

PROGRAM NAUCZANIA ZAWODU

**TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI
SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104**

PRAKTYKA ZAWODOWA

KLASA III

Kwalifikacje wyodrębnione w zawodzie:

HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych

HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych

PRAKTYKA ZAWODOWA

Kwalifikacja HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych

Liczba godzin: 160

Cele ogólne

1. Poznanie podstawowych przepisów prawnych w branży turystycznej.
2. Nabycie umiejętności programowania imprez turystycznych.
3. Nabycie umiejętności sporządzania kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych.
4. Poznanie podstawowych zasad rezerwacji imprez i usług turystycznych.
5. Nabycie umiejętności sporządzania dokumentacji związanej z rezerwacją i anulacją imprez i usług turystycznych.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) korzystać z podstawowych aktów prawnych w branży turystycznej,
- 2) dobierać usługi turystyczne do potrzeb klienta,
- 3) sporządzać programy imprez turystycznych zgodnie z potrzebami i wymaganiami klientów,
- 4) sporządzać kalkulacje kosztów imprez i usług turystycznych,
- 5) określać zasady rezerwacji imprez i usług turystycznych,
- 6) obsługiwać programy komputerowe do rezerwacji imprez i usług turystycznych,
- 7) sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją imprez i usług turystycznych,
- 8) dokonywać rezerwacji i anulacji usług turystycznych w systemie on-line.

MATERIAŁ NAUCZANIA – PRAKTYKA ZAWODOWA

| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
|--|--|--|---|--------------------|
| | | Podstawowe Uczeń potrafi: | Ponadpodstawowe Uczeń potrafi: | Etap realizacji |
| I. Przepisy prawne, bhp i przeciwpożarowe oraz ergonomia pracy | 1. Podstawy prawne w branży turystycznej | <ul style="list-style-type: none"> - wymienić krajowe i unijne akty prawa dotyczące ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii w działalności turystycznej - wyjaśnić podstawowe pojęcia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska, ergonomii - posługiwać się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska - wymienić przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska - określić warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy - reagować w przypadku zagrożenia pożarowego zgodnie z zasadami ochrony przeciwpożarowej - określić działania zapobiegające wyrządzeniu szkód w środowisku - opisać wymagania dotyczące ergonomii pracy - rozróżnić środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania - identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy w Polsce - identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony środowiska w Polsce - wymienić instytucje oraz służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska - wymienić prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy - wymienić prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy - omówić konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy - rozróżnić sposób zatrudnienia na podstawie stosunku pracy i umowy cywilnoprawnej - określić szczegółowe obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy <ul style="list-style-type: none"> - określić obowiązki pracownika - rozróżnić zagrożenia występujące w środowisku pracy - wskazywać źródła zagrożeń w środowisku pracy - wskazywać zagrożenia dla zdrowia i życia oraz mienia i środowiska związane z działalnością turystyczną | <ul style="list-style-type: none"> - opisać system kontroli i nadzoru nad prawną ochroną bezpieczeństwa i higieny pracy w zakładach pracy - wymienić zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska | Kwalifikacja I |

