КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ПЕРЕКЛАДОЗНАВСТВА

КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ, ПЕДАГОГІКИ І ТУРИЗМУ

ПРОГРАМА
ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ
З ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Галузь знань	**24 Сфера обслуговування**
Спеціальність	**242 Туризм**
Освітній рівень	**бакалавр**
Освітньо-професійна програма	**Туристичне обслуговування**

Форма здобуття освіти *денна*
Курс (рік навчання) *IV*
Кількість кредитів ЄКТС *8*
Форма підсумкового контролю
Диференційований залік

Київ – 2021 рік

Програма виробничої практики з туристичного обслуговування для студентів IV курсу першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Спеціальність 242 Туризм. Освітньо-професійна програма Туристичне обслуговування.

Розробники програми:

Васильчук В. М., доктор історичних наук, професор, професор кафедри психології, педагогіки і туризму;
Гедін М. С., кандидат історичних наук, доцент, доцент кафедри психології, педагогіки і туризму;
Кучерява Г. О., кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри психології, педагогіки і туризму.
Комова О. С., старший викладач кафедри психології, педагогіки і туризму.

Рецензенти:

Тарасюк М. В., доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту і маркетингу Київського національного лінгвістичного університету;
Зінченко В. А., директор ТОВ туристична фірма «Супутник»;
Дяченко М. С., провідний фахівець відділу міжнародного співробітництва та академічної мобільності Київського національного лінгвістичного університету, випускник 2018 р. КНЛУ спеціальності 242 Туризм.

ПОГОДЖЕНО:
Гарант освітньої програми: Кучерява Г.О., кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри психології, педагогіки і туризму.

СХВАЛЕНО на засіданні кафедри психології, педагогіки і туризму
«15» квітня 2021 року, протокол № 13

Завідувач кафедри _____ проф. Матвієнко О. В.

СХВАЛЕНО на засіданні вченої ради факультету перекладознавства

«1» червня 2021 року, протокол № 11

Голова вченої ради факультету _____ проф. Л. Я. Зєня

ЗАТВЕРДЖЕНО на засіданні вченої ради
Київського національного лінгвістичного університету

«14» червня 2021 року, протокол № 22

Голова вченої ради Університету _____ проф. Р. В. Васько

2

Пояснювальна записка

Важливим етапом у системі практичної підготовки майбутніх фахівців спеціальності 242 Туризм є виробнича практика з туристичного обслуговування, передбачена для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Виробнича практика з туристичного обслуговування є завершальним етапом наскрізної практичної підготовки бакалавра з туризму.

Організація виробничої практики з туристичного обслуговування регламентується Положенням про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України, що затверджено наказом Міністерства освіти України від 08.04.1993 р. № 93., Положенням про проведення практики студентів Київського національного лінгвістичного університету, затвердженого вченою радою Київського національного лінгвістичного університету 25.11.2019 р., протокол № 8. Програма практики складена відповідно до Стандарту вищої освіти за спеціальністю 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 04.10.2018 № 1068 та освітньо-професійної програми Туристичне обслуговування спеціальності 242 Туризм Київського національного лінгвістичного університету.

Згідно з навчальним планом спеціальності 242 Туризм та освітньо-професійною програмою Туристичне обслуговування виробнича практика з туристичного обслуговування проводиться на IV курсі у 7 семестрі. Тривалість практики становить 5 тижнів, загальний обсяг – 240 годин (8 кредитів), у т. ч. самостійна робота – 240 годин.

Передумовою проведення виробничої практики з туристичного обслуговування є засвоєння студентами теоретичних знань і набуття практичних навичок з таких навчальних дисциплін, як: Організація туристичних подорожей, Організація екскурсійної діяльності, Менеджмент у туризмі, Маркетинг у туризмі, Організація готельного господарства, Організація ресторанного господарства, Туроперейтинг, Інформаційні системи і технології в туризмі та ін.

Виробнича практика проводиться на базах практики, якими можуть бути підприємства (установи, організації) різних форм власності, які працюють на ринку туристичних послуг, і повинні відповідати сучасним вимогам, тобто застосовувати сучасні форми та методи управління, організації планово-економічної роботи, комерційної й маркетингової діяльності (додаток А). Орієнтовні бази виробничої практики з туристичного обслуговування в місті Києві – туроператори, туристичні фірми, турагенції; різні види засобів тимчасового розміщення туристів (готелі, мотелі тощо); підприємства-перевізники, які забезпечують транспортування туристів (авіакомпанії); екскурсійні підприємства; державні та громадські організації, що безпосередньо та опосередковано задіяні в туризмі; туристичні клуби; державні відділи та управління, що здійснюють контроль та управління у туристичній галузі.

2. Мета і завдання виробничої практики з туристичного обслуговування

Метою виробничої практики з туристичного обслуговування є закріплення теоретичних знань, отриманих здобувачами вищої освіти під час навчання, набуття і удосконалення практичних навичок і умінь у сфері туристичного обслуговування, оволодіння сучасними методами і формами організації туристичної діяльності, набуття досвіду прийняття самостійних рішень під час конкретних ситуацій, що виникають на туристичних підприємствах у сучасних умовах.

Завданнями виробничої практики з туристичного обслуговування є складання загальної характеристики туристичного підприємства; аналіз штатного розпису; ознайомлення з функціональними обов'язками та особливостями їх виконання керівниками різних підрозділів туристичного підприємства; набуття практичних навичок вирішення типових завдань відповідно до посад, а також формування таких загальних і фахових компетентностей:

Загальні компетентності:

ЗК04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.

ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК07. Здатність працювати в міжнародному контексті.

ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми.

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.

ЗК15. Здатність зосереджуватися на результатах при виконанні завдань та вміння їх презентувати.

ЗК16. Здатність використовувати професійну термінологію, оперувати туристичною інформацією, вести дискусію та передавати власну думку в усній і письмовій формах.

Фахові компетентності:

ФК17.Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

ФК18.Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ФК19. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій.

ФК20. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

ФК21. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів.

ФК22. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

ФК23. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.

ФК24. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

ФК26. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

ФК27. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.

ФК28. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

ФК29. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

ФК30. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

ФК31. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.

ФК32. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

ФК34. Здатність до використання комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості туристичного обслуговування.

3. Програмні результати проходження виробничої практики з туристичного обслуговування

ПРН01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПРН02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПРН03. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ.

ПРН05. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.

