

PROGRAM NAUCZANIA ZAWODU

**TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI
SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104**

PRAKTYKA ZAWODOWA

KLASA IV

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.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych

Liczba godzin: 160

cele ogólne

1. Nabycie umiejętności stosowania przepisów prawa związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska oraz ergonomią w turystyce.
2. Nabycie umiejętności organizacji stanowiska pracy dla pracownika branży turystycznej.
3. Nabycie umiejętności korzystania z różnych źródeł informacji turystycznej.
4. Nabycie umiejętności stosowania zasad obsługi klienta.
5. Nabycie umiejętności stosowania procedur zawodowych związanych ze sprzedażą i realizacją imprez i usług turystycznych.
6. Nabycie umiejętności stosowania zasad kultury i etyki oraz kreowania sylwetki zawodowej pracownika sektora turystycznego.
7. Nabycie umiejętności wystawiania dokumentów finansowych za sprzedane imprezy i usługi turystyczne.
8. Nabycie umiejętności dokonania oceny i rozliczenia merytorycznego imprez i usług turystycznych.
9. Nabycie umiejętności prowadzenia rozliczenia w zakresie podatku dochodowego i podatku od towarów i usług (VAT).
10. Nabycie umiejętności korzystania z odpowiedniego oprogramowania do wykonania czynności zawodowych związanych z informacją i promocją w turystyce.
11. Nabycie umiejętności korzystania z aplikacji mobilnych w celu uzyskania dostępu do baz danych.
12. Nabycie umiejętności projektowania materiałów promujących działalność turystyczną.
13. Nabycie umiejętności stosowania zasad komunikacji interpersonalnej w kontakcie z klientem i kontrahentem.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) organizować stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
- 2) stosować przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych,
- 3) korzystać z programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań,
- 4) korzystać z różnych źródeł informacji przydatnych w turystyce,
- 5) sporządzić bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej,
- 6) udzielić informacji turystycznej podczas obsługi klienta w turystyce w języku polskim i obcym nowożytnym,
- 7) stosować zasady obsługi klienta,
- 8) prowadzić sprzedaż imprez i usług turystycznych,
- 9) stosować różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych,

- 10) sporządzać dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne,
- 11) sporządzać umowy dotyczące sprzedaży imprez i usług turystycznych,
- 12) współpracować z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych,
- 13) sporządzać dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych,
- 14) gromadzić dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych,
- 15) kontrolować przebieg realizacji imprez i usług,
- 16) sporządzić rozliczenie przychodów i kosztów imprezy turystycznej,
- 17) sporządzić dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych,
- 18) stosować zasady komunikacji interpersonalnej,
- 19) ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania,
- 20) stosować techniki negocjacji,
- 21) współpracować w zespole,
- 22) wystawić fakturę, fakturę procedurą marży dla biur podróży, notę obciążeniową, notę korygującą i fakturę korygującą,
- 23) sporządzić sprawozdanie z przebiegu imprezy oraz inne dokumenty merytoryczne,
- 24) sporządzić kartę rozliczeniową imprezy turystycznej,
- 25) obliczyć dochód ze sprzedanych imprez i usług turystycznych,
- 26) obliczyć podatek VAT od sprzedanych imprez i usług turystycznych,
- 27) przygotować odpowiedź na reklamację klienta,
- 28) wybierać z różnych źródeł informacje niezbędne w działalności turystycznej,
- 29) korzystać z zasobów baz danych,
- 30) charakteryzować atrakcyjność turystyczną Europy i wybranych krajów świata,
- 31) projektować materiały promujące działalność przedsiębiorstwa sektora turystycznego,
- 32) wykonać materiały promocyjne przedsiębiorstwa turystycznego.

