

## PRAKTYKA ZAWODOWA

### PROGRAM NAUCZANIA DLA ZAWODU TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ 422103

nr szkolnego zestawu programów nauczania 422103/OT/ZSE-H/2012.08.30

#### 1. Informacje o zawodzie

**Technik obsługi turystycznej** organizuje działalność turystyczną; przygotowuje, sprzedaje, realizuje i rozlicza imprezy i usługi turystyczne; udziela informacji turystycznej; obsługuje klientów korzystających z usług turystycznych, np. przewodnickich, pilotażu, noclegowych; obsługuje konferencje, kongresy; prowadzi dokumentację związaną z organizacją imprez i usług turystycznych oraz obsługą klientów; prowadzi działania marketingowe na rzecz turystyki. Zawód **technik obsługi turystycznej** wymaga umiejętności wykorzystania nowoczesnych technologii, obsługi programów komputerowych, realizowania zadań w systemach rezerwacyjnych oraz wykorzystania nowoczesnych rozwiązań technologicznych.

#### 2. Szczegółowe cele kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie **technik obsługi turystycznej** powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) organizowania działalności turystycznej;
- 2) organizowania imprez i usług turystycznych;
- 3) obsługi klientów korzystających z usług turystycznych;
- 4) rozliczania imprez i usług turystycznych.

Do wykonywania wyżej wymienionych zadań zawodowych niezbędne jest osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia, określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej, na które składają się:

- efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów (BHP, PDG, JOZ, KPS, OMZ);
- efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów PKZ(T.g);
- efekty kształcenia właściwe dla dwóch kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie **technik obsługi turystycznej**, tj. :

**T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych,**

**T.14. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych.**

W kształceniu technika obsługi turystycznej przewiduje się dwie praktyki zawodowe:

- klasa II - 4 tygodnie,
- klasa III - 4 tygodnie.

### 3. Efekty kształcenia i sposoby realizacji dla przedmiotu "Praktyka zawodowa"

- 1) Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych w biurze podróży
- 2) Obiekty noclegowe
- 3) Sprzedaż i rozliczanie imprez i usług turystycznych w biurze podróży
- 4) Informacja turystyczna

<b>1. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych w biurze podróży</b>			
<b>Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi</b>	<b>Poziom wymagań programowych* (P lub PP)</b>	<b>Kategoria taksonomiczna**</b>	<b>Materiał kształcenia</b>
BHP(9)1. zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej;	P	C	– Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce.
BHP(9)2. zastosować zasady ochrony środowiska;	P	D	
BHP(7)1. zorganizować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	P	C	– Ochrona środowiska w działalności turystycznej.
BHP(7)2. zastosować zasady organizacji stanowiska pracy w działalności turystycznej;	P	C	
T.13.2(6)1. rozróżnić specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego;	P	A	– Przepisy prawa w działalności biura podróży.
T.13.2(6)2. skorzystać ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego;	P	C	
PKZ (T.g)(4)1. zastosować międzynarodowe przepisy dotyczące działalności turystycznej;	P	C	– Zakres odpowiedzialności w obsłudze ruchu turystycznego.
PKZ(T.g)(4)2. zastosować przepisy prawa dotyczące branży turystycznej;	P	C	
PKZ(T.g)(4)3. rozróżnić pojęcie umowy;	P	B	– Potrzeby klientów a usługi turystyczne.
PKZ(T.g)(4)4. zidentyfikować elementy umowy;	P	A	
PKZ(T.g)(4)5. zidentyfikować rodzaje umów z klientami i kontrahentami;	P	A	– Programowanie imprez turystycznych.
PKZ(T.g)(4)6. zastosować właściwy rodzaj umowy;	P	C	
PKZ(T.g)(4)7. przestrzegać zasady ochrony klienta;	P	C	– Kalkulacja kosztów usług turystycznych.
PKZ(T.g)(4)8. określić zakres odpowiedzialności w obsłudze ruchu turystycznego;	P	C	
PKZ(T.g)(4)9. zastosować przepisy prawa regulujące świadczenie usług turystycznych;	P	C	– Ceny imprez i usług turystycznych.
PKZ(T.g)(4)10. zastosować przepisy regulujące transport w turystyce;	P	C	
PKZ(T.g)(4)11. zinterpretować przepisy prawne funkcjonujące w hotelarstwie;	P	B	– Dokumentacja dotycząca kalkulacji imprez i usług turystycznych.
PKZ(T.g)(4)12. zastosować przepisy dotyczące pilotażu i przewodnictwa turystycznego;	P	C	

