

1.Код: П02

2.Назва: **ВИРОБНИЧА ПРАКТИКА**

3.Тип (обов'язковий / вибірковий): обов'язковий

4.Цикл (короткий, перший, другий /третій): практичної підготовки

5.Рік навчання, коли пропонується цей компонент: перший рік

6.Семестр/триместр, коли забезпечується компонент: 2 семестр

7.Кількість встановлених кредитів ЄКТС: 6

8.Прізвища керівників: викладачі кафедри туризму

9. Результати навчання:

**знання:** реквізитів та структури управління туристичним підприємством; основні нормативні документи щодо діяльності підприємства; основні функції туроператора; основні споживчі якості туристського продукту; технологію створення туристського туру; рівні обслуговування в туроперейтингу; набір туристських послуг (турпакет); проектування туру і відповідну документацію; методи контролю якості обслуговування туристів; результат проектування порядок складання програми обслуговування; параметри рівня обслуговування туристів за набором послуг та днів обслуговування; оформлення взаємовідносини з партнерами-постачальниками туристських послуг; як готуватися до переговорів з постачальниками; порядок укладання договорів з різними постачальниками послуг;

**вміння:** застосовувати діюче законо-давство і нормативні документи в роботі; проводити аналіз реклами тур- операторів і визначати пропозиції ініціативних і рецептивних тур- операторів; вміти характеризувати споживчі якості туристського продукту; виконувати експертну оцінку рівня обслуговування туристів; складати набір основних послуг інклюзив-туру, включаючи додаткові послуги; здійснювати проектування процесу обслуговування туристів за окремими етапами надання послуги (технологічна документація); здійснювати опис послуги (на основі вивчення потреби і платіжо-спроможності населення, потреби на види турпослуг, рекреаційних ресурсів у конкретному регіоні); складати попередню програму обслуговування туристів; програму обслуговування туристів по днях; різні за рівнем (класом) обслуговування програми; вибирати постачальників послуг; забезпечувати комплексну відпо-відність запропонованих послуг клієнту; складати договірний план з постачальниками послуг для туристського туру; вести переговори з постачальниками; вміти переконувати щодо прийняття ваших пропозицій; складати проект договору з різними постачальниками послуг; підготувати технологічну карту туристського туру та інформаційний листок до туристської путівки;

**компетентності:** здатність до вирішення прикладних проблем управління інноваційною діяльністю туристичного підприємства; здатність до набуття

досвіду прийняття самостійних рішень в реальних бізнес-ситуаціях; здатність до аналізу основних видів нормативно-правових матеріалів і документів, що стосуються підприємницької діяльності у туризмі; здатність до інформаційно-аналітичної, проектно-дослідницької, діагностичної, консалтингової діяльності для вирішення прикладних проблем управління діяльністю туристичного підприємства.

*10. Форми запровадження (аудиторне/ дистанційне навчання...):* аудиторне, дистанційне, в установах і організаціях.

*11. Планування та рекомендований зміст практики:*

Дні практики	Теми практичних модулів
I	Організаційна співбесіда на кафедрі. Співбесіда з керівником фірми.
II	Знайомство з посадовими інструкціями та обов'язками
III	Діяльність туроператора
IV	Створення привабливості туристичного продукту
V	Пакет послуг
VI	Проектування туру
VII	Програма обслуговування
VIII	Постачальники послуг
IX	Планування туру. Договірний план.
X	Переговори з постачальниками послуг
XI	Укладання договорів з постачальниками послуг.
XII	Технологічна документація
XIII	Підготовка звіту
XIV	Підсумкова співбесіда

**Приклад рекомендованого змісту: Завдання 1.** Стажування на конкретній посаді узгодити з керівником туристичної фірми. Ознайомитись з посадовими інструкціями та обов'язками менеджера туризму. **Завдання 2.** Самостійно провести аналіз реклами туроператорів, використовуючи засоби масової інформації і визначити серед реклами пропозиції ініціативних і рецептивних туроператорів. **Завдання 3.** Знайти серед рекламних пропозицій інклюзив-тури, назвати їх і охарактеризувати. Навести приклади фірм, які пропонують замовні тури. **Завдання 4.** Вибрати для прикладу два будь-яких тури українського рецептивного туроператора і провести оцінку їх споживчих якостей. Зробити висновки по кожному туру і порівняти їх. Проаналізувати, від чого залежать конкретні споживчі якості туристичного продукту. **Завдання 5.** Здійснити експертну оцінку оптимальності обслуговування туристів на двох турах. В якому випадку пропонується

більш оптимальна програма? Від яких факторів виробництва це залежить?

**Завдання 6.** Розробити план-програму забезпечення гостинності на прикладі двох-трьох турів **Завдання 7.** Проаналізувати рекламні об'яви туроператорів, виділити з них інклюзивні тури. Пояснити прийняте рішення.

