

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
Мета та завдання практики ……4
Організація практики……...5
Зміст діяльності студентів – практикантів ……10
Форми звітності студентів про практику ……..14
Норми оцінювання роботи студентів-практикантів ……...16
Зміст практики в туристичному комплексі за кордоном ……...17
Список використаних джерел…….....24
Додаток 1 . Установи і підприємства, з якими укладені угоди щодо проведення навчальної та виробничих практик студентів спеціальності 242 «Туризм»…….....27
Додаток 2.Форма паспорту на базу виробничої практики……29
Додаток 3.Приклад короткої характеристики готелю……31
Додаток 4. Зразок форми угоди про проходження практики……33
Додаток 5. Лист-клопотання на практику……35
Додаток 6. Форма повідомлення про прибуття на практику……36
Додаток 7. Зразок робочої програми практики……37
Додаток 8. Форма щоденника з проходження практики……38
Додаток 9 . Структура звіту з виробничої технологічної практики.. ……39
Додаток 10. Відгук і оцінка роботи студента на практиці……40
Додаток 11. Титульний аркуш звіту з практики……42
Додаток 12.Посадові обов'язки менеджера систем гостинності……43
Додаток 13. Положення про студентську виробничу практику за кордоном……51

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Практична підготовка студентів напряму підготовки 242 «Туризм» спеціалізації «Міжнародний туризм» є обов'язковою складовою частиною навчального процесу підготовки фахівців для сфери гостинності. Виробнича практика логічно продовжує процес теоретичного навчання та сприяє формуванню професійно значимих умінь та навичок, психологічної готовності до виконання обов'язків на робочих місцях у готельно-ресторанних закладах. Організація практичної підготовки регламентується «Положенням про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України», що затверджено наказом Міністерства освіти України від 8.04.1993 № 93 [38].

Програма виробничої технологічної практики є основним навчально-методичним документом, де розглядаються загальні питання організації, проведення та підведення підсумків практики.

Практична підготовка забезпечує закріплення теоретичних знань, отриманих студентами під час навчання, та набуття, вдосконалення і розширення компетенції в роботі за обраною спеціальністю. Вона надає студентові первинний досвід професійної діяльності, сприяє формуванню професійних умінь і навичок для прийняття самостійних рішень та розв'язування задач, пов'язаних із управлінням сучасними організаціями в реальних соціально-економічних умовах їх функціонування [38].

У процесі проходження виробничої практики студент на конкретному підприємстві набуває досвід застосування адміністративних, економічних, соціально-психологічних методів управління підприємством, здійснення аналізу його внутрішнього та зовнішнього середовища, формування управлінських відносин, організаційного проектування, стратегічного та поточного планування, розробки бізнес-проектів [39]..

Мета та завдання практики

Мета практики: ознайомлення студентів з діяльністю підприємств сфери туризму, оволодіння сучасними методами та формами організації діяльності туристського підприємства, формування у студентів на базі отриманих у вищому навчальному закладі знань, професійних умінь та навичок для прийняття самостійних рішень під час конкретної роботи на підприємстві, виховання потреби систематично поновлювати свої знання та творчо їх застосовувати в практичній діяльності.

Відповідно до галузевого стандарту туристичної підготовки виробнича практика покликана сприяти вирішенню таких завдань:
- соціальної значущості туристичної діяльності і мотивації до професійної діяльності в сфері туризму;
- оцінювання особистісних якостей, необхідних для професійної діяльності в туристичній індустрії; .
- усвідомленню важливості постійного саморозвитку та професійного самоудоско-налення, підвищення кваліфікації у туристичній діяльності;
-удосконалення свого інтелектуального і загальнокультурного рівня, розкриття творчого потенціалу;
- здатності продовжувати навчання більш самостійно та автономно;
- розуміння особливостей культури мислення, здібності до узагальнення та аналізу;
- опанування основних методів і засобів отримання, зберігання, переробки інформації;
- важливості аналізу виробничого досвіду і оцінювання своїх можливостей; розвитку свого інтелектуального рівня і розкриття творчого потенціалу;
- важливості активного спілкування у науковій, професійній і суспільно-громадській сферах діяльності.

Після закінчення практики відповідно до галузевого стандарту туристичної підготовки студенти повинні: ***знати:*** реквізити та структуру управління туристським підприємством; організаційні основи взаємодії туристського підприємства з партнерами;основні нормативні документи щодо туристської діяльності підприємства;маршрути, за якими працює туристське підприємство; туристську документацію, що регулює процес надання туристських послуг; тематику і зміст екскурсій, що використовуються на туристському підприємстві; інструкції про організацію транспортних туристських послуг; організаційні основи забезпечення клієнтів туристськими послугами; ***вміти***: визначати та характеризувати основні напрямки діяльності туристського підприємства; вивчати та аналізувати договірні відносини туристського підприємства; користуватися основними нормативними документами, пов'язаними з організацією туристської діяльності; розробляти туристські маршрути; користуватися нормативними документами, що регулюють процес надання туристських послуг; визначати послідовність надання екскурсійних послуг; визначати послідовність організації транспортних подорожей; використовувати необхідні знання щодо виробництва, реалізації та споживання туристських послуг.

Організація практики

Підприємства – бази практики. Базами для проходження практики можуть виступати туристичні фірми та готельно-ресторанні підприємства різного організаційно-правового статусу, які є юридичними особами, функціонують на ринку не менше одного року та здійснюють виробничу або інші види економічної діяльності.

Підприємства-бази практики повинні застосовувати провідні форми та методи ведення управління та організації виробничої, планово-економічної роботи, логістичної і маркетингової діяльності, бухгалтерського обліку, впроваджувати прогресивні технології виробництва, організації праці та управління. Штат підприємства має бути укомплектований висококваліфікованими фахівцями, здатними допомогти студентам-практикантам у проходженні практики, набутті ними професійних вмінь та навичок [39].

Підприємство, де студент проходить практику, стає об'єктом його самостійного прикладного дослідження, результати якого представляються в курсовій та бакалаврській роботах освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр».

Студенти можуть самостійно з дозволу кафедри підбирати для себе місце проходження практики і пропонувати його для використання.

Документація для проходження практики. Проходження кожного з видів практики потребує оформлення таких документів:

1. Угода про організацію і проведення практики студентів на виробництві, в установах і організаціях (додаток 1).

Співпраця університету з підприємствами-базами практик відбувається на підставі відповідних договорів про проведення практики. Заповнений і підписаний керівником підприємства-бази практики договір передається на кафедру не пізніше ніж за 10 днів до початку практики. Розподіл студентів за базами практики і призначення керівників здійснюється кафедрою туризму і оформлюється наказом декану по факультету не пізніше ніж за 7 днів до початку проведення практики. Після підписання наказу зміни з організаційних питань практики не допускаються [38].

2. Направлення на практику слугує підставою для прийому студентів на практику підприємством, установою, організацією. Оформлюється на підставі угоди про організацію і проведення практики студентів.

3. Повідомлення (додаток 6), яке засвідчує прибуття студента на практику згідно з направленням. Вказується посада, на яку призначений студент (якщо таке призначення відбулося), та керівник практики від підприємства, установи чи організації відповідно до наказу.

4. Робоча програма практики (додаток 7) є основним документом, що визначає мету, завдання і зміст практичної підготовки студента. Розробляється керівником практики від університету спільно з керівництвом підприємства - бази практики і студентом відповідно до навчального плану та затвердженої деканом факультету програми практики. В робочій програмі конкретизується зміст практичної підготовки студента з урахуванням специфіки діяльності бази практики, напряму професійного спрямування та тематики дипломного дослідження [38].

5. У щоденнику практики (додаток 8) студент повинен вказувати всі види виконаних робіт за кожен тиждень проходження практики. Ведеться протягом усього періоду проходження практики. Наприкінці практики оформлений належним чином щоденник підписується керівником практики

від підприємства і передається на кафедру не пізніше ніж за один день до закінчення практики. Щоденник з проходження виробничої технологічної практики повинен бути розрахований на 6 тижнів. На титульному аркуші щоденника обов'язково має бути 2 печатки від підприємства, що засвідчують прибуття та вибуття студента з бази практики. По закінченню проходження практики керівник практики від підприємства повинен дати характеристику студента, поставити оцінку, підпис та печатку підприємства.

6. Письмовий звіт з проходження практики є основним підсумковим документом, що надає можливість проаналізувати і оцінити діяльність студента під час проходження практики. Звіт, що відображає результати виконання завдань програми, має бути складений за час проходження практики, перевірений і затверджений на базі практики керівником практики, оцінений у характеристиці-відгуку про роботу студента у щоденнику практики і переданий керівникові практики від кафедри не пізніше ніж за один день до закінчення практики. Форма титульного аркушу звіту з практики наводиться у (додатку 11) [38].

Форми контролю виконання завдань практики. Контроль знань, умінь та навичок, набутих в процесі проходження практики, відбувається під час щотижневої перевірки керівником практики виконаних студентом завдань виробничої практики.

Захист звіту про проходження практики проводить комісія з трьох осіб: керівника практики від кафедри і двох викладачів кафедри. Диференційована оцінка із захисту практики заноситься у заліково-екзаменаційну відомість та залікову книжку студента.

Студент, який не виконав програму практики без поважних причин, може повторно пройти практику при виконанні умов, визначених кафедрою. Студент, який отримав негативну оцінку за практику під час здачі комісії, відраховується з вищого навчального закладу [38].

Обов'язки керівника практики від кафедри. Під час підготовки до проведення практики керівник практики від кафедри повинен:

1) вивчити програму і учбово-методичну документацію щодо проведення практики;

2) ознайомитись із змістом та особливостями укладеного з підприємством договору про проходження студентами практики;

3) ознайомитись з групою студентів, яких направлено на практику під його керівництвом;

4) погодити із керівником практики від підприємства і студентом робочу програму проведення практики;

5) провести організаційні збори з групою студентів, на яких:

– інформувати про термін проведення практики;

– ознайомити з програмою практики;

– провести під розпис інструктаж про порядок проходження практики;

– видати студентам необхідні документи (направлення, щоденники, індивідуальні завдання, методичні рекомендації, тощо);

– повідомити про вимоги щодо ведення щоденника та складання звіту з практики;

– нагадати, які документи повинні мати при собі студенти (паспорт, студентський квиток, медичну книжку тощо);

– проінформувати студентів про систему звітності з практики (оформлення щоденника, подання письмового звіту);

6) ознайомити керівника від підприємства з програмою практики і узгодити графік її проходження [38].

Під час перебування на підприємстві керівник практики від кафедри повинен:

1) спільно з начальником відділу кадрів підприємства:

– узгодити графік проходження практики на підприємстві;

– узгодити список керівників практики від підприємства;

– узгодити план проведення теоретичних занять та екскурсій під час практики;

– в разі потреби надати допомогу в складанні проекту наказу на підприємстві

щодо проведення практики;

2) визначити кожному студенту індивідуальне завдання по практиці;

3) надати керівнику практики від підприємства програму практики;

4) надати допомогу керівникам практики від підприємства в організації і проведенні теоретичних занять, екскурсій та інших заходів;

5) контролювати забезпечення нормальних умов праці і побуту студентів під час проведення практики;

6) контролювати виконання студентами правил внутрішнього розпорядку бази практики, вести або організувати ведення табеля її відвідування студентами;

7) контролювати підготовку студентами звітних матеріалів про результати проходження практики;

8) систематично інформувати кафедру про хід проходження практики. Про всі випадки травматизму і грубого порушення дисципліни студентами негайно доповідати завідуючому кафедрою.

На заключному етапі проведення практики її керівник повинен:

1) перевірити і підписати щоденники та звіти;

2) приймати участь у складі комісії із захисту практики;

3) підготувати письмовий звіт про результати практики із зауваженнями та пропозиціями щодо поліпшення її організації та проведення.

Обов'язки керівника практики від підприємства. Керівник практики від підприємства повинен:

1) забезпечити інструктаж студентів з виконання правил техніки безпеки, охорони праці та протипожежної безпеки (з особистим підписом студента);

2) провести екскурсію практикантів по підприємству, ознайомити їх з технологією та організацією виробництва (послуг), а також сприяти одержанню студентом інформації для підготовки курсової, бакалаврської роботи;

3) організувати практику у відповідності з календарним планом кожного практиканта;

4) ознайомити студентів з організацією робіт на конкретному робочому місці, організацією виробництва, праці й управління в службі (відділі, департаменті);

5) пояснювати студентам характер та призначення робіт, які виконуються;

6) доручати студентам самостійне виконання роботи, що відповідає змісту програми практики;

7) створювати належні умови для ознайомлення з інструкціями, нормативними документами, що регулюють конкретну діяльність;

8) систематично перевіряти відповідність записів, зроблених практикантами у щоденнику, характер та опис виконаної за день роботи, засвідчувати їх виконання своїм підписом;

9) контролювати дотримання студентом трудової дисципліни;

10) надати студенту характеристику та відгук керівника від підприємства про практику, поставити підпис, печатку підприємства та сприяти правильному оформленню щоденника з проходження переддипломної практики [38, 39].