ПРН06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПРН07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.

ПРН08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

ПРН09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
ПРН10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).
ПРН11. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.
ПРН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.
ПРН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.
ПРН16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.
ПРН17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.
ПРН18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.
ПРН19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.
ПРН20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.
ПРН21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.
ПРН22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.
ПРН23. Зосереджуватися на результатах при виконанні завдань та вміти їх презентувати.
ПРН24. Використовувати професійну термінологію, оперувати туристичною інформацією, вести дискусію та передавати власну думку в усній та письмовій формах.
ПРН26. Розробляти та застосовувати заходи, спрямовані на підвищення якості туристичного обслуговування.

4. Структура виробничої практики з туристичного обслуговування, вимоги до учасників освітнього процесу під час практики

Загальний обсяг (відповідно до навчального плану) – 8 кредитів ЄКТС; 240 год., у тому числі: самостійна робота – 240 год.

Професійно-орієнтовані дисципліни, засвоєння яких необхідне для проходження виробничої практики з туристичного обслуговування студентами, що здобувають освіту за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти:

- Основи туризмознавства
- Туристичне краєзнавство
- Туристичне країнознавство

- Географія туризму
- Організація активного туризму
- Організація туристичних подорожей
- Організація екскурсійної діяльності
- Організація готельного господарства
- Організація ресторанного господарства
- Менеджмент у туризмі
- Правове регулювання туристичної діяльності
- Маркетинг у туризмі
- Туроперейтинг
- Англійська мова (за професійним спрямуванням)
- Друга іноземна мова

Порядок проходження виробничої практики з туристичного обслуговування розроблено з урахуванням Закону України "Про вищу освіту" (зі змінами), "Положення про проведення практики здобувачів вищих навчальних закладів України", затвердженого Міністерством освіти і науки України, наказ від 08.04.93 № 93, Стандарту вищої освіти за спеціальністю 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти (затверджений і введений в дію наказом Міністерства освіти і науки України від 04.10.2018 р. № 1068.), освітньо-професійної програми Туристичне обслуговування, робочих навчальних планів зі спеціальності 242 Туризм, програми виробничої практики з туристичного обслуговування.

Виробнича практика з туристичного обслуговування проводиться на базах практики. Базами практики можуть бути підприємства / організації різних форм власності, які працюють на ринку туристичних послуг (див. додаток А).

Підприємства (установи, організації), що є базами практики повинні відповідати сучасним вимогам, тобто застосовувати сучасні форми та методи управління, організації планово-економічної роботи, комерційної й маркетингової діяльності, бухгалтерського обліку. Підприємства (установи, організації), що є базами практики, повинні мати у своїй структурі підрозділи, діяльність яких відповідає вимогам підготовки фахівців зі спеціальності 242 Туризм. Підприємство повинно надати практиканту на період проходження практики обладнане робоче місце. Керівники баз практик не повинні допускати практикантів до виконання тих видів робіт, що не передбачені програмою практики або можуть становити загрозу для здоров'я та життя здобувача. Разом з цим, підприємство-база практики має надавати можливість практикантам користуватися комп'ютерними мережами, професійними базами даних, технічною та іншою документацією, необхідною для виконання завдань програми виробничої практики з туристичного обслуговування, що не становить комерційної таємниці.

Рекомендовані бази виробничої практика з туристичного обслуговування в місті Києві: туроператори; турагенції; заклади розміщення

туристів (готелі, мотелі тощо); підприємства-перевізники, які забезпечують транспортування туристів; екскурсійні підприємства; державні та громадські організації, що безпосередньо та опосередковано задіяні в туризмі; туристичні клуби; державні відділи та управління, що здійснюють контроль та управління у туристичній галузі.

Місця і бази практики визначаються керівником практики від Університету за поданням кафедри на основі договорів, що укладаються Університетом з підприємствами, організаціями, установами, а також на основі заявок (гарантійних листів) підприємств, організацій. З дозволу кафедри здобувачі можуть самостійно обирати й пропонувати місце проходження практики. За відсутності договору на проведення практики здобувач може проходити практику на підприємстві, якщо Університетом буде отримано гарантійний лист з проханням направити його саме на вказане підприємство у терміни практики. У протилежному випадку здобувач направляється на одну з баз практики, з якою Університетом підписано двосторонній договір.

Здобувачі-практиканти **можуть обіймати посади** у рамках статутної діяльності та штатного розпису підприємства-бази практики.

Керівництво виробничою практикою з туристичного обслуговування здійснюють:

- груповий керівник зі спеціальності 242 Туризм від кафедри (*далі – груповий керівник*),
- керівник практики від факультету;
- керівник практики від Університету (загальне керівництво);
- керівник практики від підприємства.

До керівництва практикою залучаються досвідчені науково-педагогічні працівники кафедри. Розподіл та закріплення здобувачів за їх безпосередніми керівниками ухвалюється на засіданні кафедри.

Кафедра зобов’язана:

- щорічно переглядати і при необхідності вносити зміни в програму виробничої практики з туристичного обслуговування;
- призначати керівників практики для кожної групи здобувачів;
- складати списки студентів-практикантів, забезпечувати студентів програмою практики, індивідуальними завданнями;
- проводити організаційно-інструктивні збори студентів перед початком практики, а після її завершення – проводити захист практики;
- заслуховувати звіти керівників про підготовку, проведення та завершення практики, а також пропозиції щодо її удосконалення.

Груповий керівник зі спеціальності 242 Туризм від кафедри зобов’язаний:

- скласти календарний графік проходження практики, надати індивідуальні завдання, зразки звітної документації, методичні рекомендації щодо проходження практики;
- за два тижні до початку практики підготувати проект наказу про направлення здобувачів на практику;
- забезпечити проведення настановної конференції з питань організації виробничої практики з туристичного обслуговування та ознайомити здобувачів з метою, завданнями, формами, методами організації практики, вимогами охорони праці;
- систематично проводити консультації та надавати методичну допомогу студентам у виконанні індивідуального завдання та у підготовці звіту про проходження практики;
- своєчасно перевірити звітну документацію, представлену на захист студентами-практикантами;
- встановлювати контакти з керівниками баз практики, у разі виявлення недоліків в організації практики своєчасно їх усувати;
- організувати підсумковий контроль у вигляді захисту звіту про проходження практики;
- у встановлений термін подати на кафедру письмовий звіт про підсумки проведення виробничої практики з туристичного обслуговування.

