

Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

НН Інститут економіки та бізнес-освіти

Кафедра технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи

**Методичні рекомендації з проходження виробничої
практики для студентів III курсу
за напрямом підготовки
6.140103 Туризм
242 Туризм**

Умань – 2017

Литвин О.В. Методичні рекомендації з проходження виробничої практики для студентів III курсу галузі знань 24 Сфера обслуговування за напрямом підготовки 6.140103 Туризм, спеціальності 242 Туризм, – Умань: УДПУ. – 2017. – 27 с.

Рецензенти:

Поворознюк І.М. – к.е.н, доцент, зав.кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Кирилюк І.М. – к.е.н, доцент кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Затверджено та рекомендовано до друку на засіданні кафедри технологій та організації туризму і готельно ресторанної справи («30» серпня 2017 року, протокол № 1).

Затверджено та рекомендовано до друку на засіданні вченої ради НН Інституту економіки та бізнес-освіти («__» _____ 2017 року, протокол № ____).

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ПРАКТИКИ	4
2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА КЕРІВНИЦТВО ВИРОБНИЧОЮ ПРАКТИКО.....	5
3. ЗМІСТ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ	6
4. ЗМІСТ ПРОГРАМИ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ.....	9
5. МАРКЕТИНГОВА ДІЯЛЬНІСТЬ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА.....	16
6. ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИКИ	24
7. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ПРАКТИКИ	24
8. ЗРАЗОК ТИТУЛЬНОЇ СТОРІНКИ ЗВІТУ.....	27

ВСТУП

Проходження студентами виробничої практики на підприємствах туристичної індустрії передбачається навчальними планами підготовки бакалаврів з напрямку підготовки 6.140103 "Туризм" та 242 спеціальності "Туризм".

Виробнича практика студентів є важливим етапом наскрізної практичної підготовки фахівців з туризму.

Організація та проходження практики залежить від традицій ВНЗ, його професійних зв'язків та можливостей організації навчального процесу.

1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ПРАКТИКИ

Виробнича практика є логічним продовженням навчальних курсів, що розглядають питання організаційної, планово-економічної, маркетингової та управлінської діяльності підприємств туристичної індустрії.

Головною метою виробничої практики є: поглиблення та закріплення студентами теоретичних знань і набуття необхідних практичних навичок і досвіду роботи в галузі управлінської, планово-економічної, маркетингової діяльності, опанування організаційно-технологічними процесами, що відбуваються на туристичних підприємствах; набуття професійних умінь і навичок для прийняття самостійних рішень під час конкретних ситуацій, що виникають на попередньо вказаних підприємствах в сучасних умовах.

Студенти під час проходження виробничої практики повинні навчатися самостійно вирішувати типові задачі, які притаманні видам діяльності, відповідно до посад, на яких може працювати випускник вищого навчального закладу, самостійно навчатися здійснювати пошук потрібної інформації про стан роботи підприємства на ринку товарів та послуг, аналізувати її, виявляти основні фактори, що обумовлюють фактичний стан діяльності підприємства, розкривати основні тенденції його розвитку, пояснювати їх, пропонувати науково обґрунтовані висновки та пропозиції щодо підвищення ефективності діяльності.

Одним із головних етапів у виробничій практиці є ознайомлення студентів з функціональними обов'язками службових осіб з профілю професійної діяльності, їх функціями, правами та обов'язками у відповідних підприємствах туристичної індустрії: здобуття професійних навичок на посадах, відповідно до фахового спрямування та освітньо-кваліфікаційного рівня, технології виконання основних організаційно-технологічних процесів, які здійснюються на підприємстві певного типу та організаційно-правової форми господарювання.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА КЕРІВНИЦТВО ВИРОБНИЧОЮ ПРАКТИКОЮ

Навчально-методичне забезпечення і керівництво практикою здійснюється викладачами випускової кафедри.

Розподіл студентів на практику проводиться кафедрою з урахуванням замовлень на підготовку фахівців, їх майбутнього місця роботи після закінчення навчання.

Закріплення студентів за базами практики та призначення керівників від кафедри оформлюється наказом ректора університету.

Керівник практики від випускової кафедри:

- оцінює стан та відповідність бази практики основним вимогам та готовності для приймання студентів;
- проводить інструктивні збори студентів, які направляються на практику;
- надає студентам-практикантам необхідні документи для направлення на базу практики, програму, щоденник, календарний план, індивідуальне завдання;
- повідомляє студента про систему звітності з практики, прийняту на кафедрі, а саме: порядок подання письмового звіту, стандарти оформлення завдання;
- перевірка звітів з практики і допуск їх до захисту;
- участь в роботі комісій по захисту звітів з практики, які створюються в даний період на кафедрі;
- підготовка і подання завідувачу кафедри письмового звіту про проведення практики студентів із зауваженнями та пропозиціями для розгляду на засіданнях кафедри.

Основними обов'язками керівників практики від підприємства об'єкту практики є:

- організація робочого місця і створення необхідних організаційно-технічних умов для проходження практики;
- забезпечення студентів необхідною економічною, статистичною, бухгалтерською та іншою інформацією, документами, нормативними та іншими матеріалами з питань, аналізу і планування господарської діяльності підприємства, здійснення комерційної та
- організаційно-технологічної діяльності тощо;
- залучення студентів-практикантів до активної участі в поточній роботі структурного підрозділу – місця практики (комерційного та інших відділів);
- здійснення контролю за виконанням як окремих завдань, так і програми практики в цілому;
- наприкінці проведення практики її керівник повинен перевірити письмовий звіт студента, підготувати відгук щодо підсумків проходження практики студентом.

Обов'язки студентів при проходженні практики:

- до початку практики одержати у керівника практики всі необхідні документи і консультативну інформацію щодо їхнього оформлення;
- своєчасно прибути на об'єкт практики і забезпечити роботу на місці відповідно до отриманих завдань;
- регулярно відвідувати консультації на кафедрі;
- у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені програмою практики і вказівками її керівників;
- нести відповідальність за виконану роботу;
- вчасно скласти звіт з практики;
- захистити звіт з практики у встановлений термін.