Обов'язки студента-практиканта. Під час підготовки до проведення практики студент-практикант повинен:

1) отримати від керівника практики індивідуальне завдання з проходження практики;

2) узгодити з керівником практики робочу програму;

3) оформити і передати до факультету договір з проходження практики;

4) одержати від керівника практики від університету консультації щодо оформлення необхідних документів;

Під час перебування на підприємстві:

1) своєчасно прибути на підприємство – базу практики з відповідними документами, одержаними на кафедрі;

2) простежити за оформленням наказу про проходження практики;

3) у разі необхідності оформити перепустку;

4) ознайомитися з розпорядком роботи на підприємстві (початок роботи, обідня перерва, кінець робочого дня);

5) виконувати правила внутрішнього розпорядку і вимоги трудового законодавства нарівні з працівниками підприємства;

6) вивчити і суворо дотримуватись правил охорони праці, техніки безпеки і виробничої санітарії;

7) у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені програмою практики і вказівками її керівників:

– виконувати вказівки керівника практики, нести відповідальність за виконану роботу;

– систематично вести записи у щоденнику практики, фіксувати обсяг та зміст виконаної за день роботи, оформляти щоденник за встановленою формою;

– під час практики щодня звітувати керівнику практики від кафедри про виконану роботу (на електронну пошту);

– не пізніше ніж за один день до закінчення практики надати керівникові практики від кафедри звіт і щоденник з проходження практики [38].

Вимоги до соціальної діяльності студента-практиканта. Перебуваючи на підприємстві – базі практики, студент повинен:

1) гідно представляти НПУ імені М.П.Драгоманова та кафедру туризму, дотримуватися загальноприйнятих норм поведінки та моралі в міжособистісних відносинах;
2) орієнтуватися в економічному, політичному і культурному житті України, її інтеграції у систему міжнародного поділу праці;
3) виконувати конституційні обов'язки, дотримуватися норм законодавства, правил внутрішнього розпорядку організації – бази практики;
4) враховувати та прогнозувати соціальні аспекти впливу власної ділової активності на працівників організації, споживачів, на імідж свого університету;
5) брати участь у захисті довкілля, прав членів організації, інтересів споживачів, гостів готельно-ресторанного підприємства;
6) дотримуватися норм етики ділового спілкування;
7) підтримувати власний діловий імідж, дотримуючись належного зовнішнього вигляду і стилю ділового спілкування;
8) розвивати потенціал лідера і підприємливість;
9) встановлювати життєві, професійні, наукові цілі, визначати їх пріоритетність [38].

Зміст діяльності студентів – практикантів

Виробнича практика для студентів проводиться згідно навчального плану. Виробнича практика дає змогу ознайомити студентів з роботою туристичних підприємств та готельних комплексів (з її організацією, управлінням, плануванням тощо). Завдяки цьому практиканти одержують інформацію про зміст та особливості майбутньої професійної діяльності.

Організація проходження практики передбачає наявність високого рівня знань у студентів з навчальних дисциплін: "Технологія туристської діяльності"; "Організація транспортних послуг"; "Організація сфери туристських послуг"; „Організація послуг харчування"; "Організація екскурсійних послуг", «Системи гостинності в туризмі» та інш.

Концепція виробничої організаційно-технологічної практики майбутніх менеджерів туризму базується на розгляді туристичного підприємства не тільки як засобу одержання необхідних знань, але й середовища діяльності студента - майбутнього фахівця в галузі туризму.

Порядок проходження студентами практики встановлюється на основі навчальної програми, яка сприяє адаптації майбутніх фахівців туристської сфери до сучасних умов розвитку туризму. Зокрема, зміст і структура виробничих практик поступово розширюють діапазон сформованих на

молодших курсах дослідницьких знань, вмінь щодо моделювання туристського бізнесу на конкретному об'єкті і в умовах конкретної території. З цією метою організація виробничих практик повинна забезпечувати поетапність формування різних типів дослідницьких компетенцій, на основі яких у студентів формуються: на початковому етапі переважно базові компетенції, а на завершальному - базові спеціальні компетенції, що відображають специфіку професійної діяльності в галузі туризму.

Виробнича практика проводиться на туристичних підприємствах (фірмах), де є умови для повного виконання програм практики. З ними кафедра туризму укладає відповідні угоди.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ПРАКТИКИ

№	Т е м а	Назва модулів, тем та їх зміст	Тижні
Змістовий модуль І. Види та напрямки діяльності туристичних фірм і готельних комплексів			
1	Тема 1. Знайомство з туристичною фірмою, готельним комплексом	Вивчення діючого законодавства і нормативних документів, що регламентують прийом і обслуговування туристів. Ознайомлення з туристською фірмою (готелем) - базою виробничої практики. Інструктаж з техніки безпеки, гігієни праці і виробничої санітарії.	І
2	Тема 2. Ознайомлення з видами та напрямками діяльності туристичної фірми, готельного комплексу	2.1 Ліцензія на здійснення виробничої діяльності (Положення про порядок видачі суб'єктам туристичної підприємницької діяльності ліцензій, затв. 8.08.1995р. №618). 2.2. Види туризму і класи обслуговування. Внутрішній туризм. Програма перебування туристів. Аналіз стану, динаміки та використання туристичного фонду. 2.3. Укладання договорів (контрактів) між туристичним підприємствам та постачальниками послуг. 2.4. Розробка турів. 2.5. Якість обслуговування туристів. Заходи щодо підвищення ефективності надання послуг. 2.6. Організація туристичних поїздок за межі України. Забезпечення туристів ваучерами. 2.7. Страхування туристів.	І

		2.8. Комп'ютеризація туристичної діяльності. Рекламна діяльність.	
Змістовий модуль П. Функціональні обов’язки працівників фірми, готельного комплексу			
3.	Тема 3. Знайомство з функціональними обов’язками працівників тур-фірми, готелю	3.1.Знайомство з посадовими інструкціями та обов'язками менеджера з туризму. 3.2.Знайомство з посадовими інструкціями та обов'язками співробітника туристич-ного підприємства. 3.3.Знайомство з посадовими інструкціями та обов'язками менеджера по роботі з клієнтами. 3.4 Знайомство з посадовими інструкціями та обов'язками менеджера з прийому і розміщення. 3.5Знайомство з посадовими інструкціями та обов'язками керівника туристичної групи.	П-Ш
Змістовий модуль 3. Екскурсійно –туристична діяльність фірми, готельного комплексу			
4	Тема 4. Організа-ція екскурсійної діяльності та оздо-ровчо-спортивно-го туризму	4.1 Організація екскурсійного обслуговування. Вивчення ринку екскурсійних послуг (попит, пропозиція, ціна, конкуренція). 4.2. Вивчення банку даних екскурсійних ресурсів. Опис екскурсійних об'єктів. Тематика та зміст екскурсій. 4.3. Проектування культурно-пізнавальних турів при організації внутрішнього та виїзного туризму. 4.4. Розрахунок вартості екскурсійних турів, екскурсій, як послуги. 4.5. Договір на екскурсійне обслуговування. Договори з музеями, договори з автотранспортними підприємствами. Договори з закладами харчування. 4.6. Обслуговування екскурсантів і туристів: функціональні обов'язки менеджера, оформлення договорів - підтвердження, оформлення путівок.	ІУ

		4.7. Робота керівника туристичної групи 4.8. Відгуки екскурсантів, туристів. 4.9. Організація оздоровчо-рекреаційного обслуговування	
5	Тема 5. Організація транспортних послуг	5.1 Вивчення інструкцій щодо організації транспортних послуг. 5.2 Ознайомлення з принципами організації перевезень туристів на різних видах транспорту. 5.3 Обов'язки підприємства по забезпеченню туристам безпеки під час транспортних подорожей.	У
Змістовий модуль ІУ. Узагальнення результатів практики			
6	Підведення підсумків виробничої практики.	Узагальнення матеріалів зібраних під час практики. Оформлення звітної документації. Пропозиції та обґрунтування заходів щодо вдосконалення організації діяльності підприємства. Підготовка до підсумкової конференції.	У

Під час виробничої практики майбутній менеджер туризму отримує консультаційну та практичну допомогу на конкретному робочому місці щодо:

- сучасної філософії цивілізованого бізнесу та необхідних якостей працівника, що сприятимуть його успішній професійній реалізації у туристському бізнесі;
- визначення конкретного напрямку професійної діяльності та розробки індивідуального плану роботи з обґрунтуванням шляхів досягнення власного професійного успіху;
- закріплення одержаних знань та досвіду практичної діяльності (основи ринкового мислення, навички професійної індивідуальної та командної роботи, індивідуальна стратегія професійного зростання тощо);
- залучення до конкретної бізнес-роботи на основі врахування професійних інтересів та конкретної спеціалізації майбутнього фахівця;
- бізнес-підготовки студентів як конкурентоздатних фахівців, які відповідно до сучасних вимог здатні приймати участь у вирішенні назрілих проблем туристського бізнесу;

- участі у науково-дослідницьких та консалтингових бізнес-проектах туристського спрямування.

Проведення практики здійснюється в туристичних фірмах, готельних комплексах (організаціях), які виробляють туристичний продукт, здійснюють комплектацію турів за договорами з постачальниками послуг і у відповідності з потребами туристів. Фірма-туроператор, як виробник туристичного пакету, займається розробкою туристських маршрутів і комплектацією турів,

забезпечує їх функціонування, організує рекламу, розраховує ціни на ці маршрути, реалізує тури туристам через турагентів.

Основне завдання виробничої практики спрямоване на ознайомлення з функціями туроператора, зокрема:вивчення потреб потенційних туристів на тури і туристські програми; участь у складанні перспективних програм обслуговування турів і апробація їх на ринку з метою встановлення відповідності потребам туристів; взаємодія з постачальниками послуг на тури на договірній основі (готелями, закладами харчування та побутового сервісу, транспортними організаціями, екскурсійними фірмами та музеями тощо); участь у розрахунках вартості туру, трансферу і визначення ціни з врахуванням ринкової ситуації; участь у забезпеченні рекламно-інформаційної діяльності з метою ознайомлення споживача з туристичним продуктом; участь у реалізації турів споживачам через систему турагенств.

Форми звітності студентів про практику

Оскільки звіт про проходження практики є важливим критерієм оцінки практичних знань і умінь студента, то кожний його розділ має містити відповідну інформацію.

В *змісті* подаються найменування заголовків та номери початкових сторінок усіх розділів та підрозділів. Зміст включає усі заголовки, які є у звіті, починаючи зі вступу і закінчуючи списком використаної літератури.

У *вступі*в лаконічній і змістовній формі висвітлюються основні завдання, які поставлені перед студентом на час проходження практики на конкретній фірмі (установі). Вказується назва фірми, її адреса, керівник, а також підрозділи і їх керівники, де безпосередньо студент проходив практику.

У розділі "*Загальні відомості про фірму, готель"*,посилаючись на нормативно-законодавчі, розпорядчі та організаційні документи (закони, укази, постанови, рішення, статути, положення, накази, розпорядження тощо), у хронологічному порядку розкривається процес створення і функціонування туристичного підприємства як виробничої системи в цілому. Висвітлюється взаємозв'язок, відповідність та логічність цих документів, а також обґрунтовується вибір виду діяльності туристичного підприємства, його перепрофілізація або реструктуризація (якщо така була).Наводяться дані про підприємство: рік заснування, основні етапи розвитку, організаційно-правова форма власності підприємства, основні

напрями діяльності та її специфічні особливості. Визначається перелік основних показників, які повно відображають економічний стан фірми та динаміку її розвитку.

У розділі «*Виробнича і організаційна структура фірми, готелю»*вивчаються та аналізуються складові керованої виробничої системи: поділ підприємства на основні, допоміжні і обслуговуючі підрозділи; їх структура за визначальними показниками, спеціалізація та кооперування підрозділів; зміни в складі і структурі цих підрозділів за останні три роки; Вивчається та аналізується керуюча система підприємства: рівні, склад керівників з переліком їх функцій, прав та обов'язків; функціональне управління, його рівні; побудова схеми апарату управління туристичним підприємством.