**Завдання 8.** Скласти набір основних послуг будь-якого інклюзив-туру, включивши додаткові послуги **Завдання 9.** Скласти проект програми обслуговування туристів на автобусному маршруті за конкретним маршрутом (наприклад: Київ - Переяслав-Хмельницький – Канів). **Завдання 10.** Визначити: маршрут подорожі; перелік туристських підприємств-виконавців послуг; період надання послуг кожним підприємством; перелік екскурсій і туроб'єктів, туристських походів і прогулянок; комплекс дозвіллевих заходів; тривалість перебування в кожному пункті маршруту; кількість туристів, що будуть задіяні під час подорожі; потребу в екскурсоводах; необхідну кількість транспортних засобів і види транспорту; форми і кількість рекламних, інформаційних матеріалів, а також листків до туристських путівок з описом подорожі. **Завдання 11.** Скласти: програму обслуговування (набір послуг) для партнера, який спрямовує до вас туристів; програму обслуговування туристів по днях, яку складають безпосередньо перед заїздом; різне за рівнем (класом) обслуговування програми.

**Завдання 12.** Визначити постачальників послуг для організації туру (наприклад, фольклорно-етнографічного туру „Середня Наддніпрянина”). Мотивуйте свої розробки вимогами до обслуговування даної категорії туристів. **Завдання 13.** Розробити туристський тур (наприклад, „Народні промисли Середнього Придніпров'я”) для прийому іноземних туристів. Скласти маршрут туру (наприклад, Київ-Полтава) на 6 днів. Скласти програму туру. Строки дії туру: травень-жовтень. Харчування – повний пансіон в ресторані готелю, в 4-й, 5-й і 6-й дні – харчування під час подорожі. Використавши форму таблиці, скласти договірний план з постачальниками послуг цього туру.

№	Найменування партнера	Основний предмет договору	Строк дії договору	Строки складання договору	Інші відомості

**Завдання 14.** Вибрати одного з постачальників послуг (готель, підприємство харчування, транспортне підприємство, музей) і скласти план ведення переговорів з ним. Проаналізувати обставини переговорів, шляхи реалізації можливих рішень, „портрет” вашого ділового партнера. **Завдання 15.** Ваша фірма, організовуючи тур (наприклад „Народні промисли Середнього Придніпров'я” ), власної екскурсійної служби не має і замовляє екскурсії в екскурсійному бюро. Скласти проект договору на даний тур (на рік) з екскурсійним бюро на обслуговування екскурсіями груп туристів, що циклічно надходять. **Завдання 16.** Підготувати технологічну карту туру і

інформаційний листок до туристської путівки. Заповнити ці документи.  
**Завдання 17.** Підготувати звіт про проходження практики.

*12.Рекомендоване або обов'язкове вивчення й інші навчальні ресурси / засоби:* нормативно-правова база туристичної галузі.

*13.Заплановані види навчальної діяльності та методи викладання:* практичні заняття, консультування, робота в науково-дослідній групі, самостійна робота.

*14.Форми та критерії оцінювання:* Серед методичних основ оцінювання знань і вмінь кафедра туризму використовує комплексний підхід щодо оцінювання навчальних досягнень студентів (усні і письмові відповіді, тестування, розв'язування навчальних задач, участь у проектній діяльності, використання інформаційно-комп'ютерних технологій, орієнтування учнів у змісті географічних карт тощо). 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.

Критерії оцінювання.

Рівень	Характеристика відповідей студента	
	на питання теоретичного змісту	на питання практичного змісту
Низький	Студент не усвідомлює зміст питання, тому його відповідь не має безпосереднього відношення до поставленого питання. Наявна відсутність умінь міркувати.	Обсяг висвітлених питань менше 50%. У студента відсутня уява, необхідна для висвітлення питань.
Задовільний	Відповіді на питання носять фрагментарний характер, відтворення знань здійснюється на рівні запам'ятовування. Студент поверхово володіє умінням міркувати.	Обсяг висвітлених питань у межах 50-70%. Студент погано володіє засобами відтворення властивостей предметів, явищ, процесів.
Достатній	У відповідях на питання допускаються деякі неточності	Обсяг правильно висвітлених питань більше

	або помилки непринципового характеру. Студент демонструє розуміння навчального матеріалу і прагне логічно розмірковувати при відповіді.	75%. Відповідь містить окремі неточності і незначні помилки.
Високий	Студент дає повну і розгорнуту відповідь на питання. Його відповідь характеризується логічністю і послідовністю суджень, без включення випадкових і випадання істотних з них.	Обсяг правильно висвітлених питань дорівнює 100%. Кожне висвітлене питання супроводжується ґрунтовним поясненням.

Сума балів за навчальну діяльність	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи, практики	для заліку
90-100	A	високий: відмінно	зараховано
80-89	B	достатній: добре	
70-79	C		
65-69	D	низький: задовільно	
60-64	E		
35-39	FX	Незадовільний (з можливістю повторного складання)	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільний (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни )	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни