

UNIwersytet Przyrodniczo-Humanistyczny w Siedlcach

Wydział Nauk Medycznych i Nauk o Zdrowiu

Instytut Nauk o Zdrowiu

PROGRAM PRAKTYKI

kierunek TURYSTYKA I REKREACJA

Studenci kierunku TURYSTYKA I REKREACJA na studiach stacjonarnych pierwszego stopnia są zobowiązani do odbycia praktyk zawodowych w wymiarze 4 TYGODNI, zgodnie ze standardami kształcenia dla kierunku TURYSTYKA I REKREACJA

Istotny element w procesie przygotowania zawodowego studenta KIERUNKU TURYSTYKA I REKREACJA jest praktyka zawodowa, która powinna dać mu możliwość zastosowania i pogłębienia zdobytych wiadomości i umiejętności w rzeczywistych warunkach pracy przedsiębiorstw i instytucji bezpośrednio związanych z turystyką.

CELE PRAKTYKI

1. Przygotowanie przyszłych absolwentów do pracy w różnych zawodach i na różnych stanowiskach w branży turystycznej,
2. Poznanie praktycznych zasad organizacji i działania przedsiębiorstw turystycznych.
3. Poznanie kształtowania turystycznej bazy noclegowej i gastronomicznej oraz świadczenia odpowiednich usług w ramach funkcjonowania przedsiębiorstw hotelarskich.
4. Zapoznanie się z pracą podmiotów świadczących usługi pośrednictwa w turystyce.

5. Zapoznanie się z organizacją imprezy turystycznej i zasadami jej przebiegu na poszczególnych etapach podróży turystycznej.
6. Poznanie organizacji i techniki biurowej w turystyce.
7. Poznanie funkcjonowania i obsługi systemów rezerwacji i informacji turystycznej. Działanie to obejmuje procesy zbierania, gromadzenia, przetwarzania i upowszechniania danych.
8. Poznanie różnych technik i narzędzi w działalności promocyjnej przedsiębiorstw turystycznych.

ZAKRES PRAKTYKI

Praktyka zawodowa studentów kierunku TURYSTYKA I REKREACJA powinna być realizowana w następujących podmiotach gospodarczych działających w turystyce:

- w przedsiębiorstwach świadczących usługi z zakresu obsługi ruchu turystycznego (zwłaszcza w hotelach i innych turystycznych obiektach noclegowych, biurach podróży, przedsiębiorstwach transportu turystycznego),
- w przedsiębiorstwach usług uzdrowiskowych i rekreacyjnych,
- w jednostkach administracji publicznej i jednostkach samorządowych związanych z turystyką lub rekreacją, oraz w instytucjach i organizacjach branżowych zajmujących się upowszechnianiem i organizacją turystyki (np. Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze, Polska Organizacja Turystyki, Polska Izba Turystyki).

Praktyka powinna dać możliwość studentowi zdobycia praktycznych umiejętności w pracy związanej z działalnością w branży turystycznej tj.: tworzenia produktu turystycznego; programowania różnego typu imprez turystycznych (wycieczki, wczasów, konferencji itp.); sporządzania dokumentacji i kalkulacji imprezy (teczka imprezy); sprzedaży usług turystycznych przez systemy rezerwacyjne; realizacji kart kredytowych, czeków i voucherów; sporządzania umów z kontrahentami i z zagranicznymi biurami podróży; rozliczenia imprezy turystycznej; badania rynku; przygotowania oferty reklamowej dla przedsiębiorstw turystycznych.

ORGANIZACJA PRAKTYKI

1. Za organizację i wyszukanie miejsca realizacji praktyki odpowiada student.
2. Student wraz z programem praktyki oraz skierowaniem zgłasza się do przedsiębiorstwa turystycznego lub innej placówki związanej z turystyką lub rekreacją.

3. Za prawidłową realizację programu praktyki, organizację czasu i kontrolę bieżącą wykonywanych czynności odpowiada przyjmujący studenta na praktykę zakład pracy i bezpośredni zwierzchnik praktykanta.
4. Za kontrolę merytoryczną, dydaktyczną oraz kontrolę czasu trwania praktyki odpowiada bezpośredni zwierzchnik praktykanta.
5. Zaświadczenie, opinię i ocenę z realizacji programu przez praktykanta wydaje przyjmujący go na praktykę zakład pracy.

ZALICZENIE

Student odbywający praktykę zobowiązany jest prowadzić DZIENNICZEK PRAKTYK, w którym odnotowuje swoje codzienne czynności, ważniejsze informacje, zapisy analityczne i uwagi swoje i opiekuna praktyki. Ostatniego dnia praktyki student ma obowiązek uczestniczenia w konfrontacji słownej z opiekunem praktyki w celu omówienia zrealizowanego programu praktyki i otrzymania zaświadczenia z oceną.

