



## ВИРОБНИЧА ПРАКТИКА

**Викладач:** *Криволапов Едуард Анатолійович*

**Кафедра:** *туризму та готельно-ресторанної справи, 4 корпус, ауд. № 306*

**E-mail:** edward27772@gmail.com

**Телефон:** 228-75-74

**Інші засоби зв'язку:** Moodle

<b>Освітня програма, рівень вищої освіти:</b>		<b>Туризм</b>					
<b>Статус дисципліни:</b>		<b>Перший бакалаврський</b>					
<b>Статус дисципліни:</b>		<b>Обов'язкова (цикл професійної підготовки освітньої програми)</b>					
<b>Кредити ECTS</b>	<b>6</b>	<b>Навч. рік:</b>	<b>2022-2023</b>	<b>Рік навчання</b>	<b>3</b>	<b>Тижні</b>	<b>4</b>
<b>Кількість годин</b>	<b>180</b>	<b>Кількість змістових модулів<sup>1</sup></b>		<b>Самостійна робота – 180</b>			
<b>Вид контролю:</b>		<b>Диф.залік</b>					
<b>Посилання на курс в Moodle</b>			<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=10351">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=10351</a>				
<b>Консультації: вівторок з 13:00 до 15:00, 4 корпус, ауд. 306</b>							

### ОПИС КУРСУ

**Метою** виробничої практики на 3 курсі (5 семестр) є навчання студентів діяльності в якості помічника менеджера туристичного підприємства, зокрема створення умов для формування навичок міжособистісної взаємодії, участі у процесі управління та організації комплексного туристичного обслуговування.

**Завдання** виробничої практики:

- у процесі популяризації національного туристичного продукту використовувати регіональні туристично-рекреаційні ресурси;
- застосовувати інформаційні технології, користуватись офісною технікою;
- визначати індивідуальні туристичні потреби клієнтів;
- використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу;
- діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства;
- працювати в команді та автономно.

**Компетентності** відповідно освітньої програми, якими повинен оволодіти студент під час проходження практики:

K08 Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій,

K12 Навички міжособистісної взаємодії,

K14 Здатність працювати в команді та автономно,

K15 Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності,

K20 Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного),

K22 Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем,

<sup>1</sup> 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS)



K25 Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку,

K26 Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу,

K29 Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства,

K31 Вміння використовувати регіональні туристично-рекреаційні ресурси у процесі популяризації національного туристичного продукту.

## **ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ**

*Навчально-методичний матеріал, методичні рекомендації до виконання контрольних та індивідуальних завдань розміщені на платформі Moodle:*

<https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=10351>

## **КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ**

**Підсумковий контроль** – диференційований залік, передбачає:

- захист індивідуального завдання;
- виступ із доповіддю на заключній конференції з практики.

За підсумками практики студенти складають диференційований залік (залік з оцінкою) на підставі відгуку керівника практики й звіту студента на підсумковій конференції з практики. Оцінка діяльності студентів у період виробничої практики здійснюється за інтервальною шкалою оцінок, яка встановлює взаємозв'язки між рейтинговими показниками і шкалами оцінок.

За виконання розділів навчальної роботи студент отримує такі бали:

1. Загальна характеристика туристичного підприємства – 10 балів.
2. Аналіз основних напрямів діяльності туристичного підприємства, перелік основних і додаткових послуг – 10 балів.
3. Аналіз маркетингової діяльності туристичного підприємства, застосування інформаційних технологій, PR та інноваційних технологій, рекламна діяльність у соціальних мережах і зовнішніх носіях – 10 балів.
4. Виконати аналіз наявних програм туристичного підприємства за метою подорожі – 10 балів.
5. Проаналізувати ділові контакти із закордонними та вітчизняними виробниками туристичних послуг, дати характеристику договірних відносин з партнерами щодо організації туристичних подорожей – 10 балів.
6. З метою оцінки системи менеджменту підприємства необхідно проаналізувати ступінь реалізації основних функцій управління на підприємстві; їх вплив на результати праці. Зупинитись більш детально на аналізі таких функцій, як: планування, організація, мотивація, координація, контроль. Показати взаємозв'язок функцій і методів, які реалізуються на підприємстві – 10 балів.
7. Виконати аналіз системи ціноутворення на підприємстві: · охарактеризувати систему цін і тарифів, що застосовується на підприємстві на основні, додаткові та спеціальні послуги (товари і продукцію) у національній та/або вільноконвертованій валюті в динаміці; · визначити основні фактори, що впливають на рівень цін на досліджуваному підприємстві; · узагальнити інформацію щодо застосування цінових знижок у підприємстві; · визначити вплив цінового фактора на кінцеві результати господарської діяльності підприємства(факторний аналіз) – 10 балів.
8. Розробка пропозицій щодо удосконалення діяльності підприємства – 10 балів.
9. Виконання індивідуального завдання – 20 балів.

Індивідуальне завдання повинно мати форму відео-презентації туристичного підприємства.

Відео-презентація повинна мати такі складові:

- вхідна група,
- вивіска туристичного підприємства,
- транспортна розв'язка, транспортний та пішохідний потік,
- розташування поблизу торгових центрів, офісів та учбових закладів,



- обладнання офісу згідно корпоративних стандартів підприємства,
- розміщення рекламних проспектів та інформаційних стендів,
- розміщення куточка споживача та куточка с уставними документами підприємства.