Виробнича практика студентів ВНЗ проводиться на підприємствах туристичної індустрії, в навчально-виробничих підприємствах незалежно від форм власності, типів господарської діяльності, організаційно-правового статусу, які є юридичними особами і функціонують на ринку не менше двох років. На підприємствах, обраних об'єктами практики повинні застосовуватися передові форми та методи управління і організації планово-економічної роботи, маркетингової діяльності, а також впроваджуватися прогресивні технології виробництва, організації праці та управління; працювати висококваліфіковані фахівці, які здатні створити відповідні умови студентам у здобутті професійних навичок.

Студенти можуть самостійно (з дозволу випускової кафедри) підбирати для себе місце проходження практики і пропонувати його для використання тільки при наявності належним чином оформленого паспорту підприємства.

3. ЗМІСТ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Робочою програмою практики передбачено виконання комплексу типових завдань з організаційної, планово-економічної, маркетингової та управлінської діяльності підприємства, які повинен вміти виконувати бакалавр з туризму напряму підготовки 6.140103 «Туризм» та спеціальності 242 «Туризм»

Календарний план з проходження виробничої практики на туристичному підприємстві

№ з/п	Етапи роботи	Кількість робочих днів
1.	Характеристика туристичного підприємства	
1.1.	Загальна характеристика туристичного підприємства: назва, місце розташування фірми; рік створення; форма власності.	
1.2.	Організаційно-правова форма підприємства.	
1.3.	Установчі документи (статут та інші).	
1.4.	Ліцензія на право здійснення даного виду діяльності.	
1.5.	Організаційна структура підприємства включаючи структуру підрозділів.	
1.6.	Матеріально-технічна база підприємства.	
1.7.	Кадрове забезпечення підприємства.	
2.	Організація роботи туристичного підприємства	
2.1.	Вивчення процесів організації туристичних подорожей фірмою: охарактеризувати програми перебування туристів та вивчити особливості обслуговування різних категорій та типів клієнтів.	
2.2.	Вивчення та дослідження процесів, що забезпечують ефективну діяльність туристичного підприємства: визначити інформаційно-довідково-забезпечення створення тур продукту; комп'ютерне забезпечення прикладними програмами для створення, просування на ринку та реалізації турпродукту підприємства (фірми); проаналізувати діяльність підприємства щодо залучення туристів та роботи фірми по пошуку клієнтури і створення банку даних.	
2.3.	Вивчення технології організації туристичних подорожей: характеристика процесів резервування та бронювання; робота туристичного підприємства по наданню транспортних послуг туристам, паспортно-візових послуг; організація страхування туристів туристичним підприємством (фірмою) та страхування транспортних засобів.	
3.	Планово-економічна діяльність туристичного підприємства	
3.1.	Аналіз виконання виробничої/експлуатаційної програми за 2 (3) роки та прогнозування обсягу пропозиції послуг підприємства.	
3.2.	Аналіз і планування матеріальних ресурсів.	
3.3.	Аналіз і планування трудових ресурсів підприємства та показників плану з праці і заробітної плати.	
3.4.	Аналіз і планування доходів підприємства.	
3.5.	Аналіз і планування поточних витрат підприємства.	
3.6.	Аналіз і планування прибутку підприємства.	

3.7.	Аналіз і планування фінансових ресурсів підприємства.	
4.	Маркетингова діяльність туристичного підприємства	
4.1.	Охарактеризувати систему маркетингу підприємства.	
4.2.	Оцінити ефективність маркетингової діяльності підприємства.	
5.	Оформлення звіту	
	Всього	

Календарний план з проходження виробничої практики на готельно-ресторанному підприємстві

№ п/п	Етапи роботи	Кількість робочих днів
1.	Загальна характеристика закладу готельно-ресторанного господарства та його організаційно-управлінська структура	
1.1.	Нормативно-правове регулювання діяльності	
1.2.	Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість	
1.3.	Організаційно-управлінська структура	
1.4.	Основні служби закладу, їх характеристика і взаємозв'язок	
1.5.	Матеріально-технічне та продовольче забезпечення	
2.	Організація і управління закладом готельного господарства	
2.1.	Організація та управління службою приймання та розміщення	
2.2.	Організація та управління поверховою службою	
2.3.	Організація надання додаткових послуг	
2.4.	Функціональні обов'язки органів управління закладом готельного господарства	
3.	Організація і управління закладом ресторанного господарства	
3.1.	Організація послуг харчування проживаючих	
3.2.	Характеристика меню, преїскурантів та виробничої програми	
3.3.	Загальна характеристика виробничо-торгівельних приміщень та їх взаємозв'язок	
3.4.	Організація виробничої системи	
3.5.	Організація обслуговуючої системи	
3.6.	Функціональні обов'язки органів управління закладом ресторанного господарства	
4.	Дослідження основних економічних результатів господарської діяльності	
4.1.	Аналіз виконання експлуатаційної програми та прогнозування обсягу пропозиції послуг підприємства	

4.2	Аналіз і планування товарообігу підрозділів ресторанного господарства і торгівлі готельного підприємства	
4.3	Аналіз і планування основних фондів підприємства	
4.4	Аналіз і планування показників з праці готельно-ресторанного комплексу	
4.5	Аналіз і планування доходів підприємства	
4.6	Аналіз і планування поточних витрат підприємства	
4.7	Аналіз і планування фінансових ресурсів готельно-ресторанного комплексу	
5.	Оформлення звіту	
	Всього	

4. ЗМІСТ ПРОГРАМИ ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ Оформлення на практику і знайомство з підприємством Інструктаж з техніки безпеки

Перед початком практики студент знайомиться з керівником практики від підприємства, правилами внутрішнього розпорядку і своїм графіком виходу на роботу.

Проходить інструктаж з протипожежної безпеки і техніки безпеки. На період проходження практики студентом, відділ кадрів підприємства створює наказ, в якому закріплюється керівник від бази практики.