Вимоги до оформлення звіту.

На оформлення звіту надається 2 – 3 дні в кінці практики, що повинно бути відображено в графіку проходження практики.

Загальні вимоги. Текстовий матеріал друкується комп'ютерним способом на одному боці аркуша паперу формату А4 через 1,5 інтервал з розрахунку 29-30 рядків на сторінці за умови рівномірного її заповнення. Текст роботи слід друкувати, додержуючись таких розмірів берегів: верхній і нижній – не менше 20 мм, лівий – не менше 25 мм, правий – не менше 10 мм. Шрифт – Times New Roman, 14 кегль, через 1,5 інтервали, масштаб 100%, звичайний, абзац 1,0–1,25 см.

ЗМІСТ включає назви та номери початкових сторінок усіх розділів, підрозділів та висновків, починаючи зі вступу і закінчуючи списком використаних джерел та додатками.

Заголовки змісту повинні точно повторювати заголовки в тексті. Заголовки у змісті починаються з великої літери без крапки в кінці. Останнє слово кожного заголовка з'єднують крапками з відповідним номером сторінки у крайньому правому положенні в рядку.

Заголовки всіх структурних частин друкують великими літерами, 14 кегль, жирний шрифт, відстань між заголовком та текстом становить 1,5 інтервали. Кожна структурна частина звіту починається з нової сторінки.

Структурні елементи «зміст», «вступ», «висновки», «список використаних джерел», «додатки» не нумерують, а їх назви виступають заголовками структурних елементів. Розділи звіту нумерують арабськими цифрами (розділ1, розділ 2), а підрозділи в переддипломному звіті – двома цифрами, де перша цифра означає номер розділу, а друга – номер підрозділу (1.1; 1.2...).

Оформлення посилань на інформаційні джерела. Студент працюючи з різними джерелами повинен точно відтворювати цитований текст без скорочень для уникнення спотворення змісту викладеного автором. Посилання на літературні та інформаційні джерела по тексту подають у квадратних дужках із зазначенням джерела та сторінки. Перша цифра у квадратних дужках повинна відповідати номеру джерела у списку

використаних джерел, а друга – номеру сторінки (наприклад [30, с.2]).

Рисунки, таблиці, формули. Рисунки і таблиці розташовують після першого посилання на них у тексті, або не далі як на наступній сторінці. На рисунки та таблиці у тексті роблять посилання скороченням слів та порядковим номером, наприклад, рис. 1.2 (другий рисунок першого розділу). табл.2.3. (третя таблиця другого розділу). На всі таблиці та рисунки повинні бути посилання в тексті.

Таблиці. Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над нею і друкують симетрично до тексту. Назву і слово «Таблиця» починають з великої літери. Назва таблиці друкується з великої літери, жирним шрифтом і розміщується по центру. Заголовки граф таблиці починаються з великої літери, а підзаголовки – з малої, якщо вони складають одне речення з заголовком. В таблиці використовують шрифт Times New Roman, 12 кегль, міжрядковий інтервал – 1.

Рисунки. Рисунки (схеми, діаграми і т. ін.). слід розміщувати безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше, або не далі як на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання у тексті роботи. Назву рисунку розміщують під ілюстрацією. За необхідності під ілюстрацією розміщують пояснювальні дані (підрисунковий текст). Назви рисунків оформлюються так: «Рис. 1.2. Організаційна структура підприємства».

Формули та рівняння розташовують безпосередньо після тексту, в якому вони згадуються, посередині сторінки. Вище і нижче кожної формули або рівняння повинно бути залишено не менше одного вільного рядка. Їх слід нумерувати порядковою нумерацією в межах розділу. Номер формули або рівняння складається з номера розділу і порядкового номера, відокремлених крапкою, наприклад, формула (1.3) – третя формула першого розділу. Номер зазначають на рівні формули або рівняння в круглих дужках, у крайньому положенні в рядку на рівні відповідної формули.

Пояснення значень символів і числових коефіцієнтів слід наводити безпосередньо під формулою у тій послідовності, в якій вони наведені у формулі чи рівнянні. Пояснення значення кожного символу та числового коефіцієнта надається з нового рядка. Перший рядок пояснення починають з абзацу словом «де» без двокрапки.

Додатки. Додатки необхідно розміщувати в порядку появи посилань на них у тексті. Додатки позначають великими літерами української абетки, починаючи з А, за винятком літер Г, Є, З, И, І, Ї, Й, О, Ч, Ь. Додатки можна позначати і номером (№1, №2 …) Кожний додаток слід починати з нової сторінки. Додаток повинен мати заголовок, який друкують симетрично відносно тексту з великої літери окремим рядком.

Ілюстрації, таблиці, формули і рівняння необхідно нумерувати в межах кожного додатка (наприклад, таблиця Б.2 – друга таблиця Додатка Б).

Нумерація сторінок. Нумерація сторінок здійснюється арабськими цифрами в правому верхньому кутку, зі збереженням наскрізної нумерації усього тексту. Номер сторінки проставляють у правому верхньому куті сторінки без

крапки в кінці. Усі сторінки нумеруються, окрім титульного аркуша та змісту (але вони враховуються в загальну кількість сторінок) [38].

Норми оцінювання роботи студентів-практикантів

Серед методичних основ оцінювання знань і вмінь кафедра туризму акцентує увагу на комплексному підході щодо оцінювання навчальних досягнень студентів (усні і письмові відповіді, тестування, розв'язування навчальних задач, участь у проектній діяльності, використання інформаційно-комп'ютерних технологій, орієнтування студентів у змісті географічного матеріалу тощо). При здійсненні комплексного аналізу, у якому об'єктом дослідження одночасно є викладач і студент, слід мати на увазі, в першу чергу, особливості взаємодії учасників навчально-виховного процесу. Наприклад, за умов традиційного навчання взаємодія між його учасниками базується на послідовному розподілі функцій управління (викладач веде студентів до визначеної мети) і виконання (студенти виконують намічене викладачем). Такий тип взаємодії є ефективним, коли перед викладачем стоїть завдання максимально точно передати студентам запланований обсяг навчального матеріалу, а перед студентами – найбільш точно засвоїти його. В умовах навчально-пошукової діяльності взаємовідносини викладача і студентів базуються на основі навчального співробітництва, коли викладач створює передумови для вирішення навчального завдання, а студент, визначивши конкретні шляхи його вирішення, намагається їх реалізувати. Викладач, як правило, вирішує поставлену навчальну мету з позицій тих, хто навчається. За цих умов він повинен бути готовим до внесення певних змін у способи навчальних дій студентів з метою надання їм можливостей для оцінки як виконуваних дій, так і одержаних результатів. Адже в умовах такого аналізу і оцінки навчальної ситуації визначаються напрями подальшого пошуку студентів [38].

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України.-Київ: Українська правнича фундація, 1996.-56с.
2. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 за №324 із внесеними змінами від 18.11.2003р. за №1282-ІУ
3. Про внесення змін і доповнень до Закону України «Про захист прав споживачів»: Закон України //Урядовий кур'єр. 1994.27.01.94.
4. Про затвердження Правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні: Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству та Державного комітету України по туризму від 10 вересня 1996 р. № 77/44. Зареєстрованов Міністерстві юстиції України 16 вересня 1996 р. за №№ 531/1556.

5. Наказ Міністерства освіти України від 8 квітня 1993 року N93 «Про затвердження Положення про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України» – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0173-93.

6. ГОСТ 28681.2 — 95 «Туристко-экскурсионно еобслуживание. Туристские услуги. Общие требования».

7. ГОСТ 28681.4 — 95 «Туристко-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».

8. ДСТУ 3230 — 95 «Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення».

9. ДСТУ 3498 — 96 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Бланки документів. Форми та опис».

10. ДСТУ 3413 –96 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції».

11. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. – К.: Держспожив стандарт України, 2004. – 12 с.

12. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.

13. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.

14. ДСТУ ISO 9001 -2001. Системи управління якістю. Вимоги.

15. ДСТУ 2452-97. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.

16. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення.

17. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.

18. ДСТУ 3862-99. Громадське харчування. Терміни та визначення.

19. ДСТУ 30523-97. Послуги громадського харчування.

20. ДСТУ 4581:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.

21. ДСТУ ISO 9004-2-96. Державний стандарт України. Управління якістю та елементи системи якості. Частина II. Настанови щодо послуг //Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник /За заг. ред. В.Л. Іванова. – Львів: НІЦ «Леонорм» 1999. – С. 275-294.

22. Інструкція Державного комітету України по туризму «Про порядок видачі суб'єктам підприємництва спеціальних дозволів (ліцензій) на діяльність, пов'язану з наданням туристичних послуг» від 27.07. 1994 р. № 79.

23. Про затвердження Правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні: Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству та Державного комітету України по туризму від 10 вересня 1996 р. № 77/44. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 16 вересня 1996 р. за №№ 531/1556.

24. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної

туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19.

25. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: Наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27 січня 1999 р. № 37. — Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 15 квітня 1999 р. за № 236/3529.

26. Про стандартизацію: Закон України №2407 -III //Уряд, кур'єр. -2001 р.-17 трав.

27. Агафонова Л.Г., Агафонова О.С. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. /Київський ун-т туризму, економіки і права. - К.: Знання України, 2002. - 352 с.

28. Виробнича практика майбутніх менеджерів туризму в умовах Науково-навчальному центрі «Синевир» / За ред. В.В.Обозного/- К.: НПУ ім.М.П.Драгоманова, 2012, -114с.

29. Завадинська О.Ю., Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства за кордоном. - К.: КНТЕУ, 2003. - 200 с.

30. Інтернет технології бронювання готелів [Електронний ресурс] – Туризм для студента Костюк О.М. Режим доступу:htt://tourism – dook.com/books/dook-32/chapter-1363/.

31. Котлер Ф., Боуэн Д., Мейкенз Д. Маркетинг: Гостеприимство, Туризм (Пер. с англ.). – М.: 1998.

32. КристоферЭгертон-Томас. Ресторанныйбизнес. Какоткрыть и успешно управлять рестораном: Пер. с англ. - М.: РосКонсульт, 1999.-272 с.

33. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. К.: Вища школа, 2001. -237 с.

34. Наскрізна програма практичної підготовки студентів освітнього ступеня «Бакалавр», галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм» /Обозний В.В.,Щабельська В.Г./ - К.:НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2017.-78с.

35. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Зб. нормат. – правових актів /За ред. В.К. Федорченка; Київ. ун-т туризму, економіки і права. – К.: Юрінком Інтер, 2002. - 640 с.

36. Смолій В.А., Федорченко В.К., Цибух В.І. Енциклопедичний словник-довідник з туризму. — Київ : Видавничий Дім «Слово», 2006. — 372 с.

37. Функціональніобов'язки працівника готелю[Електронний ресурс]:https://revolution.allbest.ru>economy.

38. Проходження науково-дослідної практики: методичні вказівки для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти, ступеня «магістр», галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент», спеціалізації «Менеджмент міжнародних проектів» / Уклад.: В.В. Дергачова, І.М. Манаєнко,Н.І. Ситник. К.: НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017.36 с.

39. Проходження виробничої та переддипломної практики: методичні вказівки для студентів галузі знань 0306 «Менеджмент і адміністрування»,

спеціальності 8.03060102 «Менеджмент інноваційної діяльності», освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» / Уклад.: В.В. Дергачова, К.О. Бояринова, Н.І. Ситник, О.В. Гук – К.: НТУУ „КПІ”, 2013. – 44 с.

ДОДАТКИ

Додаток 1 . Установи і підприємства, з якими укладені угоди щодо проведення навчальної та виробничих практик студентів спеціальності 242 «Туризм»:

1. Науково-навчальний центр «Синевир».
Адреса: Закарпатська область, Міжгірський район, с.Колочава.
Телефон: 0964899124 *Директор:* Дербак А.Ю.

*2.*Український державний центр туризму і краєзнавства учнівської молоді. Договір від 06.06.2017р.
*Адреса:*м.Київ, вул.Пестеля 5-7. *Телефон:*, 5311998
Директор: Неділько С.В.

*3.*ТОВ «Турист». Договір 09/03 від 8.06.2017р.
Адреса: м.Київ, вул.Раїси Окіпної,2. *Телефон:* 56840417
Директор: Драган В.В.

*4.*ТОВ «Амбасадор Плаза». Договір в №13/02 від 13.02.2017 р.
Адреса: м.Київ, вул. Маршала Гречка, 5/1. *Телефон:* 0664154196
Відповідальна особа: Ковальчук В.А.

