

## ЗВІТ З ПРАКТИКИ

Практична підготовка: виробнича практика

(вид і назва практики)

Здобувач фахової передвищої освіти Тарбуз Марія Вталівна  
(прізвище, ім'я, по батькові)

Циклова комісія Харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму

Освітньо-професійний ступінь Фаховий молодший бакалавр

Спеціальність 242 Туризм і рекреація

2 курс ТР-23 група

Оцінка: 95/A



ПОСВІДЧЕННЯ ПРО ВІДРЯДЖЕННЯ НА ПРАКТИКУ

Здобувач освіти Тарбуз М.В  
(прізвище, ім'я, по батькові)

Направляється на Виробничу практику  
(вид практики)

до м. Харків Туристична агенція «Favorite Travel Agency»  
(назва населеного пункту) (назва підприємства, організації, установи)

Термін практики: з 03.02. по 01.03 2025 р.  
(включаючи проїзд туди й назад)

Керівники практики від закладу освіти викладач ЦК ХТГРСТР Тюріна Катерина Олександрівна

(посада, прізвище ім'я, по батькові)

Печатка закладу освіти



Завідувач відділення Гібкін Кирило Романович  
(підпис, прізвище, ім'я, по батькові)

Здобувач освіти Тарбуз М.В  
(прізвище, ім'я, по батькові)

прибув на підприємство, організацію, установу

Печатка підприємства, організації, установи "03" лютого 2025 року



Директор Саввіна Христина Борисівна  
( посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

Вибув з підприємства, організації, установи

Печатка підприємства, організації, установи "01" березня 2025 року



Директор Саввіна Христина Борисівна  
( посада, прізвище та ініціали відповідальної особи)

## 1. Календарний графік проходження практики

№ з/п	Назва робіт	Тижні проходження практики				Відмітки про виконання
		1	2	3	4	
1	Ознайомлення здобувачів з програмою практики. Отримання індивідуального та самостійного завдання. Проведення інструктажу з техніки безпеки та охорони праці. Зустріч з базою практики. Оформлення необхідної документації. Ознайомлення з графіком роботи бази практики, розпорядком дня. Ознайомлення з основними принципами кадрової політики підприємства (установи, організації), правами та обов'язками працівників, розподілом обов'язків у підрозділах.	+				<b>Виконано</b>
2	Виконання самостійної роботи		+			<b>Виконано</b>
3	Виконання індивідуальної роботи, підготовка та оформлення звіту з практики			+	+	<b>Виконано</b>

Керівник практики:



(підпис)

**викладач ЦК ХТГРСТ Катерина ТЮРИНА**

(посада, ім'я, прізвище)

## 2. Характеристика підприємства

Favorite Travel Agency належить та керується ФОП Саввіна Христина Борисівна, що діє на підставі Виписки (ідентифікаційний номер фізичної особи 2875914543).

1.1 Форма власності, статус підприємства за розміром - ФОП.

1.2 Організаційно-правова форма - ФОП.

1.3 Установчі документи - виписка з єдиного державного реєстру.

1.4 Ліцензія на право здійснення діяльності – туристичні агенції працюють без ліцензії.

1.5 Організаційна структура підприємства - директор, маркетолог і менеджер по продажам.

1.6 Матеріально-технічна база підприємства – агенція працює онлайн , тому тільки ноутбук , принтер та програми.


1.7 Інноваційні технології підприємства - крипто валюта, можливість вести розрахунки через онлайн-банкінг (відкриті рахунки в банках Monobank та ПриватБанк).


1.8 Кадрове забезпечення підприємства - директор, маркетолог і менеджер по продажам. [1]

## 3. Самостійна робота

**ПРО НАШУ АГЕНЦІЮ**


Ми гарантуємо якісний відпочинок. За роки праці ми придбали багатий досвід в організації турів по всьому світу і готові Вам запропонувати різноманітні маршрути і екскурсійні програми.





**FAVORITE**  
Travel Agency

*ЛАСКАВО ПРОСИМО ДО*





**FAVORITE TRAVEL AGENCY**

61000, вул. Нескорених 7,  
м. Харків, ТРЦ "Караван"

**МИ ПРОПОНУЄМО:**

- Індивідуальні тури
- Групові тури
- Екскурсійні тури
- Морські круїзи
- Тематичні тури

**ЧОМУ ОБИРАЮТЬ FAVORITE TRAVEL AGENCY?**

Професіоналізм і досвід

Наші менеджери мають багаторічний досвід роботи і постійно вдосконалюються, щоб пропонувати вам найактуальніші і найцікавіші подорожі.

**Індивідуальний підхід**



Ми намагаємось запропонувати індивідуальні рішення для кожного, враховуємо ваші побажання і пропонуємо тури які максимально відповідають вашим очікуванням.

**Надійність та безпека**

Ми співпрацюємо тільки з перевіреними постачальниками послуг, щоб гарантувати вам високий рівень сервісу і безпеку. Наша служба підтримки доступна 24/7, щоб надати вам необхідну допомогу.

