

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заст. директора з навч. роботи

_____ І.В. Ніколаєва
“ ____ ” _____ 2017 року

ПРОГРАМА

переддипломної практики

зі спеціальності 5.14010301

«Туристичне обслуговування»

Програма переддипломної практики для студентів за напрямом підготовки
6.140103 «Туризм», спеціальність 5.14010301 «Туристичне обслуговування»

Розробив: викладач спецдисциплін - Лифарь О.А.

Програма розглянута і схвалена на засіданні циклової комісії економічних
дисциплін та сфери обслуговування.

Протокол від № __ від “__”серпня 20__ року

Голова циклової комісії _____ (Шатохіна В.І.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Зміст практики

Змістовий модуль 1,2. Загальне ознайомлення з базою практики.

Тема 1. Організація господарської діяльності туристичного підприємства та його структури управління і характеристика його структурних підрозділів. Охорона праці.

Студенти знайомляться з керівниками практики від підприємства, характером діяльності підприємства, його статутом, структурою управління та службами підприємства, формами організації обслуговування, матеріальною базою.

Студенти проходять інструктаж з протипожежної безпеки і техніки безпеки. Знайомляться з особливостями організації охорони праці на підприємстві. Вивчають інструкції з пожежної безпеки та електробезпеки, план евакуації при пожежі, правилами роботи з комп'ютером та іншою технікою.

Керівники від коледжу знайомлять студентів з правилами внутрішнього розпорядку і графіком виходу студентів на практику.

В результаті засвоєння теми студенти повинні **знати:**

- зміст установчих документів підприємства;
- основні напрямки його діяльності;
- розподіл обов'язків між підрозділами підприємства і функції їх керівників;
- підпорядкованість персоналу та взаємозв'язок відділів туристичної фірми;
- правила охорони праці та техніки безпеки.

вміти:

- графічно відобразити схему управління туристичної фірми;
- характеризувати матеріальну базу туристичного підприємства;
- дотримуватися правил охорони праці та техніки безпеки на підприємстві;
- користуючись нормативними актами забезпечувати правові та організаційні норми охорони праці, впроваджувати заходи зі створення умов безпеки життєдіяльності.

Тема 2. Туристичне підприємство, як суб'єкт ліцензування на здійснення туристської діяльності.

Студенти повинні ознайомитись з умовами ліцензування на даному підприємстві;

- вивчити порядок видачі ліцензії;
- умови та правила здійснення туристської діяльності;
- розглянути підготовку документів, необхідних для отримання ліцензії.

Студенти повинні розглянути види діяльності підприємства, його основні та додаткові послуги.

В результаті засвоєння теми студенти повинні **знати:**

- нормативну документацію з питань ліцензування суб'єктів туристської діяльності;
- порядок оформлення ліцензії, копії, дублікати ліцензії, переоформлення та анулювання ліцензії;
- умови ліцензування;
- особливості здійснення контролю за дотриманням ліцензійних умов;

вміти:

- складати анкету ліцензування туристської діяльності підприємства, як суб'єкта ліцензування;
- згідно своїх посадових обов'язків та на основі нормативно-правових документів контролювати якість надання туристичних послуг.

Тема 3. Матеріально-технічна база підприємства. Напрямки діяльності підприємства згідно ліцензії.

Студенти повинні ознайомитись з матеріально-технічною базою туристичного підприємства;

- визначити особливості використання комп'ютерів, офісної техніки та комп'ютерних програм на підприємстві;
- охарактеризувати офісне приміщення, його обладнання.

В результаті вивчення даної теми студенти повинні **знати:**

- матеріально-технічну базу підприємства та її характеристики (наявність та кількість офісної оргтехніки та програмного забезпечення ...);
- основні напрямки діяльності підприємства;
- основні та додаткові послуги на підприємстві.

Тема 4. Організація управління діяльністю підприємства.

Студенти повинні ознайомитись з організаційною структурою управління підприємства. Вивчити посадові інструкції директора та інших співробітників. Визначити їх права та обов'язки, а також

сферу відповідальності. Визначити основні методи менеджменту, що використовуються керівництвом підприємства, системи мотивації персоналу, особливості організації та проведення ділових нарад та переговорів.

