



PROGRAMY STAŻY ZAWODOWYCH DLA NAUCZYCIELI PRAKTYCZNEJ NAUKI ZAWODU

Spis treści:

Wstęp.....	2
I. Program staży zawodowych w obiekcie hotelowym	3
II. Program stażu w obiekcie gastronomicznym, np. restauracji.....	10
III. Program stażu w biurze podróży	14



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Wstęp

Mamy przyjemność przedstawić programy staży zawodowych dla nauczycieli praktycznej nauki zawodu uczących przedmiotów związanych z gastronomią, obsługą ruchu turystycznego oraz hotelarstwa.

Programy staży zostały opracowane w ramach projektu edukacyjnego „Nowoczesne programy doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” realizowanego przez Wyższą Szkołę Zarządzania / Polish Open University. Program szkolenia obejmuje trzy bloki tematyczne:

- hotel;
- restaurację;
- biuro podróży.

Zakładamy, iż 40 Beneficjentów Ostatecznych naszego projektu przejdzie 160 godzinny staż w wybranym przedsiębiorstwie spośród hoteli, restauracji oraz biur podróży.

Adresaci szkolenia

Adresatami programu są nauczyciele przedmiotów zawodowych oraz instruktorzy praktycznej nauki zawodu w specjalnościach: turystyka, hotelarstwo i gastronomia z województw: małopolskiego, podkarpackiego, śląskiego, świętokrzyskiego, mazowieckiego i łódzkiego.

Skład zespołu oceniającego:

1. Aneta Noszczyńska
2. Magdalena Bucka
3. Szymon Wolan ()

Publikacja powstała w ramach projektu „Nowoczesny program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Adresaci szkolenia

Adresatami programu są nauczyciele przedmiotów zawodowych oraz instruktorzy praktycznej nauki zawodu w specjalnościach: turystyka, hotelarstwo i gastronomia z województw: małopolskiego, podkarpackiego, śląskiego, świętokrzyskiego, mazowieckiego i łódzkiego.

Publikacja powstała w ramach projektu „Nowoczesny program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



PROGRAM STAŻU W OBIEKCIE HOTELARSKIM

Projekt dotyczy prezentacji wiedzy zgodnie z najnowocześniejszymi standardami zarządzania w obiekcie turystycznym a konkretnie w hotelu sieciowym.

Obejmuje on dwie płaszczyzny. Pierwsza płaszczyzna dotyczy marketingu hotelowego a konkretnie określenie swojej pozycji na rynku oraz pozycji konkurencji, tworzenie konkurencyjnych ofert i ich właściwa promocja czyli skierowanie ich do odpowiedniego segmentu klientów.

Druga płaszczyzna będzie koncentrować się na profesjonalnej obsłudze pozyskiwanych już gości hotelowych oraz działania aby oni nie byli jednorazowymi klientami.

Cele stażu

Głównym atutem stażu jest możliwość zdobycia wiedzy od ekspertów z dziedziny hotelarskiej oraz jej wykorzystanie w praktyce podczas szkolenia. Teoria i praktyka to klucz do sukcesu a więc jest to przesłanka do działania i doskonała szansa na odnalezienie swojej osoby w nowej rzeczywistości.

Celem stażu jest:

- uaktualnienie wiedzy z powyższych dziedzin
- poszerzenie umiejętności zawodowych
- zdobycie wiedzy praktycznej
- zapoznanie się z wysokimi wymogami hotelu sieciowego
- zetknięcie się z realiami i problemami rynku hotelarskiego
- odnalezienie się w nowej rzeczywistości.

Publikacja powstała w ramach projektu „Nowoczesny program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



4. Forma realizacji stażu

Program stażu został ujęty w 160 godzinach działania obejmujących zakres merytoryczny i praktyczny. Projekt jest podzielony na dwa moduły:

a. Marketing w hotelu sieciowym

Staż będzie odbywał się w Dziale Sprzedaży i Marketingu nad którym będzie sprawował pieczę Specjalista ds. Sprzedaży i Marketingu.