MATERIAŁ NAUCZANIA – PRAKTYKA ZAWODOWA HGT.08

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Sprzedaż imprez i usług turystycznych	1. Zastosowanie technik obsługi klienta w działalności biura podróży	- stosować techniki obsługi klienta	- wykazać się otwartością na zmiany w zakresie nowych technik i technologii stosowanych w branży	Kwalifikacja II
	2. Komunikacja werbalna i niewerbalna w turystyce	- stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej	- interpretować mowę ciała w komunikacji z klientami i kontrahentami - stosować aktywne metody słuchania	Kwalifikacja II
	3. Stosowanie technik radzenia sobie ze stresem podczas wykonywania czynności zawodowych	- stosować sposoby radzenia sobie z emocjami i stresem	- przewidywać konsekwencje stresujących zachowań dla siebie i innych	Kwalifikacja II
	4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych	- oferować imprezy i usługi turystyczne - stosować techniki sprzedaży - dobrać program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych - wskazywać aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych - dobrać odpowiedni instrument do działań marketingowych - dobrać rodzaj kampanii do rodzaju promowanej imprezy turystycznej lub regionu turystycznego. - określić budżet i czas trwania kampanii - określić możliwe rodzaje dystrybucji imprez i usług turystycznych - stosować metody kształtowania cen - stosować zasady różnicowania cen - oferować imprezy i usługi turystyczne - stosować różne techniki sprzedaży w branży turystycznej - prowadzić sprzedaż imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami Prawa Unii Europejskiej dotyczącymi przetwarzania danych osobowych	- analizować zmiany zachodzące w turystyce	Kwalifikacja II
	4. Przyjmowanie płatności za sprzedane imprezy i usługi turystyczne	- przyjmować płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych - obsługiwać terminal płatniczy - wykonywać operacje na kasie fiskalnej - stosować różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych - przyjmować płatność w formie gotówkowej i bezgotówkowej		Kwalifikacja II
	5. Sporządzanie	- sporządzić fakturę	- weryfikować poprawność przygotowanych	Kwalifikacja

	dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić fakturę procedura marży dla biur podróży - sporządzić fakturę korygującą - sporządzić różne rodzaje faktur - sporządzić notę korygującą - sporządzić druki dowodu wpłaty (KP) i dowodu wypłaty (KW) - rozróżnić dokumenty płatności za usługi i imprezy turystyczne - przygotować dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne 	dokumentów potwierdzających płatność	II
II. Umowy w turystyce	1. Sporządzanie umów z usługodawcami branży turystycznej	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnić umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych - sporządzić umowy cywilnoprawne z kontrahentami z wykorzystaniem formularzy - stosować aktualne przepisy prawa dotyczące umów 		Kwalifikacja II
	2. Sporządzanie umowy o świadczenie usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> - wypełnić formularz umowy o świadczenie usług turystycznych - sporządzić wzór umowy o świadczenie usług turystycznych - stosować aktualne przepisy prawa dotyczące umowy o świadczenie usług turystycznych 	- sporządzić aneks do umowy o świadczenie usług turystycznych	Kwalifikacja II
	3. Zasady opracowania warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> - interpretować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych wybranych biur podróży - opracować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych 		Kwalifikacja II
	4. Rozliczenia biura podróży z Turystycznym Funduszem Gwarancyjnym	<ul style="list-style-type: none"> - stosować aktualne przepisy prawa dotyczące wysokości składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny - sporządzić deklarację do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego - obliczyć wysokość składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny 		Kwalifikacja II
	5. Negocjacje z kontrahentami i klientami	<ul style="list-style-type: none"> - stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w branży - negocjować warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych - przedstawia własny sposób rozwiązania problemu - wykorzystując wiedzę z zakresu negocjacji - stosuje różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w branży 	<ul style="list-style-type: none"> - przedstawić własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji - wskazać konstruktywne rozwiązania - oceniać różne rozwiązania problemów 	Kwalifikacja II
III. Realizacja imprezy turystycznej	1. Współpraca z usługodawcami podczas realizacji imprez i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> - obsługiwać imprezy turystyczne dla różnych grup klientów - stosować zasady profesjonalnej obsługi imprez - dobierać rodzaj imprezy do grupy klientów 	<ul style="list-style-type: none"> - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych - planować działania zgodnie z możliwościami ich realizacji - reagować elastycznie na nietypową sytuację zawodową - analizować własne kompetencje - motywować samego siebie do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego - dokonać analizy i oceny podejmowanych działań 	Kwalifikacja II
	2. Sporządzanie	- wykonywać zadania pilota wycieczek podczas realizacji imprezy	- reagować elastycznie na nietypową sytuację	Kwalifikacja