1. Характеристика туристичного підприємства

Студент повинен охарактеризувати підприємство за такими пунктами:

- 1.1. форма власності, статус підприємства за розміром;
- 1.2. організаційно-правова форма;
- 1.3. установчі документи (статут та інші);
- 1.4. ліцензія на право здійснення даного виду діяльності;
- 1.5. організаційна структура підприємства включаючи структуру підрозділів;
- 1.6. матеріально-технічна база підприємства;
- 1.7. кадрове забезпечення підприємства.

2. Організація роботи туристичного підприємства

Місце практики: відділ організації туристичних подорожей, операційний відділ, фронт- та (чи) бек-офіси фірм-туроператорів, фірма-турагент.

2.1. Студент повинен вивчити процес організації туристичних подорожей фірмою, для цього необхідно:

- охарактеризувати програми перебування туристів та вивчити особливості обслуговування різних категорій та типів клієнтів: іноземних туристів, що подорожують по Україні вітчизняних туристів, що подорожують за межі України, та вітчизняних туристів, що подорожують по Україні;

- ознайомитися з особливостями обслуговування дитячих груп, забезпечення сімейного відпочинку, збірних груп, поїздок зі спортивно-оздоровчою метою, на лікування, екскурсійно-пізнавальною та рекреаційною метою та ін.;

- ознайомитися з особливостями створення програм перебування для різних категорій споживачів у відповідності до контингенту, мети подорожі, виду ринку (міжнародного: закордонного та іноземного; внутрішнього туризму) та інших факторів;

- визначити етапи проектування маршрутів і турів; створення туристичного продукту підприємства (фірми) та процесів обслуговування на кожному з них;

- проаналізувати ділові контакти із закордонними та вітчизняними, виробниками туристичних послуг, дати характеристику договірних відносин з партнерами по організації туристичних подорожей.

Дати пропозиції щодо поліпшення туристичного продукту, розширення географії маршрутів та турів фірмою, удосконаленні технології та організації турів.

2.2. З метою визначення та дослідження процесів, що забезпечують ефективну діяльність туристичного підприємства студенту необхідно:

- визначити інформаційно-довідкове забезпечення створення турпродукту;

- комп'ютерне забезпечення прикладними програмами для створення, просування на ринку та реалізації турпродукту підприємства (фірми). Дати рекомендації щодо впровадження нових інформаційних технологій в роботі туристичного підприємства (фірми);

- проаналізувати діяльність підприємства щодо залучення туристів та роботи фірми по пошуку клієнтури і створення банку даних.

Дати рекомендації щодо поліпшення роботи по залученню туристів туристичним підприємством.

2.3. З метою оволодіння практичних навичок технології організації туристичних подорожей студент повинен:

- вивчити процеси резервування та бронювання; безпосередньо саму організацію туристичного обслуговування; контроль за дотриманням умов подорожі; умови розрахунків за туристичне обслуговування між клієнтами та турфірмою, між турфірмою та виробниками турпослуг;

- облік та контроль туристичного обслуговування. Навести приклади документального оформлення всіх вищезазначених процесів;

- вивчити роботу туристичного підприємства по наданню основних, додаткових та спеціалізованих туристичних послуг;

- вивчити роботу туристичного підприємства по наданню транспортних послуг туристам: охарактеризувати види транспорту, що використовуються для організації туристичного

обслуговування, умови перевезення, залізно-дорожнім, авіа-, авто- та морським (річковим) транспортом;

- вивчити роботу туристичного підприємства (фірми) по наданню паспортно-візових послуг: робота з державними та консульськими установами по наданню паспортних послуг; робота з посольствами іноземних держав по акредитації та оформленню в'їзних віз; правила реєстрації документів іноземних громадян, що тимчасово перебувають в Україні;

- вивчити організацію страхування туристів туристичним підприємством (фірмою) та страхування транспортних засобів;

- дослідити та охарактеризувати роботу туристичної фірми по забезпеченню безпеки туристичних подорожей;

- вивчити організацію роботи по документальному оформленню груп та індивідуальних туристів на виїзд за кордон та подорожей по Україні;

- вимоги до складання фінансово-організаційного звіту про здійснення туристичної подорожі. Навести приклади документального оформлення групових та індивідуальних поїздок.

Дати рекомендації (пропозиції) щодо вдосконалення технології організації та обслуговування туристів, документального оформлення процесів обслуговування туристів.

3 Характеристика діяльності туристичного підприємства

3.1. Аналіз виконання виробничої/експлуатаційної програми за 2 (3) роки та прогнозування обсягу пропозиції послуг підприємства.

У туристичних підприємствах необхідно проаналізувати:

а) ступінь виконання плану та динаміку обсягу реалізації туристських та туристсько-екскурсійних послуг у натуральних (чол., туро-дні) і вартісних показниках (у фактичних і порівняльних цінах);

б) структуру наданих послуг в динаміці з точки зору:

- контингенту туристів (групові, індивідуальні, сімейні);

- внутрішній туризм, іноземний, зарубіжний (в т.ч. за країнами прибуття);

- місця розміщення туристів (стаціонарна власна мережа, сезонна мережа, залучена мережа);

в) структуру туристичного продукту в динаміці за окремими сегментами ринку;

г) зміну обсягу наданих послуг по місяцях року, визначити сезонні коливання в реалізованому попиті на послуги підприємства впродовж року (сезонна хвиля);

д) вплив основних факторів на зміну обсягів реалізованих послуг з використанням методів ланцюгових підстановок, індексного, процентних чисел.

При обґрунтуванні виробничої програми туристичних підприємств необхідно:

- показати розрахунок планового обсягу реалізації основних і додаткових послуг,

- окремих послуг підсобних підрозділів, інших послуг, пов'язаних з експлуатацією засобів розміщення, виходячи з укладених угод на використання житлової і нежитлової площі юридичними і фізичними особами (під офіс, інші) у власній, орендованій мережі розміщення туристів;

- показати розрахунок планового обсягу реалізації основних туристських послуг (турів, туристсько-екскурсійних) і додаткових платних послуг;

- визначити обсяг надання основних і додаткових послуг на підприємстві за плановий період, який забезпечить беззбиткову діяльність підприємства та одержання мінімально необхідного прибутку;

- обґрунтувати структуру надаваних послуг у прогностичному періоді.

3.2. Аналіз і планування матеріальних ресурсів.