Uczestnik stażu będzie miał możliwość zapoznania się z hotelem od strony zaplecza oraz poznania jego struktury organizacyjnej, zdobycia szerokiej wiedzy z zakresu budowania wizerunku firmy, badania rynku, działań marketingowych, aktualnych promocji, stosowanych strategii współpracy oraz wykorzystaniu tych umiejętności w praktyce do tworzenia nowych projektów i ofert marketingowych.

Szkolenie będzie obejmowało 70 godz.

b. Obsługa klienta w hotelu sieciowym

Staż odbywać się będzie na Recepcji przy wsparciu Kierownika Recepcji.

Uczestnik szkolenia będzie mógł zapoznać się z działaniem pracy na recepcji a konkretnie ze znajomością ofert, przyjmowaniem rezerwacji przez wszystkie panele rezerwacyjne, profesjonalnym check-in i check-out, wystawianiem dokumentów płatniczych, pracy na programie rezerwacyjnym, współpracy z innymi działami – głównie housekeepingu i restauracją hotelową, opiekę nad gościem biznesowym jak i zagranicznym w trakcie całego pobytu, dbanie o dobry wizerunek firmy.

Na zdobycie teoretycznych i praktycznych umiejętności jest przeznaczony 90 godz.



Moduł I – Marketing – 70 godz.

- I. Rynek hotelarski i jego analiza – 10 godz.
 - a. informacje ogólne na temat hotelarstwa
 - b. badanie rynku lokalnego
 - c. boarding konkurencji
 - d. badanie ofert konkurencji
- II. Hotel jako jednostka organizacyjna – 10 godz.
 - a. hotel jako podmiot gospodarczy
 - b. forma i struktura organizacyjna
 - c. prezentacja obiektu
- III. Strategia działania i polityka marketingowa – 25 godz.
 - a. polityka cenowa (ceny rack rate, ceny statusowe, ceny dla turystyki indywidualnej i grupowej, ceny dla konferencji)
 - b. polityka rabatowa (pobyty dla stałych klientów, VIPów, dzieci, programy lojalnościowe, vouchery, pobyty complimentary)
 - c. polityka overbookingu i waitlista
 - d. polityka współpracy (procedura rezerwacyjna, gwarancje rezerwacji, warunki anulacji, kredytowanie usług, zaliczki i zadatki)
- IV. Działania marketingowe - 25 godz.
 - a. reklama i promocja
 - b. pozyskiwanie klientów (segmentacja klientów na indywidualnych, corpo, mice, biura podróży, on-liny, portale sprzedażowe)
 - c. przygotowanie ofert (wysoki i niski sezon)
 - d. negocjacje biznesowe
 - e. umowy współpracy (jednostkowe, sieciowe, barterowe)



KAPITAŁ LUDZKI

NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Moduł II - Obsługa klienta – 90 godz.

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



- I. Recepcja – serce hotelu – 10 godz.
 - a. wygląd recepcji i recepcjonisty (elegancja, czystość, porządek, przyjazna atmosfera)
 - b. rola i zadania recepcji (informacyjna, reprezentacyjna, handlowa)
 - c. plan czasu pracy recepcji
 - d. zachowanie i cechy charakteru dobrego recepcjonisty (werbalne i niewerbalne, wysoka kultura osobista, opanowanie w trudnych sytuacjach, umiejętność słuchania i wypowiedzania się w kilku językach, odpowiedzialność i takt)
- II. Skuteczna komunikacja – 10 godz.
 - a. rola komunikacji w hotelu
 - b. komunikacja wewnątrz działami (telefoniczna, e-mailowa, face to face)
 - c. komunikacja pracownik – klient
 - d. przepływ informacji na zewnątrz – bezpłatna reklama
- III. Know how – wykorzystywane programy i systemy obsługiwane na recepcji – 20 godz.
 - a. program operacyjny – Fidelio Suite 8
 - b. system rezerwacyjny – Profi room
 - c. system monitoringu
 - d. system przeciwpożarowy
- IV. Źródła rezerwacji i sposoby ich potwierdzania – 5 godz.
 - a. rezerwacje telefoniczne
 - b. rezerwacje e-mailowe
 - c. rezerwacje przez fax
 - d. rezerwacje przez stronę własną
 - e. rezerwacje przez portale i on-liny
 - f. rezerwacje dokonane przez pośredników
 - g. rezerwacje bezpośrednio w hotelu (walk-in)
- V. Otwarte negocjacje - etapy rezerwacji telefonicznej – 5 godz.
 - a. powitanie