WYKAZ PODSTAWOWYCH ZADAŃ PRAKTYCZNYCH DO REALIZACJI PRZEZ STUDENTA NA PRAKTYCE ZAWODOWEJ

OBIEKTY HOTELARSKIE

Recepcja - program praktyk: 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) Umiejętności:

prowadzenie dokumentacji recepcji, kulturalna obsługa gości z wykazaniem się znajomością branżowego języka obcego, obsługa urządzeń technicznych, praca na stanowiskach obsługi parterowej, obsługa zaawansowanych systemów recepcyjnych

Część noclegowa - program praktyk: układ funkcjonalny i komunikacyjny zakładu hotelarskiego, jednostek mieszkalnych, części gospodarczych, pomieszczeń użytku ogólnego, wyposażenie jednostek mieszkalnych różnych typów, system i technika sprzątnia jednostek mieszkalnych, pomieszczeń sanitarnych kolejność czynności przy sprzątniu, narzędzia pracy - środki czystości, dezynfekcja, deratyzacja, obieg bielizny hotelowej, przepisy BHP. p. póź. - 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 prowadzenia magazynu podręcznego, regulamin gościa, nietykalność rzeczy gości, zasady postępowania i udzielania pierwszej pomocy w razie wypadku zaistniałego w części noclegowej zakładu hotelarskiego. Umiejętności: posługiwanie się środkami pracy w pomieszczeniu noclegowym, prawidłowe sprzątnie jednostki mieszkalnej, prawidłowe postępowanie w ramach ochrony mienia gościa, kulturalny sposób bycia.

Sala restauracyjna - program praktyk: organizacja pracy na sali restauracyjnej, w bufecie, coctail-barze, itp., obowiązki kierownika sali, kelnerów, bufetowych, barmanów, przygotowanie sali konsumpcyjnej, zapoznanie się z techniką i organizacją pracy przy obsłudze gościa indywidualnego i gościa grupowego, zapoznanie się z techniką podawania i nalewania napojów alkoholowych i bezalkoholowych, organizacja bufetu śniadaniowego i podawanie śniadań, zapoznanie się z techniką podawania dań głównych, przystawek, deserów, zapoznanie się z techniką pracy w bufecie, zapoznanie się z techniką pracy oraz organizacją przyjęć okolicznościowych, cateringowych, plenerowych.

Kuchnia - program praktyk: układ funkcjonalny, urządzenia i wyposażenie kuchni, odpowiedzialność materialna za urządzenia, wyposażenie i surowiec potrzebny do produkcji, podstawowe techniki sporządzania potraw różnego typu, karty robocze, organizacja i technika pracy blokierki i jej współpraca z kelnerami, sposoby rozliczania produkcji i sporządzanie dokumentacji, utrzymanie porządku w kuchni, gospodarka odpadkami, zmywalnia naczyń kuchennych.

Zmywalnia naczyń - program praktyk: wyposażenie w sprzęt zmechanizowany, organizacja pracy i przepisy BHP i p. poź. w zmywalni naczyń, zasady mycia i wyparzania zastawy stołowej, szklanej, sztućców, naczyń platerowych, metalowych itp., gospodarka odpadkami, zasady przechowywania naczyń czystych.

Umiejętności: prawidłowe nakrycie stołu, prawidłowe podawanie i serwowanie potraw i napojów, organizacja przyjęć okolicznościowych, prawidłowe mycie i wyparzanie naczyń, sporządzanie kart roboczych, produkcja potraw różnego typu, przechowywanie naczyń czystych.

Biznes centrum – organizacja imprez konferencyjnych - program praktyk: 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..

Umiejętności: organizacja pracy i prowadzenie dokumentacji dotyczącej wynajmu sal konferencyjnych, kulturalna obsługa gości z wykazaniem się znajomością branżowego języka obcego, obsługa urządzeń technicznych.

Sekretariat i dział administracyjno-gospodarczy - program praktyk: zapoznanie się z pracą sekretariatu, zaznajomienie się z instrukcją kancelaryjną, zapoznanie się z zakresem czynności związanych z przyjmowaniem i wysyłaniem korespondencji, systemem kancelaryjnym, rejestr spraw archiwum, współpraca z wszystkimi działami zakładu hotelowego oraz utrzymywanie porządku na zewnątrz budynku, zasady ewidencji ilościowej i wartościowej środków trwałych i nietrwałych, gospodarka kluczami, właściwe zabezpieczenie przedsiębiorstwa, prowadzenie spraw archiwum

Dział finansowo-księgowy - program praktyk: zapoznanie się z systemami rozliczeń w zakładzie hotelarskim, dokumentacja księgowo-finansowa, planowanie i realizacja płynności finansowej firmy. Umiejętności: obsługa komputera oraz innych urządzeń elektronicznych, przyjmowanie i wysyłanie korespondencji oraz umiejętność redagowania korespondencji zawodowej, praktyczna ewidencja majątku kalkulacja cen usług w zakładzie hotelarskim, zawieranie umów na dostawy, usługi zewnętrzne, sporządzanie analizy ekonomicznej działalności firmy pisani protokołów.