5. Готель «Україна». Договір №9-17 від 10.06.2016р.
Адреса: 01001, м.Київ, Алея Героїв Небесної Сотні, 4. *Телефон:*
Директор: Василів Б.М

*6.*ТОВ «Туристична компанія «Соната Тревел».
Адреса: м.Київ, вул. Дегтярівська, 19- *Телефон:* 5070230
Директор: Осика О.В

*7.*Туристична компанія «Панда Трепел»
Адреса: м.Київ, вул. Велика Житомирська,13. *Телефон:* 067230088
Директор: Горбач О.М.

8. ТОВ «Трінатурс-Україна». Договір від 20.04.2017р.

*Адреса:*м.Київ, вул.Пимоненка, 13к, оф.1-б. *Телефон:* 4863109
Директор: Некрасов Д.Д.

9. ТОВ «Туристична компанія «ВД-Тревел». Договір від 18.04.2017р.
Адреса: м.Київ, вул. Франка,9, оф.39. *Телефон:* 2229247.
Директор: Бальоха В.І.

*10.*Приватне підприємство «Бон-Тур». Договір №25 від 12.04.2016р. *Адреса:* м.Київ, вул. Володимирська, 71, оф.16. *Телефон:* (044)5943114.
Директор: Лисенко В.В.

11. СПД «Туристична агенція на Куренівці».
Адреса: 04074, м.Київ, вул. Вишгородська, 23, оф.10. *Телефон:* 0509005174
Директор: Велігорська С.В.

12. Приватне підприємство «Готель «Дніпро».Договір №30/05 від 31.05.2017р.
Адреса: 01001, м.Київ, вул. Хрещатик, 1/2. *Телефон:*
Директор: Білик В.О.

13. ТОВ «Сонячний Вояж». Договір від 4.02.2017р.
Адреса: м.Київ, вул. Ярославів Вал, 11,оф.2.
*Директор:*Сидоришина Т.Н.

14. Готельно-ресторанний комплекс «Фортеця Гетьмана».
Договір №289 від1.06.2017р.
Адреса: м.Київ, вул. Інститутська, 103. *Телефон:* 3373769
Директор: Волинець І.

16. ТОВ «УКРХОТЕЛІНВЕСТФ». Договір №17/02-П від 17.02.2017р.
Адреса: м.Київ,. бульвар Т.Шевченка, 25. *Телефон:* 2843007
Керуючий готелем: Давиденко А.В.

*17.*Київський Палац дітей та юнацтва. Договір № 8/06 від 6.06.2017р.
Адреса: м.Київ, вул. Мазепи,13. *Телефон:* 2807547.
Директор: Добровольська О.М.

18. Броварський районний Центр туризму. Договір № 27-02 від 23.02.2017р.
Адреса: м.Київська обл., Броварський район, смт Калинівка, вул. Котовського,8. *Телефон:* (04594)79082
Директор:.Білановська О.О.

19. ЗАТ «Національний оздоровчий центр»Договір №1 від 6.02.2017р.
Адреса: м.Київ, проспект Перемоги,30,оф.72, 1. *Телефон:*.
Директор:. Вовк А.О.

Додаток 2 . Форма паспорту на базу виробничої практики

П А С П О Р Т
на базу практичної підготовки студентів НПУ імені М.П.Драгоманова
спеціальності 242 «Туризм»

Повна назва: Науково-навчальний центр «Синевир».
Адреса: Закарпатська область, Міжгірський район, с.Колочава.
Телефон: 0964899124
Директор: Дербак А.Ю.

Навчальний полігон розроблено кафедрою туризму, зокрема: Виробнича практика майбутніх менеджерів туризму в Науково-навчальному центрі «Синевир». - К.: НПУ імені М.П.Драгоманова, 2012. -114с.; Комплексна цільова програма розвитку науково-навчального центру «Синевир».-К.: НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2011.-44с.; Оздоровчо-туристична діяльність Науково-навчального центру «Синевир» - К.: НПУ ім. Драгоманова, 2012.-51с.; Обозний В.В. Краєзнавча підготовка менеджерів туризму в умовах педагогічного університету. – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2007.-204 с.

Під час практики передбачається: створення зразків навчально-виробничих систем, оволодівши технологіями яких, майбутні менеджери туризму зможуть трансформувати набуті та розробляти власні підходи щодо розвитку туристського бізнесу та спрямування шкільної (позашкільної) туристсько-краєзнавчої роботи на розвиток місцевого туризму.

Навчальні дисципліни, з яких проходить практика: Краєзнавство. Туристсько-рекреаційні ресурси України. Економіка туризму. Управління проектами в туризмі. Технологія туристської діяльності. Організація сфери туристських послуг. Організація підприємницької діяльності у туризмі. Спортивно-оздоровчий туризм та інші.

Можливість отримання студентами практичних знань і умінь:

Апробація нових форм та технології підготовки майбутнього менеджера туризму, які здійснюються на основі моделювання навчально-професійного середовища самореалізації майбутніх фахівців за такими етапами:

- *перший,організаційний і теоретико-аналітичний етап*, під час якого: у навчальну програму наскрізної виробничої практики введено інтегрований дослідницький модуль, який забезпечує наступність у формуванні науково-дослідницької складової професійної компетентності майбутнього менеджера туризму. В Науково-навчальному центрі «Синевир» виробничі практики на різних курсах змодельовані таким чином, щоб формувати у студентів науково-дослідницькі компетенції, а на їх основі розвивати компетенції професійні. Проектування і впровадження навчальних програм з виробничої практики в ННЦ «Синевир» спрямовано на вирішення типових професійних завдань, які спрямовані на формування спеціальних професійних компетенцій і визначають професійно-орієнтовану туристичну спеціалізацію майбутніх фахівців сфери туризму. Серед таких завдань: організація малого

туристичного підприємства, розробка комплексу туристичних послуг, моделювання традиційних форм гостинності тощо.

По-друге, відповідно до тенденції поєднання наукових досліджень з освітньою та господарською практикою, розроблено концепцію розвитку Науково-навчального центру «Синевир». Передбачено, що: *по-перше*, реалізуючи природовідповідний напрям, ННЦ «Синевир» спрямовує свою діяльність на поєднання науково-навчальної діяльності на території Квасовецького природоохоронного науково-дослідного відділення з туристично-орієнтованою практикою ефективного господарювання; *по-друге,* реалізуючи соціальний напрям, господарська діяльність туристично-оздоровчого сектору ННЦ «Синевир» повинна сприяти створенню нових робочих місць і використанню частини місцевого населення у сфері оздоровчо-туристичних послуг. При цьому стають важливими зв'язки ННЦ «Синевир» з місцевими школами щодо професійно орієнтованої підготовки учнівської молоді до професійної діяльності в освіті та сфері обслуговування, зокрема у туризмі. Таким чином, науково-дослідницьку роботу студентів було спрямовано на розробку напрямів поєднаного розвитку науково-навчального та оздоровчо-туристичного секторів, а на цій основі - розроблено модель цілорічного функціонування ННЦ «Синевир»;

- *другий, дослідницько-прикладний етап*, під час якого в умовах виробничої практики студентам надається можливість здійснювати ефективне вирішення бізнесово-господарських завдань і створювати зразки навчально-виробничої діяльності, які сприяють професійному зростанню майбутнього фахівця і виводять його на якісно новий фаховий рівень. Передбачено виконання таких видів робіт: аналіз стану соціально-економічного розвитку та особливостей розвитку малого туристичного підприємництва в Тереблянській долині; складання перспективної план-схеми паспортизованої території центру та її функціональне зонування; розробка структури центру та перспективних напрямів його оздоровчо-туристичної діяльності; прогнозна оцінка економічної ефективності діяльності центру; розробка рекламного аспекту щодо комплексу оздоровчо-туристичних послуг тощо;

- виконання *третього, навчально-методичного етапу,* спрямовано на впровадження результатів науково-дослідної роботи у навчально-виховний процес, який забезпечує кафедра туризму. Зокрема, матеріали науково-дослідної роботи студентів можуть бути використані у підготовці курсових, бакалаврських і магістерських робіт. Крім того, на основі зібраних матеріалів студенти можуть підготувати статті та тези до наукового студентського збірника та тематичної студентської наукової конференції.

П А С П О Р Т

на базу виробничої практики студентів НПУ імені М.П.Драгоманова
спеціальності 242 «Туризм»

Договір про спільну освітню діяльність та проведення практики студентів від .2017р.

Повна назва: Туристична агенція корпоративних турів «TURNAROUND»
Адреса: м.Київ, вул. Павлівська, 29. *Телефон:* (044)3622821
Директор: Кушніренко Л.В.
Передбачається: ознайомлення з історією та економічним станом фірми, напрямками її туристичної діяльності та каналами просування туристичного продукту на туристичний ринок.

Навчальні дисципліни, з яких проходить практика: Економіка туризму. Менеджмент у туризмі. Маркетинг у туризмі. Інформаційні системи та технології у туризмі. Технологія туристської діяльності. Організація сфери туристських послуг. Туроперейтинг. Ціноутворення у туризмі. Організація підприємницької діяльності у туризмі та інші.

Можливість отримання студентами практичних знань і умінь:

- види діяльності та посадові обов'язки туристичного оператора та туристичного агента;
- застосування набутих знань з роботи в програмі по підтримці електронної пошти –Microsoft Outlook;
- вивчення інформаційних технологій; одержання практичних знань із розроблення та доповнення Internet-сайтів фірми,
- створення реклами в мережі Internet завдяки програмі GoogleAdWords та аналіз її ефективності;
- документація фірми (договір про реалізацію туристичного продукту);
- конкурентне середовище (аналіз інформації про конкурентів компанії, визначення сильних та слабких сторін компанії, вивчення стратегії боротьби з конкурентами);
- споживачі туристичних послуг (програми обслуговування та визначення основних критеріїв при їх виборі та складанні;
- договори з постачальниками послуг за видами (готелі, ресторани, транспортні підприємства тощо)
- цінова стратегія компанії та її ефективність; моніторинг існуючих засобів маркетингової комунікації;
- канали збуту та стимулювання продажу туристичного продукту компанії, - інноваційні заходи та технології, що застосовуються фірмою;
- моделювання власного підприємства (резюме, сутність проекту, маркетинговий план, організаційний план, юридичний план, фінансовий план).
- набуття навичок ділового спілкування із працівниками туристичної індустрії та клієнтами, вивчення психолого-етичних особливостей ділового спілкування.

Додаток 3. Приклад короткої характеристики готелю

Готель «Україна» розташований за адресою: вулиця Небесної Сотні, 4, Київ, 01001. Готель «Україна» (проектна назва «Київ», до 2001 року «Москва») – 16 поверховий чотиризірковий готель.

22 червня 1944 року був оголошений конкурс на найкращий проект готелю. На початку 1950-х років, на краю Печерського плато, були проведені роботи по остаточному розбиранню фундаментів «Хмарочоса Гінзбурга» і підготовці майданчика для будівництва нового висотного готелю. У1953 р. відповідно до постанови Ради Міністрів СРСР почалися проектні роботи над спорудою. Готель почали будувати в 1954 році в рамках післявоєнної відбудови Хрещатика. Збудований за проектом авторського колективу архітекторів під керівництвом Анатолія Добровольського . Офіційне відкриття готелю відбулося 28 вересня 1961 року.

Архітектурний стиль: сталінський ампір. В 1979 році в споруді з'явилася сауна з басейном. Оскільки хмарочос став першим 16-поверховим будинком в УРСР, гостей готелю вражала кількість кнопок на ліфтовій панелі. У 2001 році готель «Москва» (на честь 10-річчя незалежності України) перейменували на готель «Україна». А в 2003 році готель частково реставрували. У 2005 р. готель «Україна» став переможцем Національного бізнес-рейтингу із присвоєнням звання «Лідер галузі» за основним видом діяльності «Готелі» та переможцем огляд-конкурсу «Укрготель» на найкращий готель України.

Готель «Україна» налічує 368 номер. Сучасні номери обладнані всім необхідним для відпочинку та комфорту гостей. Послуга безкоштовного безпровідного Інтернету (Wi-Fi) надається у номерах та громадських зонах готелю до 500 Кбіт/с, для швидкісного Інтернету в наявності послуга «Wi-FiFee» - 10 Мбіт/с.

Готель «Україна» гостинно приймає чимало знаних гостей, серед яких: впливові політики, дипломати, відомі актори, видатні художники і спортсмени. Його будівля ніби «коронує» головну площу столиці України. З вікон просторих і затишних номерів можна спостерігати за святковими концертами та парадами на Майдані Незалежності, динамічною панорамою Хрещатика, пам'яткою сивої давнини Старокиївською горою. Перед очима постає перлина української духовності Софія Київська та величний Михайлівський собор.