| | | | | |
|---|-------------------------------------|---|--|-----------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - opisać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w działalności turystycznej - wymienić reguły organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska - stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych - określić sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związanym z wykonywaniem zadań zawodowych - rozróżnić środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych - opisać podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego - dobierać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do rodzaju prowadzonej działalności - opisać czynności ratujące życie - prezentować udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie - ocenić sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego - zabezpieczyć siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku - ułożyć poszkodowanego w pozycji bezpiecznej - określać zasady powiadamiania służb ratowniczych - powiadomić odpowiednie służby - prezentować udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar - wykonywać resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji | | |
| <p>II. Programowanie imprez turystycznych</p> | <p>1. Dobór usług turystycznych</p> | <ul style="list-style-type: none"> - wymienić rodzaje usług turystycznych - rozróżnić rodzaje biur podróży - wymieniać obowiązki organizatorów turystyki zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa - identyfikować zakres planowanych działań - opracować plan pracy zespołu - rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole - przydzielić zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - kierować wykonywaniem przydzielonych zadań - stosować zasady pracy zespołowej - wprowadzać rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | <p>- wykorzystać aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych</p> | <p>Kwalifikacja I</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|----------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - wymienić rodzaje produktów turystycznych - opisać produkty turystyczne - dobrać produkty turystyczne do potrzeb klienta - dobrać program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych - wykorzystać programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z ich przeznaczeniem | | |
| | 2. Programy imprez turystycznych | <ul style="list-style-type: none"> - dobierać rodzaj programu do oczekiwań klienta | <ul style="list-style-type: none"> - dobierać rodzaje turystyki do programu imprezy turystycznej | Kwalifikacja I |
| | 3. Zasady programowania imprez turystycznych | <ul style="list-style-type: none"> - wymienić ogólne zasady programowania imprez turystycznych - wykorzystywać zasady programowania imprez turystycznych - dostosowywać program imprezy do potrzeb i wymagań klientów - dobrać usługi turystyczne do potrzeb klientów - opracowywać jadłospisy zgodnie z obowiązującymi zasadami - dobierać usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów | <ul style="list-style-type: none"> - rozpoznawać potrzeby turystyczne klientów - określać trendy i prognozy w zakresie usług turystycznych - analizować rynek usług turystycznych | Kwalifikacja I |
| | 4. Tworzenie programów imprez turystycznych | <ul style="list-style-type: none"> - wymienić etapy programowania - opracować program imprezy turystycznej - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi atrakcje turystyczne - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi elementy zagospodarowania turystycznego - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi w zakresie dostępności komunikacyjnej - wyszukiwać walory turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich - wyszukiwać walory turystyczne naturalne i antropogeniczne - wyszukiwać elementy zagospodarowania turystycznego poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich - rozpoznawać dostępność komunikacyjną poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich - wyszukiwać szlaki turystyczne - korzystać z map, folderów, atlasów, przewodników, informatorów i innych źródeł informacji w języku polskim i obcym nowożytnym podczas programowania imprez i usług turystycznych - wyszukiwać walory naturalne i antropogeniczne regionów na podstawie map tematycznych - wskazywać na mapie regiony i ośrodki turystyczne - wskazywać na mapie szlaki turystyczne - wymieniać podstawowe zasady etyki w turystyce | <ul style="list-style-type: none"> - porównywać atrakcje turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich - wykorzystać programy komputerowe i aplikacje internetowe wspomagające projektowanie imprez turystycznych - stosować zasady etyki podczas wykonywania zadań zawodowych - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych - proponować kreatywne rozwiązania podczas wykonywania działań zawodowych - wykonywać zadania zawodowe, proponując kreatywne rozwiązania - analizować zmiany zachodzące w branży turystycznej - analizować własne kompetencje - korzystać z różnych źródeł informacji i form doskonalenia zawodowego - analizować proces planowania zadań | Kwalifikacja I |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - przestrzegać zasad etykiety w komunikacji z klientami - przestrzegać zasad rzetelności i lojalności etykiety w komunikacji z przełożonym i współpracownikami w codziennych kontaktach planowania - ustalać termin wykonania zaplanowanych zadań - określać środki i narzędzia do wykonania zaplanowanych zadań - wskazywać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania - stosować techniki negocjacyjne zespołowej - opracować plan pracy zespołu - przydzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu - wprowadzać rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | <ul style="list-style-type: none"> - stosować zasady etykiety w komunikacji z klientami - identyfikować pojęcie planowania - ustalając termin wykonania zaplanowanych zadań - stosować zasady pracy zespołowej - opracowywać plan pracy zespołu - stosować zasady etykiety w komunikacji z przełożonym i współpracownikami w codziennych kontaktach - wskazywać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania - stosować techniki negocjacyjne - wprowadzać rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | <ul style="list-style-type: none"> do wykonania - analizować dokumenty dotyczące odpowiedzialności prawnej - charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej - przedstawiać własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji - stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności turystycznej - proponować podział zadań w zespole - modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko - wprowadzać rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | |
| III. Kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych | 1. Koszty świadczeń usług turystycznych | <ul style="list-style-type: none"> - klasyfikować rodzaje kosztów imprez i usług turystycznych - dokonywać podziału kosztów usług turystycznych - obliczać wartość poszczególnych świadczeń w zależności od liczby uczestników oraz ceny i liczby świadczeń - wykorzystywać uzgodnienia dotyczące zniżek, rabatów i upustów przy obliczaniu kosztów imprez i usług turystycznych - dokonywać obliczenia sumy wszystkich świadczeń | <ul style="list-style-type: none"> - wykorzystywać tabelę kursów walut podczas kalkulowania kosztów usług turystycznych | Kwalifikacja I | |
| | 2. Zasady kalkulacji kosztów | <ul style="list-style-type: none"> - uwzględnić stawkę prowizyjną dla agentów turystycznych - stosować zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych - obliczyć marżę imprez turystycznych usług turystycznych - obliczyć podatek VAT od imprez turystycznych - obliczyć podatek VAT od usług turystycznych | | Kwalifikacja I | |
| | 3. Ceny usług i imprez turystycznych | <ul style="list-style-type: none"> - wymienić składniki ceny imprezy turystycznej - wymienić rodzaje marży - dokonywać obliczenia sumy wszystkich świadczeń - sumować koszty świadczeń, marżę i podatek VAT | <ul style="list-style-type: none"> - obliczać ceny imprez turystycznych w obcej walucie | Kwalifikacja I | |

