

## Program praktyki zawodowej Zawód: technik obsługi turystycznej 422103

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) obsługiwanie klientów korzystających z usług turystycznych;
- 4) rozliczania imprez i usług turystycznych.

Czas trwania praktyki zawodowej:

Kl. II – 4 tygodnie

Kl. III – 4 tygodnie

### 1. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych w biurze podróży i obiekty noclegowe(klasa II)

| Uszczegółowione efekty kształcenia<br>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:  | Materiał kształcenia  |
|--|---|
| <p>1BHP(9)1 zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej;</p> <p>BHP(9)2 zastosować zasady ochrony środowiska;</p> <p>BHP(7)1 zorganizować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;</p> <p>BHP(7)2 zorganizować stanowisko pracownika obsługi turystycznej zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;</p> <p>T.13.2(6)1 rozróżnić specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego;</p> <p>T.13.2(6)2 skorzystać ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego;</p> <p>PKZ(T.g)(4)1 zastosować międzynarodowe przepisy dotyczące działalności turystycznej;</p> <p>PKZ(T.g)(4)2 zastosować regulacje prawa dotyczące branży turystycznej;</p> <p>PKZ(T.g)(4)3 zinterpretować pojęcie umowy;</p> <p>PKZ(T.g)(4)4 zidentyfikować elementy umowy;</p> <p>PKZ(T.g)(4)5 zidentyfikować rodzaje umów z klientami i kontrahentami;</p> <p>PKZ(T.g)(4)6 zastosować właściwy rodzaj umowy;</p> <p>PKZ(T.g)(4)7 przestrzegać zasady ochrony klienta;</p> <p>PKZ(T.g)(4)8 określić zakres odpowiedzialności w obsłudze ruchu turystycznego;</p> <p>PKZ(T.g)(4)10 zastosować przepisy regulujące transport w turystyce;</p> <p>PKZ(T.g)(4)11 zinterpretować przepisy prawne funkcjonujące w hotelarstwie;</p> <p>PKZ(T.g)(4)12 zastosować przepisy dotyczące pilotażu i przewodnictwa turystycznego;</p> <p>PKZ(T.g)(4)13 scharakteryzować prawne aspekty wybranych rodzajów turystyki w tym turystyki kwalifikowanej;</p> <p>PKZ(T.g)(4)14 zastosować przepisy prawa regulujące turystykę międzynarodową;</p> <p>T.13.1(3)1 rozpoznać potrzeby turystyczne klientów;</p> <p>T.13.1(3)2 dobrać usługi turystyczne do potrzeb klientów;</p> <p>T.13.1(4)1 rozróżnić rodzaje imprez turystycznych;</p> <p>T.13.1(4)2 określić zasady programowania imprez turystycznych;</p> <p>T.13.1(4)3 opracować programy imprez turystycznych;</p> <p>T.13.1(6)1 dokonać podziału kosztów na stałe i zmienne ;</p> <p>T.13.1(6)2 posłużyć się tabelami kursów walut przy kalkulowaniu kosztów usług turystycznych ;</p> <p>T.13.1(6)3 dokonać kalkulacji kosztów usług turystycznych;</p> <p>T.13.1(8)1 ustalić ceny imprez i usług turystycznych w zależności od potrzeb i wymagań klientów ;</p> <p>T.13.1(8)2 ustalić ceny imprez i usług turystycznych w zależności od zmieniających się czynników ;</p> <p>T.13.1(8)3 ustalić ceny imprez i usług turystycznych w zależności od</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce.</li> <li>– Ochrona środowiska w działalności turystycznej.</li> <li>– Programy komputerowe w działalności biura podróży.</li> <li>– Przepisy prawa w działalności biura podróży.</li> <li>– System ochrony klienta w działalności turystycznej.</li> <li>– Zakres odpowiedzialności w obsłudze ruchu turystycznego.</li> <li>– Potrzeby klientów a usługi turystyczne.</li> <li>– Programowanie imprez turystycznych.</li> <li>– Kalkulacja kosztów usług turystycznych.</li> <li>– Ceny imprez i usług turystycznych.</li> <li>– Dokumentacja dotycząca kalkulacji imprez i usług turystycznych.</li> <li>– Współpraca biura podróży z usługodawcami.</li> <li>– Zamawianie usług.</li> <li>– Rezerwacja imprez i usług turystycznych.</li> <li>– Komputerowe systemy rezerwacji usług.</li> <li>– Dokumentacja dotycząca zamawiania usług turystycznych.</li> <li>– Czas wolny i jego organizacja podczas realizacji imprezy.</li> <li>– Potrzeby i oczekiwania klientów podczas realizacji imprezy turystycznej.</li> <li>– Metodyka obsługi grup turystycznych.</li> <li>– Dokumentacja imprez i usług turystycznych etapu realizacji.</li> <li>– Dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych.</li> <li>– Analiza realizacji imprez i usług turystycznych.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <p>zmieniającej się liczby uczestników tj;<br/>T.13.1(9)1 sporządzić dokumentację dotyczącą kalkulacji imprez turystycznych;<br/>T.13.1(9)2 sporządzić dokumentację dotyczącą kalkulacji usług turystycznych;<br/>T.13.3(9)1 dokonać analizy dokumentów finansowych potwierdzających realizację imprez i usług turystycznych;<br/>T.13.3(9)2 skompletować do przechowania dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;<br/>T.13.3(10)1 dokonać odprawy pilota w biurze podróży;<br/>T.13.3(10)2 dokonać analizy przebiegu realizacji imprezy i usługi turystycznej na podstawie sprawozdania pilota/ przewodnika;<br/>KPS(1)1 określić zasady kultury i etyki;<br/>KPS(1)2 zastosować zasady kultury i etyki;<br/>KPS(3)1 rozpoznać rezultaty podejmowanych działań;<br/>KPS(3)2 dokonać analizy skutków podejmowanych działań;<br/>KPS(5)1 rozpoznać zagrożenia stresem;<br/>KPS(5)2 zastosować sposoby radzenia sobie ze stresem;<br/>KPS(7)1 zidentyfikować przepisy dotyczące tajemnicy zawodowej;<br/>KPS(7)2 zastosować przepisy dotyczące tajemnicy zawodowej;<br/>KPS(8)1 określić odpowiedzialność za podejmowane działania;<br/>KPS(8)2 określić skutki odpowiedzialności za podejmowane działania;<br/>KPS(10)1 określić zasady współpracy w zespole;<br/>KPS(10)2 zastosować zasady współpracy w zespole;<br/>OMZ(6)1 określić zasady komunikacji ze współpracownikami;<br/>OMZ(6)2 zastosować zasady komunikacji ze współpracownikami;</p>   |  |
