



PROGRAM PRAKTYK
TURYSTYKA I REKREACJA (STUDIA I STOPNIA)
MODUŁ SPECJALNOŚCIOWY: Organizacja i zarządzanie w turystyce i rekreacji
Praktyka I: rok I / semestr 2 (480 godzin)

Celem praktyki I jest zapoznanie z funkcjonowaniem podmiotów działających w sektorze turystyki i rekreacji oraz poznanie zasad organizacji pracy, obsługi klienta i współpracy międzyinstytucjonalnej w branży turystycznej.

1. Biuro podróży / przedsiębiorstwo turystyczne

1. Zapoznanie z przepisami BHP obowiązującymi w instytucji turystycznej.
2. Zapoznanie z zasadami ochrony przeciwpożarowej oraz procedurami ewakuacyjnymi.
3. Zapoznanie z regulaminem pracy oraz strukturą organizacyjną biura podróży.
4. Poznanie zasad organizacji i obsługi turystyki krajowej.
5. Poznanie zasad organizacji i obsługi turystyki zagranicznej.
6. Poznanie procedur związanych z przygotowaniem oferty turystycznej (wycieczki, wczasy, wyjazdy grupowe).
7. Poznanie organizacji pracy w biurze podróży oraz podziału obowiązków między pracownikami.
8. Zapoznanie z etapami obsługi klienta – od pierwszego kontaktu do finalizacji sprzedaży.
9. Poznanie całokształtu działania biura podróży ze szczególnym uwzględnieniem świadczonych usług dodatkowych (ubezpieczenia, transfery, bilety lotnicze).
10. Poznanie rynku usług turystycznych oraz głównych touroperatorów działających w Polsce.
11. Analiza sezonowości w turystyce oraz specyfiki ofert letnich i zimowych.
12. Poznanie najważniejszych regionów turystycznych w Polsce i za granicą.
13. Zapoznanie z bazą noclegową, gastronomiczną i transportową wykorzystywaną w turystyce.
14. Poznanie zasad zagospodarowania turystycznego regionów.
15. Korzystanie z map, przewodników, folderów reklamowych, katalogów oraz cenników.
16. Korzystanie z rozkładów jazdy oraz wyszukiwarek połączeń lotniczych, kolejowych i autokarowych.

17. Zapoznanie z obsługą komputera w zakresie systemów rezerwacyjnych i sprzedażowych.
 18. Porównywanie ofert turystycznych pod względem ceny, standardu i zakresu świadczeń.
 19. Zapoznanie z obsługą central telefonicznych, urządzeń biurowych oraz obiegiem dokumentów.
 20. Kształtowanie kultury obsługi klienta zgodnie z zasadami savoir-vivre, etyki zawodowej oraz budowanie pozytywnego wizerunku firmy.
-

2. Sektor organizacji turystycznych

(Regionalne i Lokalne Organizacje Turystyczne, organy administracji rządowej i samorządowej – wydziały promocji i turystyki, stowarzyszenia, fundacje, media branżowe)

1. Poznanie struktury organizacyjnej jednostki oraz zakresu obowiązków poszczególnych działów.
 2. Zapoznanie z podziałem kompetencji i odpowiedzialności pracowników.
 3. Poznanie podstaw prawnych regulujących działalność organizacji turystycznych.
 4. Zapoznanie z dokumentacją statutową oraz regulaminami wewnętrznymi jednostki.
 5. Poznanie zasad finansowania działalności organizacji turystycznych (dotacje, projekty, środki własne).
 6. Współpraca z przedstawicielami branży turystycznej (hotelami, restauratorami, przewoźnikami, biurami podróży).
 7. Udział w kontaktach z lokalnymi przedsiębiorcami działającymi w sektorze turystyki.
 8. Zapoznanie z zasadami tworzenia i aktualizacji bazy danych partnerów turystycznych.
 9. Poznanie procesu inicjowania nowych produktów turystycznych (analiza potrzeb rynku, planowanie oferty).
 10. Udział w opracowywaniu materiałów promocyjnych (foldery, plakaty, treści internetowe).
 11. Zapoznanie z działaniami marketingowymi i promocyjnymi regionu (media społecznościowe, kampanie reklamowe, targi turystyczne).
 12. Udział w organizacji imprez kulturalnych i wydarzeń promujących region.
 13. Współpraca przy koordynacji wydarzeń lokalnych oraz obsłudze uczestników.
 14. Poznanie zasad współpracy z instytucjami samorządowymi i edukacyjnymi
-