Publikacja powstała w ramach projektu „Nowoczesny program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI

NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

b. Identyfikacja potrzeb

- c. oferta
- d. negocjacje
- e. potwierdzanie i podsumowanie sprzedaży
- f. zamknięcie i pożegnanie

VI. Profesjonalna obsługa gościa – 30 godz.

- a. ogólne zasady rezerwacji
- b. procedury przy check-in (meldowaniu)
- c. opieka nad gościem w trakcie całego pobytu
- d. pomoc w każdej sytuacji
- e. procedury przy check-out (wymeldowaniu)

VII. Obsługa gości specjalnych – 10 h

- a. VIP-y
- b. osoby niepełnosprawne
- c. trudny wymagający klient
- d. dzieci

Efekty stażu

Najważniejszymi efektami uczestniczenia w szkoleniu jest zdobycie wiedzy i doświadczenia na temat profesjonalnego działania w następujących dziedzinach w branży hotelarskiej

- a. prowadzenia obserwacji i analizowania lokalnego rynku hotelarskiego oraz zapotrzebowania klientów na nowe usługi
- b. dokładnej znajomości obiektu, jego wyposażenia, rodzaju świadczonych usług, stosowanych cen i ofert specjalnych
- c. umiejętnej sprzedaży usług hotelowych
- d. kreowania marki – dbanie o pozytywny wizerunek firmy
- e. obsłudze konferencji, szkoleń i imprez specjalnych

Publikacja powstała w ramach projektu „Nowoczesny program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





KAPITAŁ LUDZKI

NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



umiejętności nawiązywania, utrzymywania oraz koordynacji współpracy ze strategicznymi klientami (biurami podróży, firmami, klientami indywidualnymi, portalami rezerwacyjnymi pracującymi w systemie on-line)

- g. opanowania sztuki negocjacji handlowych z klientami dotyczącej warunków realizacji rezerwacji pokoi, sal konferencyjnych, wyżywienia – ustalenie wielkości rabatów, kwot przedpłat, przygotowania dokumentacji niezbędnej do podpisania umów
- h. sporządzania umów handlowych (partnerskich, barterowych) dotyczących zakwaterowania i wszelkich usług towarzyszących pobytowi gości, jak także umów z podwykonawcami, partnerami branżowymi, providerami internetowymi
- i. umiejętności zlecania oraz koordynacja poszczególnych działań podczas realizacji zakontraktowanych usług (osobiste nadzorowanie przebiegu obrad, posiłków, usług dodatkowych)
- j. optymalizacji sprzedaży usług i maksymalizacji dochodów hotelu
- k. profesjonalnej obsługi gości
- l. właściwego zarządzania pokojami (przydzielania pokoju i ceny, wydawania kart pobytu, wydawania kart magnetycznych otwierających drzwi, ustalania formy płatności)
- m. umiejętnej i dokładnej ewidencji gości
- n. sprawnej i uprzejmej obsługi centrali telefonicznej (do trzeciego dzwonka)
- o. przeglądania i zarządzania skrzynką emailową (odpowiadanie na pytania, potwierdzanie rezerwacji)
- p. prawidłowego, zgodnego z przepisami wystawiania faktur VAT dla gości indywidualnych, firmowych i grupowych
- q. właściwej obsługi grup turystycznych (przygotowanie kluczy i lista dla tour leadera, zasady meldowania grupy, zakładanie konta, zakładanie instrukcji rachunkowych) i konferencji (identyfikacja sal konferencyjnych, potwierdzanie ilości osób, potwierdzanie ilości posiłków)