II. BIURA PODRÓŻY Program praktyk: zapoznanie się z organizacją i obsługą

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, umiejętność 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, zaznajomienie 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.

III. OŚRODKI SPORTOWO- REKREACYJNE

Program praktyk: podstawy prawne regulujące działalność placówki, cel i przedmiot działania ośrodka, struktura organizacyjna ośrodka, organizacja pracy ośrodka sportowo-rekreacyjnego”: kadra, lokalizacja placówki, godziny pracy, wyposażenie obiektów, prowadzenie dokumentacji w tym finansowo-księgowej, kultura obsługi klientów, współpraca z branżą turystyczną, jednostkami samorządu lokalnego, gospodarczymi, szkołami, uczelniami itd., prowadzenie innych usług np. turystycznych i paraturystycznych (np. imprez plenerowych, szkoleniowych, integracyjnych) świadczenie usług dodatkowych (np. noclegowych, gastronomicznych), działalność promocyjna i reklamowa, działalność marketingowa. Umiejętności: wiedza na temat funkcjonowania ośrodka sportowo-rekreacyjnego, komunikatywność oraz kultura obsługa klienta, organizacja pracy i współdziałanie w zespole, tworzenia nowych form na aktywność sportowo-rekreacyjną.

IV. ORGANIZACJE, STOWARZYSZENIA, JEDNOSTKI SAMORZĄDU

TERYTORYALNEGO Organizacje i stowarzyszenia pozarządowe działające w zakresie turystyki (ROT-y, LOT-y, PZH, PIT ,PTTK, PTSM i inne) Jednostki samorządu terytorialnego (urzędy marszałkowskie, starostwa powiatowe urzędy miast i gmin oraz instytucje podległe samorządom, np. GOSiR, muzea, instytucje kultury itp.).

Program praktyk: podstawy prawne regulujące działalność organizacji, stowarzyszenia, jednostki samorządu terytorialnego, cel i przedmiot działania, struktura organizacyjna, organizacja pracy instytucji: kadra, godziny pracy, prowadzenie dokumentacji w tym finansowo-księgowej, kultura obsługi klientów, interesantów, współpraca z branżą turystyczną (hotelami, restauratorami, przewoźnikami, biurami podróży itp.), działania edukacyjne i szkoleniowe w zakresie turystyki, działalność promocyjna i reklamowa, działalność marketingowa, pozyskiwanie funduszy z Unii Europejskiej, inicjowanie nowych produktów turystycznych i ich promocja, monitoring i analiza kształtowania się ruchu turystycznego, badania w celu planowania rozwoju ruchu turystycznego, organizacja imprez kulturalnych, działalność wydawnicza i wystawiennicza. Umiejętności: wiedza na temat funkcjonowania organizacji, stowarzyszenia, jednostki samorządu

terytorialnego, komunikatywność oraz kultura obsługa klienta, organizacja pracy i współdziałania w zespole, analiza i planowanie rozwoju turystyki w regionie

V. INFORMACJA TURYSTYCZNA

Program praktyk: 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, samorzady terytorialne i gospodarcze, agencje promocji, stowarzyszenia, dziennikarze, autorzy przewodników, 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”, multimedialne punkty „it”), gromadzenie bazy danych i przetwarzanie informacji z terenu: informacja o walorach turystycznych informacja o zagospodarowaniu i usługach turystycznych informacja 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. Umiejętności: wiedza na temat funkcjonowania systemu informacji turystycznej, komunikatywność oraz kultura obsługa klienta z wykazaniem się znajomością języka obcego, przetwarzanie i klasyfikacja informacji z terenu, organizacja przepływu informacji w terenie.

(pieczęć przedsiębiorstwa)

(miejsowość, data)

Z A Ś W I A D C Z E N I E

Pan(i)

student(ka)

przebywał(a) na praktyce z zakresu TURYSTYKI I REKREACJI w naszym przedsiębiorstwie.....

(biurze) w okresie oddo

W wyniku odbytej praktyki i przeprowadzonej rozmowy kwalifikacyjnej student(ka) otrzymał(a) następujące oceny:

1. za systematyczną realizację programu praktyki
2. za pracę wykonawczą w poszczególnych działach
3. za operatywność i umiejętność kierowania, zarządzania
4. za zdolności organizacyjne i stosunek do wykonywanych obowiązków

Ogólna ocena z praktyki.....

Student(ka) szczególne zainteresowania wykazała w dziedzinie

.....

Opiekun

Dyrektor Kierownik
Przedsiębiorstwa/Biura