**ПОДОРОЖ - ЦЕ ЗАВЖДИ ГАРНА ІДЕЯ**

МИ З НЕТЕРПІННЯМ ЧЕКАЄМО МОЖЛИВОСТІ ДОПОМОГТИ ВАМ ВІДКРИТИ ДЛЯ СЕБЕ НОВІ ГОРИЗОНТИ І ЗРОБИТИ ВАШУ ПОДОРОЖ НЕЗАБУТНЬОЮ!

#### 4. Індивідуальне завдання

Розробка програми для туру, під час якого туристи зможуть смакувати місцеві страви, відвідувати фермерські ринки та ресторани з місцевою кухнею.

Доброго дня, ми раді вас вітати в Favorite Travel Agency. Ми допоможемо вам провести незабутній тиждень у Польщі, згідно ваших побажань, де ви матимете можливість відвідати Варшаву, Краків, Познань, Закопане і насолодитись традиційними стравами польської кухні та місцевими напоями та взяти участь у їх приготуванні. Також ви матимете можливість відвідати місцеві ринки та фермерські господарства, продегустувати їх продукцію і ознайомитись з її виробництвом. Звичайно до програми туру будуть включені екскурсії у містах перебування.

Співробітники нашої агенції будуть з вами на зв'язку постійно, щоб, у разі необхідності, відповісти на ваші запитання та надати консультацію та допомогу.

Тур, який ми хочемо Вам запропонувати називається «Гастрономічні шедеври Польщі».

##### День 1

Виліт до Польщі з м. Київ, переліт до Варшави з авіакомпанією Ukraine International Airlines. Трансфер з аеропорту до готелю Sheraton Grand Warsaw Заселення до готелю , реєстрація в готелі, знайомство з гідом. Обід в ресторані при готелі (за бажанням), відпочинок.



Потім на Вас чекає оглядова піша екскурсія по Варшаві. Розпочинається вона з вулиці Краківське передмістя де ви дізнаєтесь про її назву і відвідаєте храми , пройдете слідами Шопена, дізнаєтесь про його перший концерт і про поховання його серця. Також ви побачите де живе і працює президент Польщі. В Старому місті , занурившись в середньовічний колорит ви познайомитесь з легендами міста, а також пройдете по кріпосним стінам і подивитесь на нове місто, якому вже більше ніж 600 років. Потім ви побуваєте на двох оглядових майданчиках : підніметесь на вежу костьолу Святої Анни і на дах міської бібліотеки. Після цього прогулянка набережною Вісли де відкривається чудова панорама історичного центру міста . [2]



Після екскурсії – вечеря в ресторані «Рестарація Делісія Полска»,



де ви скуштуєте блюда традиційної польської кухні – бігос, п'єрогі та журек.

Бігос – це традиційна польська страва на основі м'яса та капусти. Він готується із суміші свіжої та квашеної капусти з додаванням різноманітних м'ясних інгредієнтів, копченостей, сухофруктів та алкоголю. П'єрогі – це польська версія наших вареників. В Польщі їх готували вже в XIII столітті, але тільки на свята. Найчастіше їхня начинка – це картопля та м'який сир. Журек – традиційний польський суп, який готують на заквасці із житнього борошна з додаванням свинячої ковбаси, яєць та овочів. Подають цей ситний, пряний та духмяний суп в свіжому хлібі, який використовують замість тарілки. На вас чекають справжні гастрономічні відкриття. [3]

День 2 Варшава - Смак ринку.

Сніданок в готелі.

Відвідування фермерського ринку, знайомство з місцевими виробниками та дегустація свіжих продуктів.



Після ринку на Вас чекає майстер-клас з приготування традиційних польських п'єрогів (вареників), які популярні у всьому світі (тривалість 2-2,5 години). Наприкінці скуштуєте плоди своєї праці та візьмете додому буклет з рецептами, щоб справити враження на своїх друзів.

Увечері ви відвідаєте Паб «Пияльня горілки і пива»,



де відбудеться знайомство з польськими горілками та наливками. [4]

День 3: Краків - Кулінарна подорож.

Сніданок у готелі.

Поїздка на автобусі до Кракова, під час якої гід розповість Вам історію цього чудового міста і ознайомить з запланованими для вас заходами у цьому місті.

Розташований на півдні Польщі, Краків є одним із найдавніших міст Європи. Він роками слугував столицею і резиденцією королів. Це місто лежить над рікою Віслою – найбільшою з польських річок.

Обід у традиційному ресторані «Під Вавелем»,



де ви скуштуєте краківську теплу закуску – мачанку (це такий собі місцевий бургер, для якого м'ясо маринується за секретною рецептурою приблизно дві доби, потім його тушкують з цибулею і подають у гарячій булці з квашеними огірками та соусом, у який додають червоне вино), фірмовий стейк «Під Вавелем» з трав'яним маслом, та попробуєте чудові десерти на вибір (краківський сирник, фавори, польська шарлотка, торт мазурек, пиріг карпатка), запиваючи ароматною кавою. [5]

Після обіду на вас чекатиме оглядова екскурсія по Кракову, відвідування Вавельського замку та Ринкової площі.



Вечеря у ресторанчику на Ринковій площі «Смачно по-домашньому», в якому можна посидіти за столиком прямо на вулиці і насолодитись стравами місцевої кухні, серед яких смажені ковбаси, найсмачніші картопляні оладки, краківський оселедець з вершками та свіжий хліб. А ще до цих смаколиків пропонується вишнева або айвова настоянка або смачне пиво з місцевих пивоварень. [6]



Повернення до готелю, відпочинок.