<b>1. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych w biurze podróży</b>			
<b>Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi</b>	<b>Poziom wymagań programowych* (P lub PP)</b>	<b>Kategoria taksonomiczna**</b>	<b>Materiał kształcenia</b>
PKZ(T.g)(4)13. scharakteryzować prawne aspekty wybranych rodzajów turystyki w tym turystyki kwalifikowanej;	P	B	– Współpraca biura podróży z usługodawcami.
PKZ(T.g)(4)14. zastosować przepisy prawa regulujące turystykę międzynarodową;	P	C	
T.13.1(3)1. rozpoznać potrzeby klientów;	P	A	– Zamawianie usług.
T.13.1(3)2. dobrać usługi turystyczne do potrzeb klientów;	P	C	– Rezerwacja imprez i usług turystycznych.
T.13.1(4)1. rozróżnić rodzaje imprez turystycznych;	P	B	– Komputerowe systemy rezerwacji usług.
T.13.1(4)2. określić zasady programowania różnych imprez turystycznych;	P	C	
T.13.1(4)3. opracować programy imprez turystycznych;	P	C	– Dokumentacja dotycząca zamawiania usług turystycznych.
T.13.1(6)1. dokonać podziału kosztów usług turystycznych;	P	C	
T.13.1(6)2. posłużyć się tabelami kursów walut;	P	C	
T.13.1(6)3. dokonać kalkulacji kosztów usług turystycznych;	P	C	– Czas wolny i jego organizacja podczas realizacji imprezy.
T.13.1(8)1. określić zasady kalkulowania ceny imprez i usług turystycznych;	P	C	
T.13.1(8)2. ustalić cenę imprezy turystycznej;	P	C	
T.13.1(8)3. ustalić cenę usługi turystycznej;	P	C	– Potrzeby i oczekiwania klientów podczas realizacji imprezy turystycznej.
T.13.1(9)1. zidentyfikować dokumenty dotyczące kalkulacji imprez i usług turystycznych;	P	A	
T.13.1(9)2. sporządzić dokumentację dotyczącą kalkulacji imprez turystycznych;	P	C	
T.13.1(9)3. sporządzić dokumentację dotyczącą kalkulacji usług turystycznych;	P	C	– Metodyka obsługi grup turystycznych.
T.13.2(1)1. dokonać wyboru ofert usługodawców zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym;	P	C	– Dokumentacja imprez i usług turystycznych etapu realizacji.
T.13.2(1)2. zawrzeć umowy z usługodawcami o współpracę;	P	C	
T.13.2(3)1. zastosować zasady zamawiania usług turystycznych;	P	C	– Dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych.
T.13.2(3)2. dokonać zamówienia usługi turystycznej;	P	C	
T.13.2(3)3. przewidzieć skutki niewykonania lub nieprawidłowego wykonania i zamówienia usług turystycznych;	PP	D	
T.13.2(4)1. scharakteryzować procedury rezerwacji imprez i usług turystycznych;	P	C	– Analiza realizacji imprez i usług turystycznych.
T.13.2(4)2. dokonać rezerwacji imprez turystycznych;	P	C	
T.13.2(4)3. dokonać rezerwacji usług turystycznych;	P	C	
T.13.2(4)5. dokonać korekty i anulowania rezerwacji usług turystycznych;	P	C	
T.13.2(4)6. przewidzieć skutki niewykonania lub nieprawidłowego wykonania rezerwacji imprez turystycznych;	PP	D	

