

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІГІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут бізнесу, природокористування і туризму

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНА ПРАКТИКА

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

з організаційно-технологічної практики
для здобувачів вищої освіти
галузі знань 24 – Сфера обслуговування
спеціальності 242 - *“Туризм”*
освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
денної форми навчання

Обговорено і рекомендовано
на засіданні кафедри туризму
протокол № 3
від 05 листопада 2019 р.

Чернігів, ЧНТУ 2019

Організаційно-технологічна практика: методичні вказівки до проходження та написання звіту з організаційно-технологічної практики для здобувачів вищої освіти 2-го курсу денної форми навчання, галузь знань 24 „Сфера обслуговування”, спеціальність 242 „Туризм”, ОКР “бакалавр”\Укл.:Зеленська О.О., Алешугіна Н.О., Роговий А.В. - Чернігів: ЧНТУ Чернігів: ЧНТУ, 2019. 23 с.

Укладачі: Зеленська Олена Олександрівна, кандидат економічних наук, доцент, завідувач кафедри туризму;
Алешугіна Наталія Олександрівна, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму;
Роговий Андрій Віталійович, доктор економічних наук, доцент, професор кафедри туризму

Відповідальний за випуск: Зеленська Олена Олександрівна, кандидат економічних наук, доцент, професор кафедри туризму

Рецензент: Забаштанський Максим Миколайович, доктор економічних наук, професор, директор навчально-наукового інституту бізнесу, природокористування і туризму

ЗМІСТ

1. Мета і завдання організаційно-технологічної практики	4
2. База та організація проходження практики, робочі місця, бюджет часу та зміст практики	5
3. Вимоги до оформлення звіту з практики	9
4. Список рекомендованої літератури	13
Додатки	15

I. МЕТА І ЗАВДАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ПРАКТИКИ

Організаційно-технологічна практика передбачена навчальним планом і є однією із складових підготовки фахівців з напрямку підготовки „Туризм” за освітнім ступенем – бакалавр з туризму

Метою організаційно-технологічної практики є:

Формування здатності усвідомлювати необхідність комплексного розв’язку складних професійних задач та практичних проблем у сфері туризму і рекреації в реальних умовах на основі сформованих у процесі навчання компетенцій.

Завданням організаційно-технологічної практики є:

- закріплення вміння використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів;
- використання на практиці базових понять з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб’єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук;
- поглиблення розуміння принципів і методів організації та технологій обслуговування туристів;
- формування практичних навичок розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт;
- ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;
- організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;
- розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб’єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна);
- проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття;
- проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань;
- діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості;
- управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері;
- адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях;
- аргументовано відстоювати свої погляди у розв’язанні професійних завдань;
- виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв’язання.

Планування та організація проходження організаційно-технологічної практики передбачає:

- ознайомлення з організацією й управлінням діяльністю підприємства;
- ознайомлення з діючими стандартами, положеннями й інструкціями з організації діяльності;
- ознайомлення з базовими технологічними процесами у організації обслуговування;
- ознайомлення з автоматизованими системами управління та програмним забезпеченням процесу розробки, просування та реалізації турпродукту;
- ознайомлення з питаннями забезпечення екологічної безпеки й безпеки життєдіяльності.

Тривалість організаційно-технологічної практики визначається навчальним планом і складає для денної форми навчання 2 тижні.

2. БАЗА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОХОДЖЕННЯ ПРАКТИКИ, РОБОЧІ МІСЦЯ, БЮДЖЕТ ЧАСУ ТА ЗМІСТ ПРАКТИКИ

2.1 Базу для проходження практики здобувачі вищої освіти обирають самостійно. Місцем проходження організаційно-технологічної практики може бути підприємство туристичної індустрії (фірма-турагент, фірма-туроператор, готельне, ресторанне підприємство, музей-заповідник і т.ін.) або організація, що курує розвиток туризму в місті / районі / області.

2.2 Безпосередньо організацію практики здійснює співробітник відділу практики та сприяння працевлаштуванню ЧНТУ та керівник практики від кафедри туризму.

2.3 Основними обов'язками співробітника відділу практики є:

- своєчасна підготовка проектів наказів з організації практик здобувачів вищої освіти, їх погодження та подання на затвердження ректором;
- проведення підготовчої роботи з розробки та укладання угод щодо проходження практики здобувачами вищої освіти, ведення обліку договорів про бази практик та укладення цих договорів за поданням випускових кафедр;

- підготовка направлень на практику.