Керівник практики від факультету:
- узгоджує організаційні питання проведення практики: методичне забезпечення, керівництво, контроль, звітність й строки;
- готує подання про розподіл здобувачів та керівників з числа науково-педагогічних працівників;
- своєчасно готує списки здобувачів-практикантів і подає офіційні заявки для оформлення допусків до роботи у відповідних установах.

Керівник практики від Університету:
- розробляє графік проведення практики;
- контролює своєчасну розробку і затвердження програми практики;
- готує наказ про розподіл здобувачів та керівників з числа науково-педагогічних працівників;
- організовує проведення настановної та підсумкової конференцій з питань практики;
- готує до підписання двосторонні угоди з підприємствами-базами практики;
- здійснює поточний контроль за організацією виробничої практики з туристичного обслуговування;
- готує узагальнений звіт для Вченої ради Університету за результатами проведення практики.

Безпосереднє керівництво практичною підготовкою здобувачів-практикантів на робочих місцях здійснює керівник від бази практики, призначений директором підприємства / установи з числа провідних

фахівців з повною вищою освітою, з яким здобувачі погоджують індивідуальний, календарний плани проходження практики згідно з її програмою та вимогами бази практики.

Керівник практики від бази практики зобов'язаний:

- організувати проходження практики здобувачів згідно з календарним планом практики у співпраці з керівниками практики від Університету, факультету, кафедри;
- ознайомити здобувачів з організацією роботи установи – бази практики;
- провести з практикантом обов'язкові інструктажі з охорони праці та техніки безпеки;
- забезпечити кожного здобувача робочим місцем, необхідними документами для виконання програми та індивідуального завдання практики;
- здійснювати керівництво практикою здобувачів, надавати практикантам всебічну практичну допомогу у виконанні програми практики та індивідуального завдання.

Під час проходження практики здобувач ознайомлюється із професійними обов'язками згідно посадової інструкції на своєму робочому місці та вчиться самостійно приймати певні рішення під наглядом досвідченого працівника підприємства-бази практики.

Визначені завдання виробничої практики з туристичного обслуговування здобувачів реалізуються через основні напрями їх діяльності у період проходження практики, зокрема, такі як:

Організаційна діяльність

- з'ясування особливостей та безпосередня участь у роботі підприємства-бази практики;
- вивчення структури і системи управління організацією;
- ознайомлення з регламентами та інструкціями для різних посад.

Соціально-психологічна діяльність

- застосування методів стимулювання праці працівників (під час роботи на керівних посадах);
- підтримка сприятливого морально-психічного клімату серед працівників структурного підрозділу – місця проходження практики;
- налагодження продуктивної співпраці з клієнтами.

Контролююча діяльність

- контроль за виконанням запланованих заходів (виконання програми практики, індивідуального завдання, плану та графіка проходження практики, посадових функцій; дотриманням термінів написання та подання до захисту щоденника й звіту з практики);

–виявлення ризиків для функціонування підприємства, помилок, відхилень від існуючих стандартів, розробка рекомендацій щодо вдосконалення його роботи.

Керівник практики дає письмовий висновок про виконання завдань програми практики, характеризує здатність практиканта до самостійної роботи за спеціальністю 242 Туризм. Зауваження щодо виконання доручених завдань практикантом, порушень трудової дисципліни вказуються керівником бази практики у характеристиці практиканта. Відгук про проходження практики друкується на бланку організації або заповнюється у розділі щоденника та завіряється печаткою.

Робоче місце та послідовність і порядок роботи практиканта визначає керівник бази практики. Режим роботи, встановлений для працівників бази практики, є обов'язковий для практиканта, робочий час практиканта – 6 годин на день.

Перед початком практики в Університеті проводиться настановна конференція, під час якої здобувачів знайомлять з метою і завданнями практики, базами і термінами проходження практики, видається направлення на практику, програма практики, індивідуальне завдання, перелік звітної документації та зразки її оформлення.

Студенти-практиканти мають право:

- звертатись до керівників практики, завідувача кафедри з усіх питань, які виникають під час проходження практики;
- користуватись матеріалами та літературою архівів і бібліотек, інформаційними ресурсами базових установ проведення практики.

Здобувачі-практиканти зобов'язані:

- до початку практики одержати направлення, індивідуальне завдання, методичні матеріали, щоденник;
- отримати консультацію щодо оформлення звітної документації;
- своєчасно прибути на базу практики;
- виконувати розпорядження керівників баз практик та групового керівника практики від Університету;
- дотримуватись правил внутрішнього розпорядку установи-бази практики;
- дотримуватись правил охорони праці та техніки безпеки на підприємствах-базах практики;
- нести відповідальність за виконану роботу;
- виконати програму практики у повному обсязі;
- своєчасно звітувати про підсумки практики;
- після завершення практики подати щоденник та звіт керівнику практики у триденний термін та скласти диференційований залік з практики.

Після закінчення та захисту виробничої практики з туристичного обслуговування в Університеті проводиться підсумкова конференція, на якій:

- груповими керівниками проводиться аналіз результатів проходження здобувачами виробничої практики з туристичного обслуговування;
- визначаються найкращі здобувачі-практиканти за підсумками практики, прізвища яких включаються до звітної документації керівників практики.

Результати проходження здобувачами виробничої практики з туристичного обслуговування обговорюються на засіданнях кафедри та вченої ради факультету.

5. Зміст практики

Під час проходження виробничої практики з туристичного обслуговування здобувачі вищої освіти залучаються до фахової діяльності на туристичних підприємствах з урахуванням їх загальних та фахових компетентностей, інтересів та спеціалізації, набувають досвіду практичної, суспільної, організаційної та аналітичної роботи (тривалість практики 5 тижнів). Також під час виробничої практики здобувачі збирають та опрацьовують матеріали для написання кваліфікаційної роботи.