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Po zakończeniu stażu uczestnik będzie wiedział:

- co należy do obowiązków Specjalisty ds. Marketingu
- na czym polega polityka marketingowa
- jak być konkurencyjnym na rynku
- jak efektywnie pozyskiwać i nie tracić klientów
- co to znaczy profesjonalna obsługa gości
- jak wygląda dzień pracy Recepcjonisty
- co to są sezony i segmenty turystyczne
- na czym polega sztuka komunikacji

Po zakończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił:

- analizować rynek i badać konkurencję
- prowadzić skuteczne negocjacje
- efektywnie zarządzać polityką cenową i rabatową
- sporządzać umowy handlowe
- profesjonalnie obsługiwać wszystkie segmenty klientów
- potwierdzać rezerwacje on-line
- obsługiwać program operacyjny i rezerwacyjny
- sporządzać dokumenty płatnicze
- sporządzać raporty wewnętrzne
- obsługiwać komputer z kamerami
- obsługiwać kontrolki przeciw pożarowej

Publikacja powstała w ramach projektu „Nowoczesny program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Cele stażu

Celem praktyki jest uaktualnienie wiedzy nauczycieli z zakresu gastronomii. Jednocześnie zapoznanie się z wewnętrzną strukturą organizacyjną **działu gastronomii** poprzez poznanie zakresu zadań na poszczególnych stanowiskach pracy tego działu. W ramach odbytego stażu nauczyciel będzie mógł zdobyć wiedzę dotyczącą podziału kompetencji między poszczególne jednostki organizacyjne w dziale gastronomii. Odbyty staż umożliwi przekazanie takiej wiedzy uczniom, która zapewni im lepsze przygotowanie do zawodu hotelarza.

Forma realizacji stażu

Realizacja stażu nauczycielskiego w obiekcie hotelowym, dziale gastronomii powinna być poprzedzona zapoznaniem z regulaminem pracy, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej. W czasie stażu oprócz udziału w procesie pracy będą stosowane następujące formy kształcenia: spotkania prowadzone ze specjalistami, ćwiczenia, obserwacje i instruktarze.



II. PROGRAM STAŻU W OBIEKCIE GASTRONOMICZNYM

Przewidywalny czas realizacji zadań: 80 godzin

W trakcie odbywania praktyk nauczyciel powinien:

- zapoznać się z czynnościami wykonywanymi na poszczególnych stanowiskach pracy w kuchni (szef kuchni, kucharz, cukiernik, pomoc kuchenna);
- zapoznać się z zasadami organizowania procesu produkcyjnego;
- poznać sposoby i techniki przygotowywania posiłków w czasie jak najkrótszym, zgodnymi z recepturami i wymaganiami jakościowymi;
- zaznajomić się z maszynami i urządzeniami gastronomicznymi używanymi w zakładzie pracy;
- nauczyć się w jaki sposób przechowywane są surowce, półprodukty oraz dania gotowe (pojemniki, temperatury, separacja, itp.);
- nauczyć się w jaki sposób pracownicy kuchni dbają o czystość pomieszczeń kuchennych;
- nauczyć się zaplanować menu wraz z recepturami dań (w tym deserów);
- poznać sposoby i techniki przygotowywania dań (w tym deserów);
- zapoznać się z wymogami HACCAP;
- poznać system komputerowy stosowany w gastronomii;
- poznać działania związane z organizowaniem przyjęć w hotelu i imprez plenerowych;
- poznać działania związane z przyjęciem reklamacji i zwrotem dań.