2.4 Основними обов'язками керівників практики від кафедри туризму є:

- розробка і вдосконалення програми організаційно-технологічної практики, а також інших навчально-методичних та звітних документів;

- організація проходження практики й проведення організаційних заходів перед направленням здобувачів вищої освіти на практику, зокрема:

- 1) інструктаж про порядок проходження практики та з техніки безпеки (про що робиться відмітка у журналі з реєстрації інструктажів з техніки безпеки),

- 2) надання здобувачам вищої освіти-практикантам необхідних документів (направлення, програми, щоденників тощо);

- 3) ознайомлення здобувачів вищої освіти із системою звітності з практики

- 4) проведення зі здобувачами вищої освіти попереднього обговорення змісту й результатів практики, потреб уточнення програми тощо;

- здійснення контролю за проходженням практики здобувачами вищої освіти на базі практики;

- координація роботи керівників практики, закріплених за групами здобувачів вищої освіти, які у тісному контакті з керівниками практики від бази практики забезпечують високу якість її проходження згідно з програмою, контролюють умови праці і побуту здобувачів вищої освіти під час проходження практики;

- подання завідувачу кафедри та керівнику практики ЧНТУ письмового звіту про проведення практики із зауваженнями й пропозиціями щодо поліпшення практики здобувачів вищої освіти.

2.5 Практика в організаціях (на підприємствах) здійснюється на основі угод, у відповідності з якими вказані організації/підприємства повинні надати місця для проходження практики.

2.6.Здобувачі вищої освіти при проходженні практики зобов'язані:

- до початку практики одержати від керівника практики кафедри інструктаж про порядок проходження практики та з техніки безпеки і консультації щодо оформлення усіх необхідних документів;

- своєчасно прибути на базу практики;

- подати для оформлення **повідомлення** про прибуття на базу практики (Додаток А);

- у повному обсязі виконувати всі завдання, передбачені програмою практики і вказівками її керівників;

- вивчити і суворо дотримуватися правил охорони праці та техніки безпеки і виробничої санітарії;

- нести відповідальність за виконану роботу;

- своєчасно подати необхідні звітні документи та захистити результати практики.

2.7. З моменту зарахування здобувачів вищої освіти в період практики у якості практикантів на робочі місця на них розповсюджуються правила безпеки життєдіяльності та правила внутрішнього розпорядку, що діють в організації. З цими документами здобувачів вищої освіти знайомить організація в установленому порядку.

2.8. Тривалість робочого дня здобувачів вищої освіти під час проходження практики повинна становити не більше 40 год. на тиждень (ст.50 КЗоТУ).

2.9. Керівник практики від базового підприємства призначається наказом директора на період проходження практики з числа досвідчених фахівців в галузі управлінської чи виробничої діяльності. Він надає здобувачам вищої освіти організаційну та методичну допомогу стосовно реалізації індивідуального завдання при збиранні необхідних матеріалів. Забезпечує проходження здобувачами вищої освіти відповідного інструктажу з безпеки життєдіяльності.

2.10. Періодично, не менш одного разу на тиждень, здобувач вищої освіти зустрічається з керівником практики від кафедри для підведення проміжних підсумків, уточнювання подальших дій, конкретизації задач, консультацій.

2.11. Форми проміжного та/або підсумкового контролю проходження практики встановлюється навчальним планом вузу.

2.12. Після закінчення практики здобувачі вищої освіти складають необхідну звітність, а також фото-, відео- і рекламний матеріал по підприємству, на якому вони проходили організаційно-технологічну практику.

2.13. Орієнтовний тематичний план практики (залежить від місця проходження практики)

№ п/п	Зміст практики	Тривалість практики, днів
1.	Загальне ознайомлення з турпідприємством	1
2.	Організація основних виробничих процесів підприємства	2
3.	Організація роботи підприємства по прийому та обслуговуванню клієнтів, розрахунки з клієнтами	8
3.1	Організація роботи по замовленню путівок	2
3.2	Організація бронювання, прийому та розміщення в готелях та інших місцях проживання	2
3.3	Організація харчування під час подорожей	2
3.4	Організація транспортних перевезень	1
3.5	Організація екскурсійних, анімаційних, інших послуг	1
4.	Оформлення звіту з практики	1
5.	Захист звіту з практики	1
Всього		12

2.14. Зміст практики

1. Загальне ознайомлення з турпідприємством.