День 4: Відвідування Закопане

Сніданок у готелі.

Поїздка автобусом до Закопане, де на вас чекає відкриття гірських пейзажів Татр. Гори Татри – одне з найпопулярніших місць відпочинку у Польщі в будь-яку пору року. Навесні приємно спостерігати за пробудженням природи, влітку – це довгі піші прогулянки, восени виглядають дуже таємничо, коли купаються у тумані, а взимку можна з вітерцем покататись по схилах на лижах. [7]



Обід у Гуральському ресторані в самому центрі Закопане,



де є оглядова тераса з видом на Татри. Вам запропонують чудову місцеву кухню – копчений овечій сир «Осципек» з варенням із журавлини, «Москоле з

бундзою» - це млинці з вареної картоплі з соусом із білих грибів, кислий суп з квашеної капусти з реберцями, картоплею та смаженою цибулею, багато різноманітних м'ясних страв зі свинини та ягнятини, свіжий домашній хліб. [8]

Після обіду ви матимете екскурсію на панораму Губалувка – це витягнутий пагорб у Губалувському передгір'ї, південні схили якого спускаються прямо до Закопане, до якої ви дістанетесь на фунікулері. На вершині відкривається панорама Татрських гір і Закопане, що лежить внизу. Також на вершині ви матимете можливість прогулятись вулицею між сувенірними кіосками, орендувати шезлонги, випити кави, або інші напої у ресторані на ваш вибір.



Вечірній вогнище у корчмі «Жаб'ячий двір». Традиційна вечеря з м'ясом на грилі та сирами з овечого молока, підготовленими на вогні. [9]

Ночівля в готелі «Murowanica» в Закопане.



День 5: Закопане - фермерські продукти

Сніданок у «STRN Bistro Art Cafe». Ця кав'ярня має велику терасу а також наполовину скляні стіни, з якої відкривається чудовий краєвид на місто. Ви зможете посмакувати млинцями з печеними яблуками, вівсянкою з маком, марципаном та вишнею, шоколадним гречаним тортом або круасанами з начинкою на вибір. Також можна замовити і щось більш ситне – різноманітні страви з яєць, сніданки з свіжоспеченим хлібом. Запивати Ваш сніданок рекомендуємо домашніми чаями, або смачною кавою. [10]



Після сніданку на вас очікує екскурсія на агротуристичну ферму, яка знаходиться біля села Бжеги. Її володарка – Пані Янечка, одна з небагатьох жінок-пастухів у Польщі. Саме тут можна ознайомитись з виробництвом справжніх польських сертифікованих сирів, таких як осципек, редиколки, голки, бундз, бринза та жинчиць. Для вас підготовлена оглядова екскурсія по фермі. [10]

Потім ви відвідаєте Музей Осципека. Там Ви дізнаєтесь історію, познайомитесь з вівчарськими традиціями, побачите усі етапи виробництва за традиційним рецептом і навіть зможете зробити осципек самостійно. (Екскурсія триватиме 1,5 години). [11]



Потім ви відвідаєте Котедж Гонсеніців-Собчаків – одну з найцінніших пам'яток народної архітектури в Закопане. Всередині є дві виставкові зали: «Чорна кімната», де представлено повсякденне життя сім'ї з гірської місцевості в другій половині XIX століття, і «Біла кімната» з великою колекцією предметів побуту (картини на склі, кераміка, скульптура, костюми, вівчарський посуд) – загалом близько 400 предметів. [12]

Якщо ви маєте бажання придбати якісь смаколики, завітайте до чудової домашньої крамниці за адресою Закопане, вул. Kasprusie, 62, де на Вас чекає привітна господиня, яка запропонує безліч страв домашнього приготування, традиційні домашні сири і напої.

Наприкінці дня на вас чекає вечера в корчмі «Zarіесек» у самому центрі вулиці Крупувка. Ви насолодитесь традиційними стравами підгальської і старопольської кухні, а також побачите виступ хайленд-бенда с живою музикою.