Графік та зміст виробничої практики з туристичного обслуговування здобувача IV курсу Київського національного лінгвістичного університету, денна форма здобуття освіти, перший (бакалаврський) рівень здобуття освіти, спеціальність 242 Туризм, освітньо-професійна програма Туристичне обслуговування
група _____

_____
(прізвище, ім'я, по батькові)

на період з _____ по _____

№ п/п	Вид та зміст роботи	Період виконання завдання
1.	Настановна конференція перед початком практики. Ознайомлення здобувачів з програмою практики. Розподіл за базами практик. Отримання індивідуального завдання. Проведення інструктажу з техніки безпеки та охорони праці.	1-й день
2.	Прибуття на базу практики. Оформлення необхідної	1-й день

	документації. Ознайомлення з графіком роботи бази практики, розпорядком дня. Ознайомлення з основними принципами кадрової політики підприємства (установи, організації), правами та обов`язками працівників, розподілом обов`язків у підрозділах. Закріплення за конкретним місцем роботи та керівником практики від підприємства. Затвердження плану роботи на період практики.	
3.	Загальне ознайомлення із структурою управління, системою адміністративного менеджменту, нормативно-правовими та установчими документами, що регламентують діяльність підприємства-бази практики.	2-й, 3-й день
4.	Ознайомлення із діяльністю підприємства, особливостями паперового та електронного документообігу.	4-й, 5-й день
5.	Виконання професійних обов'язків на робочому місці. Збір, опрацювання інформації для написання звіту про проходження практики. Збір матеріалів для написання кваліфікаційної роботи. Застосування на практиці знань та вмінь з туризмознавчих дисциплін та двох іноземних мов (в процесі організації обслуговування іноземних туристів, при здійсненні online бронювання, перекладів документів, формуванні пакету документів для візових центрів тощо). Набуття умінь і навичок роботи на підприємствах (в установах, організаціях) туристичної інфраструктури у процесі проходження практики, ознайомлення з сучасними формами, методами, досвідом інноваційної діяльності підприємства-бази практики.	з 6-го по 21-й день
6.	Оформлення необхідної звітної документації (щоденник, звіт про проходження виробничої практики з туристичного обслуговування).	22-й, 23-й день
7.	Представлення звіту керівнику від бази практики під час підсумкової співбесіди. Отримання відгуку та оцінки роботи здобувача на практиці та характеристики здобувача як фахівця.	24-й день (останній день практики)

Зразки завдань здобувачів під час проходження виробничої практики з туристичного обслуговування у відповідності до займаних посад

Здобувач, що займає посаду **Менеджера з туризму**, організатора подорожей (екскурсій) виконує наступні функціональні обов'язки:

Бере участь у:

- вивченні нормативно-правової бази діяльності туристичного підприємства з метою забезпечення правових гарантій його професійної діяльності, належний захист інтересів клієнтів та партнерів підприємства;
- вдосконаленні менеджменту підприємства;
- проведенні аналітичних досліджень стану національного й зарубіжних ринків туристичних послуг з метою виявлення реального попиту й пропозицій на продукцію підприємства та його партнерів, використання кон'юнктури ринку для формування актуальних пропозицій індивідуальних і групових пакетних турів за напрямами;
- розробці власних проектів екскурсійно-туристичних подорожей, формуванні нових пакетних турів (за умов роботи в туроператорській організації/ на підприємстві);
- розробці програм екскурсійного обслуговування, екскурсійних маршрутів (за умов роботи у туроператорській організації / на підприємстві, туристичних клубах, екскурсійних бюро тощо);
- налагодженні співпраці з вітчизняними й зарубіжними туристичними операторами (для турагентів);
- організації продажів туристичних пакетів споживачам за умов отримання агентської винагороди;
- формуванні пакетів документів туристів для візових центрів й консульських установ;
- здійсненні перекладів туристичної документації іноземними мовами;
- використанні знань іноземних мов у спілкуванні з туристами-іноземцями, зарубіжними партнерами, перекладів документації іноземними мовами.
- здійсненні аналізу конкурентного середовища;
- вивченні системи постачання туристичної продукції до філії підприємства;
- підготовці та укладанні угод на постачання продукції;
- підготовці інформації щодо укладання угод;
- виконанні аналітичних досліджень щодо вивчення основних аспектів менеджменту туристичної діяльності з метою виконання індивідуального завдання та підготовки пропозицій щодо шляхів поліпшення роботи підприємства-бази практики.

Здобувач, що займає посаду **Адміністратора служби прийому і розміщення готелю (reception)**, виконує наступні функціональні обов'язки.

Бере участь у:

- ознайомленні з особливостями роботи служби прийому і розміщення в даному закладі розміщення, просторовою організацією зони обслуговування гостей та режимом роботи;
- вивченні основних функцій служби прийому та розміщення;
- вивченні основних етичних норм та поведінкових стандартів працівників служби прийому і розміщення;
- ознайомленні з вимогами, що пред'являються до персоналу служби, вивченні посадових обов'язків працівників служби прийому;
- ознайомленні з поточними завданням, правилами прийому-здачі зміни персоналом служби прийому і розміщення;
- організації робочого місця;
- здійсненні контролю за підготовкою номерів до розміщення гостей готелю;
- моніторингу клієнтського попиту на готельні послуги;
- вивченні ринкової кон'юнктури;
- організації рекламної діяльності;
- вивченні політики ціноутворення та порядку оподаткування;
- спілкуванні з туристами з використанням знань іноземних мов професійного спрямування (персонально, через засоби телефонного та електронного зв'язку);
- веденні обліку номерного фонду;
- складанні фінансової та статистичної звітності;
- здійсненні бронювання готельних номерів;
- здійсненні реєстрації гостей;
- організації обслуговування гостей у готельних номерах;
- наданні консультаційної допомоги туристам;
- оформленні заселення / виселення з номерів;
- співпраці з працівниками структурних підрозділів готелю, підприємств-партнерів;
- оформленні первинної бухгалтерської документації;
- оформленні проживання, бронювання місць в готелі для індивідуальних громадян та груп туристів та ведення розрахунків по бронюванню та проживанню;
- ознайомленні з технологічним процесом від'їзду гостей, видами розрахунків з гостями;
- ознайомленні з інформаційно-програмним забезпеченням служби прийому і розміщення;
- оформленні інструктажу з техніки безпеки та схеми евакуації при пожежі;
- застосуванні засобів автоматизації і механізації праці в службі прийому і розміщення;
- ознайомленні з особливостями реєстрації туристських груп;
- ознайомленні з методикою проведення нічного аудиту;
- ознайомленні з правилами ведення документації з обліку проживаючих у готелі, рахунків за надані послуги, журналу обліку зміни;

– ознайомленні з правилами ведення документації з обліку білизни і майна на поверсі, надання додаткових платних послуг, заявок на ремонтні роботи в номерах, звітів до наданих телефонних розмов;
– виконанні аналітичних досліджень щодо вивчення основних аспектів діяльності підприємства-бази практики з метою виконання індивідуального завдання та підготовки пропозицій щодо шляхів поліпшення роботи підприємства-бази практики.