<b>1. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych w biurze podróży</b>			
<b>Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi</b>	<b>Poziom wymagań programowych* (P lub PP)</b>	<b>Kategoria taksonomiczna**</b>	<b>Materiał kształcenia</b>
T.13.2(4)7. przewidzieć skutki niewykonania lub nieprawidłowego wykonania rezerwacji usług turystycznych;	PP	D	
T.13.2(5)1. rozpoznać komputerowe systemy rezerwacji usług;	P	C	
T.13.2(5)2. dokonać rezerwacji usług systemem on-line;	P	C	
T.13.2(7)1. rozróżnić rodzaje dokumentów związanych z zamawianiem usług turystycznych;	P	B	
T.13.2(7)2. sporządzić dokumenty zamówienia usług turystycznych zgodnie z umową o współpracę lub zamówieniem klienta;	P	C	
T.13.3(1)1. scharakteryzować przepisy prawa dotyczące przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;	P	C	
T.13.3(1)2. zastosować metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;	P	C	
T.13.3(3)1. zaplanować czas wolny klientów;	P	C	
T.13.3(3)2. zorganizować czas wolny klientów;	P	C	
T.13.3(4)1. określić potrzeby i oczekiwania różnych grup klientów w zakresie imprezy turystyczne ;	P	C	
T.13.3(4)2. obsłużyć imprezy turystyczne dla różnych grup klientów;	P	B	
T.13.3(8)1. zidentyfikować rodzaje dokumentów dotyczących imprez i usług turystycznych podczas realizacji;	P	A	
T.13.3(8)2. dokonać prawidłowej interpretacji dokumentów dotyczących imprez i usług turystycznych podczas realizacji;	P	C	
T.13.3(8)5. sporządzić dokumentację dotyczącą imprez turystycznych podczas realizacji ;	P	C	
T.13.3(8)6. sporządzić dokumentację dotyczącą usług turystycznych podczas realizacji;	P	C	
T.13.3(9)1. dokonać analizy dokumentów finansowych potwierdzających realizację imprez i usług turystycznych;	P	D	
T.13.3(9)2. skompletować i przechowywać dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez turystycznych;	P	C	
T.13.3(9)3. skompletować i przechowywać dokumenty finansowe potwierdzające realizację usług turystycznych;	P	C	
T.13.3(10)1. dokonać odprawy pilota w biurze podróży;	P	C	
T.13.3(10)2. dokonać analizy przebiegu realizacji imprez turystycznych na podstawie sprawozdania pilota/ przewodnika;	PP	D	
T.13.3(10)3. dokonać analizy przebiegu realizacji usług turystycznych na podstawie sprawozdania pilota/ przewodnika;	PP	D	

## Planowane zadania (ćwiczenia)

Struktura organizacyjna biura podróży.

Opracuj strukturę organizacyjną wybranego biura podróży. Przedstaw jej schemat w formie graficznej (dane do wykonania zadania w załączeniu).

Obsługa grup turystycznych.

Jako pilot wycieczek obsługujesz imprezy turystyczne do Włoch:

a/ autokarowe,

b/ samolotowe.

Wymień i scharakteryzuj dokumenty, które otrzymasz w teczce imprezy.

Wskaż różnicę występującą w dokumentacji obu imprez turystycznych.