| | | | | |
|---|--|--|--|----------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - ustalać cenę imprezy turystycznej - ustalać cenę imprezy turystycznej w zależności od liczby płatnych uczestników - obliczać cenę imprezy przy zmieniającej się liczbie uczestników | | |
| | 4. Czynniki wpływające na cenę imprezy turystycznej | <ul style="list-style-type: none"> - obliczać ryzyko czarteru imprezy turystycznej | <ul style="list-style-type: none"> - analizować kursy walut i ich wpływ na cenę imprezy turystycznej | Kwalifikacja I |
| | 5. Kalkulacja cen usług i imprez turystycznych | <ul style="list-style-type: none"> - sporządzić arkusz kalkulacji kosztów imprezy turystycznej | <ul style="list-style-type: none"> - wykorzystać programy komputerowe do kalkulacji usług i imprez turystycznych | Kwalifikacja I |
| IV. Rezerwacja imprez i usług turystycznych | 1. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy oraz techniki negocjacyjne przy rezerwacji imprez i usług turystycznych | <ul style="list-style-type: none"> - porównać oferty usługodawców - wybrać usługodawców do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym - ustalić zasady realizacji usług turystycznych - ustalać termin wykonania zaplanowanych zadań - określać środki i narzędzia do wykonania zaplanowanych zadań - zastosować etapy realizacji zadania - stosować akty prawne dotyczące odpowiedzialności w przypadku zachowań i czynników ryzykownych - wskazywać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania - stosować techniki negocjacyjne | <ul style="list-style-type: none"> - proponować kreatywne rozwiązania podczas wykonywania zadań zawodowych - oceniać różne rozwiązania działań - analizować zmiany zachodzące w branży turystycznej - analizować własne kompetencje - korzystać z różnych źródeł informacji i form doskonalenia zawodowego - analizować proces planowania zadań do wykonania - analizować dokumenty dotyczące odpowiedzialności prawnej - charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej - przedstawiać własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji - stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności turystycznej - wprowadzać rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | Kwalifikacja I |
| | 2. | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady sporządzania dokumentów w procesie rezerwacji | <ul style="list-style-type: none"> - wskazać w przykładowych | Kwalifikacja |

| | | | |
|--|---|---|----------------|
| Dokumentacja procesu rezerwacji | - poprawnie odczytać informacje z dokumentów rezerwacyjnych | dokumentach popełnione błędy | I |
| 3. Rezerwacje i anulacje imprez i usług turystycznych | <ul style="list-style-type: none"> - stosować różne formy rezerwacji - korzystać ze specjalistycznych programów komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego - redagować wzór formularza zamówienia - sporządzić umowę allotmentową i czarterową - podejmować działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych - wymienić przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych - monitorować wykonanie zadań | <ul style="list-style-type: none"> - stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań - sporządzić zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym | Kwalifikacja I |
| 4. Komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych | <ul style="list-style-type: none"> - wykorzystywać specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego - obsługiwać komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych - wybierać program komputerowy w zależności od wykonywanych zadań - wykorzystywać programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zgodnie z ich przeznaczeniem - dokonywać rezerwacji i anulowania usług turystycznych systemem on-line | <ul style="list-style-type: none"> - wyjaśniać znaczenie zmian zachodzących w branży turystycznej - korzystać z aplikacji mobilnych wspomagających wykonywanie zadań zawodowych | Kwalifikacja I |
| 5. Dokonywanie rezerwacji imprez i usług turystycznych | <ul style="list-style-type: none"> - rozróżnić formy rezerwacji imprez i usług turystycznych - sporządzić dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej - wypełnić dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej - sporządzić dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej - wypełnić dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej | <ul style="list-style-type: none"> - redagować wzór formularza zamówienia - redagować wzór anulacji zamówienia | Kwalifikacja I |

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU określa opiekun praktyk zawodowych w zależności od specyfiki przedsiębiorstwa turystycznego, w którym praktyki się odbywają.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

Ocenianiu podlegać będą praktyczne umiejętności ucznia, a metody określa opiekun praktyk zawodowych.