Po zakończeniu szkolenia /stażu uczestnik będzie wiedział:

- umieć zaplanować menu wraz z recepturami dań;
- znać sposoby i techniki przygotowywania posiłki w czasie jak najkrótszym, zgodnymi z recepturami i wymaganiami jakościowymi;
- poznać działanie systemu komputerowego stosowanego w gastronomii;
- zastosować różne sposoby przygotowania, układania i dekorowania potraw;
- określić rodzaj i ilość niezbędnych surowców, w tym: artykułów świeżych, artykułów mrożonych, półproduktów, artykułów suchych,



- wiedzieć w jaki sposób przechowywane są surowce, półprodukty oraz dania gotowe (pojemniki, temperatury, separacja, itp.);
- umieć rozpatrywać reklamacje i zwroty;
- wskazać najnowsze trendy w przygotowywaniu przyjęć w hotelu i imprez plenerowych;
- znać rodzaje maszyn i urządzeń gastronomicznych;
- zanalizować zakres prac w kuchni.

DZIAŁ GASTRONOMII – RESTAURACJA

Przewidywalny czas realizacji zadań: 80 godzin

W trakcie odbywania praktyk nauczyciel powinien:

- zapoznać się i stosować się do Ustawy o przeciwdziałaniu alkoholizmowi i wychowaniu w trzeźwości;
- zapoznać się z czynnościami wykonywanymi na poszczególnych stanowiskach pracy w restauracji (kierownik gastronomii, kierownik restauracji, kelner, barman)
- poznać zasady działania systemu sprzedaży stosowanego w restauracji i sposób obsługi gości;
- poznać sposoby rozliczania rachunków i utargów kelnerów i barmanów;
- przygotować dokumenty i rachunki dla działu księgowości;
- poznać menu restauracji, baru, room service'u, zarówno asortyment, jak i ceny, umieć zachęcać do dodatkowych zamówień;
- nauczyć się kontroli jakości obsługi gości restauracji i baru oraz estetyki podawanych dań i napojów;
- poznać sposoby rozliczeń usługi stosownie do szczegółowych procedur (kredyt hotelowy, gotówka, karta, reprezentacja, itp.);
- umieć przeprowadzić kontrolę napojów i alkoholi w barach i magazynach, uzupełnianie stanów magazynowych;
- poznać metody obsługi kelnerskiej;



Po zakończeniu szkolenia /stażu uczestnik będzie wiedział:

- znać zakres organizacji pracy w restauracji;
- znać sposoby i techniki przygotowania sali restauracyjnej na różnego rodzaju przyjęcia;
- wskazać i wykorzystać metody budowania estetyki stołu;
- umieć rozpatrywać reklamacje i zwroty ze strony gości;
- wskazać najnowsze trendy w przygotowywaniu przyjęć w hotelu i imprez plenerowych;
- umieć przeprowadzić inwentaryzację w restauracji i barze;
- poznać działanie systemu komputerowego stosowanego w restauracji i na barze;
- znać procedury obiegu dokumentów w restauracji i barze;
- zanalizować zakres pracy w restauracji i barze;
- doradzać przy wyborze dań i napoi;
- podawać dania i napoje zgodnie z zasadami obsługi.



III. PROGRAM STAŻU W BIURZE PODRÓŻY

Projekt dotyczy szkolenia praktycznego z zakresu organizacji i metod działania biura podróży. Szkolenia będą prowadzone w biurze podróży, gdzie stażyci zdobędą wiedzę o organizacji i działalności biura, a także o świadczonych w nim usługach turystycznych.

Cele stażu

Celem stażu jest podniesienie kwalifikacji i uzupełnienie wiedzy o praktyczne umiejętności. Główny nacisk stawia się, przede wszystkim na wiedzę praktyczną.

Zapoznanie się z :

- specyfiką pracy w biurze podróży
- działaniami marketingowymi organizatora turystyki krajowej i zagranicznej
- organizacją imprez turystycznych
- obsługą sprzedaży imprez turystycznych
- sprzedażą biletów lotniczych i kolejowych

Forma realizacji stażu

Szkolenie trwa 160 godzin i zostało podzielone na 5 modułów: Zajęcia odbywać się będą w biurze podróży gdzie uczestnicy będą mieli bezpośredni kontakt z klientami, dzięki czemu zdobędą doświadczenia praktyczne.