Повертатися у готель - добра традиція, бо завжди раді гостям. Легко дістатися з будь-якої точки міста, і навпаки. Тож, при бажання ближче познайомитися зі столицею або ж запланували ділову зустріч в іншій частині міста, доїхати можна досить швидко будь-яким зручним транспортом.

Додаток 4. Зразок форми угоди про проходження практики

ДОГОВІР№____

на проведення практики студентів спеціальності « 242 Туризм»
Факультету природничо-географічної освіти та екології
Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова
(без взаємних фінансових розрахунків)

м. Київ «_____»
_____ 2018 р.

Факультет природничо-географічної освіти та екології Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова (надалі - навчальний заклад), в особі декана (П.І.П.)_____ , діючого на підставі Статуту, та Готель Київ АмбассадорПлаза» (надалі – база практики), в особі керуючого готелем (П.І.П.)_____ _____ діючого на підставі довіреності від (дата)_____ року, з метою співробітництва у галузі навчально-методичної, наукової діяльності та проведення практики студентів уклали між собою цей Договір про наступне:

1. Предмет Договору.

1.1. Навчальний заклад направляє, а база практики приймає студентів на практику у відповідності з графіком навчального процесу 2019-2020н.р.:

№	Спеціальність, група	Курс	Вид практики (робоче місце практиканта)	К-ть студентів	Термін практики	
					початок	кі-нець
1	242 «Туризм «Сфера обслуговування» 36-Т (бакалавр).	III	Помічник: менеджера;адміністратора; служби маркетингу, бронювання, хостес; департаменту прийому і розміщення; ресторатора; відділу харчування, офіціант; помічник з організації свят, аніматор.	3-7	20.02	05.03
2	242 «Туризм «Сфера обслуговування» 36-Т (бакалавр).	III		3-7	17.04	30.04
3	242 «Туризм «Сфера обслуговування» 36-Т (бакалавр).	III		3-7	26.06	02.07

2. База практики зобов’язується:

2.1. Призначити наказом керівників практики – кваліфікованих працівників підприємства.

2.2. Створити необхідні умови для виконання студентами програми практики, а саме: а) виділити робочі місця та роботу, яка б забезпечувала виконання програми практики; б) забезпечити практикантам умови безпечної роботи: проводити інструктаж з охорони праці: вступний та на робочому місці. По мірі необхідності забезпечити спецодягом, запобіжними

засобами, лікувально-профілактичним обслуговуванням за нормами, встановленими для штатних працівників.

2.3. Забезпечити облік виходу практикантів на робочі місця у встановленому з програмою практики порядку.

2.4. Після закінчення практики представити на кожного практиканта відгук-характеристику щодо якості роботи та представлених звітів.

2.5. Брати участь у настановчих та підсумкових конференціях з питань практики.

3. Навчальний заклад зобов'язується:

3.1 Направити на виробництво практикантів у відповідності з графіком практики.

3.2. До початку практики (за тиждень) погодити з керівництвом підприємства програми практики і графіки переміщення практикантів по відділам і змінам на період практики.

3.3. Призначити керівниками практики від навчального закладу кваліфікованих спеціалістів

3.4. Сприяти практикантам у виконанні курсових робіт з відповідної тематики.

3.5. Забезпечити додержання студентами-практикантами трудової дисципліни і правил внутрішнього розпорядку підприємства.

3.6. Організувати проведення заліків з підсумками практики.

4. Відповідальність сторін

4.1. Сторони відповідають за невиконання покладених на них обов'язків щодо організації і проведення практики згідно із законодавством України.

4.2. Всі суперечки, що виникають між сторонами за угодою, вирішуються шляхом переговорів. Суперечки, з яких не було досягнуто згоди, вирішуються в установленому законодавством порядку.

5. Прикінцеві положення

5.1. Договір набуває чинності після його підписання сторонами і діє до кінця практики згідно з графіком навчального процесу.

5.2. Договір складений у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу, один з яких зберігається на базі практики, а другий – у навчальному закладі.

6. Юридичні адреси сторін та їх реквізити

Навчальний заклад:	База практики:
Факультет природничо-географічної освіти та екології, Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова	AmbassadorPlazaHotel
Адреса: Київ, 01601,вул. Пирогова, 9	Адреса: 04136 Україна, Київ, вул. Маршала Гречка, 5/1,
Тел.(044)2353108, 2393065	Тел.+380442292474 (Відділ бронювання) + 380664154106
	ambassadorplaza@gmail.com
Декан_____	Керуючий готелем_____
(підпис)	(підпис)
МП	МП

Додаток 5. Лист-клопотання на практику

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИУКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені М.П. ДРАГОМАНОВА
Факультет природничо-географічної освіти та екології
Кафедра туризму
01601 м.Київ-30. вул. Пирогова 9
Телефон 239-30-65

«Готель АмбассадорПлаза».

Кафедра туризму факультету природничо-географічної освіти та екології просить дозволу на організацію на базі готелю AmbassadorPlazaHotel за адресою: 04136 Україна, м. Київ, вул. Маршала Гречка, 5/1, 6-ти тижневої виробничо-технологічної практики студентів 3-го курсу денної форми навчання у такі періоди:

- *з 20 лютого по 05 березня 2019 року;*
- *з 17 квітня по 30 квітня 2019 року;*
- *26 червня по 02 липня 2019 року.*

Список студентів:

№	Прізвище	Телефон
1.	*Падун Анна Сергіївна*	*0689433248*
2.	*Трапаідзе Зураб Мевлудович*	*0930930111*
…	.....	

Методист фахової кафедри:
доцент кафедри туризму Романенко Олександр Володимирович (0674363058), електронна пошта:Romanenkoov@ukr.net

Завідувач кафедрою туризму _____ _____
(підпис) (прізвище)

Додаток 6. Форма повідомлення про прибуття на практику

Надсилається у вищий навчальний заклад не пізніше, як через три дні після прибуття студента на підприємство (організацію, установу) /початку практики/

Кутовий штам підприємства

ПОВІДОМЛЕННЯ

_____
(повне найменування вищого навчального закладу)

_____
(прізвище, ім'я, по батькові)

_____
(напрям підготовки /спеціальність)

_____ 2020 року до _____
(назва підприємства, організації, установи)

Наказом по підприємству (організації, установі) від "___" _____ 20__ року № _____

_____зарахований на посаду
(штатну, дублером - посаду назвати конкретно, практикантом)

Керівником практики від підприємства (оргавнізації, установи) призначено_____

_____
(посада, прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник організації, установи)

_____ _____
(посада, прізвище, ім'я, по батькові)

"___" ___ 20__ року

Керівник навчального закладу (факультету) _____ _____
(посада, прізвище, ім'я, по батькові)

Студент _____прибув "___" _____ 20__ року і приступив до практики
(прізвище, ім'я, по батькові)

_____
(посада)

Студент _____

Керівник підприємства _____
(підпис)

Печатка (підприємства, організації, установи)

Додаток 7. Зразок робочої програми практики

І. Вступ: *(Коротко викладаються важливі питання організації і проведення практики: основні права і обов'язки студентів і керівників практики від вузу та підприємства, виконання програми по спеціальності, дотримання правил техніки безпеки і розпорядку на підприємстві тощо).*

ІІ. Мета та завдання практики *(базуються на програмі з урахуванням специфіки баз практики).*

ІІІ. Зміст практики: *(Викладається у відповідності до програми для забезпечення виконання завдань і досягнення мети практики, подається список рекомендованої літератури, підручників).*

IV. Календарний план проведення практики:

№	Зміст	Термін виконання
1	Прибуття студента на базу практики, оформлення і отримання перепусток.	
2	Проведення інструктажу з техніки безпеки та охорони праці	
3	Проведення екскурсій по підприємству, ознайомлення з місцем практики.	
4	Виконання завдань практики (з щотижневим протягом усього періоду практики контролем керівника практики).	
5	Оформлення щоденника практики, звіту і складання диференційованого заліку.	

Керівник практики від
НПУ імені М.П.Драгоманова» _____
(посада, прізвище, підпис)
Керівник практики від підприємства _____
(посада, прізвище, підпис)

Додаток 8. Форма щоденника з проходження практики

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
М.П.ДРАГОМАНОВА

ЩОДЕННИК
з виробничої технологічної практики

студента_____
(*прізвище, ім'я, по батькові*)

Факультету природничо-географічної освіти та екології, кафедри туризму

Напрям підготовки «Бакалавр»
галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальність 242 « Туризм»
_____курс, група _____

Київ – 2019

Порядок проходження практики

1. Напередодні практики керівник практики від кафедри проводить інструктаж студентів і видає:

— заповнений щоденник (або посвідчення про відрядження);

— робочу програму на групу і для керівника практики від підприємства;

— індивідуальні завдання з практики.

2. Після прибуття на підприємство, студент повинен подати керівнику практики від підприємства щоденник і робочу програму практики, ознайомити його із змістом індивідуального завдання, пройти інструктаж з охорони праці, ознайомитися з робочим місцем, правилами експлуатації устаткування та узгодити план проходження практики.

3. Під час практики студент має дотримуватися правил внутрішнього розпорядку підприємства. Відлучатися з місця практики студент може лише з дозволу керівника практики від підприємства.

4. Звіт з практики складається студентом відповідно до програми практики та індивідуального завдання. Залік з практики проводиться в останній день практики комісією кафедри, на яку студент подає повністю оформлені щоденник та звіт.

Порядок ведення і оформлення щоденника.

1. Щоденник є основним документом студента під час проходження практики, в якому студент веде короткі записи про виконання програми практики та індивідуального завдання.

2. Раз на тиждень студент зобов'язаний подати щоденник на перегляд керівникам практики від університету та підприємства.

3. Після закінченню практики щоденник і звіт мають бути переглянуті керівниками практики і підписані; складені відгуки про практику і все видано студенту в остаточно оформленому вигляді.

5. Оформлений щоденник разом із звітом студент повинен здати на кафедру. Без заповненого і затвердженого щоденника практика не зараховується.

Примітка. Щоденник заповнюється студентом особисто, крім розділів відгуку про роботу студента на практиці.

Індивідуальне науково-дослідне завдання під час виробничої технологічної практики на базі готельно-ресторанного підприємства повинно передбачати моделювання туристичних послуг систем гостинності за місцем проживання.

Тема_____

Зміст_____

Приклад індивідуальних науково-дослідних завдань на вибір студентів:

1	Завдання 1 Розкрити зміст культурологічного аспекту професійної підготовки фахівців готельно-ресторанного та розважального бізнесу. Література: …….Романенко О.В., Мотовиляк Н.Ю., Проценко Н.А., Соколовська О.А., Бєляєва А.О. Культурологічний аспект професійної підготовки фахівців туризму //Всеукраїнська науково-практична конференція «Естетичне виховання дітей та молоді: теорія, практика та перспективи розвитку». Житомир – 2012. С. 45-53.
9	Завдання 2 Розкрити зміст формування професійної підготовки менеджерів туризму при наданні послуг гостинності для осіб з особливими потребами. Література: Романенко О.В. Формування професійної підготовки менеджерів туризму у педагогічному університеті //Гуманітарний вісник ДВНЗ: Збірник наукових праць – Переяслав-Хмельницький, 2011. – Вип. 20. С 179-184. Романенко О.В. Туризм: корекційна педагогіка, фізичне виховання. Практикум наукових досліджень: навч. посіб. для студ. пед. вищ. навч. закл. – К.: НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2012 - 345 с.

КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ

№ з/п	Назви робіт	Тижні проходження практики						Відмітки про виконання
		1	2	3	4	5	6	

Керівники практики :

від університету _____ (_____) від підприємства _____(_____)

Додаток 9. Відгук і оцінка роботи студента на практиці

_____

_____

Керівник практики від підприємства, організації, установи

_____

(найменування підприємства, організації, установи)

_____ _____

(підпис) (прізвище та ініціали)

«___» _____ 20__ року

*ВІДГУК ОСІБ, ЯКІ ПЕРЕВІРЯЛИ ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ*_____

*ВИСНОВОК КЕРІВНИКА ПРАКТИКИ ВІД ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ*_____

Дата складання диференційованого заліку «___» _____ 20__ року

Оцінка:

за національною шкалою _____

(словами)

кількість балів _____

(цифрами і словами)

за шкалою ECTS _____

Керівник практики від вищого навчального закладу_____

(підпис, прізвище та ініціали)

Додаток 10 . Структура звіту з виробничої технологічної практики

Структурні частини звіту з виробничої технологічної практики і їх орієнтовний обсяг наведено в таблиці.