Практикант повинен отримати інформацію про:

- назву підприємства;
- форму власності;
- основні напрямки діяльності підприємства за статутними документами;
- місце розташування підприємства, географічні райони, які, здебільшого, відвідуються, що зумовлює особливості ціноутворення на підприємстві.

2. Організація основних виробничих процесів підприємства.

Включає загальне ознайомлення з організацією основних процесів виробництва, просування та надання турпослуг.

Мета: ознайомитись з організацією роботи офісу підприємства. Здобувач вищої освіти знайомиться з роботою офісу. Вивчає:

- обладнання офісу;
- порядок прийому клієнтів;
- пропозиція турпослуг;
- порядок розрахунків (каса, банк, документи)

3. Організація роботи підприємства по прийому та обслуговуванню клієнтів, розрахунки з клієнтами

3.1. Організація роботи по замовленню путівок.

Мета: ознайомитись з методами маркетингових досліджень, які використовує підприємство в своїй діяльності, аналіз партнерських відносин, реалізовані путівки за останній рік.

Здобувач вищої освіти знайомиться з структурою відділу маркетингу. Вивчає:

- методику і порядок складання маршрутів і турів;
- порядок оформлення і зберігання необхідної документації;

3.2 Організація бронювання, прийому та розміщення в готелях та інших місцях проживання

Мета: ознайомитись з системою управління обслуговування гостей у готелі.

Здобувач вищої освіти знайомиться із:

- організацією процесу обслуговування у готелях, надання основних і додаткових послуг, організацією побутового обслуговування, послуг харчування, медичного обслуговування, екскурсійних, культурно-видовищних та спортивно-оздоровчих заходів;
- функціями та обов'язками службовців і працівників готелю щодо надання послуг гостям, їх посадовим інструкціями;
- функціями служби прийому і розміщення, процедурою зустрічі гостей; порядком реєстрації розміщення гостей, особливостями реєстрації туристських груп, видами розрахунків із проживаючими, правилами видачі ключів, охороною грошових коштів, випискою з номера готелю, оплатою рахунка, процедурою від'їзду та ін.

Вивчає:

- правила користування готелями;
- правила внутрішнього розпорядку;
- класи туристського обслуговування;
- організацію послуг, комунікації, види транспортних послуг, критерії оцінки транспортних засобів.

3.3. Організація харчування під час подорожей.

Мета: ознайомитись з системою управління обслуговуванням клієнтів у закладах харчування.

Здобувач вищої освіти *знайомиться* з:

- видами закладів харчування, послугами яких користується турпідприємство при організації подорожей;
- організацією процесу обслуговування у закладах харчування;
- функціями та обов'язками службовців і працівників закладів харчування щодо надання послуг клієнтам, їх посадовими інструкціями;
- функціями служби прийому процедурою зустрічі клієнтів; порядком розміщення гостей; особливостями розміщення туристських груп; видами розрахунків та інше.

Вивчає:

- правила відвідування закладів харчування; правила їхнього внутрішнього розпорядку;

- види надання послуг харчування.

3.4 Організація транспортних перевезень.

Мета: ознайомитись з системою управління обслуговуванням клієнтів при транспортних перевезеннях.

Здобувач вищої освіти *знайомиться* із:

- видами засобів транспортування та класами пасажиро-перевезень;
- організацією обслуговування клієнтів при транспортних перевезеннях.

Вивчає:

- організацію послуг, комунікації, види транспортних послуг, критерії оцінки транспортних засобів.

3.5. Організація екскурсійних, анімаційних та інших послуг.

Мета: ознайомитись з системою управління обслуговуванням клієнтів при наданні анімаційних, екскурсійних та інших послуг.

Здобувач вищої освіти *знайомиться* із:

- видами анімаційних, екскурсійних та інших послуг, які надає турпідприємство при організації турподорожей;
- організацією процесу обслуговування при наданні анімаційних, екскурсійних та інших послуг;
- функціями та обов'язками службовців і працівників, які надають анімаційні, екскурсійні та інші послуги, їх посадовими інструкціями;
- процедурою зустрічі клієнтів; порядком розміщення гостей, особливостями розміщення туристських груп, видами розрахунків та інше.

3. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ З ПРАКТИКИ

3.1. Загальні вимоги

Після закінчення практики здобувачі вищої освіти заповнюють **щоденник** з проходження практики (Додаток Б) та складають **письмовий звіт** (Додаток В) про виконання програми практики.

Письмовий звіт подається керівнику практики від навчального закладу.

Звіт з практики повинен відповідати певним вимогам щодо оформлення. Текст роботи повинен бути надрукований на одній стороні аркуша білого паперу формату А4 (розмір 210x297мм) з використанням шрифтів текстового редактора Word розміру 14 з полуторним міжрядковим інтервалом. Текст повинен мати поля з чотирьох боків аркуша таких розмірів: ліве - 20мм, праве - 10мм, верхнє - 20мм, нижнє - 20мм.

Загальний обсяг звіту з практики (без списку використаних джерел та додатків) повинен становити 15-20 сторінок друкованого тексту. Обсяг вступу - 1 сторінка. Обсяг основної частини – 10-15 сторінок. Обсяг висновків – 4-5 сторінок.

Виявлені при оформленні звіту з практики помилки, описки та графічні неточності повинні бути виправлені чорнилом чорного кольору після охайної підчистки чи зафарбовування. Не допускається більше двох виправлень на одній сторінці.

Заголовки структурних частин звіту з практики друкують великими літерами (ЗМІСТ, ВСТУП, ВИСНОВКИ, СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ) і розташовують посередині сторінки. Заголовки параграфів друкують маленькими літерами (крім першої великої) з абзацу. Крапку в кінці заголовка не ставлять. Якщо заголовок складається з двох або більше речень, їх розділяють крапкою. Заголовки питань параграфа друкують маленькими літерами (крім першої великої) з абзацу.

Відстань між заголовком (за винятком питання параграфа) та текстом повинна дорівнювати 2-ом інтервалам.

Не можна вміщувати заголовок у кінці однієї сторінки, а текст починати з іншої. Новий параграф допускається починати на тій же сторінці, на якій закінчився попередній, за умови, що на ній поміститься 2-3 рядки тексту.

Останній етап завершення звіту з практики - її зовнішнє оформлення. Аркуші роботи вирівнюють по правому та нижньому краях та прошивають.

Закінчений звіт з практики подається на кафедру для перевірки і захисту керівнику практики.

3.2. Нумерація

Сторінки мають бути пронумеровані в правому верхньому куті арабськими цифрами без знака № та крапки в кінці. Список джерел та додатки також включаються в загальну нумерацію.

На титульному листі нумерація не проставляється, але вони включаються в загальну нумерацію сторінок.

Такі структурні частини курсової роботи як ЗМІСТ, ВСТУП, ВИСНОВКИ, СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ не мають порядкового номера.

Кожен параграф має порядковий номер, наприклад:

1. Загальне ознайомлення з турпідприємством.

Питання параграфа нумерують у межах параграфу. Номер питання параграфа складається з порядкового номера параграфа та номера питання, наприклад: 1.3. (третє питання другого параграфа). В кінці номера параграфа чи питання повинна стояти крапка.

Ілюстрації і таблиці слід розміщувати відразу після посилання на них у тексті роботи.

Ілюстрації позначають словом «Рис.» і нумерують послідовно в межах параграфа. Номер ілюстрації повинен складатися з номера параграфа і порядкового номера ілюстрації, між якими ставиться крапка. Наприклад: Рис.1.2 (другий рисунок першого параграфа). Номер ілюстрації, її назва і пояснювальні підписи розміщують послідовно під ілюстрацією.

Таблиці також нумерують послідовно в межах параграфа. Номер таблиці повинен складатися з номера параграфа і порядкового номера таблиці, між якими ставиться крапка. Наприклад: Таблиця 1.2 (друга таблиця першого параграфа). Надпис Таблиця із зазначенням номера розміщують у правому верхньому куті над заголовком таблиці.

Якщо таблиця не вміщується на одній сторінці, можна перенести її на іншу; у такому випадку вертикальні рядки (графи) під заголовками таблиці слід пронумерувати, а на наступній сторінці замість заголовка в правому верхньому куті пишеться Продовж. табл.1.2.

