**PROGRAM PRAKTYK DLA STUDENTÓW II ROKU KIERUNKU
TURYSTYKA I REKREACJA**

 Zaleceniem programu praktyk jest aby praktykanci mogli kształtować własne umiejętności, zgodnie z przyjętym profilem zawodowym studenta na Uniwersytecie Przyrodniczym w Lublinie analogicznie do kierunku studiów „Turystyka i rekreacja”.

Głównym celem praktyki studenckiej jest połączenie nabytej wiedzy teoretycznej z jej praktycznym zastosowaniem oraz zdobycie umiejętności pracy w zespole przy wykonywaniu zadań związanych z turystyką i rekreacją . Student powinien interesować się wszystkim, cokolwiek dzieje się w miejscu odbywania praktyki, włączając się czynnie w życie i działalność zakładu pracy oraz pracować na wszystkich dostępnych stanowiskach.

**I Biura podróży**

* Zapoznanie się z organizacją i obsługa turystyki krajowej i zagranicznej,
* Poznanie organizacji pracy w biurach podróży,
* Zdobycie umiejętności korzystania z map, przewodników, folderów, cenników, rozkładów jazdy itp.
* nabycie umiejętności obsługi komputera w zakresie prowadzenia rezerwacji, sprzedaży, porównywania ofert i cenników itp.,
* nabycie umiejętności prowadzenia korespondencji zawodowej i protokołowania oraz wykonywania czynności biurowych, umiejętności obsługi central telefonicznych, telefaksu, znajomości podstaw informatyki i obsługi komputera oraz nowoczesnych urządzeń elektronicznych stosowanych w biurach podróży,
* pozyskanie wiedzy o regionach turystycznych i geografii Europy ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki wypoczynku letniego i zimowego,
* pozyskanie wiedzy o regionach turystycznych i geografii Polski, ze szczególnym uwzględnieniem regionu zamieszkania,
* poznanie rynku usług turystycznych i marketingu,
* poznanie strategicznego planowania rynku, badania rynku, przewidywania popytu i jego znaczenia w kreowaniu usług, jakości usług, umiejętności oceny konkurencyjności oraz nowych możliwości rynkowych, umiejętność prowadzenia biura podróży na własny rachunek,
* pozyskanie wiedzy o bazie materialnej turystyki i zasadach zagospodarowania turystycznego,
* poznanie całokształtu działania biura podróży ze szczególnym uwzględnieniem świadczonych usług,
* poznanie problematyki ubezpieczeń-NNW, OC, KL i inne,
* poznanie rachunkowości zawodowej, rachunku ekonomicznego, kalkulacji i analizy kosztów
* poznanie warunków pracy kierowców autokarów i przepisów z nią związanych,
* nabycie umiejętności formułowania zgłoszenia, umowy uczestnictwa,
* nabycie umiejętności kalkulowania i organizacji wycieczki autokarowej i samolotowej,
* nabycie umiejętności prowadzenia sprzedaży agencyjnej,
* nabycie umiejętności sporządzenia kompleksowej oferty turystycznej,
* nabycie umiejętności układania tras i programów wycieczek dla dorosłych,
* nabycie umiejętności układania tras wycieczek, programów obozów i kolonii dla dzieci,
* nauka komunikatywności i otwartości na drugiego człowieka,
* zdobycie umiejętności nawiązywania kontaktów z ludźmi,
* nauka współpracy i współdziałania w zespole,
* poznanie sylwetki zawodowej specjalisty obsługi ruchu turystycznego, agenta biura podróży, przewodnika, pilota wycieczek oraz rangi społecznej zawodu,
* zapoznanie się z elementami psychologii interesanta, kultury jego obsługi, zasadami savoir-vivre,
* poznanie kompleksowej obsługi klienta i techniki pracy w biurze,
* nabycie umiejętności biegłego posługiwania się dwoma językami obcymi, znajomości słownictwa zawodowego w tych językach,
* nabycie umiejętności korzystania z aktów prawnych i ich interpretacji,
* poznanie przepisów prawnych związanych z organizacją ruchu turystycznego w kraju i za granicą,
* poznanie elementów prawa pracy