<b>Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi</b>	<b>Poziom wymagań programowych* (P lub PP)</b>	<b>Kategoria taksonomiczna**</b>	<b>Materiał kształcenia</b>
BHP(9)1. zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej;	P	C	– Bezpieczeństwo i higiena pracy w obiekcie noclegowym. – Ochrona środowiska w działalności obiektu noclegowego. – Bezpieczeństwo i higiena pracy na stanowisku pracy. – Programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce. – Międzynarodowe przepisy dotyczące działalności hotelarskiej. – Prawne regulacje dotyczące bazy noclegowej )klasyfikacja i kategoryzacja bazy noclegowej, zadania i struktura organizacyjna, technika pracy poszczególnych jednostek organizacyjnych, organizacja pracy, kultura obsługi).
BHP(9)2. zastosować zasady ochrony środowiska;	P	C	
BHP(7)1. zorganizować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	P	C	
BHP(7)2. zastosować zasady organizacji stanowiska pracy w działalności hotelarskiej;	P	C	
BHP(8)1. zastosować środki ochrony indywidualne podczas wykonywanych zadań;	P	C	
BHP(8)2. zastosować środki ochrony zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;	P	C	
PKZ(T.g)(10)1.rozróżnić programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce;	P	B	
PKZ(T.g)(10)2.zastosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce;	P	C	
PKZ(T.g)(4)1. zastosować międzynarodowe przepisy dotyczące działalności turystycznej;	P	C	
PKZ(T.g)(4)2. zastosować przepisy prawa dotyczące branży turystycznej;	P	C	
PKZ(T.g)(4)3. rozróżnić pojęcie umowy;	P	B	
PKZ(T.g)(4)4. zidentyfikować elementy umowy;	P	A	
PKZ(T.g)(4)5. zidentyfikować rodzaje umów z klientami i kontrahentami;	P	A	
PKZ(T.g)(4)6. zastosować właściwy rodzaj umowy;	P	C	
PKZ(T.g)(4)7. przestrzegać zasady ochrony klienta;	P	C	

## 2. Obiekty noclegowe

Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi	Poziom wymagań programowych* (P lub PP)	Kategoria taksonomiczna**	Materiał kształcenia
PKZ(T.g)(4)8. określić zakres odpowiedzialności w obsłudze ruchu turystycznego;	P	C	– Umowy w hotelarstwie.
PKZ(T.g)(4)9. zastosować przepisy prawa regulujące świadczenie usług turystycznych;	P	C	– System ochrony klienta w obsłudze turystycznej.
T.13.1(3)1. rozpoznać potrzeby klientów;	P	A	– Odpowiedzialność zakładów hotelarskich.
T.13.1(3)2. dobrać usługi turystyczne do potrzeb klientów;	P	C	– Usługi w obiektach noclegowych.
T.13.1(6)1. dokonać podziału kosztów usług turystycznych;	P	C	– Potrzeby klienta a jakość obsługi w obiekcie noclegowym.
T.13.1(6)2. posłużyć się tabelami kursów walut;	P	C	– Kalkulacja usług noclegowych.
T.13.1(6)3. dokonać kalkulacji kosztów usług turystycznych;	P	C	– Ceny usług noclegowych.
T.13.1(8)1. określić zasady kalkulowania ceny usług turystycznych	P	C	– Zamawianie usług w obiekcie noclegowym.
T.13.1(8)4. ustalić cenę usługi noclegowej;	P	C	– Rezerwacja usług w obiekcie noclegowym.
T.13.2(3)1. zastosować zasady zamawiania usług turystycznych;	P	B	– Komputerowe systemy rezerwacji usług.
T.13.2(3)2. dokonać zamówienia usługi turystycznej;	P	C	– Dokumentacja dotycząca realizacji usług noclegowych.
T.13.2(3)3. przewidzieć skutki niewykonania lub nieprawidłowego wykonania zamówienia usług turystycznych;	PP	C	– Dokumentacja dotycząca realizacji imprez i usług turystycznych.
T.13.2(4)1. scharakteryzować procedury rezerwacji usług turystycznych;	P	C	
T.13.2(4)3. dokonać rezerwacji usług turystycznych;	P	C	
T.13.2(4)5. dokonać korekty i anulowania rezerwacji usług turystycznych;	P	C	
T.13.2(4)7. przewidzieć skutki niewykonania lub nieprawidłowego wykonania rezerwacji usług turystycznych;	P	C	
T.13.2(5)1. rozpoznać komputerowe systemy rezerwacji usług;	P	C	
T.13.2(5)2. dokonać rezerwacji usług systemem on-line;	P	C	
T.13.2(7)1. rozróżnić rodzaje dokumentów związanych z zamawianiem usług turystycznych;	P	C	
T.13.2(7)2. sporządzić dokumentację zamówienia usług turystycznych zgodnie z umową o współpracę lub zamówieniem klienta;	P	C	
T.13.3(8)1. zidentyfikować rodzaje dokumentów dotyczących imprez i usług turystycznych podczas realizacji	P	C	
T.13.3(8)2. sporządzić i prowadzić dokumentację dotyczącą imprez turystycznych podczas realizacji;	P	C	
T.13.3(8)3. sporządzić i prowadzić dokumentację dotyczącą usług turystycznych podczas realizacji;	P	C	
T.13.3(9)1. dokonać analizy dokumentów finansowych potwierdzających realizację usług turystycznych;	P	D	
T.13.3(9)3. skompletować i przechowywać dokumenty finansowe potwierdzające realizację usług turystycznych;	P	C	