Формули нумерують послідовно в межах параграфа. Але нумерувати слід лише ті формули, на які є посилання в подальшому тексті. Номер формули повинен складатися з номера параграфа і порядкового номера формули в параграфі, між якими ставиться крапка. Нумери формул пишуть біля правого поля аркуша на рівні відповідної формули в круглих дужках, наприклад: (3.1) (перша формула третього параграфу).

3.3. Ілюстрації, таблиці і формули

Рисунки чи таблиці повинні відповідати тексту. Вони розміщуються по тексту після першого згадування про них на цілому аркуші або його частині та мають окрему порядкову нумерацію (в межах параграфу). При цьому ілюстрації чи таблиці слід розміщати так, щоб їх можна було розглядати без повороту або з поворотом за часовою стрілкою. Не рекомендується поміщати в роботу рисунки чи таблиці, розмір яких перевищує стандартний формат (210x297мм). Усі частини таблиць і рисунків виконуються в одному кольорі, всі лінії мають бути однієї товщини.

На одній сторінці може розміщуватись декілька ілюстрацій чи таблиць, але вони обов'язково повинні бути розділені текстом. Не допускається розрив речення таблицею.

Кожний рисунок повинен мати підрисунковий підпис. Який зазвичай має такі основні елементи:

- найменування графічного чи іншого сюжету, що позначається скороченим словом "Рис.";
- порядковий номер ілюстрації;
- тематичний заголовок ілюстрації, що містить текст із якомога стислою характеристикою зображеного;
- експлікацію, яка будується так: деталі сюжету позначають цифрами, що виносять у підпис, супроводжуючи їх текстом.

Цифровий матеріал, поданий у динаміці, краще подати у вигляді графіків і побудувати їх так, щоб не було великих вільних ділянок. Написи на осях графіка повинні бути короткими і не виходити за межі координатної сітки. На них обов'язково мають бути позначення величин і відповідних розмірів у прийнятих скороченнях.

Цифровий матеріал подають, як правило, у вигляді таблиць. Кожна таблиця повинна мати назву (заголовок), який розміщується симетрично над таблицею та наводиться жирним шрифтом, і порядковий номер, що вказується в правому верхньому куті над заголовком. Номер таблиці повинен складатися з номера параграфа і порядкового номера таблиці, між якими ставиться крапка, наприклад: таблиця 1.2 (друга таблиця першого параграфа). Слово «таблиця» і заголовок пишуть з великої літери і не підкреслюють.

Складаючи таблицю, необхідно врахувати таке:

- цифри, що вносяться в таблицю, повинні мати однаковий ступінь округлення (одиниці фізичних величин);
- якщо текст у графі таблиці складається з одного слова, то при повторенні його можна замінити лапками, якщо ж з двох і більше слів, то при першому повторенні замінюють виразом «те саме», а далі - лапками;
- замінювати лапками повторення цифр не дозволяється;
- якщо цифрові або інші дані в якомусь рядку таблиці не подають, то в ньому ставлять прочерк;
- якщо параметри, що входять до таблиці, мають однакову одиницю виміру (грн., см тощо), то її розміщують над таблицею;
- цифри в графах таблиці повинні ставитися так, щоб вони у всій графі розташовувались одна під одною;
- якщо таблиця не вміщується на одній сторінці, можна перенести її на іншу; у такому випадку вертикальні рядки (графи) під заголовками таблиці слід пронумерувати, а на наступній сторінці замість заголовка в правому верхньому куті пишеться: Продовж. табл.1.2.

Зразок побудови таблиці

Таблиця (номер)

Головка		Назва таблиці				Заголовки граф Підзаголовки граф
Рядки (показники)						

Боковик (заголовки рядків) Графи (колонки)

При використанні формул необхідно дотримуватись певних правил. Великі, громіздкі та нумеровані формули, розміщують на окремих рядках. Нумерувати слід лише ті формули, на які є посилання в подальшому тексті. Нумери формул пишуть арабськими цифрами біля правого поля аркуша на рівні відповідної формули в круглих дужках, наприклад: (3.1) (перша формула третього параграфу).

Пояснення значень символів і числових коефіцієнтів слід наводити безпосередньо під формулою в тій послідовності, в якій вони наведені у формулі. Значення кожного символу та числового коефіцієнта треба подавати з нового рядка. Перший рядок пояснення починають зі слова “де” без двокрапки.