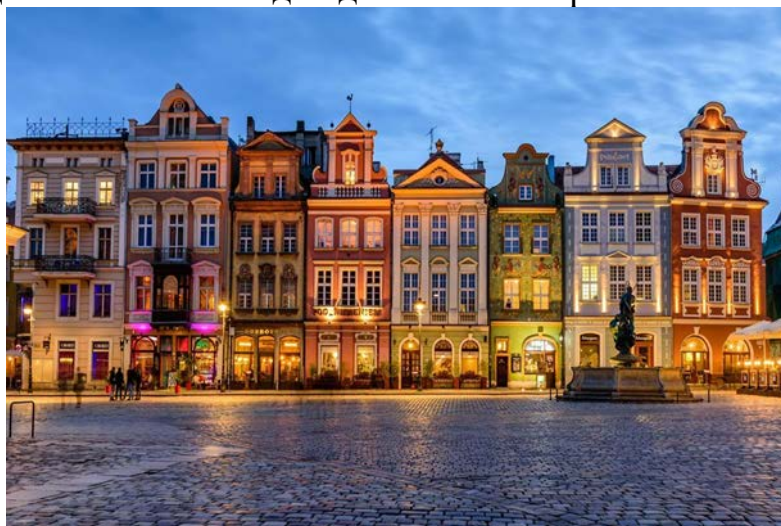


Вам запропонують тарілку регіональних закусок (бунз з помідорами, сир осципек, бринзу, паштет з оленини, сливи загорнуті у бекон, варення з журавлини, свіжі тости з часником), традиційний Горянський борщ (з беконом та салатом, забілений кислим молоком. Подається з картоплею та салом), або традиційний кислий суп з ковбасою та яйцем, або запашний курячий бульйон з локшиною. Також ви скуштуєте смачний салат з помідорів, груші на грилі, листя салату, які посипані смаженими горіхами, приправлені шматочками козячого сиру, трав'яною оливковою олією. До салату подадуть соковиту свинячу відбивну, смажену за оригінальним рецептом. Звичайно на Ваш вибір напої (медова горілка, зубрівка, пиво, домашні фруктово-ягідні наливки). На десерт подадуть пиріг з яблуками, або млинці з домашнім варенням . [13]

Повернення до готелю «Mirowanica» в Закопане.

День 6: Познань - Гастрономічні традиції

Поїздка до Познані. Візит до одного з найстаріших міст Польщі.



Познань – це місто, розташоване на заході Польщі на річці Варта і є адміністративним центром Великопольського воєводства. Це перша столиця польської держави і місце народження сучасної польської нації. Познань – один з найкрасивіших і самобутніх міст Польщі, який також вважається одним із самих багатих та розвинених у державі. [14]

Вас очікує екскурсія по міських ринках Познані з дегустацією місцевих делікатесів, таких як печені булочки з маком (rogale świętomarcińskie) та краківські пироги (obwarzanki krakowskie) - це чудовий спосіб відчути атмосферу міста та познайомитися з його гастрономічною спадщиною.

Ви відвідаєте:

- Ринок Старий (Stary Rynek) - серце Познані, де часто проводяться ярмарки та можна знайти локальних торговців.
- Ринок Jeżycki (Rynek Jeżycki) - один з найбільших ринків у Познані, відомий своїм різноманіттям продуктів, включаючи свіжі овочі, фрукти, м'ясо, сири та випічку.
- Ринок Bernardyński (Rynek Bernardyński) - більш камерний ринок, відомий свіжими продуктами від місцевих фермерів.



Отже, спочатку Ви відвідаєте Ринок Старий (Stary Rynek). Почнете з огляду ринкової площі та її історичних пам'яток. Площа Старого Ринку – це серце міста. З чотирьох сторін її оточують будівлі шляхтичів і іменитих городян. Найкраща прикраса площі – Ратуша, збудована у 1253 році, з портретами польських королів на фасаді. На башті, над годинником, ви побачите фігурки двох козенят, які є символом Познані. В 1651 році їх виробив місцевий майстер для годинника на ратуші, і кожного дня, о 12 годині вони виглядають з віконця і починають битися ріжками. Зараз у приміщенні старої ратуші знаходиться Музей історії міста. Обов'язково зробить фото біля козликів Познані, адже це є символом міста.

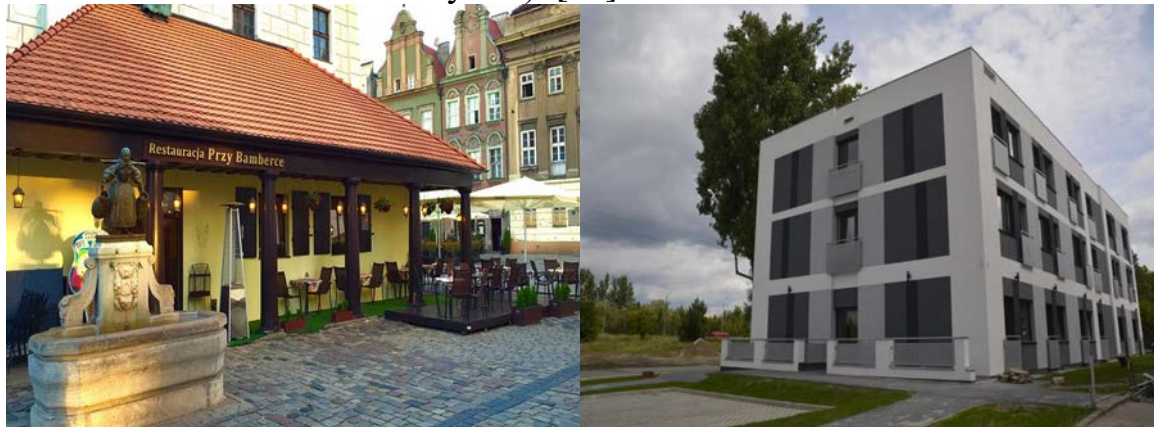
Після цього ви пройдете до павільйонів, де пропонують місцеві сири, ковбаси та традиційну польську випічку. Про відомі польські сири вам вже відомо, ви їх куштували і навіть виготовляли у Закопане і можете купити та скуштувати сири, які вам найбільш до вподоби. А ще Польща славиться багатим розмаїттям ковбасних виробів. Ви зможете скуштувати Лисецьку ковбасу, Краківську, Кабанос, Мисливську, Ялівцеву (ковбаса з додаванням мелених ягід ялівцю), Метка (цю ковбасу коптять за допомогою холодного копчення, зазвичай, її намазують на хліб), Ковбасу по-селянські (дуже смачна і ситна з дуже