3. Sektor atrakcji turystycznych

(parki narodowe, rezerваты przyrody, muzea, galerie, miejsca historyczne, zabytki, parki rozrywki, festiwale, ośrodki sportowo-rekreacyjne)

1. Poznanie struktury organizacyjnej oraz schematu funkcjonowania jednostki.
2. Zapoznanie z podziałem obowiązków i zakresem odpowiedzialności pracowników.
3. Poznanie zasad organizacji pracy oraz obiegu dokumentów w jednostce.
4. Udział w bieżących zadaniach administracyjnych i organizacyjnych.
5. Współpraca z przedstawicielami branży turystycznej (biura podróży, hotele, przewoźnicy).
6. Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów z uczelniami oraz szkołami w zakresie współpracy edukacyjnej.
7. Współdziałanie z jednostkami samorządu terytorialnego przy realizacji projektów turystycznych.
8. Poznanie innych usług turystycznych i paraturystycznych świadczonych przez jednostkę (informacja turystyczna, przewodnictwo, organizacja wydarzeń).
9. Zapoznanie z zasadami świadczenia usług dodatkowych, w tym noclegowych i gastronomicznych.
10. Poznanie standardów obsługi klienta korzystającego z usług noclegowych i gastronomicznych.
11. Udział w obsłudze ruchu turystycznego – udzielanie informacji odwiedzającym.
12. Pomoc w organizacji pobytu turystów indywidualnych i grup zorganizowanych.
13. Współdziałanie w przygotowywaniu materiałów informacyjnych dla turystów.
14. Zapoznanie z zasadami rozwiązywania problemów i reklamacji zgłaszanych przez turystów.
15. Kształtowanie umiejętności komunikacyjnych i profesjonalnej obsługi turysty zgodnie z zasadami etyki zawodowej.

4. Sektor promocji i informacji turystycznej

(wojewódzkie i lokalne centra informacji turystycznej, punkty IT, multimedialne punkty informacyjne)

1. Poznanie systemu informacji turystycznej w Polsce oraz jego struktury organizacyjnej.
2. Zapoznanie z pojęciem „informacja turystyczna” oraz jej znaczeniem w obsłudze ruchu turystycznego.
3. Poznanie funkcji i celów działalności punktów informacji turystycznej.

4. Analiza segmentacji odbiorców korzystających z systemu informacji turystycznej (turyści krajowi, zagraniczni, grupy zorganizowane, turyści indywidualni).
5. Zapoznanie z rolą zleceniodawców usług turystycznych w procesie organizacji i obsługi wyjazdów.
6. Poznanie zakresu obowiązków kierowników wycieczek, pilotów, przewodników turystycznych oraz touroperatorów.
7. Poznanie zakresu działania jednostki organizacyjnej informacji turystycznej (IT).
8. Zapoznanie z zadaniami wojewódzkich, powiatowych i gminnych centrów informacji turystycznej oraz lokalnych punktów IT.
9. Poznanie zasad współpracy między jednostkami systemu informacji turystycznej.
10. Gromadzenie i aktualizowanie informacji dotyczących walorów turystycznych regionu.
11. Przetwarzanie i katalogowanie danych dotyczących zagospodarowania turystycznego oraz produktów turystycznych.
12. Udzielanie informacji turystycznej klientom indywidualnym i grupowym w formie bezpośredniej, telefonicznej i elektronicznej.
13. Przygotowywanie oraz dystrybucja materiałów informacyjnych (mapy, foldery, katalogi).
14. Zapoznanie z zasadami promocji regionu poprzez system informacji turystycznej.
15. Kształtowanie wysokiej kultury obsługi klienta w punktach informacji turystycznej zgodnie z zasadami etyki zawodowej i savoir-vivre.

mgr Agnieszka Szewczyk

Kierunkowy Opiekun ds. praktyk studenckich