### Planowane zadania (ćwiczenia)

Umowy w turystyce

Korzystając z wzorów umów, opracuj tekst umowy zawartej pomiędzy biurem podróży a wybranymi obiektami hotelarskimi.

<b>3. Sprzedaż i rozliczanie imprez i usług turystycznych w biurze podróży</b>			
<b>Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi</b>	<b>Poziom wymagań programowych* (P lub PP)</b>	<b>Kategoria taksonomiczna**</b>	<b>Materiał kształcenia</b>
PKZ(T.g)(10)2. zastosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce;	P	C	– Programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce. – Formy sprzedaży imprez i usług turystycznych. – Dokumenty potwierdzające sprzedaż imprez turystycznych. – Dokumenty potwierdzające sprzedaż usług turystycznych. – Formy płatności. – Obsługa kasy fiskalnej i czytnika kart płatniczych. – Dokumenty potwierdzające płatność za imprezy turystycznych (faktura VAT marża). – Dokumenty potwierdzające płatność za usługi turystyczne. – Umowy cywilnoprawne podczas sprzedaży w biurze podróży. – Instrumenty marketingu w biurze podróży. – Koszty usług turystycznych.
T.14.2(2)1. rozróżnić i scharakteryzować formy sprzedaży imprez i usług własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego;	P	B	
T.14.2(2)2. zastosować różne formy sprzedaży imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego;	P	C	
T.14.2(2)3. zastosować różne formy sprzedaży usług własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego;	P	C	
T.14.2(3)1. ustalić rodzaj dokumentów potwierdzających sprzedaż imprez turystycznych i usług turystycznych;	P	C	
T.14.2(3)2. sporządzić dokument potwierdzający sprzedaż imprez turystycznych;	P	C	
T.14.2(3)3. sporządzić dokument potwierdzający sprzedaż usług turystycznych;	P	C	
T.14.2(4)1. rozróżnić formy płatności stosowane podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych;	P	B	
T.14.2(4)2. zastosować różne formy płatności podczas sprzedaży imprez turystycznych;	P	C	
T.14.2(4)3. zastosować różne formy płatności podczas sprzedaży usług turystycznych;	P	C	
T.14.2(4)4. obsłużyć kasę fiskalną i czytnik kart płatniczych;	P	C	
T.14.2(5)1. określić rodzaj dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne;	P	C	
T.14.2(5)2. sporządzić dokumenty potwierdzające płatność za imprezy turystyczne;	P	C	
T.14.2(5)3. sporządzić dokumenty potwierdzające płatność za usługi turystyczne;	P	C	
T.14.2(6)1. sporządzić umowy cywilnoprawne dotyczące imprez turystycznych;	P	C	
T.14.2(6)2. sporządzić umowy cywilnoprawne dotyczące usług turystycznych;	P	C	
T.14.2(7)1. rozróżnić instrumenty marketingu w sprzedaży imprez turystycznych i usług turystycznych;	P	B	