великими шматочками м'яса), Білу ковбасу (зазвичай її продають у сирому вигляді), Зельц, Кашанку (кров'яна ковбаса). Крім традиційної польської випічки, обов'язково скуштуйте візитну картку Познані Рогалики святого Мартіна. В жодному іншому місті ви його не скуштуєте, оскільки його автентичність охороняється Євросоюзом. Завдяки своїй формі та листковому тісту вони нагадують круасани, але будьте впевнені – їм немає рівних, якщо мова йде про смак. Весь секрет у начинці – насіння білого маку, ваніль, цукор, горіхи та родзинки. Згідно з легендою, форма рогалика нагадує підкову, втрачену конем Мартіна Турського. Це французький святий, який є покровителем головної вулиці міста Познань. [15] [16]

Потім на Вас чекає Ринок Jeżuski (Rynek Jeżuski). Насолоджуйтесь колоритом цього жвавого ринку, спостерігайте за місцевими жителями та торговцями. Придбайте свіжі місцеві продукти, такі як овочі, фрукти та мед, щоб спробувати їх пізніше. Спробуйте свіжу випічку, таку як *pirog*i (вареники) з різними начинками або *zazanki* (відкриті бутерброди).

Ринок Bernardyński (Rynek Bernardyński). Тут ви зможете поспілкуватись з місцевими фермерами та дізнатись про їхню продукцію. Спробуйте свіжі молочні продукти, такі як сир та йогурт. Придбаєте сезонні фрукти та овочі безпосередньо у виробників.

Після екскурсії по ринках, ви поведете у ресторані «Бамберка», де скуштуєте такі познанські делікатеси, як *Pyry z gzikiem* - картопля з сиром гзік (сир, змішаний з цибулею та сметаною), *Szare kluski*- сірі вареники (картопляні вареники з квашеною капустою), *Kaczka po poznańsku* - качка по-познанські (смажена качка з яблуками, червоною капустою та чорносливом), *sandacz w stylu poznańskim* - судак по-познанські (судак у листковому тісті, з додаванням грибів та невеликої кількості м'яса та соусом). [17]



Ночівля в готелі Meet Poznan Hotel у місті Познань.

День 7: Повернення до Варшави

Сніданок у готелі Meet Poznan Hotel.

Повернення до Варшави.

Ви матимете вільний час. У Вас буде можливість придбати місцеві продукти та сувеніри. Де це можна зробити, вам розкаже гід.



Виселення з готелю.

Трансфер до аеропорту.

Повернення додому.

Такий гастрономічний тур не тільки познайомить вас із смаками польської кухні, але й подарує незабутні враження від культури, традицій та гостинності Польщі.

## ВИСНОВКИ

Під час проходження практики у туристичній агенції Favorite Travel Agency я здобула досвід, який дозволив поглибити теоретичні знання, отримані у коледжі, та застосувати їх на практиці. Я змогла ознайомитися з реальним функціонуванням туристичної агенції, оформленням необхідної документації, ознайомила з правами та обов'язками працівників, розподілом обов'язків, побачила повний цикл обслуговування клієнта. Зараз агенція працює в режимі онлайн, тому спілкування з клієнтами також проходило у онлайн форматі.

Результати, які я отримала під час проходження виробничої практики:

Ознайомила з структурою та роботою туристичного агентства: організаційна структура агенції (в агенції Favorite Travel Agency працюють директор, маркетолог і менеджер з продажів), як проходить взаємодія між працівниками (продажі, бронювання, маркетинг), яку роль відіграє кожний співробітник у забезпеченні якісного обслуговування клієнтів.

Директор туристичного агентства відіграє ключову роль у забезпеченні якісного обслуговування клієнтів, впливаючи на всі аспекти роботи агентства. Директор встановлює стандарти якості обслуговування, яких повинні дотримуватись всі співробітники агентства - від швидкості відповіді на запити клієнтів до професійного надання консультацій та вирішення проблем, розробляє та впроваджує політику обслуговування клієнтів, яка чітко визначає процедури та правила взаємодії з клієнтами на кожному етапі - від первинної консультації до після продажного обслуговування, проводить збір та аналіз інформації про клієнтів, щоб краще розуміти їхні потреби та вподобання. Директор відповідає за підбір та навчання персоналу, який має необхідні знання, навички та особисті якості для забезпечення якісного обслуговування клієнтів, забезпечує регулярне навчання співробітників щодо нових туристичних продуктів, напрямків, технологій та технік обслуговування клієнтів. Здійснює контроль якості обслуговування клієнтів, виявляє та усуває проблеми, вирішує конфлікти та вживає заходи для запобігання їх повторення у майбутньому. Також директор налагоджує та підтримує тісні відносини з готелями, авіакомпаніями, туроператорами та іншими постачальниками послуг, щоб забезпечити найкращі умови для клієнтів, проводить переговори з постачальниками для отримання вигідних умов співпраці, що дозволяє пропонувати клієнтам конкурентоспроможні ціни та якісні послуги, постійно працює над оптимізацією процесів обслуговування, щоб зробити їх більш ефективними та зручними для клієнтів. [18]