	dokumentów etapu realizacji imprez i usług turystycznych	turystycznej - dobrać metody pilotażu do grupy klientów - wykorzystać narzędzia przekazu informacji podczas obsługi w zakresie pilotażu wycieczek - wykorzystać różne formy przekazu informacji - stosować zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek	zawodową - charakteryzować przyczyny i skutki zachowań ryzykownych	II
	3. Gromadzenie i analizowanie dokumentów finansowych potwierdzających realizację imprez i usług turystycznych	- stosować metody przewodnictwa turystycznego - dobrać metody pracy do grupy klientów - wykorzystać narzędzia przekazu informacji podczas usługi przewodnickiej - stosować różne formy i narzędzia przekazu informacji - stosować zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego	- wykonywać zadania przewodnika turystycznego podczas realizacji imprezy turystycznej - wykorzystać różne formy i narzędzia przekazu informacji	Kwalifikacja II
	4. Monitorowanie przebiegu realizacji imprezy lub usługi turystycznej	- organizować czas wolny uczestników imprez turystycznych - organizować czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając ich możliwości - organizować czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając miejsce realizacji imprezy - organizować czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając porę roku i warunki atmosferyczne	- organizować czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając cechy uczestników	Kwalifikacja II
	5. Przyjmowanie reklamacji w trakcie realizacji imprezy turystycznej	- wybrać sposób kontaktu z wybranym usługodawcą - współpracować z usługodawcami podczas realizacji imprez i usług turystycznych	- prowadzić negocjacje warunków współpracy z kontrahentami - proponować sposoby rozwiązania sytuacji problemowych przy współpracy z kontrahentami	Kwalifikacja II
IV. Współpraca w zespole i odpowiedzialność za czynności zawodowe w branży turystycznej	1. Odpowiedzialność zawodowa w branży turystycznej	- zaprojektować teczkę imprezy turystycznej - podać przykłady dokumentów do teczki imprezy turystycznej - sporządzić protokół wypadku - sporządzić protokół zniszczenia - sporządzić dokumenty związane z transportem		Kwalifikacja II
	2. Współpraca w biurze podróży	- sprawdzać poprawność wystawionych dokumentów finansowych - dokonać analizy dokumentów finansowych dotyczących realizacji imprez i usług turystycznych - sprawdzić poprawność wystawionych dokumentów finansowych - porządkować i zestawiać otrzymane dokumenty finansowe		Kwalifikacja II
V. Rozwiązania techniczne i organizacyjne w turystyce	1. Rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy	- wymieniać czynności realizacji imprezy podlegające kontroli - wymieniać przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych - monitorować właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami	- podejmować działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych	Kwalifikacja II
VI. Rozliczanie merytoryczne imprez i usług turystycznych	1. Rozliczanie merytoryczne imprez i usług turystycznych	- sporządzić druk reklamacji - sporządzić odpowiedź na reklamację klienta		Kwalifikacja II