У цьому розділі студент-практикант повинен в динаміці за 2 (3) роки:

- визначити склад матеріальних ресурсів підприємства;

- проаналізувати стан та розвиток матеріально-технічної бази підприємства готельного господарства, туристичної організації (кількість одиниць, загальна площа, житлова площа);

- дати оцінку виробничої потужності підприємства і його структурним підрозділам (кількість ліжко-місць, місць в бібліотеці, кіноконцертному залі, місць в залі підрозділу громадського харчування, місць в офісі та ін.);

- проаналізувати можливу і планову пропускну спроможність підприємства;

- проаналізувати наявність та рух основних фондів підприємства у звітному періоді відповідно до їх структури в залежності від: характеру використання, цільового призначення, участі у виробничо-експлуатаційному процесі, джерела формування;

- обчислити показники інтенсивності відтворення основних фондів підприємства (коефіцієнт здатності, коефіцієнт зносу, коефіцієнт оновлення, коефіцієнт вибуття, коефіцієнт приросту).

Зробити відповідні висновки щодо розрахованих показників;

- визначити показники ефективності використання основних фондів підприємства у звітному періоді: фондівдачу у фактичних та порівняльних цінах, фондомісткість, фондоозброєність праці, прибутковість основних фондів (рентабельність).

Зробити висновки про основні тенденції змін показників, їх вплив на обсяг господарської діяльності, зменшення рівня витрат, розмір прибутку підприємства.

Дати кількісну оцінку стану оборотних фондів, їх складу у динаміці в абсолютних і відносних показниках (на їх загальної, житлової, торгової площі).

Визначити показники ефективності використання оборотних фондів у звітному періоді (обіговість оборотних фондів, рентабельність оборотних фондів, фондоємність обороту за оборотними фондами, матеріалоемність обороту), їх динаміку, вплив на обсяг обороту, рівень поточних витрат, розмір прибутку підприємства.

Показати методику розробки планів потреби у основних та оборотних фондах підприємства.

3.3 Аналіз і планування трудових ресурсів підприємства та показників плану праці і заробітної плати.

У процесі аналізу показників по праці необхідно:

- дослідити кількісний і якісний склад працівників підприємства в цілому і по окремих підрозділах у динаміці, показники плинності кадрів та стабільність кадрового складу; визначити динаміку продуктивності праці робітників у цілому по підприємству, у

тому числі основних категорій робітників по виробничих підрозділах (у натуральних, вартісних, умовних показниках);

- дати оцінку ефективності використання робочого часу робітників і визначити основні причини, що обумовлюють її певний рівень;

- дослідити форми і системи оплати праці, що застосовуються на підприємстві щодо окремих категорій працівників, тарифну сітку з системою посадових окладів і тарифних ставок;

- визначити динаміку обсягу фонду оплати праці в цілому і його окремих складових частин (фонд основної, додаткової заробітної плати, інші заохочувальні виплати);

- виявити причини зміни в динаміці середньої заробітної плати на одного працівника;

- узагальнити основні види і розміри компенсуючих і стимулюючих надбавок і доплат, що використовуються на підприємстві, джерела їх відшкодування;

- вивчити систему преміювання, діючу на підприємстві, або розподілу приробітку по підрозділах, бригадах, окремих працівниках;

- дослідити джерела формування фонду оплати праці;

- визначити вплив на продуктивність праці основних факторів (обсяг діяльності, чисельність робітників, рівень їх кваліфікації, рівень механізації тощо);

- зробити висновки щодо відповідності чисельності та структури кадрового складу працівників підприємства до обсягу та асортименту реалізованих послуг;

- проаналізувати ефективність використання фонду оплати праці (на 1 грн реалізованих послуг, на 1 грн. прибутку, на одного працюючого);

- надати пропозиції щодо підвищення ефективності використання трудових ресурсів. При плануванні показників по праці і заробітній платі показати методику планування:

- основних показників плану з праці та заробітної плати працівників;

- рівня продуктивності праці працівників;

- фонду оплати праці;

- середньої заробітної плати та інших.

Показати механізм індексації заробітної плати працівників підприємства на сучасному етапі.

3.4. Аналіз і планування доходів підприємства.

У цьому розділі необхідно:

- проаналізувати виконання плану валового доходу в звітному періоді та його динаміку за 2-3 роки, структуру доходів по джерелах утворення: доходів від звичайної та надзвичайної діяльності;
- показати особливості джерел утворення доходів від реалізації продукції і товарів у підрозділах громадського харчування і торгівлі;
- розрахувати вплив основних факторів на обсяг доходу від основної діяльності підприємства;
- визначити вплив основних факторів на формування доходів від надання додаткових послуг;
- показати розрахунки кількісної оцінки впливу факторів на розмір доходу від реалізації продукції громадського харчування і товарів;
- проаналізувати порядок розподілу доходів підприємства.

На основі проведеного аналізу виявити можливі резерви підвищення доходу підприємства.

Показати методику планування валових доходів, в тому числі по різних напрямках діяльності підприємства.

3.5. Аналіз і планування поточних витрат підприємства.

У процесі аналізу поточних витрат підприємства необхідно:

- дати оцінку виконання кошторису поточних витрат (витрат виробництва, обороту, собівартості послуг) у звітному періоді і в порівнянні з минулим періодом у цілому по підприємству, у тому числі по головних підсобних підрозділах, по окремих статтях витрат; розрахувати розмір абсолютної і відносної економії витрат;
- проаналізувати структуру собівартості основних і додаткових послуг підприємства;
- розрахувати одиничну собівартість (витратоємкість) або рівень витрат послуг і проаналізувати зміну цього показника в динаміці;
- визначити вплив основних факторів на суму витрат і витратоємкість послуг у цілому по підприємству (кількості наданих основних і додаткових послуг, зміни асортиментної структури наданих послуг, цін і тарифів тощо);
- визначити вплив основних факторів на суму і витратоємкість витрат підприємства громадського харчування і торгівлі;
- визначити розмір та характер впливу зміни рівня витрат на розмір одержаного у звітному періоді прибутку;
- здійснити розрахунки ефективності витрат обороту у звітному періоді та їх динаміку.