В результаті вивчення даної теми студенти повинні **знати:**

- організаційну структуру управління підприємства;
- посадові обов'язки керівників;
- методи менеджменту туристичного підприємства;
- правила організації та проведення ділових нарад та переговорів.

Вміти:

- визначати права, обов'язки та відповідальність персоналу підприємства;

Змістовий модуль 3-5. Організація роботи з постачальниками послуг

Тема 5. Організація роботи з підприємствами з розміщення туристів.

Студенти повинні дослідити роботу підприємства з організації розміщення туристів. Проаналізувати, з якими засобами розміщення співпрацює тур фірма і на яких умовах. Розглянути договори з засобами розміщення. Визначити права та обов'язки турфірми та засобу розміщення згідно цих договорів. Визначити відмінність умов договору в залежності від категорії готелю. (Приклад договору туристичного підприємства з готелем додати до звіту з практики).

В результаті вивчення даної теми студенти повинні **знати:**

- особливості організації обслуговування туристів в готелях;
- класифікацію готелів;
- схеми взаємодії між туристичним підприємством і засобами розміщення;

вміти:

- аналізуючи різні варіанти, правильно обирати постачальників послуг розміщення, згідно потреб та побажань клієнтів;
- згідно вимог глобальних систем бронювання (ГСБ), здійснювати бронювання послуг засобів розміщення.

Тема 6. Організація роботи з підприємствами харчування.

Студенти повинні дослідити роботу підприємства з організації харчування туристів. Проаналізувати, з якими підприємствами громадського харчування співпрацює турфірма і на яких умовах. Розглянути договори з підприємствами громадського харчування. Визначити права та обов'язки турфірми та підприємства громадського харчування згідно цих договорів. Визначити відмінність умов договору в залежності від націночної категорії підприємства громадського харчування. (Приклад договору туристичного підприємства з підприємствами громадського харчування додати до звіту з практики).

В результаті вивчення даної теми студенти повинні **знати:**

- особливості організації харчування туристів;
- класифікацію підприємств громадського харчування;
- плани харчування та методи обслуговування в підприємствах харчування;
- схеми взаємодії між туристичним підприємством і підприємствами громадського харчування;

вміти:

- аналізуючи різні варіанти, правильно обирати постачальників послуг харчування, згідно потреб та побажань клієнтів;
- здійснювати бронювання послуг харчування.

Тема 7. Організація роботи з транспортними підприємствами

Студенти повинні дослідити роботу підприємства з організації перевезення туристів. Проаналізувати, з якими транспортними підприємствами співпрацює турфірма і на яких умовах. Розглянути договори з перевізниками. Визначити права та обов'язки турфірми та транспортного підприємства згідно цих договорів. Визначити відмінності умов договору в залежності від різних видів перевізників. (Приклад договору туристичного підприємства з перевізниками додати до звіту з практики).

В результаті вивчення даної теми студенти повинні **знати:**

- особливості організації транспортного обслуговування туристів;
- види транспортних перевезень;
- схеми взаємодії між туристичним підприємством і перевізниками;

вміти:

- аналізуючи різні варіанти, правильно обирати перевізника, згідно потреб та побажань клієнтів, а також враховуючи необхідність забезпечення безпеки туристів;
- згідно вимог глобальних систем бронювання (ГСБ), здійснювати бронювання квитків на різні види транспорту.

Тема 8. Організація роботи з екскурсійними бюро та музеями

Студенти повинні дослідити роботу підприємства з організації екскурсійного обслуговування туристів. Проаналізувати, з якими екскурсійними бюро та музеями співпрацює тур фірма і на яких умовах. Розглянути договори з різними екскурсійними бюро. Визначити права та обов'язки тур фірми та екскурсійного бюро згідно цих договорів. Визначити, чи відрізняються умови договорів з різними екскурсійними бюро. (Приклад договору туристичного підприємства з екскурсійним бюро або музеєм додати до звіту з практики).

В результаті вивчення даної теми студенти повинні **знати:**

- особливості організації екскурсійного обслуговування туристів;
- види екскурсій;
- схеми взаємодії між туристичним підприємством та екскурсійними бюро;

вміти:

- аналізуючи різні варіанти, правильно обирати постачальників екскурсійних послуг, згідно потреб та побажань клієнтів.

Тема 9. Організація роботи з підприємствами, що надають послуги з організації розваг.