Маркетолог проводить дослідження цільової аудиторії, щоб зрозуміти потреби, бажання, очікування та мотивації різних сегментів клієнтів. Він визначає, які типи подорожей користуються найбільшим попитом, які бюджети клієнти готові витратити, які фактори впливають на їх вибір, збирає та аналізує відгуки клієнтів про їх попередні подорожі та про сервіс агенції. Ця інформація допомагає виявити слабкі місця в обслуговуванні та розробити стратегії для їх покращення. На основі аналізу потреб клієнтів, маркетолог бере участь у розробці туристичних продуктів та пакетів, які максимально відповідають їхнім

очікуванню. Це вибір готелів, авіакомпаній, екскурсій та інших компонентів подорожі. Маркетолог відповідає за надання клієнтам чіткої, достовірної та актуальної інформації про туристичні продукти та послуги. Це включає опис маршрутів, умов проживання, цін, правил бронювання та інших важливих деталей. Завдяки діяльності маркетолога, туристичне агентство може краще розуміти своїх клієнтів, пропонувати їм найбільш привабливі пропозиції, а також забезпечувати високий рівень обслуговування на всіх етапах подорожі. [18]

Діяльність менеджера з продажів безпосередньо впливає на задоволеність клієнтів та їхнє рішення знову скористатися послугами туристичної агенції. Менеджер з продажу повинен уважно слухати клієнта, щоб зрозуміти його потреби, побажання, бюджет та очікування від подорожі, на основі отриманої інформації, менеджер повинен надати професійну консультацію, запропонувати найбільш підходящі варіанти відпочинку, враховуючи індивідуальні вимоги клієнта. Для цього менеджер повинен володіти глибокими знаннями про туристичні напрямки, готелі, транспорт, екскурсії та інші послуги, щоб надати компетентну консультацію. Менеджер повинен вміти ефективно використовувати системи бронювання та інші ресурси для пошуку найкращих пропозицій за ціною та якістю, повинен вміти адаптувати стандартні турпакети під індивідуальні потреби клієнта, враховуючи його побажання та бюджет, чітко та зрозуміло пояснювати клієнту умови бронювання, правила оплати та анулювання, а також інші важливі деталі, оперативно відповідати на запитання клієнтів, надавати необхідну інформацію та вирішувати будь-які проблеми, що виникають, допомагає клієнту з оформленням віз, страховок та інших необхідних документів. Менеджер повинен залишатися на зв'язку з клієнтом під час подорожі, щоб вирішувати будь-які непередбачені ситуації та надавати необхідну допомогу, а після подорожі - зв'язатися з клієнтом, щоб отримати відгук про поїздку та врахувати побажання у майбутньому. Менеджер повинен регулярно інформувати клієнтів про нові акції, спеціальні пропозиції та цікаві напрямки, швидко реагувати на скарги та зауваження клієнтів і вміти знаходити компромісні рішення, які задовольнять клієнта та збережуть репутацію агентства. [19]

Набула практичних навичок у сфері продажу туристичних послуг - брала участь у консультаціях з клієнтами, допомагала у підборі турів, готелів, авіаквитків, оформленні необхідних документів (віз, страховок). Я навчилася спілкуватися з клієнтами, виявляти їхні потреби та пропонувати оптимальні рішення.

Освоїла інструменти та технології, що використовуються у туристичному бізнесі: Я ознайомилася з системами бронювання (GDS), CRM-системами, платформами онлайн-продажів, навчилася їх використовувати для пошуку інформації, оформлення замовлень, ведення обліку клієнтів.

Глобальна система розподілу (global distribution system, GDS) — це комп'ютеризована мережева система, що належить або управляється компанією, що дозволяє здійснювати операції між постачальниками послуг туристичної галузі, головним чином авіакомпаніями, готелями, компаніями з прокату автомобілів та туристичними агенціями. GDS в основному використовує