| <p>PKZ(T.g)(4)1 zastosować przepisy prawa międzynarodowego dotyczące działalności turystycznej;<br/>PKZ(T.g)(4)2 zastosować regulacje prawa dotyczące branży turystycznej;<br/>PKZ(T.g)(4)3 interpretować pojęcie umowy;<br/>PKZ(T.g)(4)4 zidentyfikować elementy umowy;<br/>PKZ(T.g)(4)5 zidentyfikować rodzaje umów z klientami i kontrahentami;<br/>PKZ(T.g)(4)6 zastosować właściwy rodzaj umowy;<br/>PKZ(T.g)(4)7 przestrzegać zasady ochrony klienta;<br/>PKZ(T.g)(4)8 określić zakres odpowiedzialności w obsłudze ruchu turystycznego;<br/>PKZ(T.g)(4)9 zastosować przepisy prawa regulujące świadczenie usług turystycznych;<br/>T.13.1(3)1 rozpoznać potrzeby turystyczne klientów;<br/>T.13.1(3)2 dobrać usługi turystyczne do potrzeb klientów;<br/>T.13.1(6)1 dokonać podziału kosztów usług turystycznych;<br/>T.13.1(6)2 posłużyć się tabelami kursów walut;<br/>T.13.1(6)3 dokonać kalkulacji kosztów usług turystycznych;<br/>T.13.1(8)1 określić zasady kalkulowania ceny usług turystycznych<br/>T.13.1(8)4 ustalić cenę usługi noclegowej;<br/>T.13.2(3)1 rozróżnić rodzaje zamówień usług turystycznych ;<br/>T.13.2(3)2 sporządzić zamówienie usługi turystycznej ;<br/>T.13.2(3)3 określić skutki niewykonania lub nieprawidłowego wykonania zamówienia usług turystycznych;<br/>T.13.2(4)1 sporządzić rezerwację imprezy i usługi turystycznej;<br/>T.13.2(4)3 wyjaśnić postępowanie w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej;<br/>T.13.2(5)1 rozpoznać komputerowe systemy rezerwacji usług;<br/>T.13.2(5)2 dokonać rezerwacji usług turystycznych systemem <i>on-line</i>;<br/>T.13.2(7)1 rozróżnić rodzaje dokumentów związanych z zamawianiem usług turystycznych;<br/>T.13.2(7)2 sporządzić dokumentację zamówienia usług turystycznych zgodnie z umową o współpracę lub zamówieniem klienta;<br/>T.13.3(8)1 sporządzić dokumentację dotyczącą realizacji imprez i usług turystycznych;<br/>T.13.3(8)2 prowadzić dokumentację dotyczącą realizacji imprez i usług turystycznych;<br/>T.13.3(9)1 dokonać analizy dokumentów finansowych potwierdzających realizację imprez i usług turystycznych;<br/>T.13.3(9)2 skompletować do przechowania dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kalkulacja usług noclegowych.</li> <li>– Ceny usług noclegowych.</li> <li>– Zamawianie usług w obiekcie noclegowym.</li> <li>– Rezerwacja usług w obiekcie noclegowym.</li> <li>– Komputerowe systemy rezerwacji usług.</li> <li>– Dokumentacja dotycząca realizacji usług noclegowych.</li> <li>– Dokumentacja dotycząca realizacji imprez i usług turystycznych.</li> </ul> |