1. Wprowadzenie do branży turystycznej - 40 godzin
2. Zapoznanie się z systemami rezerwacyjnymi doskonalenie umiejętności- 30 godzin
3. Obsługa klientów biura podróży - 60 godzin

Publikacja powstała w ramach projektu „Nowoczesny program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



4. Marketing- 20 godzin

6. Posprzedażowa obsługa klientów - 10 godzin

Taka forma prowadzenia szkoleń, będzie o wiele skuteczniejsza, niż zajęcia teoretyczne. Praca z klientem wymusi ciągle doszkalanie się stażysty w realizacji określonych zadań.

Zarys programu

Moduł I - Wprowadzenie do branży turystycznej (40 godzin)

- zapoznanie się z regulaminem pracy biura i strukturami zarządzania
- prawami i obowiązkami a także zakresem kompetencji poszczególnych pracowników
- organizowanie stanowiska pracy
- stosowanie zasad współpracy w zespole
- obsługą urządzeń i sprzętu znajdującego się w biurze
- zakres świadczonych usług turystycznych
- analiza katalogów współpracujących touroperatorów - szczegółowe
- zapoznanie się z ofertą dostępną na rynku turystycznym
- porównanie oferty konkurencji

Moduł II - Zapoznanie się z systemami rezerwacyjnymi doskonalenie umiejętności (30 godzin)

- zapoznanie się z systemami sprzedaży imprez turystycznych,
- poznanie i wdrożnie w system rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych Amadeus
- zapoznanie się z systemem sprzedaży biletów kolejowych

Publikacja powstała w ramach projektu „Nowoczesny program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Moduł III - Obsługa klientów biura podróży (60 godzin)

- przygotowanie ofert
- analiza potrzeb klientów
- analiza porównawcza ofert współpracujących touroperatorów
- tworzenie oferty last minute
- rezerwacja ofert last minute
- wystawianie dokumentów płatniczych
- dbanie o dobry wizerunek firmy

Obsługa klientów odbywać się będzie przy wsparciu kiedownika Działu Sprzedaży

Moduł IV - Marketing (20 godzin)

- analiza rynku
- badanie konkurencji
- efektywne zarządzanie polityką cenową oraz rabatową (oferte last minute)
- wyszukiwanie potencjalnych klientów
- tworzenie baz danych
- zapoznanie się z prowadzeniem programu lojalnościowego
- dystrybucja katalogów
- współpraca z kontrahentami
- wyszukiwanie nośników reklamy

Moduł V Posprzedazowa obsługa klientów (10 godzin)

- rezygnacje z imprez turystycznych

Publikacja powstała w ramach projektu „Nowoczesny program doskonalenia zawodowego nauczycieli w przedsiębiorstwach” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



- reklamacje
- zmiany w warunkach umowy

Efekty stażu

Po zakończeniu stażu uczestnik będzie wiedział:

- na czym polega praca w biurze podróży
- co należy do obowiązków pracownika biura podróży,
- na czym polega polityka marketingowa,
- jak pozyskiwać klientów,

Po zakończeniu stażu uczestnik będzie umiał:

- wyszukać odpowiednią ofertę, przygotować i przedstawić klientowi,
- dokonać wstępnej oraz finalnej rezerwacji imprezy turystycznej,
- wyszukać, zarezerwować i wystawić bilet lotniczy
- wystawić bilet kolejowy,
- dokonać analizy ofert współpracujących touroperatorów,
- sporządzać dokumenty płatnicze,
- prowadzić skuteczne negocjacje z klientem
- tworzenie baz danych klientów,
- przygotowywanie oferty last minute,
- skuteczne zarządzanie polityką cenową