<b>3. Sprzedaż i rozliczanie imprez i usług turystycznych w biurze podróży</b>			
<b>Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi</b>	<b>Poziom wymagań programowych* (P lub PP)</b>	<b>Kategoria taksonomiczna**</b>	<b>Materiał kształcenia</b>
T.14.2(7)2. zastosować instrumenty marketingu w sprzedaży imprez turystycznych;	P	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rozliczenie imprezy turystycznej w biurze podróży.</li> <li>– Opodatkowania imprez turystycznych.</li> <li>– Opodatkowania usług turystycznych.</li> <li>– Dokumenty księgowo.</li> <li>– Operacje gospodarcze w działalności biura podróży.</li> <li>– Dokumentacja rozliczeniowa etapu sprzedaży w biurze podróży.</li> </ul>
T.14.2(7)3. zastosować instrumenty marketingu w sprzedaży usług turystycznych;	P	C	
T.14.3(1)1. rozróżnić rodzaje kosztów usług turystycznych;	P	B	
T.14.3(1)2. skompletować dokumenty finansowe potwierdzające poniesione koszty;	P	C	
T.14.3(1)3. dokonać analizy zebranych dokumentów;	P	C	
T.14.3(1)4. sporządzić rozliczenie kosztów usług turystycznych świadczonych przez usługodawców;	P	C	
T.14.3(2)1. dokonać zestawienia wpływów uzyskanych ze sprzedaży imprez turystycznych;	P	C	
T.14.3(2)2. dokonać zestawienia poniesionych kosztów;	P	C	
T.14.3(2)3. obliczyć marżę i podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami;	P	C	
T.14.3(3)1. zidentyfikować przepisy dotyczące opodatkowania imprez i usług turystycznych;	P	A	
T.14.3(3)2. zastosować zasady opodatkowania imprez turystycznych;	P	C	
T.14.3(3)3. zastosować zasady opodatkowania usług turystycznych;	P	C	
T.14.3(5)1. zidentyfikować podstawowe przepisy dotyczące rachunkowości;	P	A	
T.14.3(5)2. rozróżnić formy ewidencji księgowej w biurach podróży;	P	B	
14.3(5)3. rozróżnić rodzaje operacji gospodarczych w działalności turystycznej;	P	B	
T.14.3(5)4. rozróżnić dokumenty księgowe występujące w biurach podróży;	P	B	
T.14.3(5)5. prowadzić ewidencję księgową imprez turystycznych przestrzegając zasad rachunkowości;	P	A	
T.14.3(6)1. zidentyfikować rodzaje dokumentów dotyczących rozliczeń imprez i usług turystycznych;	P	A	
T.14.3(6)2. sporządzić dokumentację rozliczeniową imprez turystycznych zgodnie z zasadami;	P	C	
T.14.3(6)3. sporządzić dokumentację rozliczeniową usług turystycznych zgodnie z zasadami;	P	C	

#### **Planowane zadania (ćwiczenia)**

Dokonaj zestawienia kosztów i wpływów, oblicz marżę i podatek VAT. Dane do sporządzenia rozliczenia zawarte są w załączniku do zadania.



<b>4. Informacja turystyczna</b>			
<b>Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi</b>	<b>Poziom wymagań programowych* (P lub PP)</b>	<b>Kategoria taksonomiczna**</b>	<b>Materiał kształcenia</b>
BHP(7)1. zorganizować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	P	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bezpieczeństwa i higiena pracy, ochrona przeciwpożarowa i ochrona środowiska na stanowisku pracy.</li> <li>– Informacja turystyczna, istota, cele i zadania.</li> <li>– Baza danych informacji turystycznej.</li> <li>– Zakres informacji turystycznej.</li> <li>– Źródła informacji turystycznej.</li> <li>– Odbiorcy informacji.</li> <li>– System informacji turystycznej w Polsce.</li> <li>– Materiały promocyjne wykorzystywane w działalności turystycznej.</li> <li>– Programy komputerowe wspomagające system informacji turystycznej.</li> </ul>
BHP(7)2. zastosować zasady organizacji stanowiska pracy w działalności turystycznej;	P	C	
T.14.1(1)1. utworzyć bazy danych informacji turystycznej;	P	C	
T.14.1(1)2. zaktualizować bazy danych informacji turystycznej;	P	C	
T.14.1(2)1. określić źródła informacji turystycznej;	P	C	
T.14.1(2)2. posłużyć się źródłami informacji turystycznej;	P	C	
T.14.1(5)1. nawiązać współpracę z twórcami baz danych informacji turystycznej;	P	C	
T.14.1(5)2. upowszechnić informację wśród odbiorców.	P	C	
T.14.1(4)1. skorzystać ze źródeł informacji geograficznej;	P	C	
T.14.1(4)2. skorzystać ze źródeł informacji turystycznej;	P	C	
T.14.1(6)1. rozróżnić materiały promocyjne wykorzystywane w działalności turystycznej;	P	B	
T.14.1(6)2. opracować materiały promocyjne usług turystycznych;	P	C	
T.14.1(6)3. opracować informatory usług turystycznych;	PP	D	
T.14.1(6)4. opracować katalogi usług turystycznych;	PP	D	
T.14.2(1)1. zastosować komputerowe systemy rezerwacyjne;	P	C	
PKZ (T.g)(10)1.rozróżnić programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce;	P	B	
PKZ (T.g)(10)2.zastosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce;	P	C	