інвентаризацію в режимі реального часу (наприклад, кількість наявних у готелі номерів, кількість доступних льотних місць або кількість доступних машин) для постачальників послуг. Туристичні агенції традиційно покладаються на GDS щодо послуг, продуктів та тарифів, щоб надавати кінцевим споживачам послуги, пов'язані з подорожами. Таким чином, GDS може пов'язувати послуги, тарифи та бронювання, консолідуючи товари та послуги у всіх трьох секторах подорожей: тобто бронювання авіакомпаній, бронювання готелів, оренда автомобілів. Основними клієнтами GDS є туристичні агенти (як у Інтернеті, так і в офісі), які здійснюють бронювання в різних системах бронювання, керованих постачальниками. GDS не має інвентаризації; інвентаризація зберігається в самій системі бронювання постачальника. Система GDS матиме посилення в реальному часі на базу даних постачальника. Наприклад, коли туристична агенція запитує бронювання на послугу певної авіакомпанії, система GDS направляє запит до комп'ютерної системи бронювання відповідної авіакомпанії. В Україні дистрибуцію туристичних послуг забезпечують автоматизовані агентства Amadeus (близько 70% ринку) та Galileo (близько 30%). Агентство Amadeus є глобальним лідером системи бронювання номерів у готелях, дає доступ до послуг агентств та офісів авіакомпаній. Успіх його полягає у забезпеченні можливості повноцінної роботи для будь-якого агентства з широким спектром інформації, застосування нових технологій, можливість доступу до дистрибуторської системи в режимі online будь-якого споживача, активна участь у формуванні нових каналів дистрибуції. Система резервування Galileo - є однією з самих передових систем бронювання в технічному відношенні. Система Galileo це цілий комплекс вбудованих підсистем, кожна з яких призначена для виконання завдання здобуття повної інформації і забезпечення простого доступу до ресурсів 527 авіакомпаній, 202 готельних ланцюжків, прокату автомобілів в 14500 містах, а також для бронювання круїзів, турів, квитків в театри і перегляду відомостей про тарифи, погоду, візи, і багато що інше. В системі Galileo представлені 493 авіакомпаній світу, причому більше половини з них - в режимі прямого доступу; понад 50000 готелів; 431 туроператорів, 9 круїзних груп. Користувачами системи Galileo є понад 52000 туристичних агентств у 121 країні світу, представлені ресурси 425 авіакомпаній, 71000 готелів, 25 міжнародних компаній з прокату автомобілів.

Отже, комп'ютерна система бронювання створює власні комп'ютерні програми, які виконують такі функції:

- дозволяють проводити пошук оптимальних цінових варіантів турпослуги;
- дозволяють працювати за різними тарифами, у тому числі за конфіденційними;
- дозволяють тур агенціям використовувати програму автоматичного складання звітів;
- дозволяють вести різні види статистики; надають доступ до широкої довідкової системи оперативної інформації;
- дозволяють контролювати всі операції з взаєморозрахунків із клієнтами та постачальниками;

– дозволяють створювати на сайті тур агенції систему бронювання турпослуг для корпоративних та приватних клієнтів. Тобто, відвідувач сайту отримує можливість самостійного вибору авіарейсів та готелів та їх подальшого бронювання.

Таким чином, взаємодія туроператора з комп'ютерними системами бронювання

створює можливість:

- інтегруватися у світовий туристський ринок;
- оперативно керувати своєю діяльністю;
- розширювати ринок збуту туристської продукції;
- планувати маркетингову діяльність;
- попередньо формувати списки споживачів та завчасно забезпечувати завантаження;
- аналізувати попит на туристичну продукцію та багато іншого.

Агенція Favorite Travel Agency працює на таких онлайн-платформах як Турсканер та IT-tour. Турсканер - хмарна CRM-система, розроблена спеціально для туристичного бізнесу. Система добре відображає всі етапи роботи з туристом, всі нюанси і труднощі роботи туристичного агентства.

CRM має всі необхідні інструменти, які значно полегшують роботу тур агента, а також роблять його більш професійним і ефективним.

Ця CRM для туристичної агенції включає в себе:

- Інструмент Toursearch - мега-пошукова система для всіх туроператорів України.

- Можливість надсилати красиві мобільні колекції своїм туристам у Viber, Telegram або SMS-повідомленнях.

- Збирати свої власні колекції готелів, для більш точного і зручного пошуку.

- Пошук чартерних квитків.

- Автоматичний інструмент для заповнення карти здоров'я.

- Інструмент імпорту запитів з туристичних сайтів.

- Послугу сканування паспорта.

- Послугу підписання електронного договору з туристом онлайн, за допомогою SMS або Дія - додатку.

- Інтеграція з: facebook, instagram, IP-телефоном, E-mail, пошуковими системами Отпуск.

- Рахунок туристів для онлайн оплати карткою.

- Сервіс електронної пошти та SMS розсилки.

Система пошуку і бронювання турів IT-tour - це самий простий і зручний інструмент, що дозволяє за лічені хвилини знайти і забронювати найвигіднішу для туристів пропозицію. Система дозволяє перевірити актуальність турів, наявність місць для чартерних рейсів у всіх великих туроператорів України онлайн. Оновлення даних в режимі реального часу забезпечує максимальну релевантність інформації - параметр, який є найважливішим для менеджерів туристичних агентств при роботі з такими системами. Система IT-tour дозволяє здійснювати пряме бронювання турів і чартерних квитків великих туроператорів України безпосередньо з результатів пошуку. В системі IT-tour розміщені всі

рекламні тури з виїздом з міст України. IT-tour дозволяє ознайомитися з актуальними запасами, що проводяться туроператорами і готелями, перевірити історію курсів валют кожного туроператора, пройти навчання, подивитися вебінари і семінари провідних туроператорів, скористатися багатьма іншими функціями, що полегшують роботу менеджера з туризму. Система IT-tour орієнтована на українського користувача і є найкращою системою пошуку і бронювання турів по Україні. Інтерфейс системи настільки простий, що робота в ній не вимагає спеціальної підготовки. [21]

Поглибила свої знання з географії та культурних особливостей різних країн. У процесі роботи я багато дізналася про різні туристичні напрямки, їхні особливості, визначні пам'ятки, культурні традиції.

Я працювала у тісній співпраці з іншими співробітниками агентства, вчилася знаходити спільну мову з клієнтами, вирішувати конфліктні ситуації.