<b>Види контрольного заходу</b>	<b>Критерії оцінювання</b>	<b>Кількість балів</b>
Звіт практики	1) ступінь розкриття практичних аспектів діяльності туристичного підприємства у відповідності до завдань практики; 2) логічний взаємозв'язок викладеного матеріалу; 3) наочність та якість ілюстративного матеріалу; 4) ступінь самостійності проведеного дослідження; 5) відповідність побудови роботи поставленим цілям і завданням; 6) відповідність обсягу та оформлення роботи встановленим вимогам; 7) наявність у додатках до звіту самостійно складених документів; 8) наявність у додатках документів від підприємства, що підтверджують аргументованість виконаних завдань у звіті з практики.	<b>80</b>
Усього		<b>80</b>
Індивідуальне завдання	1) вміння чітко, зрозуміло та стисло викладати основні засади проведеного дослідження у відповідності до програми практики; 2) повнота, глибина, обґрунтованість відео-презентації щодо проходження практики; 3) рекомендацій щодо практичного використання результатів дослідження.	<b>20</b>
Усього		<b>20</b>
Загалом		<b>100</b>

#### Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

#### ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

**Основна:**



1. Атаманчук З.А. Фінансове та обліково-аналітичне забезпечення діяльності туристичних підприємств. Львів : Растр-7, 2016. 171 с.
2. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму: підручник. Київ : Знання, 2018. 502 с.
3. Козинець В.М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму. Київ: Кондор, 2016. 576 с.
4. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник. Київ: Знання, 2017. 343 с.
5. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 368 с.

**Додаткова:**

1. Іванова О.М. Управління інформаційними потоками туристичних підприємств. Суми : Університетська книга, 2016. 200 с.
2. Костащук В.І. Економіка і ціноутворення в галузі туризму. Чернівці : Рута, 2017. 135 с.
3. Кулешова Н.В. Маркетингова стратегія туристичного підприємства: моделі формування та оцінювання. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015. 219 с.

**Інформаційні ресурси :**

1. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. URL: <https://www.unwto.org/>
2. Офіційний сайт туристичної асоціації України. URL : <http://www.tau.org.ua>.
3. Про схвалення Концепції Державної цільової програми розвитку туризму та курортів на період до 2022 року. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/638-2013-%D1%80>.
4. Закон України Про туризм. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1282-15>.



## РЕГУЛЯЦІЯ І ПОЛІТИКИ КУРСУ<sup>2</sup>

### **Відвідування занять. Регуляція пропусків.**

*Інтерактивний характер курсу передбачає обов'язкове відвідування практичних занять. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Окремі пропущені завдання мають бути відпрацьовані на найближчій консультації впродовж тижня після пропуску. Відпрацювання занять здійснюється усно у формі співбесіди за питаннями, визначеними планом заняття. В окремих випадках дозволяється письмове відпрацювання шляхом виконання індивідуального письмового завдання.*

*Студенти, які станом на початок екзаменаційної сесії мають понад 70% невідпрацьованих пропущених занять, до відпрацювання не допускаються.*

### **Політика академічної доброчесності**

*Усі письмові роботи, що виконуються слухачами під час проходження курсу, перевіряються на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення UniCheck. Відповідно до чинних правових норм, плагіатом вважатиметься: копіювання чужої наукової роботи чи декількох робіт та оприлюднення результату під своїм іменем; створення суміші власного та запозиченого тексту без належного цитування джерел; рерайт (перефразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея, думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на першоджерело.*

*Виконавці індивідуальних завдань обов'язково додають до текстів своїх робіт власноруч підписану Декларацію академічної доброчесності (див. посилання у Додатку до силабусу).*

*Роботи, у яких виявлено ознаки плагіату, до розгляду не приймаються і відхиляються без права перескладання. Якщо ви не впевнені, чи підпадають зроблені вами запозичення під визначення плагіату, будь ласка, проконсультуйтеся з викладачем.*

*Висока академічна культура та європейські стандарти якості освіти, яких дотримуються у ЗНУ, вимагають від дослідників відповідального ставлення до вибору джерел. Посилання на такі ресурси, як Wikipedia, бази даних рефератів та письмових робіт (Studopedia.org та подібні) є неприпустимим.*

### **Використання комп'ютерів/телефонів на занятті**

*Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття.*

*Під час виконання заходів контролю (термінологічних диктантів, контрольних робіт, іспитів) використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перескладання.*

### **Комунікація**

---

<sup>2</sup> Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів тощо. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!



---

Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle. Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень. Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам». Якщо за технічних причин доступ до Moodle є неможливим, або ваше питання потребує термінового розгляду, направте електронного листа з позначкою «Важливо» на адресу [edward27772@gmail.com](mailto:edward27772@gmail.com). У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи.



*ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2022-2023 рр.*

**ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2022-2023 н. р.**

[https://sites.znu.edu.ua/navchalnyj\\_viddil/1635.ukr.html](https://sites.znu.edu.ua/navchalnyj_viddil/1635.ukr.html)

**АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ.** Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених *Кодексом академічної доброчесності ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzslu3>.

**НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ.** Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

**ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ.** Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

**НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА.** Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється *Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

**ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.** Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються *Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycyfws9v>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: *Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

**ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА.** Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

**ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ.** Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції (Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

**РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ.** Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається



черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

**РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ.** Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

**ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE):** <https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

- для студентів ЗНУ - [moodle.znu@gmail.com](mailto:moodle.znu@gmail.com), Савченко Тетяна Володимирівна
- для студентів Інженерного інституту ЗНУ - [alexvask54@gmail.com](mailto:alexvask54@gmail.com), Василенко Олексій Володимирович

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

**Центр інтенсивного вивчення іноземних мов:** <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

**Центр німецької мови, партнер Гете-інституту:** <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim>

**Школа Конфуція (вивчення китайської мови):** <http://sites.znu.edu.ua/confucius>