#### **Planowane zadania (ćwiczenia)**

Kadry w turystyce. Opracuj w tabeli kwalifikacje i predyspozycje psychofizyczne pracowników punktu informacji turystycznej. Następnie określ swoje szanse i możliwości na podjęcie pracy w charakterze pracownika informacji turystycznej.

#### **Materiały promocyjne**

Wykonaj ulotki reklamowe wybranych usług turystycznych znajdujących się w ofercie lokalnego punktu informacji turystycznej. Zadanie wykonaj po przeanalizowaniu materiałów reklamowych innych podmiotów gospodarczych działających w turystyce.

## **Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne:**

### **1) Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych w biurze podróży**

Czas realizacji – 3 tygodnie (3 tygodnie – pierwsza praktyka).

Warunkiem osiągnięcia pozytywnych efektów kształcenia jest realizacja praktyki zawodowej w biurach podróży. Realizacja praktyki zawodowej ma na celu przybliżenie uczniowi działalności polegającej na planowaniu i realizacji imprez i usług turystycznych. W trakcie realizacji praktyk zawodowych uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników biura podróży a następnie po zdobyciu doświadczenia w wykonywaniu powierzonych zadań, powinni samodzielnie wykonywać określone zadania pod kierunkiem instruktora.

Podczas praktyki zawodowej uczniowie powinni doskonalić umiejętności z zakresu:

- planowania i kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych,
- rezerwacji imprez i usług turystycznych,
- realizacji imprez usług turystycznych,
- obsługi klienta w zakresie realizacji imprezy turystycznej,
- wykorzystywania w praktyce programów komputerowych stosowanych w biurze podróży.

### **2) Obiekty noclegowe**

Czas realizacji – 1 tydzień (pierwsza praktyka).

Warunkiem osiągnięcia pozytywnych efektów kształcenia jest realizacja praktyki zawodowej w obiektach noclegowych. Realizacja praktyki zawodowej ma na celu przybliżenie uczniowi mechanizm funkcjonowania obiektów noclegowych. W trakcie realizacji praktyki zawodowej uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników a następnie po zdobyciu doświadczenia w wykonywaniu powierzonych zadań, powinni samodzielnie wykonywać określone zadania pod kierunkiem instruktora.

Podczas praktyki zawodowej uczniowie powinni doskonalić umiejętności z zakresu:

- organizacji pracy recepcji i innych działów obiektów noclegowych,
- zamawiania i rezerwacji usług w obiekcie noclegowym,
- usługi gości zakładu noclegowego,
- rozliczania kosztów pobytu gości hotelowych.
- prowadzenia dokumentacji dotyczącej zamawiania, rezerwacji i sprzedaży usług turystycznych w obiekcie noclegowym;
- współpracy obiektów noclegowych z biurami podróży.
- wykorzystywania w praktyce programów komputerowych stosowanych w obiekcie noclegowym.

### **3) Sprzedaż i rozliczanie imprez i usług turystycznych w biurze podróży**

Czas realizacji – 2 tygodnie (druga praktyka).

Warunkiem osiągnięcia pozytywnych efektów kształcenia jest realizacja praktyki zawodowej w biurach podróży. Realizacja praktyki zawodowej ma na celu przybliżenie uczniowi działalności polegającej na sprzedaży i rozliczaniu imprez i usług turystycznych. W trakcie realizacji praktyk zawodowych uczniowie powinni

obserwować czynności zawodowe wykwalifikowanych pracowników biura podróży a następnie po zdobyciu doświadczenia w wykonywaniu powierzonych zadań, powinni samodzielnie wykonywać określone zadania pod kierunkiem instruktora.