Структурні частини	Кількість сторінок
Титульний аркуш, підписаний керівниками практики від підприємства і від кафедри	1
Зміст	1
Вступ	1
Розділ 1. Загальна частина програми практики	
Форма власності, статус підприємства за розміром; організаційно-правова форма.	3-7
Установчі документи (статут та інші); ліцензія на право здійснення даного виду діяльності; організаційна структура підприємства включаючи структуру підрозділів.	5-10
Матеріально-технічна база підприємства; кадрове забезпечення підприємства.	7-9
Характеристика номерного фонду готелю. Організація приміщень для побутового обслуговування на поверсі. Організація нежитлових груп приміщень:	7-14
Організація приміщень адміністрації; організація приміщень вестибюльної групи; організація приміщень господарського і складського призначення; організація приміщень культурно-масового призначення; організація приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування.	7-14
Організація бронювання місць в готелі. Прийом та реєстрація індивідуальних туристів та туристичних груп. Автоматизація робочого місця адміністратора, портьє. Технологія обслуговування на поверсі. Організація надання додаткових послуг в готелі. Організація виїзду гостей.	7-14
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.	7-14
Технологія обслуговування в підприємствах ресторанного господарства. Види посуду, приборів, білизни. Види сервіровок столів. Технологія подачі страв, напоїв. Обслуговування клієнтів.Технологія обслуговування бенкетів і прийомів.	7-14
Розділ 2. Індивідуальне завдання (*назва)*	12-15
Висновки та рекомендації	1-2
Список використаних джерел	1-2
Додатки	

Додаток 11. Титульний аркуш звіту з виробничої практики

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
М.П.ДРАГОМАНОВА
Факультет природничо-географічної освіти та екології
Кафедра туризму

ЗВІТ
про проходження виробничої технологічної практики

напрямупідготовки «бакалавр»
галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності242«Туризм»

_____курс, група _____

База практики_____

Виконав студент ___ курсу, групи____

_____
(прізвище, ім'я, по-батькові)

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

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

КИЇВ – 2019

Додаток 12.Посадові обов'язки менеджера систем гостинності [37]

Менеджер системи гостинності. Здійснює управління підприємницькою або комерційною діяльністю підприємства, установи, організації, спрямованої на задоволення потреб туристів та отримання прибутку за рахунок стабільного функціонування, підтримки ділової репутації та відповідно до наданих повноважень і виділеними ресурсами. Виходячи із стратегічних цілей діяльності підприємства, установи, організації планує підприємницьку або комерційну діяльність. Здійснює контроль за розробкою та реалізацією бізнес-планів і комерційних умов, укладених угод, договорів і контрактів, оцінює ступінь можливого ризику. Аналізує і вирішує організаційно-технічні, економічні, кадрові та соціально-психологічні проблеми в цілях стимулювання виробництва та збільшення обсягу збуту продукції, підвищення якості та конкурентоспроможності товарів і послуг, економного та ефективного використання матеріальних, фінансових і трудових ресурсів. Здійснює підбір і розстановку кадрів, мотивацію їх професійного розвитку, оцінку і стимулювання якості праці. Організовує зв'язки з діловими партнерами, систему збору необхідної інформації для розширення зовнішніх зв'язків та обміну досвідом. Здійснює аналіз попиту на вироблену продукцію чи послуги, прогноз і мотивацію збуту за допомогою вивчення й оцінки потреб покупців. Бере участь у розробці інноваційної та інвестиційної діяльності, рекламної стратегії, пов'язаної з подальшим розвитком підприємницької чи комерційної діяльності. Забезпечує зростання прибутковості, конкурентоспроможності та якості товарів і послуг, підвищення ефективності праці. Здійснює координацію діяльності в рамках певного напряму (ділянки), аналіз її ефективності, приймає рішення з найбільш раціональному використанню виділених ресурсів. Привертає до вирішення завдань консультантів і експертів з різних питань (правових, технічних, фінансових та ін.) [37].

Повинен знати: законодавчі та нормативні правові акти, що регламентують підприємницьку та комерційну діяльність; ринкову економіку, підприємництво та ведення бізнесу; кон'юнктуру ринку, порядок ціноутворення, оподаткування, основи маркетингу; теорію менеджменту, макро і мікроекономіки, ділового адміністрування, біржової, страхової, банківської і фінансової справи; теорію і практику роботи з персоналом; форми і методи ведення рекламних кампаній; порядок розробки бізнес-планів і комерційних умов угод, договорів, контрактів; основи соціології, психології і мотивації праці; етику ділового спілкування, основи технології виробництва; структуру управління підприємством, установою, організацією, перспективи інноваційної та інвестиційної діяльності; методи оцінки ділових якостей працівників; основи діловодства; методи обробки інформації з використанням сучасних технічних засобів, комунікацій та зв'язку, обчислювальної техніки, основи законодавства про працю; передовий вітчизняний та зарубіжний досвід в галузі менеджменту, правила і норми охорони праці [37].

Вимоги до кваліфікації. Вища професійна освіта (за спеціальністю

менеджмент) або вища професійна освіта і додаткова підготовка в області теорії і практики менеджменту.

Менеджер по роботі з клієнтами як приклад напрямку діяльності. Менеджер по роботі з клієнтами виконує такі посадові обов'язки: здійснює аналіз аудиторії потенційних споживачів, виявляє потреби клієнтів, їх рівень і спрямованість; розробляє методики пошуку клієнтів, планує роботу з клієнтами, складає схеми звернення до клієнтів; безпосередньо здійснює пошук клієнтів всіма доступними способами (шляхом розміщення реклами, участі у виставках, ярмарках, презентаціях, напрямки пропозицій щодо засобів комунікацій, електронною поштою та ін.); прогнозує ділову надійність потенційних клієнтів, їх фінансову і матеріальну забезпеченість; організовує та проводить попередні переговори з клієнтами, що зацікавилися пропозиціями), уточнює потреби кожного конкретного клієнта і готує пропозицію, адресовану певному клієнту; зустрічається з клієнтами, переконує клієнтів у вигідності пропозиції, пропонує на обговорення і узгодження проекти договорів, приймає участь в роботі над узгодженням розбіжностей, укладає договори від імені підприємства; пропонує клієнтам шляхи вирішення не узгоджених при переговорах питань і питань, що виникли після здійснення юридично значимих дій; підтримує постійний контакт з існуючими клієнтами, організовує роботу з ними за сталими схемами; розробляє схеми взаємин з найбільш вигідними і перспективними клієнтами (пропозиції особливих умов договорів, систем знижок і індивідуального обслуговування, прискорених термінів і особливих умов виконання договірних зобов'язань, тощо); розробляє і дає клієнтам рекомендації та консультації щодо найбільш ефективного використання усталених ділових зв'язків; забезпечує можливість відвідування клієнтами виставок, ярмарків, презентацій нових продуктів (товарів, послуг); забезпечує дотримання інтересів клієнтів при виконанні умов договорів підрозділами підприємства; налагоджує зворотний зв'язок з клієнтами (вивчає їхні вимоги до продукції (товарів, послуг), встановлює причини незадоволеності клієнта спільною роботою, аналізує претензії клієнтів і вживає всіх заходів по їх вирішенню та збереженню ділових зв'язків); формує банк даних про клієнтів (клієнтську базу), своєчасно вносить до неї зміни; вивчає і аналізує політику конкурентів у взаєминах з клієнтами [37].

Менеджер по роботі з клієнтами має право: самостійно визначати форми роботи з клієнтами, способи встановлення ділових зв'язків; розпоряджатися ввіреними йому фінансовими засобами (на представницькі витрати); підписувати і візувати документи в межах своєї компетенції; знайомитися з документами, що визначають його права та обов'язки за займаною посадою, критерії оцінки якості виконання посадових обов'язків; запитувати від керівництва та фахівців підрозділів підприємства інформацію і документи, необхідні для виконання його посадових обов'язків; вимагати від керівництва підприємства забезпечення організаційно-технічних умов та оформлення встановлених документів, необхідних для виконання посадових обов'язків.

Менеджер по роботі з клієнтами несе відповідальність: за неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених посадовою інструкцією, - в межах, визначених чинним законодавством України; за правопорушення, вчинені в процесі своєї діяльності, - в межах, встановлених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України; за завдання матеріальної шкоди - в межах, встановлених чинним цивільним законодавством України [37].

Посадові обов'язки менеджерів різних закладів системи гостинності

Менеджер готелю виконує такі посадові обов'язки: керує фінансово-господарською діяльністю готелю відповідно до чинного законодавства, несучи всю повноту відповідальності за наслідки прийнятих рішень, збереження та ефективне використання майна готелю, а також за фінансово-господарські результати її діяльності; організовує роботу і ефективну взаємодію всіх служб готелю, координує їх діяльність, контролює якість і своєчасність виконання персоналом цих служб покладених на них завдань; здійснює контроль за роботою підрозділів готелю служби прийому та обслуговування гостей, служби розпорядження готельним фондом, служб приготування їжі та організації харчування, інженерних служб, економічних та інших служб; бере участь у розробці маркетингової політики готелю, визначає стандарти забезпечення і дизайнерського оформлення готелю, стандартів обслуговування гостей, затверджує плани проведення рекламних акцій; очолює роботу підрозділів готелю по розробці моделей і способів поліпшення якості надаваних послуг, збільшення кількості відвідувачів; затверджує перспективні плани по всіх видах діяльності готелю, визначає і затверджує цінову політику готелю (ціни на стандартний пакет послуг, додаткові послуги); укладає договори від імені готелю на матеріально-технічне забезпечення (обладнанням, меблями, інвентарем, тощо), проведення ремонтних робіт будівель, споруд, приміщень готельного комплексу, інші господарські і фінансові договори; забезпечує готель висококваліфікованим персоналом, бере безпосередню участь у відборі кандидатів на посади менеджерів підрозділів готелю, встановлює вимоги до них і обов'язки, укладає трудові договори з вищими і середніми керівниками, доводить до їх відома основи політики готелю; аналізує відгуки клієнтів про послуги, наданих готелем; економічні показники діяльності готелю; ефективність витрачання фінансових коштів; звітує перед засновниками за економічними показниками діяльності готелю [37].

Менеджер готелю має право: діяти від імені готелю, представляти інтереси готелю у взаєминах з державними органами, органами місцевого самоврядування, юридичними особами та клієнтами готелю; розпоряджатися майном і коштами готелю з дотриманням вимог, визначених законодавством, статутом (положенням), іншими нормативними правовими актами; відкривати в банках розрахункові та інші рахунки; приймати рішення про залучення працівників до дисциплінарної відповідальності відповідно до законодавства та локальними нормативними актами, застосовувати заходи заохочення, звільняти працівників.

Менеджер готелю несе відповідальність: за неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених посадовою інструкцією, - в межах, визначених чинним законодавством України; за правопорушення, вчинені в процесі своєї діяльності, - в межах, встановлених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України; за завдання матеріальної шкоди готелю - в межах, встановлених чинним цивільним законодавством України [37].

Менеджер ресторану виконує такі посадові обов'язки: планує, організовує і контролює роботу ресторану (організація взаємодії всіх структурних підрозділів ресторану; раціональна організація праці персоналу ресторану, забезпечення та контроль наявності необхідних запасів товарно-матеріальних ресурсів, контроль технічного стану технологічного обладнання; ведення облікової та звітної документації; дотримання правил охорони праці, техніки безпеки, пожежної безпеки, санітарних правил і гігієнічних нормативів); планує і раціонально організує робочий час персоналу (складання графіків і розкладу роботи; використання методів і принципів наукової організації праці); розраховує потреби ресторану в продуктах та інших товарно-матеріальних цінностях, планує і організовує його матеріально-технічне забезпечення (аналізує потреби ресторану в ресурсах з урахуванням стану і тенденцій розвитку ринку ресторанних послуг та споживчого попиту; маркетинговий аналіз ринку постачальників; контроль термінів, обсягів і якості придбаної продукції; аналіз співвідношення «ціна - якість товару»); контролює якість обслуговування відвідувачів ресторану; управляє персоналом (прийом і розстановка кадрів, розподіл обов'язків та делегування повноважень; підвищення трудової мотивації на основі використання сучасних соціально-психологічних методів управління та вдосконалення системи матеріального стимулювання, планування, організація і контроль ефективності навчання персоналу, в т. ч. на робочих місцях; розвиток внутрішньо корпоративної культури та службової етики; атестація персоналу ресторану); організовує діловодство, своєчасне і якісне оформлення документації та статистичної звітності (розробка і вдосконалення нормативної та технологічної документації, включаючи внутрішні стандарти, інструкції, правила і т. д.; збір, комп'ютерна обробка і аналіз виробничої інформації; підготовка статистичних звітів, інформаційних матеріалів і т . д.); планує, організовує і контролює ефективність рекламних заходів; забезпечує прибутковість ресторану на основі грамотної маркетингової політики і найбільш повного задоволення потреб відвідувачів; оптимізує витрати при веденні бізнесу; формує позитивний імідж ресторану (підвищення і контроль якості та культури обслуговування відвідувачів ресторану; створення приємною і доброзичливою атмосфери; вивчення споживчих переваг відвідувачів ресторану; підготовка пропозицій та їх реалізація щодо поліпшення обслуговування відвідувачів; встановлення і розширення зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації; облік і аналіз скарг, претензій і побажань відвідувачів; усунення недоліків в роботі ресторану; дотримання

правил протоколу і етикету) [37].