Я ознайомила з різними видами туристичної документації, навчилася правильно їх оформлювати.

Туристична індустрія постійно змінюється, з'являються нові тенденції, технології, напрямки. Тому для успішної роботи у цій сфері необхідно постійно оновлювати свої знання та навички. Тому для себе я зрозуміла, що повинна постійно вчитися, вивчати нову інформацію, відвідувати вебінари, презентації і самовдосконалюватись.

В процесі проходження практики, я мала можливість попрацювати самостійно, використовуючи свої навички і знання, які я здобула в процесі навчання у коледжі та під час проходження виробничої практики.

Я розробила інформаційний буклет туристичної агенції Favorite Travel Agency, в якому намагалась відтворити стисло інформацію про туристичну агенцію і надати інформацію про послуги, які надає Favorite Travel Agency для своїх клієнтів.

Розробка гастрономічно-кулінарного туру "Гастрономічні шедеври Польщі" стало важливою частиною моєї виробничої практики. Це завдання дозволило мені застосувати теоретичні знання з географії, культурології, гастрономії та маркетингу для створення конкурентоспроможного туристичного продукту.

- Я визначила цільову аудиторію туру (індивідуальний тур), його тривалість, маршрут, основні гастрономічні атракції та додаткові види діяльності (екскурсії, майстер-класи).

- Створила детальну програму туру: розробила детальний розклад кожного дня туру, включаючи відвідування визначних пам'яток, дегустації традиційних польських страв та напоїв, участь у кулінарних майстер-класах, відвідування місцевих ринків та фермерських господарств.

- Я провела переговори з готелями, ресторанами, транспортними компаніями, екскурсоводами для забезпечення якісного обслуговування туристів.

Виробнича практика в туристичному агентстві Favorite Travel Agency дала мені цінний практичний досвід, допомогла краще зрозуміти специфіку туристичного бізнесу та розвинути необхідні професійні навички.



## Список використаних джерел

1. KVED 79.12 – Діяльність туристичних агентств [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://youcontrol.com.ua/catalog/kved/79/12/> – Назва з екрана.
2. Travel Mania – туристичний портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://travel-mania.org/> – Назва з екрана.
3. Delicja Polska – традиційна польська кухня [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.delicjapolska.pl/> – Назва з екрана.
4. Pijalnia Wódki i Piwa [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://pawilonynowyswiat.pl/en/pavilion/pijalnia-wodki-piwa> – Назва з екрана.
5. Restauracja Pod Wawelem [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://podwawelem.eu/> – Назва з екрана.
6. Мусса Kraków – ресторан [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://muccakrakow.pl/> – Назва з екрана.
7. Sea, mountains and lakes: where to relax in Poland in summer [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://visitukraine.today/uk/blog/602/sea-mountains-and-lakes-where-to-relax-in-poland-in-summer> – Назва з екрана.
8. Góralski Browar – ресторан [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.goralskibrowar.com/> – Назва з екрана.
9. Karczma Żabi Dwor [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://karczmazabidwor.pl/> – Назва з екрана.
10. STRH Café & Gallery [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.strh.pl/> – Назва з екрана.
11. Zakopane – туристичний гід [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mandry.club/mista/zakopane/> – Назва з екрана.
12. Музей Оскурка – покази традиційного виготовлення сиру [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://muzeumoscypka.pl/pokazy> – Назва з екрана.
13. Музей Татранський – Хатина Гасенічов-Собчяков [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://muzeumtatrzańskie.pl/filie/chalupa-gasienicow-sobczakow/> – Назва з екрана.
14. Stary Rynek – Google Arts & Culture [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://artsandculture.google.com/entity/m05xnv?hl=uk> – Назва з екрана.
15. Stary Rynek w Poznaniu – карта пам'яток [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://www.poznan.pl/mim/staryrynek/plan.html?co=object&lang=pl&id\\_objektu=37642&lhs=staryrynek\\_object](https://www.poznan.pl/mim/staryrynek/plan.html?co=object&lang=pl&id_objektu=37642&lhs=staryrynek_object) – Назва з екрана.
16. Stary Rynek – пам'ятки, цікаві факти, де поїсти [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://proxin.pl/stary-rynek-w-poznaniu-zabytki-ciekawostki-co-zjesc/> – Назва з екрана.
17. Restauracja Bamberka [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://www.bamberka.com.pl/?page\\_id=323&lang=en](https://www.bamberka.com.pl/?page_id=323&lang=en) – Назва з екрана.
18. Керівник туристичного агентства – професійна характеристика [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://osvita.ua/proforientation/profession/72870/> – Назва з екрана.

19. Вакансії у сфері туризму – Робота у Львові [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://robota.lviv.ua/index.php/business/ABC\\_jobs/agent-menedzher-z-turizmu](https://robota.lviv.ua/index.php/business/ABC_jobs/agent-menedzher-z-turizmu) – Назва з екрана.
20. Глобальна система розподілу (GDS) – Вікіпедія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Глобальна\\_система\\_розподілу\\_\(GDS\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/Глобальна_система_розподілу_(GDS)) – Назва з екрана.
21. Туристичний портал ITTour [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ittour.com.ua/> – Назва з екрана.