Podczas praktyki zawodowej uczniowie powinni doskonalić umiejętności z zakresu:

- prowadzenia sprzedaży produktów własnych biura podróży oraz produktów innych podmiotów rynku turystycznego,
- prowadzenia dokumentacji stosownej do etapu sprzedaży,
- rozliczania prowadzonej działalności gospodarczej,
- obsługi klienta w zakresie sprzedaży oferty turystycznej,
- wykorzystywania w praktyce programów komputerowych stosowanych w biurze podróży .

#### **4) Informacja turystyczna**

Czas realizacji – 2 tygodnie (druga praktyka).

Warunkiem osiągnięcia pozytywnych efektów kształcenia jest realizacja praktyki zawodowej w instytucjach, organizacjach i podmiotach gospodarczych zajmujących się informacją turystyczną.

Realizacja praktyki zawodowej ma na celu przybliżenie uczniowi działalności polegającej na przygotowaniu i udzielaniu informacji turystycznej. W trakcie realizacji praktyk zawodowych uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe wykwalifikowanych pracowników a następnie po zdobyciu doświadczenia w wykonywaniu powierzonych zadań, powinni samodzielnie wykonywać określone zadania pod kierunkiem instruktora.

Podczas praktyki zawodowej uczniowie powinni doskonalić umiejętności z zakresu:

- gromadzenia, przetwarzania , aktualizowania i udostępniania bazy danych informacji turystycznej,
- wykorzystywania źródeł informacji turystycznej w celu udzielania informacji turystycznej,
- opracowywania materiałów promocyjnych wykorzystywanych w działalności turystycznej,
- wykorzystywania praktyce komputerowych systemów informacji i rezerwacji.

Uczniowie powinni korzystać z programów komputerowych stosowanych w instytucjach, organizacjach i podmiotach gospodarczych zajmujących się informacją turystyczną.

#### **Środki dydaktyczne**

Przepisy prawne dotyczące turystyki; przepisy prawne dotyczące funkcjonowania obiektu noclegowego, wzory dokumentów etapu planowania i realizacji imprez turystycznych oraz etapu sprzedaży i rozliczenia imprez turystycznych; plany miast, mapy, przewodniki turystyczne, rozkłady jazdy przewoźników, materiały promocyjne przedsiębiorstw turystycznych i instytucji kulturalnych, literatura branżowa, zasoby internetowe; programy komputerowe.

#### **Zalecane metody dydaktyczne**

Metody aktywizujące / metoda projektu, ćwiczenia przedmiotowe, udział w spotkaniach z pracownikami branży turystycznej, pokaz, instruktaż, ćwiczenia, samodzielne realizowanie zadań na określonym stanowisku pracy.

#### **Formy organizacyjne**

Zróżnicowana praca indywidualna zróżnicowana; praca w zespole pracowników podmiotu realizacji praktyki.

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia**

Kryteria oceniania powinny dotyczyć zakresu i stopnia opanowania przez uczniów umiejętności wynikających z określonych celów kształcenia.

Sprawdzanie i ocenianie umiejętności uczniów powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu praktyki zawodowej.

W procesie oceniania należy zwrócić uwagę na:

- przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy,
- organizację stanowiska pracy,
- samodzielność podczas wykonywania pracy,
- jakość wykonywanej pracy,
- kulturę obsługi klienta,
- umiejętność korzystania z programów komputerowych.

### **Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia;
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości / poziomu zdolności i zainteresowań ucznia;
- indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii (zasoby internetowe).

### **Objaśnienia:**

\* Poziom wymagań programowych: P - wymagania podstawowe, PP - wymagania ponadpodstawowe,

\*\* Kategoria taksonomiczna: A - zapamiętywanie wiadomości, B - zrozumienie wiadomości, C - stosowanie wiadomości w sytuacjach typowych, D - stosowanie wiadomości w sytuacjach problemowych.