Студенти повинні дослідити роботу підприємства з організації розваг туристів. Проаналізувати, з якими розважальними підприємствами співпрацює турфірма і на яких умовах. Розглянути договори з різними підприємствами індустрії розваг. Визначити права та обов'язки турфірми та розважального підприємства згідно цих договорів. (Приклад договору туристичного підприємства з підприємством індустрії розваг додати до звіту з практики).

В результаті вивчення даної теми студенти повинні **знати:**

- особливості організації обслуговування туристів в підприємствах індустрії розваг;
- класифікацію розважальних підприємств;
- умови взаємодії між туристичними і розважальними підприємствами;

вміти:

- аналізуючи різні варіанти, правильно обирати постачальників анімаційних послуг, згідно потреб та побажань клієнтів.

Тема 10. Організація роботи зі страховими компаніями

Студенти повинні дослідити роботу підприємства з організації страхування туристів. Проаналізувати, з якими страховими компаніями співпрацює турфірма і на яких умовах. Розглянути договори з різними страховими компаніями. Визначити права та обов'язки турфірми та страхової компанії згідно цих договорів. Визначити, чи відрізняються умови договорів з різними страховими компаніями. (Приклад договору туристичного підприємства зі страховою компанією додати до звіту з практики).

В результаті вивчення даної теми студенти повинні **знати:**

- особливості організації страхування туристів;
- види страхування в туризмі;
- умови взаємовідносин між туристичним підприємством і страховою компанією;
- механізми відшкодування збитків туристів страховими компаніями;

вміти:

- аналізуючи різні варіанти, правильно обирати страховика, згідно потреб клієнтів;
- відповідно до вимог законодавства, організувати страхування туристів.

Змістовий модуль 6,7. Маркетингова діяльність в туристичному підприємстві.**Тема 11. Організація маркетингових досліджень**

Студенти повинні визначити ринок збуту та якість туристичних послуг, місце підприємства на сегменті ринку, оцінка потенційних споживачів. Визначити основних конкурентів, охарактеризувати їх. Визначити основні принципи ціноутворення на туристичні послуги. Прейскуранти цін. Форми і методи просування послуг на ринку. Додаткові послуги, їх ефективність. Проаналізувати споживачів,

зовнішнє і внутрішнє середовище підприємства.

В результаті засвоєння теми студенти повинні **знати:**

- методику маркетингових досліджень, складання карт досліджень;

вміти:

- аналізуючи ціноутворюючі фактори складати калькуляцію турів та маршрутів;
- користуватись прейскурантами цін на туристичний продукт;
- підбирати необхідну документацію, проводити дослідження, в т.ч. анкетні, робити висновки;
- проводити розрахунки конкурентоспроможності підприємства, складати пропозиції;
- згідно з регламентуючими документами вивчати попит на туристичні послуги та складати пропозиції щодо запровадження заходів з формування та розширення попиту;
- на основі систематизованої інформації від замовників вносити пропозиції щодо поліпшення якості надання туристичних послуг.

Тема 12. Організація рекламної діяльності підприємства

Студенти повинні дослідити рекламну діяльність підприємства. Визначити види і засоби реклами, які переважно використовує дане підприємство в своїй діяльності. Визначити найефективніші види реклами. Розглянути договори з рекламними компаніями. Визначити умови цих договорів, права та обов'язки сторін. (Приклад договору туристичного підприємства з рекламною компанією, а також зразки рекламної продукції додати до звіту з практики).

Тема 13. Участь турпідприємства в спеціалізованих виставках, ярмарках.

Студенти повинні дослідити організацію та умови участі туристичного підприємства в спеціалізованих виставках, ярмарках.

Враховуючи дані маркетингових досліджень серед різних сегментів споживачів студенти можуть брати участь у проведенні рекламних заходів, презентацій, туристичних салонів, виставок.

Змістовий модуль 8,9. Організація планово-економічної діяльності підприємства.

Тема 14. Управління матеріальними ресурсами підприємства.

Студенти повинні охарактеризувати майно підприємства, його структуру, джерела формування. Ознайомитись з системою планування на підприємстві. Нормативними документами, що визначають порядок роботи підприємства.