Показати методику планування поточних витрат на підприємстві.

3.6. Аналіз і планування прибутку підприємства.

У цьому розділі необхідно:

- проаналізувати динаміку та механізм формування балансового і чистого прибутку, маржі туристичного підприємства, показників рентабельності в цілому по підприємству;
- дати кількісну оцінку впливу факторів на розмір прибутку від господарської діяльності підприємства (обсяг реалізованих послуг, ціни на послуги та товари, рівень поточних витрат, інших доходів та витрати підприємства, ефективність використання ресурсів і капіталу, ін.);
- показати резерви збільшення балансового прибутку підприємства;
- показати порядок розрахунку розміру прибутку, що оподатковується, і чистого прибутку підприємства;
- визначити динаміку загальної суми і структури чистого прибутку підприємства за напрямками його розподілу.

Показати розрахунки планового обсягу прибутку та планових показників рентабельності, що застосовуються на підприємстві.

3.7. Аналіз і планування фінансових ресурсів підприємства.

У цьому розділі необхідно:

- проаналізувати стан та структуру майна підприємства у динаміці, показати причини, що привели до змін;
- проаналізувати загальний обсяг оборотних коштів підприємства у динаміці, їх структуру і джерела формування;
- проаналізувати стан нормованих та ненормованих оборотних коштів;
- розрахувати показники ефективності використання оборотних коштів;
- вивчити порядок утворення фінансових фондів підприємства (статутного фонду, резервного фонду, амортизаційного фонду, дивідендного фонду, фонду накопичення, фонду споживання і інших спеціальних фондів);
- дати загальну оцінку платоспроможності і фінансової стійкості підприємства в динаміці;
- перелічити і показати на прикладі методики розрахунку основних податків і відрахувань, що здійснює підприємство;
- проаналізувати динаміку загального розміру податкових платежів та їх структуру;
- показати (на окремих прикладах) зміну питомої ваги податкових платежів у вартості турпродукту, продукту гостинності;
- дати кількісну оцінку впливу податкових платежів на суму чистого прибутку підприємства;
- показати основні напрями інвестиційної діяльності підприємства, порядок розрахунку капітальних вкладень у будівництво, капітальний ремонт підприємства, методику розрахунку строків їх окупності і економічної ефективності;
- проаналізувати використання валютних коштів на підприємстві, вплив курсової різниці на кінцеві показники господарської діяльності.

Показати методику планових розрахунків обігових коштів, кредитних ресурсів, валових доходів і валових витрат, надходжень та витрат грошових коштів, балансового плану.

5 МАРКЕТИНГОВА ДІЯЛЬНІСТЬ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА

5.1. Охарактеризувати систему маркетингу підприємства

Описати функціональні обов'язки співробітників служби маркетингу, представити схему організаційної структури служби маркетингу. В разі відсутності функціональної служби визначити на кого покладені обов'язки щодо маркетингової діяльності та зміст цих обов'язків.

Дати характеристику організації практичної реалізації наступних функцій маркетингу: аналітичної (як на підприємстві функціонує система збору та аналізу маркетингової інформації, чи визначено чітко цільовий сегмент (сегменти) споживачів), планової (хто відповідає за розробку стратегії і тактики маркетингу), виробничої (хто здійснює практичну реалізацію маркетингової політики), контролюючої (на кого покладені обов'язки по маркетинговому контролю).

5.2. Оцінити ефективність маркетингової діяльності підприємства

Визначити рівень конкуренції та конкурентну позицію підприємства на ринку.

Дати характеристику товарної політики досліджуваного підприємства, визначивши широту та глибину асортименту та застосувавши для аналізу чотирьохрівневу концепцію товару.

Визначити, які цінові стратегії використовує підприємство та охарактеризувати застосовані методи ціноутворення.

Здійснити аналіз системи розповсюдження послуг підприємства за наступними показниками: види посередників підприємства, їх особливості, переваги і недоліки застосованих каналів розповсюдження.

Охарактеризувати систему маркетингових комунікацій підприємства, визначивши та описавши її структуру. Визначити та проаналізувати елементи фірмового стилю підприємства та охарактеризувати його участь у виставковій діяльності. Дати характеристику видів реклами, що застосовуються на підприємстві, за різними класифікаціями. Оцінити якість організації персонального продажу на підприємстві.

Визначити методи стимулювання збуту, які використовує підприємство.

Проаналізувати план рекламних заходів, рекламний бюджет, витрати на рекламу, ефективність проведення виставок-продажів, сезонних базарів, ярмарок тощо. Оцінити ефективність реклами, достатність та повноту інформації для покупців, що надається підприємством.

Визначити доцільність використання окремих рекламних заходів. Виявити резерви та дати пропозиції щодо поліпшення організації рекламних заходів та інформування покупців.

Розробка пропозицій щодо удосконалення діяльності підприємства

Залежно від отриманих теоретичних знань, наукових інтересів та особистих побажань студент повинен розробити конкретні та обґрунтовані пропозиції щодо удосконалення окремого напрямку (напрямів) роботи підприємства або впровадження певного нововведення (інновації).

Пропозиції можуть бути спрямовані як на удосконалення існуючих функціональних напрямів діяльності підприємства (планово-економічна, управління персоналом, маркетингова-комерційна, фінансово-облікова, оперативна та організаційно-технологічна діяльність тощо), так і передбачати принципи нововведення (впровадження нових продуктів, диверсифікація, переспеціалізація діяльності, здійснення реального чи фінансового інвестування, вихід на зовнішні ринки і подібне).

Розробка пропозицій повинна ґрунтуватися на виявлених недоліках організації роботи підприємства, наявних резервах її удосконалення, вивченні вітчизняного та закордонного досвіду кращих підприємств аналогічного та споріднених профілів діяльності.

У звіті з проходження виробничої практики результати проведеної роботи викладаються за такою структурою:

- загальна характеристика суті пропозиції (нововведення, що пропонується здійснити);
- обґрунтування доцільності застосування пропозиції (нововведення) та очікувані результати від її реалізації, в тому числі розрахунок економічного ефекту (за можливості);
- стан готовності підприємства до введення пропозиції (нововведення);
- план організаційно-економічних заходів, необхідних для впровадження даної пропозиції.