Здобувач, що займає посаду **Фахівця з гостинності в місцях розміщення (готелях, туркомплексах)**, виконує наступні функціональні обов'язки.

Бере участь в:
– ознайомленні з особливостями роботи служби гостинності в місцях розміщення (готелях, туркомплексах) у даному закладі розміщення, просторовою організацією зони обслуговування гостей та режимом роботи;
– опануванні основних етичних норм та поведінкових стандартів працівників служби гостинності;
– ознайомленні з особливостями та основними завданнями діяльності анімаційної служби готелю;
– ознайомленні з особливостями та основними завданнями діяльності служби безпеки та охорони готельного комплексу;
– ознайомленні з особливостями та основними завданнями діяльності інформаційної та маркетингової служби готельного комплексу;
– наданні анімаційних послуг (у конференц-залі, спа-центрі, фітнес-центрі, тощо);
– ознайомленні з особливостями діяльності підрозділів, що надають додаткові послуги гостям (транспорт, екскурсійне обслуговування);
– роботі у додаткових службах готелів (за можливостями підприємства);
– виконанні аналітичних досліджень щодо вивчення основних аспектів діяльності певних підрозділів підприємства-бази практики з метою виконання індивідуального завдання та підготовки пропозицій щодо шляхів поліпшення роботи підприємства-бази практики.

Здобувач, що займає посаду **Менеджера контакт-центру**, виконує наступні функціональні обов'язки.

Бере участь у:
– формуванні клієнтської бази туристичного підприємства;
– моніторингу попиту й пропозицій на конкретні туристичні продукти;
– налагодженні комунікації з потенційними клієнтами / партнерами туристичного підприємства;
– вивченні ринкової кон'юнктури;
– організації рекламної діяльності;
– вивченні політики ціноутворення та порядку оподаткування;
– виконанні аналітичних досліджень щодо вивчення основних аспектів

діяльності контакт-центру та інших структурних підрозділів підприємства-бази практики з метою виконання індивідуального завдання та підготовки пропозицій щодо шляхів поліпшення роботи підприємства-бази практики.

Здобувач, що займає посаду **Менеджера по формуванню туристичного продукту**, виконує наступні функціональні обов'язки.

Бере участь у:

- виборі базових туристичних послуг;
- пошуку, первинній обробці та аналізі інформації щодо стану туризму в певних країнах і регіонах;
- дослідженні попиту та пропозиції на туристські продукти;
- розробці концепції та програми туру;
- пошуку контрагентів для формування туристського продукту, а саме: підприємств готельної сфери, організацій-перевізників, організацій громадського харчування, екскурсійних бюро, медичних установ і організацій, санаторіїв, профілакторіїв, організацій культури та спорту;
- виконанні аналітичних досліджень щодо вивчення основних аспектів туроператорської діяльності з метою виконання індивідуального завдання та підготовки пропозицій щодо шляхів поліпшення роботи підприємства-бази практики

Індивідуальні завдання

Перед початком виробничої практики з туристичного обслуговування груповий керівник за погодженням з представниками підприємства-бази практики розробляє індивідуальні завдання для кожного здобувача-практиканта з урахуванням специфіки його майбутньої роботи на туристичному підприємстві.

Упродовж періоду проходження виробничої практики груповий керівник систематично консультує здобувачів з питань, пов'язаних з виконанням індивідуальних завдань. Під час роботи на підприємстві індивідуальне завдання може коригуватися, враховуючи особливості професійної діяльності здобувачів-практикантів та можливості проведення ефективної дослідницької діяльності.

Зразок індивідуального завдання

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет _____

Кафедра _____

База практики: **_____**

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ НА ВИРОБНИЧУ ПРАКТИКУ

З ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Здобувачу(ці) IV курсу факультету _____, денної форми здобуття освіти,
перший (бакалаврський) рівень вищої освіти,
спеціальність 242 Туризм,
Освітньо-професійна програма Туристичне обслуговування

Прізвище, ім'я, по-батькові здобувача

Тема: Особливості функціонування кадрової служби готельного підприємства в сучасних умовах розвитку туристичного ринку України.

1. Надати загальну характеристику підприємства-бази практики.
2. Охарактеризувати особливості функціонування відділу персоналу у готелі.
3. Проаналізувати досвід використання комп'ютерних систем в процесі роботи служби персоналу ТОВ «Міжнародно-діловий центр» (готель Хілтон).

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник виробничої практики з туристичного обслуговування

_____ П.І.Б.

Завідувач кафедри _____ П.І.Б.

Навчально-методичне забезпечення виробничої практики з туристичного обслуговування

З метою належної організації виробничої практики з туристичного обслуговування кафедра забезпечує здобувачів-практикантів методичними рекомендаціями та зразками заповнення звітної документації, що відповідають навчальному плану, програмі практики, Наказу Міністерства освіти і науки України "Про затвердження Положення про проведення практики здобувачів вищих навчальних закладів України" від 08.04.1993 р. № 93.

6. Контроль результатів проходження здобувачами-практикантами виробничої практики з туристичного обслуговування

Поточний контроль виконання програми практики здобувачами здійснюється керівниками від кафедри та підприємства-бази практики у формі систематичних перевірок виконання здобувачем посадових обов'язків, своєчасності внесення робочих записів до щоденника практики, дотримання термінів виконання програми практики та індивідуальних завдань.

Підсумковий контроль оцінювання результатів проходження практики здійснюється у вигляді захисту звіту про проходження виробничої практики з туристичного обслуговування. Умовою допуску здобувача до захисту є своєчасне представлення керівнику практики від кафедри необхідної звітної документації. За результатами захисту виставляється оцінка за національною шкалою, та шкалою ЄКТС.

Порядок підготовки, захисту і оцінювання звіту про проходження виробничої практики з туристичного обслуговування

Перебуваючи на практиці, здобувачі повинні виконати програму практики, індивідуальне завдання та професійні доручення керівника від підприємства-бази практики, забезпечити поєднання практичної роботи на підприємстві з аналітичними дослідженнями та науковим пошуком, необхідним для написання кваліфікаційної роботи. Досягнуті результати повинні бути покладені в основу звіту про проходження виробничої практики з туристичного обслуговування.