В результаті засвоєння теми студенти повинні **знати:**

- склад ресурсів підприємства, їх структуру, показники ефективності використання;

вміти:

- відповідно до нормативних вимог вносити пропозиції до перспективних та поточних планів роботи;
- виходячи з потреб обслуговування забезпечувати роботу підрозділу необхідними витратними матеріалами та канцелярськими товарами;
- виходячи з поточних потреб роботи підрозділу володіти технікою замовлення, закупівлі, отримання, обліку, звітності і зберігання витратних матеріалів та канцелярських товарів;
- розраховувати показники ефективності основних і обігових коштів, нараховувати амортизаційні відрахування, суму недостаючих або надлишкових засобів.

Тема 15. Управління трудовими ресурсами підприємства, ефективність їх використання.

Оплата праці.

Ознайомитись із штатним розкладом працівників підприємства та їх посадовими інструкціями. Правилами внутрішнього розпорядку та іншою документацією, регламентуючою роботу персоналу. Дослідити систему підбору та підготовки кадрів підприємства. Якісний та кількісний склад персоналу. Характеристика роботи менеджера, аналіз організації роботи менеджера. Система оплати праці. Форми стимулювання праці на підприємстві. Розрахунок фонду оплати праці.

В результаті вивчення теми студенти повинні **знати:**

- організацію праці на підприємстві: форми і методи заохочення працівників;

вміти:

- складати штатний розклад працівників, розподілити по посадах, нараховувати їм платню відповідно групи персоналу;
- згідно правил внутрішнього розпорядку та на основі регламентуючих документів;
- запроваджувати раціональні прийоми та методи організації праці;

- створювати власний імідж, удосконалювати його;
- дотримуватися ділового стилю та охайності;
- перевіряти офісне облаштування, санітарні умови роботи в приміщенні.

Тема 16. Управління витратами і собівартістю послуг. Доходи і рентабельність туристичних підприємств.

Студенти повинні визначити суть, значення, склад витрат, собівартості послуг, їх значення в формуванні доходів. Фактори, які впливають на величину витрат і собівартості продукції. Розрахунок окремих статей витрат і собівартості послуг в туристичному підприємстві.

Визначити фінансову стратегію підприємства. Роль економічних, фінансових та статистичних показників в загальному управлінні підприємством. Показники фінансової стабільності та платоспроможності підприємства: джерела фінансування та інвестування в турфірмах, обсяг і структура, прибуток, фактори, які впливають на нього, аналіз та розрахунок прибутку. Вплив цінової політики на кінцеві результати фінансово-господарської діяльності підприємства. Оподаткування підприємств. Розрахунок податків.

В результаті засвоєння теми студенти повинні **знати**:

- значення показника собівартості в плануванні витрат підприємства, взаємозв'язок з доходами;

- фінансовий стан підприємства, показники та джерела формування;

- особливості розрахунку ціни на турпродукт в залежності від форми власності, типу, структури підприємства;

вміти:

- проводити аналіз та розрахунок витрат і собівартості послуг;

- шукати шляхи зниження собівартості послуг при забезпеченні високої якості обслуговування клієнтів;

- визначати платоспроможність підприємства, ціну на туристичні послуги, проводити аналіз та розрахунок прибутку.

Тема 17. Облік доходів від реалізації послуг.

Студенти повинні ознайомитись з документами бухгалтерського обліку та статистичної звітності. Формами розрахунків клієнтів за туристичні послуги (готівкою, безготівковий розрахунок, кредитними картками, подорожніми чеками). Особливостями розрахунків з іноземними клієнтами, документальне оформлення, звіт касира за розрахунками з клієнтами. (Додати до звіту з практики зразки бланків фінансової документації)

В результаті засвоєння теми студенти повинні **знати**:

- склад звітності, термін складання, форми розрахунків;

вміти:

- професійно читати форми звітності, баланс, складати звіти за розрахунки з клієнтами, складати звіт касира по валюті.

Оформлення звіту з практики.

Після закінчення практики студенти складають письмовий звіт про виконання програми практики.

Звіт-щоденник повинен відображати відомості про особисте виконання студентом усіх розділів, набуті вміння та навички, характеристику підприємства, **висновки та пропозиції** щодо результатів практики;

Звіт-щоденник та інша документація повинна оформлюватись державною мовою, охайно, грамотно, виразно, чорнилом одного кольору (чорного), на одній стороні білого аркуша формату А-4 зі стандартною рамкою (ЄСКД), записи слід доповнювати фотографіями, малюнками, схемами та інше;

Виконати індивідуальне завдання, отримане від керівника практики від навчального закладу в обсязі не менше десяти сторінок;

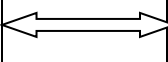
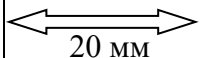
Письмовий звіт разом із характеристикою подається керівнику практики від навчального закладу.