Менеджер ресторану має право: віддавати розпорядження, обов'язкові для виконання підлеглими йому працівниками; брати участь у підборі і розстановці кадрів за своєю діяльністю; вносити пропозиції керівництву щодо заохочення та накладання стягнень на працівників підприємства за своєю діяльністю; вносити пропозиції щодо розвитку і вдосконалення діяльності підприємства; запитувати у керівництва, отримувати і користуватися інформаційними матеріалами та нормативно-правовими документами, необхідними для виконання своїх посадових обов'язків; брати участь у нарадах, на яких розглядаються питання, пов'язані з його роботою; проходити в установленому порядку атестацію з правом на отримання відповідної кваліфікаційної категорії; підвищувати свою кваліфікацію [37].

Менеджер ресторану несе відповідальність за: здійснення покладених на нього посадових обов'язків; організацію своєї роботи, своєчасне і кваліфіковане виконання наказів, розпоряджень і доручень вищого керівництва, нормативно-правових актів з своєї діяльності; раціональне та ефективне використання матеріальних, фінансових і кадрових ресурсів; дотримання правил внутрішнього розпорядку, санітарно-протиепідемічного режиму, протипожежної безпеки і техніки безпеки; ведення документації, передбаченої посадовими обов'язками; надання в установленому порядку статистичної та іншої інформації по своїй діяльності; дотримання трудової дисципліни та виконання посадових обов'язків підлеглими йому працівниками; готовність до роботи в надзвичайних ситуаціях [37].

Основні обов’язки *метрдотеля* стосуються: визначення зони відповідальності офіціанта у залі обслуговування ресторану; прогнозування на добу, тиждень обсяг кухонного виробництва; контролю за перебуванням офіціантів на робочому місці; закріплення за окремими офіціантами стажерів; термінового втручання у роботу офіціантів у випадку порушень ними технології і трудової дисципліни; контролю за виконанням оркестром та артистами програми виступу; проведення заходів з підвищення морального і професійного рівня підлеглих працівників; контролю за рахунками офіціантів; контролю за технічним станом обладнання, усунення недоліків у роботі через відповідні функціональні служби готелю; складання меню і передача замовлення на кухню; отримання і передача сервізів і столових приборів, необхідних для обслуговування прийомів і банкетів, організованих за межами ресторану [37].

Старший офіціант. У випадку відсутності метрдотеля на робочому місці, його обов’язки (окрім функцій заступника директора з обслуговування) виконує старший офіціант. Старший офіціант координує роботу декількох офіціантів, контролює дотримання процедури передачі офіціантами отриманого посуду і столової білизни, організовує обслуговування. Окрім цього, старший офіціант виконує функції аналогічні офіціанта. Серед основних обов’язків офіціанта виділяються: підготовка зони обслуговування у ресторані до роботи відповідно з діючими нормами і спеціальними вказівками метрдотеля; ретельне ознайомлення перед початком

роботи з меню страв і напоїв; привітання з кожним гостем, пропонування йому меню і допомогу у виборі страв і закусок; заповнення чека і передача його у виробничий відділ для реалізації; додаткове сервірування столу в період очікування замовлених страв і напоїв; швидке і чітке обслуговування гостей; постійна турбота про гостей і прибирання зайвого сервірування, подача приправ і напоїв, прийом нових замовлень; передача метрдотелю або нічному аудитору всієї виручки згідно з сумою рахунків; інформування гостей про послуги, що надаються готелем; інформування метрдотеля про зауваження і побажання гостей щодо роботи ресторану; дотримання санітарних правил і особистої гігієни. Старший офіціант (офіціант) несе матеріальну відповідальність за дотримання оформлення чека згідно вимог за надані гостям послуги та за доручене йому майно. Офіціант повинен виконувати обов’язки у фірмовому одязі і носити ідентифікатор із зазначенням логотипа готелю та імені офіціанта. Одяг повинен бути у бездоганному стані — чистим, попрасованим, без пошкоджень. У торгових залах ресторанного закладу використовується індивідуальний метод обслуговування, при якому всі функції від прийому замовлення до розрахунку з відвідувачами виконує один офіціант. Офіціант одночасно може обслуговувати 3–4 столи. Офіціанти працюють за двоступеневим двозмінним графіком, який дозволяє у період найбільшого напливу відвідувачів забезпечити обслуговування більшою кількістю офіціантів. Робочий день офіціанта починається з розставляння столів у торговому залі. Після розставляння столів у певному порядку, прийнятому у ресторані, або згідно замовлення гостей, офіціант отримує столову білизну, посуд, прибори. Перед сервіруванням столів офіціант повинен підготувати предмети сервіровки. У приміщенні для зберігання посуду він протирає посуд, прибори, скло, після цього накриває столи скатертиною. Завершення підготовки до обслуговування пов’язується з попередньою сервіровкою столів. Посада офіціанта у торговому залі ресторанного підприємства є основною у забезпеченні безпосереднього обслуговування гостей. Від культури обслуговування гостей, чіткості і швидкості виконання функцій, толерантного ставлення до гостей в значній мірі залежить презентабельність та ефективність роботи ресторанного закладу [37].

Бармен здійснює загальний контроль та несе відповідальність за функціонування бару. Він повинен забезпечити постачання в бар витратних ресурсів у необхідній кількості і асортименті, забезпечити належне їхнє зберігання. Бармен відповідальний за дотримання у барі і його підсобних приміщеннях чистоти, естетично привабливого вигляду, належного візуального сприйняття товарів та визначення економічно доцільного рівня цін [37].

Основні обов’язки бармена стосуються: складання заявок на необхідну кількість закусок, напоїв та інших товарів; отримання витратних продуктів і товарів з кухні і складу; приготування коктейлів та інших змішуваних напоїв, салатів, десерту; проведення розрахунку з офіціантом, кухнею і складами; складання рапортів, звітів, згідно з діючими на підприємстві правилами.

Робоче місце бармена повинно забезпечуватись столовою білизною, посудом, інвентарем. Ліворуч робочого місця бармена, згідно звичної технології обслуговування, повинен розташовуватись піднос покритий лляними серветками або рушником з підготовленим посудом для подачі коктейлів, мірний посуд, щипці, штопор, рушники для протирання. З правого боку розташовуються напої, сиропи, соки, гарніри для коктейлів. Приготування коктейлів, окремих його компонентів, гарніру здійснює особисто бармен. Бармен готує кавові, чайові, цитрусові сиропи, окремі види соків (апельсиновий, лимонний), з гарнірів — вишня в сиропі, лимонні або апельсинові підвіски, фрукти на шпажках, що надають естетично привабливого вигляду напоям, як закуски для напоїв, додаткової його ароматизації. Продукти складнішого приготування — бутерброди, кондитерські вироби, салати та інші, бармен отримує з ресторану або кафе.

Організація й технологія надання послуг з харчування у номерах готелю. Надання послуг з харчування у номерах — важливий компонент гастрономічного обслуговування більшості готелів, у готелях високої категорії — невід'ємна ознака гостинності, престижу закладу розміщення. Організація обслуговування гостей у номерах зумовлює необхідність особливої підготовки персоналу, оволодіння правилами поведінки у номері, технологією обслуговування окрім загальних знань сервірування столу, послідовності подачі страв та ін. Обслуговування номерів у готелях здійснюється згідно замовлення гостей, що надходить по телефону до метрдотеля, покоївок, які підтримують постійний зв'язок з метрдотелем. У великих готелях замовлення може отримувати черговий або старший офіціант. Особа, яка отримує замовлення на обслуговування номера обов'язково повинна враховувати і зафіксувати таку інформацію: номер кімнати, у яку необхідно подати замовлення кількість гостей; детальне найменування і кількість замовлених страв, закусок, напоїв; час подачі замовлення. Після отримання замовлення метрдотель передає його безпосереднім виконавцям — офіціанту, шеф-повару. В окремих випадках гості можуть попросити персонал ресторану прийти в номер для складання замовлення. При пропозиції гостям меню, офіціант повинен надати їм допомогу у виборі страв і напоїв, складанні замовлення. Продукти та напої для виконання замовлення офіціант отримує згідно забірного листа з кухні та буфета. На кухні офіціант отримує холодні закуски, складні у виготовленні страви, порційні другі страви. При доставці страв у номер використовується посуд з кришками або страви накриваються лляними серветками. Для збереження кулінарних характеристик їжі — температури, естетичного оформлення, страви необхідно доставляти у номер якнайшвидше. Для цього у більшості готелів офіціанти використовують спеціальні вантажні ліфти. Сервірування у номері здійснюється на обідньому столі, якщо він відсутній у номері (найчастіше трапляється) для сервірування використовують письмовий або журнальний стіл. Сервірування проводиться аналогічно залі ресторану, проте з використанням спеціального столового посуду і приборів (металеві глибокі тарілки з кришками, чайники, посуд та різні підставки,

прибори і обладнання для підігріву і підтримування температури гарячих страв і напоїв безпосередньо в номері), підноси, сервісні офіціантські візки різних конструкцій, легкі складані портативні столи. Якщо при обслуговуванні у номері використовують офіціантський візок, на ньому можна комплектувати декілька невеликих замовлень з номерів одного поверху [37].

В обслуговуванні гостей у номерах необхідно дотримуватись спеціальних правил і порядку: замовлення необхідно подавати на підносі, офіціантському візку або столику. Якщо використовується піднос, офіціант повинен підтримувати його у лівій руці, права рука залишається вільною для відкривання дверей, переставляння столового посуду з підносу та ін. При переміщенні по коридору чи переходах піднос підтримують на рівні плеча і лише перед входом у номер його опускають на рівень грудей; перед входом у номер попередньо необхідно постукати у двері і входити після згоди гостя; необхідно привітатись з гостем; якщо гість бажає снідати у ліжку, піднос необхідно подати зі сторони; якщо у ліжку снідає дві особи, кожному подається окремий піднос; при сервіруванні замовлення для однієї особи, всі предмети розставляються на підносі у такому порядку як на столі у ресторані; якщо гість бажає споживати їжу за столом у номері, стіл необхідно застелити скатертиною і переставити всі предмети на стіл; офіціант не повинен залишатись у номері більше ніж необхідно для виконання обов'язків. Розмовляти з гостями доцільно тільки у тому випадку, якщо гість ініціює розмову. У розмові необхідно дотримуватись чіткості та лаконічності у викладі інформації. Після обслуговування номера офіціант прибирає посуд, прибори, скатертину. В окремих випадках столовий інвентар на прохання гостей може залишатись у номері до наступного дня. У книзі обліку посуду офіціант здійснює запис номера, у якому залишено посуд, перераховує його найменування і кількість. Про залишений у номері посуд необхідно повідомити покоївку та чергового на поверсі. Офіціант наступної зміни перед початком роботи, перевіряючи наявність посуду, приборів і столової білизни, повинен уточнити їхню кількість залишену у номері. Після повернення посуду з номера на кухню наступного дня, про це відмічають у журналі обліку столового інвентаря. Послуги обслуговування номерів оплачуються згідно тарифів на додаткові послуги, що затверджені адміністрацією готелю [37].