По завершенню виробничої практики з туристичного обслуговування здобувачи спеціальності 242 Туризм звітують про виконання програми практики та індивідуального завдання. Загальна форма звітності про проходження практики –подання керівнику практики від кафедри звітної документації (у паперовій та електронній формах), який складається з наступних документів:

1. Відгук (характеристика) керівника від бази практики з оцінкою роботи здобувача на практиці.
2. Щоденник проходження виробничої практики, оформлений належним чином (форма № Н-7.03).
3. Письмовий звіт про виконання завдань, передбачених програмою практики, та про виконання індивідуального завдання.

Вимоги щодо ведення та оформлення щоденника виробничої практики з туристичного обслуговування

Щоденник є основним документом здобувача під час проходження виробничої практики з туристичного обслуговування, призначений для:

- виконання програми й календарного графіку проходження практики кожним здобувачем;
- ведення поточних записів здобувачем щодо виконання щоденних завдань та характеристики професійних знань, умінь, здобутих під час практики;
- проведення поточного та підсумкового контролю з боку призначених керівників виробничою практикою від підприємств та кафедри.

Наявність належним чином заповненого щоденника є підтвердженням перебування здобувача на практиці. Без заповненого щоденника практика не зараховується.

Записи у щоденнику ведуться українською мовою від власного імені, без скорочень, грамотно, у тій послідовності, в якій виконувалася робота протягом дня. Робочі записи повинні відповідати календарному графіку проходження практики.

В останній день практики проводиться співбесіда, за результатами якої керівник від підприємства-бази практики вносить записи до щоденника, оформлює відгук (характеристику) з оцінкою роботи здобувача на практиці (за 4-бальною шкалою: “відмінно”, “добре”, “задовільно”, “незадовільно”), засвідчує його печаткою підприємства. У відгуку дається оцінка рівню професійної підготовки, ділових якостей здобувача, характеризується здатність до творчого мислення, прийняття самостійних рішень в організаційній і управлінській діяльності, ініціативність, дисциплінованість. Також у відгуку відзначається якість виконання програми практики, поточних виробничих доручень, акцентується увага на недоліках у теоретичний та практичній підготовці здобувача, висловлюються рекомендації щодо її покращення.

Вибуваючи з підприємства-бази практики, потрібно зробити відмітку у щоденнику практики.

Оформлений щоденник разом зі звітом після закінчення практики здобувач повинен здати груповому керівнику на кафедру (див. Додаток В. Форма № Н-7.03 для заповнення щоденника).

Порядок допуску до захисту звіту з виробничої практики з туристичного обслуговування

За результатами практики здобувачі готують звіт про проходження виробничої практики з туристичного обслуговування, який подається на кафедру разом із іншою звітною документацією протягом трьох днів із дня закінчення практики.

До захисту звітів допускаються здобувачі, котрі виконали програму практики, своєчасно подали на перевірку керівнику практики від кафедри звітну документацію. Допуск до захисту звіту здійснюється керівником практики від кафедри, що підтверджується його підписом на титульному аркуші звіту.

Звіти, в яких виявлені недоліки (недотримання вимог щодо оформлення, неповне виконання індивідуальних завдань) до захисту не допускаються. Відповідне рішення приймається керівниками практики за погодженням завідувача кафедри.

Вимоги до оформлення звіту з виробничої практики з туристичного обслуговування

Обсяг звіту про проходження виробничої практики з туристичного обслуговування становить не менше 30 друкованих сторінок без урахування додатків і списку використаних джерел.

Звіт містить наступні складові: титульний аркуш, зміст, вступ, основна частина, що містить два-три розділи, висновки, список використаних джерел додатки.

У вступі зазначається мета, завдання, терміни та очікувані результати проходження виробничої практики з туристичного обслуговування. Основна частина може складатися з кількох розділів, вона найбільша за обсягом, саме у ній відображається виконання індивідуального завдання, що ставилося перед здобувачем на період проходження практики.

Розділи звіту повинні відповідати тематиці індивідуального завдання. Порядок викладу матеріалу завжди підпорядкований меті практики. Поділ матеріалу на розділи та підрозділи, їх послідовність мають чітко відповідати програмі практики. Кожний розділ звіту починають з нової сторінки, а підрозділ – на тій же сторінці.

У висновках підводяться підсумки практики, наводяться одержані результати, рекомендації щодо їх науково-практичного використання. Формулювання висновків повинно базуватися на матеріалах основної частини звіту відповідно до поставлених завдань. Висновки мають містити відповіді на всі поставлені завдання, що дозволить визначити ступінь досягнення здобувачем мети практики.

До додатків потрібно включати допоміжний та інформаційний матеріал, що був зібраний та оброблений під час практики:

– таблиці допоміжних даних, власні розрахунки;
– результати соціологічних і маркетингових досліджень;
– ілюстрації (схеми, рисунки) допоміжного характеру;
– досліджений фактичний матеріал (бухгалтерську та статистичну звітність, аналітичну інформацію).

Список використаних джерел оформляється згідно ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання» з урахуванням правок (код УКНД 01.140.40).

Оцінювання результатів проходження виробничої практики з туристичного обслуговування

Підсумковий контроль результатів проходження туристичної практики відбувається у формі **диференційованого заліку**, під час якого здобувачі захищають з**віт з виробничої практики з туристичного обслуговування.** Відповідальність за його проведення покладається на керівника практики від кафедри. Диференційований залік може проводиться у присутності членів комісії, призначених завідувачем. До складу комісії можуть входити: керівник практики від кафедри, один з керівників від баз практики, один з викладачів кафедри, який викладав нормативні дисципліни, або керівник курсових та кваліфікаційних робіт. Кількість членів комісії – не менше 3-х осіб.

Диференційований залік проводиться не пізніше, ніж на третій день після завершення практики.

Рекомендована структура захисту звіту з практики наступна:

– мета, завдання, терміни проходження виробничої практики з туристичного обслуговування;

– загальний опис й характеристика діяльності підприємства-бази практики;

– характеристика робочого місця та видів робот, до яких був залучений здобувач в період проходження практики;

– презентація власних туристичних проектів, результатів дослідження в рамках виконання індивідуального завдання;

– висновки та рекомендації щодо організації та проведення практики.