Залік.

Структура Звіту-щоденника:

- Титульна сторінка з підписом керівника практики від підприємства та печаткою підприємства
- Зміст
- Звіт з переддипломної практики
- Характеристика туристичного підприємства (Історична довідка)
- Щоденник з переддипломної практики
- Індивідуальне завдання
- Висновок
- Додатки

Форма щоденника:

Дата	Місце роботи і докладне описання робіт	Підпис керівника від підприємства
 20 мм	Докладно описувати саме практичні дії самого студента на підприємстві.	 20 мм

Оцінювання переддипломної практики

Навчальні досягнення студентів з переддипломної практики оцінюються за модульно-рейтинговою системою, в основу якої покладено принцип поопераційної звітності, обов'язковості модульного контролю, накопичувальної системи оцінювання рівня знань, умінь і навичок, розширення кількості підсумкових балів до 100. Контроль успішності студентів здійснюється відповідно до програми практики, яка видається студенту керівником практики від навчального закладу. Робота студентів на всіх етапах переддипломної практики оцінюється в балах за видами роботи відповідно до критеріїв, що наведено в таблиці.

Розрахунок рейтингових балів за видами роботи

№ п/п	Види оцінювання	Максимальна кількість балів
1	Результати проходження практики (керівник від бази практики): - Присутність на базі практики та відповідність виконуваних робіт до програми практики; - Якість виконання завдань за дорученням керівника від бази практики.	30 10 20
2	Результат виконання індивідуальних завдань (керівник від коледжу): - Характеристика бази практики (історична довідка); - Якість виконання програми проходження практики; - Наявність і якість теоретичних, методичних або практичних матеріалів за змістом індивідуальних завдань (наявність додатків)	30 10 10 10
3	Результат проходження практики (керівник від коледжу): - Складання і ведення звіту-щоденника з проходження практики; - Якість індивідуального завдання; - Захист звітних матеріалів про проходження практики.	40 10 10 20
	Разом	100

Перелік тем для індивідуального завдання.

1. Особливості створення та державної реєстрації туристичного підприємства на прикладі бази практики.
2. Планування діяльності туристичних підприємств на прикладі бази практики.
3. Мотивація діяльності персоналу туристичного підприємства на прикладі
4. Функція контролю в туристичних підприємствах
5. Організація маркетингових досліджень на прикладі
6. Організація страхування туристів на прикладі
7. Організація розміщення туристів на прикладі
8. Організація перевезення туристів на прикладі
9. Організація харчування туристів на прикладі ...
10. Організація претензійної роботи в туристичному підприємстві ...
11. Контроль якості туристичних послуг в діяльності ...
12. Організація ефективних комунікацій в туристичному підприємстві...
13. Дотримання правил службового етикету в туристичному підприємстві ...
14. Використання інформаційних технологій в діяльності туристичного підприємства...
15. Організація рекламної діяльності туристичного підприємства ...
16. Особливості прийняття та реалізації управлінських рішень в туристичному підприємстві ...
17. Особливості обслуговування туристів в офісі туристичного підприємства ...
18. Організація та проведення зборів, нарад та ділових переговорів в туристичному підприємстві...
19. Власний сайт туристичного підприємства як засіб залучення потенційних клієнтів.
20. Договірні відносини в діяльності туристичного підприємства ...
21. Управління конфліктними ситуаціями в туристичному підприємстві ...
22. Маркетингова цінова політика туристичного підприємства ...
23. Рекламна діяльність туристичного підприємства ...

Методичні вказівки з виконання індивідуального завдання.

Тему індивідуального завдання необхідно досконало дослідити та описати на прикладі туристичного підприємства – бази практики, максимально використовуючи документацію та досвід підприємства. Текст індивідуального завдання повинен містити не менше десяти сторінок тексту та бути доповнений додатками (документами та копіями документів туристичного підприємства, таблицями, графіками, малюнками, фотографіями, схемами тощо).