VII. Rozliczanie finansowe imprez i usług turystycznych	1. Rozliczanie przychodów i kosztów imprez i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> - szacować czas i budżet zadania - planować działania zgodnie z możliwościami ich realizacji - dokonywać analizy i oceny podejmowanych działań 	- wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania	Kwalifikacja II
	2. Sporządzanie rozliczeń przychodów i kosztów imprezy turystycznej	<ul style="list-style-type: none"> - dzielić się zadaniami - rozróżnić zadania członków zespołu - charakteryzować etapy procesu planowania pracy zespołu - sporządzić harmonogram realizacji zadania - przydzielić zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu - dobierać techniki kierowania zespołem - określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań - monitorować wykonanie zadań - rozpoznać kompetencje i umiejętności osób w zespole - określać i stosować kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - kontrolować jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów 	<ul style="list-style-type: none"> - realizować przypisane zadania - uwzględnić opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu i wykonywaniu zadań zawodowych w branży - modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - stosować techniki kierowania zespołem 	Kwalifikacja II
	3. Sporządzanie dokumentacji dotyczącej rozliczeń imprez i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> - stosować czynności związane z wprowadzeniem rozwiązań technicznych i organizacyjnych poprawiających warunki i jakość pracy - wprowadzić rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy 	- wprowadzić rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy	Kwalifikacja II
VIII. Informacja turystyczna i tworzenie baz danych	1. Informacja turystyczna	<ul style="list-style-type: none"> - udzielić informacji turystycznej w biurze podróży - udzielić informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i obcym nowożytnym 	- udzielić informacji turystycznej w języku polskim i obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych	Kwalifikacja II
	2. Źródła informacji turystycznej	- wykorzystać mapy, atlasy, plany miast, przewodniki, informatory, witryny internetowe i aplikacje do udzielania informacji	<ul style="list-style-type: none"> - wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych 	Kwalifikacja II
	3. Atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata	<ul style="list-style-type: none"> - wymienić najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata - opisać najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata - wymienić elementy zagospodarowania turystycznego wybranych destynacji turystycznych - opisać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych państw świata 	- wykorzystać źródła informacji geograficznej i turystycznej w celu przygotowania opisu najbardziej atrakcyjnych turystycznie destynacji Europy i wybranych krajów świata	Kwalifikacja II
	4. Połączenia komunikacyjne i dostępność infrastruktury turystycznej	<ul style="list-style-type: none"> - opisać porty lotnicze i rzeczne, dworce oraz szlaki komunikacyjne - wyszukać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi miejscowościami 	<ul style="list-style-type: none"> - dobrać program rezerwacyjny wspomagający wyszukiwanie połączeń komunikacyjnych - posługiwać się programami komputerowymi w trakcie udzielania informacji turystycznej 	Kwalifikacja II
	5. Wykorzystanie baz danych w działalności turystycznej	- korzystać z zasobów baz danych	- wybrać optymalny program do przygotowania bazy danych	Kwalifikacja II

	6. Tworzenie baz danych na cele działalności turystycznej	- sporządzić bazę danych z wykorzystaniem formularza	- opracować wzór bazy danych - tworzyć opisy do baz danych w języku polskim i obcym nowożytnym	Kwalifikacja II
	7. Aplikacje mobilne jako źródło informacji turystycznej	- rozróżnić aplikacje mobilne będące źródłem informacji dla turysty	- stosować wybrane aplikacje mobilne będące źródłem informacji turystycznej	Kwalifikacja II
	8. Wykorzystanie technologii IT w prowadzeniu informacji turystycznej	- rozróżnić oprogramowanie komputerowe wspierające prowadzenie informacji turystycznej	- stosować oprogramowanie komputerowe w celu prowadzenia informacji turystycznej	Kwalifikacja II
II. Projektowanie materiałów promujących działalność turystyczną	1. Zasady projektowania materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej	- stosować właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki - opisać zasady projektowania materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej	- stosować zasady projektowania materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej	Kwalifikacja II
	2. Materiały promocyjne promujące imprezy i usługi turystyczne	- projektować ulotkę promującą usługę/imprezę turystyczną - projektować broszurę promującą usługę/imprezę turystyczną - projektować katalog imprez turystycznych	- realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań związanych z projektowaniem materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej - projektować pismo przewodnie do klienta/kontrahenta - projektować ofertę usługi/ imprezy turystycznej - projektować odpowiedź na zapytanie ofertowe klienta	Kwalifikacja II
	2. Technologie IT w promocji biura podróży	- wybierać odpowiednie oprogramowanie do wykonywania czynności zawodowych	- proponować oprogramowanie do wykonywania czynności zawodowych	Kwalifikacja II

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 UCZNI**

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