1. Загальна характеристика закладу готельно-ресторанного господарства та його організаційна структура

1.1. Нормативно-правове регулювання діяльності

Характеристика закладу готельно-ресторанного господарства: назва, юридична адреса, тип (унітарне, корпоративне), форма власності, організаційно-правова форма діяльності, відомча підпорядкованість (членство), тип, клас, поверховість, потужність, контингент споживачів, режим роботи, форма обслуговування, структурні підрозділи.

Характеристика готельного продукту та ресторанної продукції, додаткових готельних та ресторанних послуг.

1.2. Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість

Архітектура, інтер'єр та концептуальна направленість закладу. Принципи організації внутрішнього простору. Композиційні принципи меблювання інтер'єру. Світлова архітектура інтер'єру. Декоративно-прикладне мистецтво в інтер'єрі.

1.3. Організаційно-управлінська структура

Основні служби закладу готельно-ресторанного господарства, їх характеристика та взаємозв'язок, організація їх роботи.

Структура управління, кількість та склад керівних рівнів. Штатний розпис. Функціональні та посадові інструкції управлінського персоналу.

Вивчення внутрішньої організаційної структури управління підприємства, організації:

- визначення вищого, середнього і низового ланцюгів та їх функціональне призначення;
- вертикальні та горизонтальні зв'язки в структурі управління підприємства. Обов'язкова побудова організаційної структури управління та пояснювальна записка по структурних підрозділах та їх функціях (табл. 1).

Таблиця 1

Аналіз розподілу функцій управління на підприємстві

№ п/п	Назва посадової особи, підрозділу підприємства	Функції посадової особи, підрозділу підприємства	Завдання до вирішення
1	2	3	4
...

2. Організація і управління закладом готельного господарства

2.1. Організація та управління службою приймання та розміщення

Організація роботи служби приймання та розміщення, ведення нормативної документації.

Склад та структура служби приймання та розміщення. Функціональні зв'язки з іншими структурними підрозділами. Поведінковий стандарт та стандарт компетентності (посадові інструкції), процедури роботи працівників служби прийому та розміщення.

Інформаційне забезпечення служби приймання та розміщення.

2.2. Організація і управління поверховою службою.

Функціональні обов'язки працівників поверхової служби, режим роботи. Організація ведення білизняного господарства.

Організація надання побутових послуг на поверсі, умови їх надання. Культура обслуговуючого на поверсі, поведінковий стандарт. Вимоги до санітарії та гігієни на поверсі.

Організація охорони праці обслуговуючого персоналу та протипожежної безпеки на поверсі.

2.3. Організація надання додаткових послуг

Організація надання додаткових послуг в готелі. Служба консьєржів, дворецьких. Порядок акумулювання копій рахунків гостей. Рівень якості послуг.

2.4. Функціональні обов'язки органів управління закладом готельного господарства

Знайомство із штатним розкладом підприємства, склад працівників за формами розподілу праці. Функціональні обов'язки.

Організації охорони праці та соціального захисту працівників підприємства.

Прийоми ділового спілкування, вирішення конфліктних ситуацій у трудовому колективі.

3. Організація і управління закладом ресторанного господарства

3.1. Організація послуг харчування проживаючих

Характеристика програм харчування. Зміст основних та допоміжних послуг ресторанного господарства готелю. Організація надання послуг харчування для індивідуальних і групових туристів. Оформлення замовлень на обслуговування туристів.

Правила обслуговування на поверсі (в номері готелю).

Організація надання послуг харчування за меню денного раціону харчування.

Обслуговування за типом "Шведський стіл".

Організація банкетного обслуговування. Організація обслуговування офіційно-ділових прийомів. Особливості організації обслуговування учасників конгресних заходів.

Стандарти обслуговування у закладі ресторанного господарства. Вимоги до обслуговуючого персоналу. Організація обслуговування гостей. Порядок контролю якості надання ресторанних послуг та додержання законодавства

Характеристика основних, обслуговуючих, допоміжних приміщень та їх матеріально-технічне оснащення.

3.2. Характеристика меню та виробничої програми

Аналіз видів меню, преїскурантів та виробничої програми. глибини та ширини асортименту кулінарної продукції та преїскурантів.

Структура, зміст та документальне оформлення виробничої програми підприємства, денної (місячної) кількості реалізованої кулінарної продукції.

Організаційно-розрахункова документація за надані послуги харчування.

3.3 Загальна характеристика виробничо-торгівельних приміщень та їх взаємозв'язок.

Склад основних функціональних груп приміщень, організація раціональних технологічних горизонтальних і вертикальних взаємозв'язків. Просторова структура підприємства, функціональна схема приміщень.

Характеристика цехів, виробничих ділянок, технологічних ліній.

Характеристика просторової структури закладу передбачає виконання креслення плану поверху на аркуші формату А3. Проводиться аналіз об'ємно-планувального рішення закладу та визначаються напрями удосконалення при потребі.

3.4. Організація виробничої системи

Організація технологічних процесів виробництва напівфабрикатів та готових страв. Порядок розробки та затвердження рецептур фірмових страв у закладі.

Характеристика метрологічного, механічного, теплового, холодильного, торговельного устаткування, що використовується у структурних підрозділах закладу.

Дати характеристику існуючої системи організації праці, розподіл праці та сумісництво роботи підприємства за формами розподілу праці.

Функціональні обов'язки директора, інженера-технолога, завідувача виробництвом, шеф-кухаря, головного адміністратора, метрдотеля закладу.

Організація контролю якості кулінарної продукції та послуг ресторанного господарства.

4. Дослідження основних економічних результатів господарської діяльності

Дослідження основних організаційно-економічних умов функціонування підприємства (економічна самостійність, самоокупність і самофінансування, економічна зацікавленість, стимулювання, матеріальна відповідальність).

Аналіз основних економічних показників роботи підприємства, фінансових результатів, можливостей та основних тенденцій розвитку. Результати діяльності підприємства доцільно оформити у вигляді таблиць (див. додатки) та зробити відповідні висновки щодо аналізу результатів роботи організації.