Формули повинні бути відокремлені від тексту. Вище і нижче кожної формули залишають інтервал, що становить не менше одного рядка.

Загальне правило пунктуації в тексті з формулами таке: формула входить до речення як його рівноправний елемент. Тому в кінці формул і в тексті перед ними розділові знаки ставлять відповідно до правил пунктуації.

4. Порядок захисту звітів з практики.

У встановлені терміни звіт про результати проходження організаційно-технологічної практики, щоденник організаційно-технологічної практики з відгуком керівника туристичного підприємства, завірені підписом та печаткою, передаються на кафедру для перевірки та оцінки керівником від інституту.

Здобувачі вищої освіти звітують про проходження практики перед комісією, призначеною завідуючим кафедрою, до складу якої входять керівники практики від кафедри. Комісія приймає звіт у здобувачів вищої освіти на базах практики в останні дні її проходження або в університеті протягом перших трьох днів після закінчення практики. Оцінка за практику вноситься до заліково-екзаменаційної відомості і індивідуального навчального плану здобувача вищої освіти за підписами членів комісії.

Звіт оцінюється за національною, 100-бальною та шкалою ECTS.

Оцінка з організаційно-технологічної практики прирівнюється до оцінки з теоретичного навчання і враховується при підведенні підсумків загальної успішності здобувачів вищої освіти.

У разі незахисту організаційно-технологічної практики здобувачу вищої освіти дається обмежений термін на усунення недоліків і представлення належної звітності.

Кращі звіти презентуються та обговорюються на підсумковій конференції за результатами організаційно-технологічної практики.

Список рекомендованої літератури

Основна література:

1. ГОСТ 28681.4-95 Межгосударственный стандарт. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц. Київ: Держстандарт, 1995.
2. ГОСТ 30335-95 Межгосударственный стандарт. Услуги населению. Термины и определения. Київ: Держстандарт, 1995.
3. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.
4. Порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 8 лютого 1995р № 108. *Торговельна діяльність в Україні. Бюлетень законодавства і юридичної практики України.* – 2002. - № 11. – С. 93-102.
5. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. Київ: Держстандарт, 2004.
6. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Київ: Держспоживстандарт України, 2004.
7. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Київ: Держспоживстандарт України, 2004.
8. ГОСТ 30523-97. Услуги общественного питания. Общие требования. Киев, 1998.
9. ГОСТ 30524-97. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу. Киев, 1998.
10. ДСТУ 3862-99 Державний стандарт України. Громадське харчування. Терміни та визначення. Київ: Держстандарт України, 1999.
11. ДСТУ ISO 9004-2-96. Державний стандарт України. Управління якістю та елементи системи якості. Частина II. Настанови щодо послуг. *Послуги в Україні. Нормативні документи: Довідник.* Львів: НІЦ „Леонорм” 1999. – С. 275-294.

Додаткова література

1. Bryson John R., Daniels Peter W. The Handbook of Service Industries. Edward Elgar Publishing, 2007. 512 p.
2. Алексеенко Л. М., Божук Т. І., Брич В. Я. Організація туризму. Тернопіль: ТНЕУ, 2017. 448 с.
3. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. К.: ЦУЛ, фірма “Інкос”, 2017. 280с.
4. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. К.: ЦУЛ, 2017. 342 с.
5. Баженова С.Е. Основы туроперейтингу. Кам'янець-Подільський: Кам'янець-Поділ. нац. ун-т ім. Івана Огієнка, 2016. 187 с.
6. Брич В. Я. Туроперейтинг. Тернопіль: ТНЕУ, 2017. 439 с.
7. Влащенко Н.М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі: навч. посіб. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
8. Галасюк С.С. Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства. Київ: Гуляєва В. М., 2019. 202 с. :
9. Галасюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2016. 247 с.
10. Григор'єва Л.В. Журба І. Є., Матюх С. А. Маркетинг туризму та реклама. Хмельницький : ХНУ, 2018. 218 с.
11. Давидова О.Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. 447 с.

12. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
13. Давидова О.Ю., Полстяна Н. В. Організація в ресторанному господарстві (виробництво) Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2017. 330 с.
14. Дьяченко О.Н., Полесская О.П. Организация специальных видов туризма. Учебное пособие. Брянск: БГУ, 2017. 170 с.
15. Капліна Т. В. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії. Полтава: ПУЕТ, 2018. 356 с.
16. Ковешніков В.С., Матвієнко А. Т., Разметова О. Г. Організація готельно-ресторанного господарства. Київ: Ліра-К, 2018. 563 с.
17. Ларіна Я. С. Маркетинг міжнародного туризму. Херсон: Гельветика, 2018. 411 с.
18. Маркетингові інновації в освіті, туризмі, готельно-ресторанній, харчовій індустрії та торгівлі: колект. монографія. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 174 с.
19. Меєр, Д. Прошу до столу: як працює ресторанний бізнес. Київ: Наш формат, 2019. 344 с.
20. Миськів Г. В. Удуд І. Р., Паук О. Є. Організація готельного господарства. Львів: Растр-7, 2017. 179 с.
21. Михайліченко Г. І. Туроперейтинг. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т , 2018. 304 с.
22. Михайліченко Г.І. Організація туристичних подорожей. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. 391 с.
23. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. К.: Центр учбової літератури, 2017. 584 с.
24. Плотникова В.С., Заикина Е.Н. Организация обслуживания в семейном туризме. Петрозаводск: Изд-во Петрозаводский государственный университет (ПетрГУ), 2018. 50 с.
25. Теоретико-практичні підходи до ефективного функціонування ринку готельно-ресторанних послуг: стан, проблеми, тенденції: кол. монографія. Київ: Ліра-К, 2018. 419 с.
26. Школа І.М., Корольчук О. П. Менеджмент туризму. Чернівці: Книги-XXI, 2011. 463 с.

Додаток А

Форма № Н-7.04

Надсилається у вищий навчальний заклад не пізніше як через три дні після прибуття здобувача вищої освіти на підприємство (організацію, установу) /початку практики/

ПОВІДОМЛЕННЯ

здобувач вищої освіти Чернігівського національного технологічного університету

_____ (прізвище, ім'я, по батькові)

_____ (курс, інститут, факультет (відділення), напрям підготовки (спеціальність))

прибув „___” _____ 20__ року до _____ (назва підприємства, організації, установи)

і приступив до практики. Наказом по підприємству (організації, установі) від „___” _____ 20__ року № _____ здобувач вищої освіти _____

зарахований на посаду _____ (штатну, дублером, штатну роботу, практикантом)

_____ (штатні посади назвати конкретно)

Керівником практики від підприємства (організації, установи) призначено

_____ (посада, прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник підприємства (організації, установи)

(підпис) _____ (посада, прізвище, ім'я, по батькові)

Печатка (підприємства, організації, установи) _____ “___” _____ 20__ року

Керівник практики від Чернігівського національного технологічного університету

_____ (назва кафедри)

(підпис) _____ (посада, прізвище, ім'я, по батькові)

_____ “___” _____ 20__ року

ЩОДЕННИК ПРАКТИКИ

(вид і назва практики)

здобувача вищої освіти _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

ІНІ _____

Кафедра _____

Освітній ступінь _____

спеціальність _____

(назва)

_____ курс, група _____

Здобувач вищої освіти _____
(прізвище, ім'я, по батькові)

прибув на підприємство, організацію, установу _____

Печатка
підприємства, організації, установи „___” _____ **20__ року**

(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи) (підпис)

Вибув з підприємства, організації, установи _____

Печатка
Підприємства, організації, установи “___” _____ **20__ року**

(підпис) _____
(посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

**Висновок керівника практики від Чернігівського національного технологічного
університету про проходження парктики**

Дата складання заліку «__» _____ 20__ року

Оцінка:

за національною шкалою _____

(словами)

кількість балів _____

(цифрами і словами)

За шкалою ECTS _____

Керівник практики від кафедри Чернігівського
національного технологічного університету

(підпис)

(прізвище та ініціали)

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІГІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ЗВІТ

про виконання програми організаційно-технологічної практики

здобувача вищої освіти _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

групи _____

спеціальність _____

спеціалізація _____

кваліфікаційний рівень _____

база практики _____

(повна назва)

**Керівник практики
від бази практики**

Керівник практики від кафедри

(посада, прізвище, ініціали)

(посада, прізвище, ініціали)

Остання сторінка звіту

Відгук і зауваження керівника практики

(текст відгуку)