Критерії оцінювання результатів виробничої практики з туристичного обслуговування

№ з/п	Критерії	Макс. кількість балів	Зміст критеріїв оцінювання	Оцінка в балах
1.	Оформлення щоденника проходження виробничої практики з туристичного обслуговування	10	– щоденник оформлено належним чином, він містить повну інформацію про діяльність практиканта, містить позитивні характеристики керівника від бази практики та керівника від університету, щоденник повністю відповідає програмі практики; – щоденник у цілому	9–10 7–8

			містить належну інформацію, однак оформлений з порушенням установлених вимог. Характеристики керівника від бази практики та керівника від університету – у цілому позитивні, щоденник у цілому відповідає програмі практики; – щоденник оформлений з порушенням установлених вимог, частково містить передбачену ним інформацію (зокрема щодо змісту виконаних завдань). Характеристики керівника від бази практики та керівника від університету – негативні; – щоденник не відповідає програмі практики.	1 – 5 0
2.	Якість наукового апарату звіту про практику (актуальність теми індивідуального завдання, її відповідність сучасним вимогам) науковість, правильність, логічність викладу матеріалу.	10	– відповідає повністю; – відповідає неповністю; – відповідає недостатньо; – відповідність майже відсутня; – науковий апарат не визначено.	10 8 – 9 6 – 7 1 – 5 0
3.	Системна характеристика підприємства-бази практики (основні управлінські та організаційно-економічні умови діяльності, опис середовища	10	– повна, обґрунтована; – недостатньо повна; – неповна, аналіз показників недостатній; – переважає описовий характер без відповідного аналізу;	10 8 – 9 6 – 7 1 – 5

	функціонування).		– аналіз відсутній.	0
4.	Повнота, науковий рівень обґрунтування розробок, пропозицій, запропонованих рішень в індивідуальному завданні: – рівень самостійності виконання індивідуального завдання; – відповідність змісту назві, поставленій меті та завданням; – адекватність методики дослідження заявленим завданням; – якість інтерпретації результатів дослідження; – аргументованість висновків; – наявність власних пропозицій і рекомендацій з предмета дослідження.	20	– повно та обґрунтовано; – недостатньо повно та обґрунтовано; – неповно, непослідовно, необґрунтовано; – відповідь відсутня.	20 10 – 19 1 – 9 0
5.	Практична цінність розробок, пропозицій, запропонованих рішень, оцінка у відгуку керівника підприємства-бази практики.	10	– висока практична цінність, оцінка – висока позитивна; – практична цінність часткова, оцінка – позитивна; – окремі елементи мають практичну цінність, оцінка – переважно позитивна; – практична цінність не доведена, оцінка – задовільна; – немає практичної цінності, оцінка – незадовільна.	10 8 – 9 6 – 7 1 – 5 0
6.	Правильність	10	– повна відповідність,	10

	оформлення звітної документації, відповідність звіту про проходження практики встановленим вимогам щодо наукових робіт: – грамотність, науковий стиль викладу; – відповідність структури, обсягу роботи вимогам, затвер джених кафедрою; – якість оформлення звіту; – якість оформлення бібліографічного списку; – культура посилань на використані джерела і літературу.		висока якість; – недостатньо повна відповідність, є незначні відхилення від затверджених стандартів; – неповна відповідність, недостатня якість; – невідповідність, якість низька, багато мовних помилок; – якість оформлення незадовільна, звіт і звітна документація подана з суттєвими порушеннями встановлених термінів їх подання.	8 – 9 6–7 1 – 5 0
7.	Змістовність доповіді та відповідей на запитання під час захисту.	30	– повні, послідовні, логічні; – недостатньо повні, послідовні, логічні; – непослідовно та нелогічно побудована доповідь, недостатньо повні й глибокі відповіді на запитання; – доповідь поверхова, незадовільні відповіді на запитання; – знання з теми індивідуального завдання незадовільні, відповіді на запитання відсутні.	30 23 – 29 14 – 22 1–13 0

Результати досягнень здобувачів під час виробничої практики з туристичного обслуговування визначаються оцінками: **“відмінно”, “добре”, “задовільно”, “незадовільно”** за національною шкалою оцінювання та відповідною кількістю балів за шкалою ЄКТС.

Сума балів за всі види діяльності під час туристичної практики	**Оцінка за шкалою ЄКТС**	**Оцінка за національною шкалою**
90 – 100	A	**Відмінно**
82 – 89	B	**Добре**
75 – 81	C	**Добре**
66 – 74	D	**Задовільно**
60 – 65	E	**Задовільно**
0 – 59	F	**Незадовільно**

Здобувачу, який не виконав програму практики з поважних причин, може бути надано право проходження практики за індивідуальним графіком при відповідному погодженні із завідувачем кафедри та деканом факультету.

Здобувачу, котрий не з’явився на захист практики з поважних причин, може бути надане право складання заліку в період загальних перескладань з дисциплін, але у присутності комісії у складі, не менше 3-х осіб.

Здобувачі, які без поважних причин не пройшли виробничу практику з туристичного обслуговування, або за результатами її проходження отримали незадовільну оцінку, відраховується з університету у встановленому порядку.

7. Підбиття підсумків виробничої практики з туристичного обслуговування

Підсумки виробничої практики з туристичного обслуговування обговорюються на засіданні кафедри. Керівник практики від кафедри складає відповідний звіт, у якому вказує, на яких підприємствах проходили практику здобувачі, чи була досягнута мета практики, зазначає основні результати здобувачів, отримані під час проходження практики, аналізує проблеми організації та проведення практики.

У кінці кожного навчального року керівники практики від кафедри подають керівнику виробничої практики від Університету узагальнений звіт про проходження практики здобувачами факультету за відповідний період.

Загальні підсумки практики підбиваються на засіданні вченої ради факультету, але не рідше одного разу протягом навчального року.

Крім того, після проходження виробничої практики з туристичного обслуговування проводиться опитування здобувачів-практикантів, керівників практики, роботодавців (представників підприємств-баз практики), інших стейкголдерів з приводу ефективності організації та проведення практики, а також підготовки майбутніх фахівців спеціальності 242 Туризм.