Для виконання поставлених задач необхідно зібрати на підприємстві такий перелік обов'язкової (зовнішньої) бухгалтерської, статистичної та фінансової звітності основних показників діяльності готельного комплексу за 2-3 останні роки :

Основні методи, які можуть бути використані в процесі аналітичної обробки економічної інформації :

- метод різниць;
- метод ланцюгових підстановок ;
- метод процентних чисел ;
- індексний метод ;
- кореляційно-регресивний аналіз.

Основні методи, які можуть бути застосовані при плануванні показників господарської діяльності підприємства :

- економіко-статистичний проводиться на основі аналізу фактичних показників в передплановому періоді та факторів, які обумовлюють розмір цих показників, при цьому враховують зміни умов роботи готелю в плановому періоді ;

- нормативний метод ;
- метод прямого розрахунку ;
- економіко-математичний метод базується на побудові багатфакторної регресивної моделі, яка в якісному відношенні повинна бути адекватна поставленій економічній задачі

4.1. Аналіз виконання експлуатаційної програми та прогнозування обсягу пропозиції послуг підприємства

Необхідно визначити:

- ступінь виконання плану та динаміку обсягу наданих послуг проживання в натуральних (ліжко-діб) і вартісних показниках (у фактичних і порівняльних цінах);
- ступінь виконання плану та динаміку наданих додаткових послуг, реалізації послуг підсобних підрозділів, доходів від здачі в оренду житлових і нежитлових приміщень, ін.;
- структуру наданих послуг проживання по окремим сегментам ринку послуг гостинності (громадяни України, іноземні; бізнесмені, відпочиваючі туристи, інші);
- зміну обсягу наданих послуг по місяцях року, визначити сезонні коливання в реалізованому попиті на послуги підприємства готельного господарства впродовж року (сезонна хвиля);

При обґрунтуванні експлуатаційної програми підприємств готельного господарства:

- показати розрахунок планового обсягу реалізації основних і додаткових послуг,
- окремих послуг підсобних підрозділів, послуг, пов'язаних з іншою експлуатацією засобів розміщення, виходячи з укладених угод на використання житлової і нежитлової площі юридичними і фізичними особами (під офіс, інші);
- визначити обсяг надання основних і додаткових послуг в підприємстві на плановий період, який забезпечить беззбиткову діяльність підприємства та одержання мінімально необхідного прибутку;
- обґрунтувати структуру послуг у прогностичному періоді.

4.2. Аналіз і планування товарообігу підрозділів ресторанного господарства і торгівлі готельного підприємства

В цьому розділі необхідно:

- а) проаналізувати у фактичних і порівняльних цінах виконання плану товарообігу у звітному періоді і в порівнянні з минулим роком як у цілому по підрозділах, так і по окремих його структурних одиницях (ресторан, бар, їдальня, відділ продовольчих і непродовольчих товарів); в розрізі окремих видів товарообігу (роздрібний, оптовий) і окремих його складових частин (продукція власного виробництва, куповані товари);
- б) проаналізувати асортиментну структуру товарообігу підрозділів ресторанного господарства і торгівлі окремо;
- в) визначити вплив на обсяг товарообігу факторів, які обумовлені змінами матеріально-технічної бази, трудових ресурсів, цін на сировину і товари;
- г) оцінити вплив на обсяг товарообігу факторів товарного забезпечення (надходження товарів, товарних запасів та іншого вибуття товарів).

4.3. Аналіз і планування основних фондів підприємства

Необхідно проаналізувати:

- динаміку вартісних показників розвитку основних фондів;
- стан основних фондів підприємства;
- показники економічної ефективності використання основних фондів (фондовіддача, фондоемність, рентабельність основних фондів).

4.4. Аналіз і планування показників з праці готельно-ресторанного комплексу

Необхідно провести:

- дослідження кількісного і якісного складу працівників підприємства;
- оцінку кількісного складу працівників по його основних підрозділах;
- динаміку продуктивності праці працівників підприємства;
- оцінку ефективності використання робочого часу;
- динаміку розподілу фонду оплати праці працівників підприємства в структурі.

4.5. Аналіз і планування доходів підприємства

У цьому розділі необхідно:

- проаналізувати виконання плану валового доходу в звітному періоді та його динаміку за 2-3 роки, структуру доходів по джерелах утворення;
- показати особливості джерел утворення доходів від реалізації продукції і товарів
- підрозділах ресторанного обслуговування і торгівлі;
- розрахувати вплив основних факторів на обсяг доходу від основної діяльності підприємства;
- визначити вплив основних факторів на формування доходів від надання додаткових послуг;
- показати розрахунки кількісної оцінки впливу факторів на розмір доходу від реалізації продукції ресторанного господарства;
- проаналізувати порядок розподілу доходів підприємства.

На основі проведеного аналізу виявити можливі резерви підвищення доходу підприємства.

Показати методику планування валових доходів, в тому числі по різним напрямкам діяльності підприємства.

4.6. Аналіз і планування поточних витрат підприємства

У процесі аналізу поточних витрат підприємства необхідно:

- дати оцінку виконання кошторису поточних витрат (витрат виробництва, обороту, собівартості послуг) у звітному періоді і в порівнянні з минулим періодом в цілому по підприємству, у тому числі по головних підсобних підрозділах, по окремих статтях витрат;
- проаналізувати структуру собівартості основних і додаткових послуг підприємства;
- визначити вплив основних факторів на суму витрат і витратомісткість послуг у цілому по підприємству (кількості наданих основних і додаткових послуг, зміни асортиментної структури наданих послуг, цін і тарифів тощо);

- визначити вплив основних факторів на суму і витратомісткість витрат підприємства ресторанного обслуговування і торгівлі;
- визначити розмір та характер впливу зміни рівня витрат на розмір одержаного у звітному періоді прибутку;
- здійснити розрахунки ефективності витрат обороту у звітному періоді та їх динаміку.

Показати методику планування поточних витрат на підприємстві.