**II Obiekty Hotelarskie**

* systemy rezerwacji i meldowania gości indywidualnych oraz grup,
* dokumentacja recepcji,
* instrukcje, regulaminy, zarządzenia,
* przyjmowanie zamówień, wykonywanie wszystkich czynności związanych z zameldowaniem gości,
* przedłużanie pobytu, skracanie pobytu, zamiana pokoju,
* prowadzenie dokumentacji w zakresie dysponowania miejscami,
* organizacja pracy kasy hotelowej oraz rodzaje dokumentacji,
* organizacja pracy recepcji (schemat organizacyjny, harmonogramy, regulaminy oraz instrukcje odnośnie pracy w recepcji),
* udzielanie informacji – punkt IT, materiały informacyjne,
* organizacja i technika pracy centrali telefonicznej, (wykonywanie zleceń gości, obsługa centrali, poczty elektronicznej),
* kultura obsługi gości,
* współpraca recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi zakładu hotelarskiego,
* przyjmowanie depozytów od gości i prowadzenie wymaganej w tym zakresie dokumentacji,
* organizacja świadczenia różnego typu usług dodatkowych,
* korespondencja dla gościa – zasady postępowania,
* recepcja służby parterowej ( przechowalnia bagażu, utrzymanie ładu i porządku w zakładzie hotelarskim i przed wejściem głównym),
* układ funkcjonalny i komunikacyjny zakładu hotelarskiego, jednostek mieszkalnych, części gospodarczych, pomieszczeń użytku ogólnego,
* wyposażenie jednostek mieszkalnych różnych typów,
* system i technika sprzątania jednostek mieszkalnych, pomieszczeń sanitarnych kolejność czynności przy sprzątaniu,
* narzędzia pracy – środki czystości, dezynfekcja, deratyzacja,
* obieg bielizny hotelowej,
* przepisy BHP. P. póz. – odpowiedzialność za życie i zdrowie gościa,
* postępowanie z rzeczami zagubionymi, pozostawionymi przez gościa lub przez niego zniszczonymi,
* współpraca służby piętrowej z recepcją pralnią działem technicznym, działem administracyjno-gospodarczym,
* stosunek pracowników służby piętrowej do gościa – kultura obsługi,
* pomieszczenia magazynowe środków czystości, bielizny, pościeli, drobnego sprzętu, narzędzi pracy, system prowadzenie magazynu podręcznego,
* regulamin gościa,
* nietykalność rzeczy gości,
* zasady postępowania i udzielania pierwszej pomocy w razie wypadku zaistniałego w części noclegowej zakładu hotelarskiego,
* zapoznanie się z organizacją pracy centrum konferencyjnego,
* udzielanie informacji – materiały informacyjne,
* przyjmowanie zamówień, wykonywanie wszystkich czynności związanych z obsługą gościa biznesowego konferencyjnego,
* prowadzenie dokumentacji w zakresie dysponowania salami konferencyjnymi,
* kultura obsługi gości,
* współpraca z innymi komórkami organizacyjnymi zakładu hotelarskiego,
* obsługa urządzeń audiowizualnych, faxu, poczty elektronicznej itp.

**III Informacja turystyczna**

* system informacji turystycznej
* pojęcie „informacji turystycznej”
* segmentacja korzystających z usług systemu „IT” (turyści oraz mieszkańcy miasta i regionu, animatorzy i promotorzy turystyki, twórcy i potencjalni twórcy produktu turystycznego, potencjalni inwestorzy infrastruktury turystycznej i paraturystycznej, zarządcy atrakcji turystycznych, hotelarze i restauratorzy, zleceniodawcy usług turystycznych, kierownicy wycieczek, piloci i przewodnicy, touroperatorzy, przedstawiciele biur podróży i organizatorzy wycieczek, uczniowie i studenci, osoby zainteresowane turystyką, samorządy terytorialne i gospodarcze, agencje promocji, stowarzyszenia, dziennikarze, autorzy przewodników i inne jednostki współpracujące w zakresie organizacji turystyki i obsługi ruchu turystycznego)
* zakres działania jednostki organizacyjnej „IT”
* zadania jednostki organizacyjnej systemu „IT” (wojewódzkie, powiatowe i gminne centra informacji turystycznej, punkty „IT”,
* gromadzenie bazy danych i przetwarzanie informacji z terenu
* informacja o walorach turystycznych
* informacja o zagospodarowaniu i usługach turystycznych,
* informacjach o produktach turystycznych
* organizacja pracy centrum informacyjnego, punktu „IT”
* kadra i szkolenia
* lokalizacja punktu informacji turystycznej
* oznakowanie
* godziny pracy
* wyposażenie lokalu,
* prowadzenie dokumentacji
* kultura obsługi gości,
* współpraca z samorządem terytorialnym, gospodarczym, stowarzyszeniami, z branżą turystyczną oraz mediami,
* prowadzenie innych usług turystycznych,
* świadczenie usług dodatkowych (np. sprzedaż przewodników, albumów, biletów komunikacji miejskiej itp.),
* kolportaż materiałów promocyjnych i reklamowych,
* działalność wydawnicza.