Обслуговування номерів у готельному комплексі одне з найбільш складних в організації функціонування служби громадського харчування, зумовлює необхідність значних організаторських зусиль менеджера відділу для вирішення фінансових проблем, що властиві ресторанним підприємствам у готелях. Послуга з харчування у номерах необхідний сегмент діяльності у готелях високої категорії. Важливий аспект оптимізації цього напрямку діяльності пов'язується з культурою обслуговування. Менеджер повинен забезпечити своєчасне виконання замовлень, скласти чіткий графік роботи обслуговуючого персоналу з метою уникнення значного навантаження на персонал або недостатньої його зайнятості. Особливу увагу необхідно

звернути на планування меню. Пропоновані страви повинні мати належні смакові властивості, привабливий зовнішній вигляд. Меню необхідно орієнтувати на гостей середнього достатку. Більшість страв, рекомендованих для замовлення у номер доцільно пропонувати з ресторанного меню для уникнення зайвих клопотів, пов’язаних з їхнім приготуванням. Важливим фактором у реалізації очікуваного попиту на послуги з харчування у номерах є визначення ціни. Ціна повинна бути об’єктивною, сприйматись гостями як економічно обґрунтована. У визначенні ціни послуги обслуговуючим персоналом необхідно уникати типових зловживань. Окрім організаційного принципу в обслуговуванні номерів менеджер з обслуговування повинен прогнозувати попит на найближчу перспективу. Для цього менеджери можуть використовувати дані рецепції про заповнення номерів, категорію гостей (учасники конференцій, групи туристів, поодинокі туристи та ін.), регіон з якого вони прибувають. Директор служби громадського харчування може надати інформацію на скільки місць накриваються столи під час сніданку, обіду і вечері. В інформаційних матеріалах про конференцію найчастіше вказується, де учасники планують харчуватись впродовж доби. Господарська служба може надати інформацію про частку місцевих учасників конференції, значна їхня частка може суттєво зменшити кількість замовлень на сніданок, особливо у номери. Згідно прогнозу менеджер планує діяльність відділу на найближчий тиждень-два [37].

Посадові обов'язки *event-менеджера* в розважальному закладі: забезпечувати клієнтів необхідною письмовою та усною інформацією, давати їм консультації; проводити важливі зустрічі і переговори з клієнтами для з'ясування побажань замовника про той чи інший запланований захід, його вимоги, а також склад учасників і для затвердження програми заходу; шукати найбільш вигідні за вартістю, якістю обслуговування та термінами організації, які надають послуги з обслуговування та розваги клієнтів (надання необхідного обладнання для проведення конференцій і семінарів, харчування, транспортні послуги, культурно-екскурсійне обслуговування, проживання, концертні програми та ін.); встановлювати контакти з організаціями, які надають послуги, необхідні для виконання проектів; погоджувати з ними головні умови договорів на надання послуг і забезпечувати їх укладення; відслідковувати сучасні тенденції і нововведення по організації корпоративних заходів; інформувати керівника організації та всіх зацікавлених осіб про надзвичайні події, які сталися з учасниками під час заходу; вести статистику організованих заходів та готувати аналітичні довідки та звіти по проектах [37].

Event-менеджер має право: знайомитися з проектами рішень керівництва організації, які стосуються його професійної діяльності; проходить перепідготовку та підвищення кваліфікації в порядку, який встановлений трудовим законодавством і локальними нормативними актами організації; запитувати і отримувати від керівника компанії і інших фахівців інформацію, документи, програмне забезпечення, які необхідні для виконання його посадових обов'язків; виносити на розгляд керівництва

власні пропозиції, спрямовані на вдосконалення роботи, яка пов'язана з обов'язками, згідно з цією посадовою інструкцією; взаємодіяти з усіма службами організації з питань своєї професійної діяльності; повідомляти керівнику про всі недоліки, які виявлені в процесі роботи, вносити свої пропозиції щодо їх усунення [37].

Event-менеджер відповідальний: за неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених посадовою інструкцією, - в межах, визначених чинним законодавством України; за нанесення матеріальної шкоди роботодавцю у визначених чинним трудовим і цивільним законодавством України; за правові порушення, які скоєні в процесі здійснення його діяльності у визначених чинним кримінальним, адміністративним і цивільним законодавством України.

Кожен елемент системи гостинності необхідно успішно реалізувати і домогтися ефективного його функціонування. Весь комплекс повинен ідеально функціонувати, створюючи для клієнта максимальний комфорт та умови для його проживання, харчування, надання розважальних послуг. Успішна реалізація цього комплексу і є гостинністю. Клієнт - основна, головна фігура у всій діяльності індустрії гостинності. Цього треба дотримуватися при будь-яких обставин, будувати політику свого підприємства саме на цих принципах [37].

На прояв гостинності потрібен час, оскільки гість, як правило, має свої власні уявлення про те, де і коли службовці повинні виявляти його. Розуміючи з першого слова або навіть натяку, коли необхідно надати якусь додаткову послугу, працівник повинний мати достатньо професіоналізму і наданих йому прав, щоб самостійно змінювати традиційний хід подій, тобто бути здатним відреагувати на створену ситуацію таким чином, щоб це було розцінено гостем як гостинність.

Більшість засобів розміщення піклується про своїх клієнтів, приділяють велику увагу гостям і відвідувачам. Після відвідування готелів, ресторанів, закладів розваг має скластися відчуття перебування себе у вдома.

Гості досить схвально відносяться до будь-якої настільної інформації, брошур, різних покажчиків. Атмосфера гостинності піддається серйозному випробуванню, якщо обличчя працівника вказує, що йому вже набридло кожній людині багато разів відповідати на запитання, лицемірство адміністратора, що не жалкує посмішок для гостей, але спілкується з персоналом в нестриманій формі, відразу будуть побачені.

Керівництво готелів, ресторанів та закладів розваг мають робити все можливо, щоб клієнт залишився задоволений послугами, які йому надаються, це дає підстави думати, що клієнт обов’язково повернеться саме в цей готель, ресторан чи то заклад розваг наступного разу.

Роль керівництва також є важливою у створенні атмосфери гостинності. Будь-яка дія керівництва, від ухвалення рішення про звільнення того або іншого співробітника до введення і підтримки тих чи інших стандартів якості, справляє опосередковано через персонал той або інший вплив на рівень гостинності. Тому керівники несуть пряму відповідальність

за створення в колективі тієї атмосфери, яка б сприяла проявові гостинності по відношенню до гостей ресторану, кафе, бару і т.д. [37].

Додаток 13.Положення про студентську виробничу практику за кордоном

ПОЛОЖЕННЯ
про проведення виробничої практики студентів
НПУ ім. М.П.Драгоманова за кордоном
(проект)

Практика студентів за кордоном - одна з форм проведення практичної підготовки, що є обов`язковою компонентою освітньо-професійної програми підготовки фахівців для здобуття кваліфікаційного рівня і проводиться відповідно до Положення про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України, затвердженого наказом Міністерства освіти України від 8 квітня 1993 року N 93 (z0035-93), зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 30 квітня 1993 року за N 35.

Положенням про проведення практики за кордоном студентів НПУ імені М.П.Драгоманова, яке підпорядковано Міністерству освіти і науки, молоді та спорту України (далі - Положення), зокрема регулюються загальні питання організації, проведення і підбиття підсумків практики студентів спеціальності «Туризм» за кордоном, яка проводиться на сучасних туристичних підприємствах і організаціях провідних країн світу.

1. Мета і зміст практики

1.1. Метою практики є сприяння інтеграції національної туристичної освіти до світового освітнього простору на основі закріплення теоретичних знань студентів та вивчення практичного досвіду ведення туристичного бізнесу в країнах з розвиненим туристичним сектором економіки; оволодіння сучасними методами та формами організації діяльності туристської фірми; формування на базі отриманих під час занять знань, професійних умінь та навичок, необхідних для роботи на конкретному робочому місці у підрозділі фірми, виховання потреби систематично поновлювати свої знання та їх застосовувати у навчально-практичній діяльності.

1.2. Залежно від конкретного напряму підготовки студентів та відповідно до навчального плану визначаються вид, тривалість і терміни проведення практики за кордоном та розробляються інструкції, що враховують особливості проведення практики студентів за кордоном відповідно до напряму (спеціальності) підготовки за певними програмами проведення практик.

1.3. Зміст і послідовність практики визначає програма, яка розробляється на кафедрі туризму згідно з освітньо-професійною програмою та навчальним

планом підготовки фахівця спеціальності 242«Туризм» та затверджується керівником вищого навчального закладу.

2. Бази практики

2.1. Практика за кордоном студентів спеціальності «Туризм» проводиться в закордонних підрозділах університету та на туристичних фірма зарубіжних країн, з якими встановлено партнерські стосунки у формі угод, контрактів, протоколів про наміри, договорів про співпрацю щодо організації та проведення практики. Зазначені документи укладаються відповідно до чинного законодавства України між організатором практики за кордоном (підрозділом університету, фірмою, компанією тощо) або його офіційним представником в Україні, якому організатор практики надав свої повноваження, та керівником НПУ імені М.П.Драгоманова і відповідати вимогам програми практики.

2.2. Перед від`їздом студентів за кордон обов`язково укладається тристоронній договір між керівником вищого навчального закладу, організатором практики або його офіційним представником в Україні та студентом. Цим документом обумовлено умови і терміни проходження практики, обов`язки та відповідальність сторін. Тривалість дії договорів погоджується договірними сторонами на період практики відповідно до термінів, встановлених навчальним планом.

3. Організація і керівництво практикою

3.1. Загальну організацію практики за кордоном та контроль за її проведенням в НПУ імені М.П.Драгоманова за рішенням ректора здійснюють відповідальні особи (проректор з міжнародних зв’язків університету, завідувач кафедри туризму) відповідно до чинного законодавства України. Відповідальним за організацію, проведення і контроль практики за кордоном є відповідальна особа (керівник студентської групи).

3.2. Відбір студентів для проходження практики за кордоном проводиться університетом в межах визначеної кількості осіб на конкурсній основі. До участі у конкурсному відборі на міжнародні програми практичного навчання допускаються студенти ІУ-У курсів НПУ імені М.П.Драгоманова, які відповідають таким вимогам: навчаються на денній формі навчання; середній бал успішності складає не менше 4,0; володіють іноземною мовою (англійською або мовою країни, в якій проходить практика). Підставою для участі у конкурсному відборі є заява студента на ім`я ректора університету, погоджена з деканом факультету та завідувачем кафедри туризму.

3.3. Для проходження конкурсного відбору в НПУ імені М.П.Драгоманова створюється конкурсна комісія. До складу комісії входять представники Університету та його підрозділів, які є відповідальними за проведення

практики за кордоном, завідувачі кафедр, представники студентського самоврядування. Головою конкурсної комісії є декан факультету природничо-географічної освіти та екології НПУ імені М.П.Драгоманова, який щорічно затверджує персональний склад конкурсної комісії. Комісія має право розглядати, вносити пропозиції щодо змін та доповнень до документів, які регламентують умови та порядок проходження практики за кордоном; розглядати подані заяви студентів щодо участі у практиці за кордоном та приймати відповідні рішення стосовно формування груп для проходження практики;вносити відповідні пропозиції до наказів по університету. Комісія зобов`язана: а) установлювати графіки проведення співбесід, тестувань студентів; б) контролювати виконання цього Положення та інших нормативно-правових актів, які регламентують порядок проходження практики за кордоном студентами вищого навчального закладу; в) розглядати та приймати відповідні рішення за скаргами та зверненнями студентів щодо організації та проведення практики за кордоном.

Голова конкурсної комісії повинен не менше ніж за три місяці до початку конкурсного відбору інформувати студентів про можливість проходження практики за кордоном, надавати роз`яснення щодо порядку організації та проведення практики за кордоном. Перелік осіб, які направляються за кордон для проходження практики, затверджується наказом ректора.

3.4. На практику за кордон допускаються студенти, які успішно виконали всі вимоги навчального плану. В окремих випадках за умови успішного навчання та виконання графіка навчального процесу студенту може встановлюватись індивідуальний графік навчання.

3.5. Навчально-методичне керівництво практикою здійснює кафедра туризму. Студенти під час проходження практики зобов`язані: а) до початку практики одержати від керівника практики консультації щодо оформлення всіх необхідних документів; б) своєчасно прибути до місця проходження практики; в) у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені програмою практики і вказівками керівника практики;вивчити і суворо дотримуватись правил охорони праці, техніки безпеки та виробничої санітарії.

4. Підбиття підсумків практики

4.1. Після закінчення терміну проходження практики студенти складають звіт встановленого зразка, в якому звітують про виконання програми та індивідуального завдання.

4.2. Форма та порядок звітності студента за практику визначаються НПУ імені М.П.Драгоманова закладом відповідно до чинного законодавства України.

5. Матеріальне забезпечення практики

5.1. Практика за кордоном студентів здійснюється на договірних засадах.

Матеріальні витрати щодо організації практики здійснюються відповідно до укладених договорів.

5.2. Під час практики у період роботи на робочих місцях і посадах з виплатою заробітної плати за студентами зберігається право на одержання стипендії за результатами підсумкової сесії.