4.7. Аналіз і планування фінансових ресурсів готельно-ресторанного омплексу

Необхідно у цьому розділі:

- проаналізувати динаміку та механізм формування чистого прибутку, показників рентабельності в цілому по підприємству та за структурними підрозділами;
- показати резерви збільшення чистого прибутку підприємства;
- показати порядок розрахунку розміру прибутку, що оподатковується, і чистого прибутку підприємства;
- оцінити стан та структуру майна підприємства, основні джерела його формування;
- провести аналіз ефективності використання оборотних коштів підприємства;
- оцінити вплив цінової політики на кінцеві результати фінансово-господарської діяльності аналізованого підприємства;
- вивчити порядок утворення фінансових фондів підприємства (статутного фонду, резервного фонду, амортизаційного фонду, дивідендного фонду, фонду накопичення, фонду споживання і інших спеціальних фондів);
- дати загальну оцінку платоспроможності і фінансової стійкості підприємства в динаміці;
- перелічити і показати на прикладі методику розрахунку основних податків і відрахувань, що здійснює підприємство;
- проаналізувати динаміку загального розміру податкових платежів та їх структуру;
- дати кількісну оцінку впливу податкових платежів на суму чистого прибутку підприємства;
- показати основні напрями інвестиційної діяльності підприємства, порядок розрахунку капітальних вкладень у будівництво, капітальний ремонт підприємства, методику розрахунку строків їх окупності і економічної ефективності;
- проаналізувати використання валютних коштів на підприємстві, вплив курсової різниці на кінцеві показники господарської діяльності.

Показати методику планових розрахунків обігових коштів, кредитних ресурсів,

валових доходів і валових витрат, надходжень та витрат грошових коштів, балансового плану.

Обов'язково при написанні пропозицій щодо покращення економічної ситуації на підприємстві виділити такі моменти, як вплив цінової політики на кінцеві результати фінансово-господарської діяльності організації; роль економічних, фінансових та статистичних показників в

загальному управлінні підприємством. Дати пояснення щодо подальшої фінансової стратегії підприємства.

6. ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ ПРАКТИКИ

Звіт з практики повинен відповідати програмі практики. Звіт оформлюється протягом періоду проходження практики.

Звіт виконується на папері формату А4 (210×297 мм).

Поля: ліворуч – 20 мм, праворуч – 1,5 мм, зверху – 20 мм, знизу - 20 мм.

При написанні звіту з використанням комп'ютерного набору використовується 1,5 інтервал, шрифт Times New Roman, кегль - 14 пт. Текст пишеться на одній стороні аркуша.

Робота повинна бути виконана друкованим способом.

Обсяг роботи – 35-40 сторінок (без додатків).

До тексту звіту додаються відповідні додатки (посадові обов'язки, штатний розклад, графіки, таблиці, бланки документів тощо). Додатки оформлюються як продовження звіту на наступних сторінках. Кожен додаток починається з нової сторінки.

У правому верхньому кутку розміщується слово «Додаток». Додатки нумеруються з посиланням на них в основному тексті звіту.

Складові звіту з практики:

1. Титульний лист
1. Щоденник проходження практики
2. Характеристика від керівника бази практики із його підписом, що затверджений печаткою
3. Основна частина
4. Список використаної літератури
5. Додатки (статистичні матеріали, фінансові звіти, схеми, нормативно-правові документи)

Звіт про практику захищається студентом (з диференційованою оцінкою) в останні дні її проходження. Оцінка за практику вноситься в заліково-екзаменаційну відомість і в індивідуальний навчальний план студента.

7. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ПРАКТИКИ

Під час оцінювання результатів практики враховуються такі показники:

- організованість, дисциплінованість і добросовісне ставлення до роботи студента-практиканта, його ініціативність і творчість; повнота виконання програми практики та ведення щоденника;
- якість оформлення документації;
- своєчасність здачі документації;
- відповіді студента на поставлені запитання під час захисту звіту.

Диференційований залік з практики приймається комісією, яка призначається завідувачем кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи.

Щоденник з практики передається для зберігання кафедрі технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи.

Загальні підсумки практики обговорюються на засіданні кафедри, оформляються протоколом, який затверджується завідувачем кафедри та подаються у тижневий строк після здачі диференційного заліку в деканат НН Інституту економіки та бізнес-освіти.

Критерії оцінювання практики

№	Вид контролю	Бали
I.	Виконання завдань практики.	20
	Оформлення щоденника.	20
	Самостійна та індивідуальна робота (пропозиції щодо покращення діяльності)	15
II.	Виступ з доповіддю на захисті практики.	20
III.	Відвідування бази практики.	10
IV.	Відповіді на запитання.	15
Загальна сума балів		100

Шкала оцінювання:

90 – 100 балів – відмінно (A)

75 – 89 балів – добре (B,C)

60 – 74 балів – задовільно (D,E)

35 – 59 балів – незадовільно з можливістю повторного складання (FX)

1 – 34 балів – незадовільно з обов'язковим повторним курсом (F).

Таблиця відповідності шкали оцінювання ECTS за національною системою оцінювання

Оцінка за шкалою	Визначення	Оцінка за націон.	Оцінка за сист. вУДПУ
A	Відмінно – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок.	5	90-100%
B	Дуже добре – вище середнього рівня з кількома помилками.	4	82-89%
C	Добре – правильна робота з певною кількістю помилок.	4	75-81%
D	Задовільно – непогано, але зі значною кількістю помилок.	3	69-74%,
E	Достатньо – виконання задовольняє мінімальні критерії.	3	60-68%
FX	Незадовільно – потрібно доопрацювати на перездачу.	2	35-59%
F	Незадовільно – обов’язковий повторний курс.	2	1-34%
ABCDE	Зараховано.		60-100%
FX	Не зараховано.		1-59%

8. Зразок титульної сторінки звіту

**Уманський державний педагогічний університет імені Павла
Тичини
НН Інститут економіки та бізнес-освіти**

**Кафедра технологій та організації туризму і готельно-
ресторанної справи**

ЗВІТ

з проходження _____ практики

в _____
(назва організації)

Студента __ курсу __ групи

П.І.Б.

Керівник практики (від університету):

П.І.Б.

Керівник практики (від бази практики): П.І.Б.

Умань (рік)