8. Рекомендовані джерела

Нормативно-правові акти:

1. Господарський кодекс України від 16 січня 2003 р. №436-IV, станом на 6 липня 2005 р. № 2738-IV.
2. ДСТУ 3008-95. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлення.
3. ДСТУ 3582-97. Інформація та документація, скорочення слів в українській мові в бібліографічному описі. Загальні вимоги та правила.
4. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. URL : http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf
5. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. URL : http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439
6. ДСТУ 4527:2006. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. [Чинний від 2006-08-18]. Київ : Держспоживстандарт України, 2006. 92 с.
7. ДСТУ Документація, звіти у сфері науки і техніки. [Чинний від 1995-03-15]. Київ : Держстандарт України, 1995. 87 с.
8. Про внесення змін до Закону України “Про туризм” : Закон України від 18.11.2003 р. № 1282-IV. URL : http://www.tourism.gov.ua/doc.aspx?id=209.
9. Кодекс адміністративного судочинства України від 06.07.2005 р. № 2747-IV, станом на 08.09.2005 р. № 2875-IV.
10. Кодекс законів про працю України від 10.12.1971 р. № 322-VI1I на 03.03.2005 р. № 2454-IV.
11. Конституція України : від 26.06.1996 р., станом на 08.12.2004 р. № 2222-IV.
12. Манильская декларация по мировому туризму. Принята Всемирной Конференцией по туризму, проходившей в Маниле (Филиппины) с 27.09.-10.10.1980 г.
13. Манильская декларация по социальному воздействию туризма. Принята 22.05.1997 года в г. Маниле (Филиппины).
14. ДСТУ 4268 і 2003. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення Київ, Держспоживстандарт України, 2004.
15. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та

надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 18.
16. Про туризм : Закон України. URL : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80
17.Про внесення змін до Закону України "Про туризм" : Закон України від 18.11.2003 р. № 1282-IV. URL : http://www.tourism.gov.ua/doc.aspx?id=209.
18. Хартия туризма. Кодекс туриста : тур. бібліот. URL : http://infotour.in.ua/senin_pril05.htm.

Базова література:

1. Бабарицька В. К., Малиновська О. Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення тур продукту : навч. посіб. Київ : АЛЬТЕРПРЕС, 2004. 288 с.
2. Брич. В. Я. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с.
3. Бутко М.П. Виробничий менеджмент: підручник. Київ: ЦУЛ, 2016. 422 с.
4. Грановська В.Г., Крикунова В.М., Морозова О.С. Економіка туризму. Навчальний посібник. Херсон : «Олді+», 2021. 316 с.
5. Дяченко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: навчальний посібник. Київ, 2007. 224 с.
6. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги – ХХІ, 2003. 300 с.
7. Корж Н. В., Басюк Д. І. Управління туристичними дестинаціями: підручник. Вінниця: «ПП«ТД Едельвейс і К», 2017. 322 с.
8. Король О. Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі : навч.-метод. посіб. Чернівці : Чернівецький національний університет, 2016. 144 с.
9. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2017. 368 с.
10. Любіцева О. О. Методика розробки турів : навч. посіб. 2-е вид., перероб. та доп. Київ : Альтерпрес, 2008. 300 с.
11. Мошек Г. Є. Менеджмент підприємства : підручник. Київ : Київський. Національний торгово-економічний Університет, 2003. 405 с.
12. Мошек Г.Є., Ковальчук М.М., Поканєвич Ю.В. Менеджмент: навч. посіб. за заг.редакцією Г.Є.Мошека. Київ, 2015. 550 с.
13. Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). Москва : Экономика, 2000. 207 с.
14. Туристські дестинації (теорія, управління, брендинг) : монографія / А.А. Мазаракі, Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко та ін. ; за заг. ред. А.А. Мазаракі. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. 388 с.

Допоміжна

1. Бабарицька В., Короткова А., Малиновська О. Екскурсознавство і музеєзнавство : навч. посіб. Київ : Альтерпрес, 2007. 312 с.
2. Віденко В. М. Менеджмент : підручник. Київ : Кондор, 2008. 584 с.
3. Окорський В. П. Основи менеджменту : навч. посіб. Рівне : НУВГП, 2009. 400 с.
4. Осовська Г.В., Осовський О.А. Менеджмент: підручник. Київ, 2015. 563 с.
5. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні : збірник нормативно-правових актів / за заг. ред. проф. В. К. Федорченка. Київський Університет Туризму, економіки і права. Київ : Юрінком Інтер, 2002. 640 с.
6. Ситник Й. С. Менеджмент організацій : навч. посіб. Львів, "Тріада плюс", 2008. 456 с.
7. Скібіцький О. М. Управління людським потенціалом : персонал, психологія, мотивація, відповідальність : монографія. Київ : ТОВ "Три-К", 2013. 582 с.

10. Інформаційні ресурси

1. Сервер Верховної Ради України. URL : http://www.rada.gov.ua
2. Нормативні акти України. URL : http://www.nau.kiev.ua
3. Віртуальний турист – довідки про всі країни світу (карти, історія, культура, природні умови). URL : http://www.world-v-tourism.com
4. Всё о странах и туризме. URL : http://kapitan.ru/strany/.
5. Главный портал Индустрии гостеприимства и питания. URL : http://www.horeca.ru/.
6. Законы гостеприимства или карьера в сфере туризма. URL : http://www.jobway.ru/articles/?id=172.
7. Информационно-туристский портал. URL : http://worlds.ru/countries/.37
8. Лучшие отели мира. URL : http://www.top-hotels.ru/.

Додаток А

РЕЄСТР ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ – БАЗ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ З ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У М. КИЄВІ

№ з/п	Бази практики
1	ТОВ «Тревел профешнл груп»
2	ФОП «Тимошенко О.М.» (туристична мережа «Поїхали з нами»)
3	ТОВ «Міжнародно-діловий центр» (готель Хілтон)
4	Музей гетьманства
5	ПАТ «Український центр обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України» (готель Експрес)
6	ТОВ «Травелія»
7	ТОВ « ТФК «Планета – Турсервіс – Україна»
8	ФОП «Шах Л.Г.» (туристична агенція «Арніка»)
9	ТОВ «Сан Вей Тур»
10	ФОП «Дроздова Ірина Володимирівна» (туристичне агенство «Поїхали з нами»)
11	Туристична компанія «ПП АННІРА»
12	ТОВ «ДБІ Хотелз енд резортс» (Ramada Encore Kiev)
13	ФОП «Сафонов В.В.»
14	ТОВ «СЕЛЛЕР ВЕЙ»
15	Приватне акціонерне товариство «Українсько-канадське спільне товариство «ТОРОНТО-КИЇВ» (готель Холідей Інн)