**2. Sprzedaż i rozliczanie imprez i usług turystycznych w biurze podróży i informacja turystyczna( kl. III)**

| Uszczegółowione efekty kształcenia<br>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:  | Materiał kształcenia   |
|--|--|
| <p>PKZ(T.g)(10)2 zastosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce;<br/> T.14.2(2)1 rozróżnić formy sprzedaży imprez i usług turystycznych ;<br/> T.14.2(2)2 wyjaśnić możliwe zasady współpracy między podmiotami rynku turystycznego przy sprzedaży imprez i usług turystycznych;<br/> T.14.2(3)1 określić rodzaj dokumentów potwierdzających sprzedaż imprez i usług turystycznych;<br/> T.14.2(3)2 sporządzić dokumenty potwierdzające sprzedaż imprez i usług turystycznych;<br/> T.14.2(4)1 rozróżnić formy płatności stosowane podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych;<br/> T.14.2(4)2 zastosować różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych;<br/> T.14.2(5)1 określić rodzaj dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne;<br/> T.14.2(5)2 sporządzić dokumenty potwierdzające płatność za imprezy turystyczne;<br/> T.14.2(5)3 sporządzić dokumenty potwierdzające płatność za usługi turystyczne;<br/> T.14.2(6)1 sporządzić umowy cywilnoprawne dotyczące imprez turystycznych;<br/> T.14.2(6)2 sporządzić umowy cywilnoprawne dotyczące usług turystycznych;<br/> T.14.2(7)1 rozróżnić instrumenty marketingu w sprzedaży imprez i usług turystycznych;<br/> T.14.2(7)2 zastosować instrumenty marketingu w sprzedaży imprez i usług turystycznych;<br/> T.14.3(1)1 skompletować dokumenty finansowe potwierdzające poniesione koszty;<br/> T.14.3(1)2 dokonać analizy zebranych dokumentów;<br/> T.14.3(1)3 sporządzić rozliczenie kosztów;<br/> T.14.3(2)1 dokonać zestawienia wpływów i kosztów imprezy turystycznej;<br/> T.14.3(2)2 obliczyć marżę i podatek VAT od zorganizowanej imprezy turystycznej;<br/> T.14.3(2)3 wystawić FV marża za zorganizowaną imprezę turystyczną;<br/> T.14.3(3)1 obliczyć podatek VAT od zorganizowanych imprez i usług turystycznych;<br/> T.14.3(3)2 wyjaśnić istotę podatku od towarów i usług oraz podatku dochodowego;<br/> T.14.3(3)3 obliczyć należny miesięczny podatek dochodowy i podatek VAT;<br/> T.14.3(5)1 zidentyfikować podstawowe przepisy dotyczące rachunkowości;<br/> T.14.3(5)2 rozróżnić formy ewidencji księgowej w biurach podróży;<br/> T.14.3(5)3 rozróżnić rodzaje operacji gospodarczych w działalności turystycznej;<br/> T.14.3(5)4 rozróżnić dokumenty księgowe występujące w biurach podróży;<br/> T.14.3(5)5 prowadzić ewidencję księgową usług turystycznych przestrzegając zasad rachunkowości;<br/> T.14.3(6)1 zidentyfikować rodzaje dokumentów dotyczących rozliczeń imprez i usług turystycznych;<br/> T.14.3(6)2 sporządzić dokumentację rozliczeniową imprez turystycznych zgodnie z zasadami;<br/> T.14.3(6)3 sporządzić dokumentację rozliczeniową usług turystycznych zgodnie z zasadami;<br/> OMZ(6)1 określić zasady komunikacji ze współpracownikami;<br/> OMZ(6)1 zastosować zasady komunikacji ze współpracownikami;</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce.</li> <li>- Formy sprzedaży imprez i usług turystycznych.</li> <li>- Dokumenty potwierdzające sprzedaż imprez turystycznych.</li> <li>- Dokumenty potwierdzające sprzedaż usług turystycznych.</li> <li>- Formy płatności.</li> <li>- Obsługa kasy fiskalnej i czytnika kart płatniczych.</li> <li>- Dokumenty potwierdzające płatność za imprezy turystycznych (faktura VAT marża).</li> <li>- Dokumenty potwierdzające płatność za usługi turystyczne.</li> <li>- Umowy cywilnoprawne podczas sprzedaży w biurze podróży.</li> <li>- Instrumenty marketingu w biurze podróży.</li> <li>- Koszty usług turystycznych.</li> <li>- Rozliczenie imprezy turystycznej w biurze podróży.</li> <li>- Opodatkowania imprez turystycznych.</li> <li>- Opodatkowania usług turystycznych.</li> <li>- Dokumenty księgowe.</li> <li>- Operacje gospodarcze w działalności biura podróży.</li> </ul> <p>- Dokumentacja rozliczeniowa etapu sprzedaży w biurze podróży.</p> |

|   |   |
|---|---|
| <p>T.14.1(1)1 utworzyć bazy danych informacji turystycznej;<br/> T.14.1(1)2 zaktualizować bazy danych informacji turystycznej;<br/> T.14.1(2)1 określić źródła informacji turystycznej;<br/> T.14.1(2)2 posłużyć się źródłami informacji turystycznej;<br/> T.14.1(5)1 nawiązać współpracę z twórcami baz danych;<br/> T.14.1(5)2 upowszechnić informację wśród odbiorców;<br/> T.14.1(4)1 skorzystać ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej;<br/> T.14.1(6)1 opracować informator usług turystycznych;<br/> T.14.1(6)2 opracować folder reklamowy;<br/> T.14.1(6)3 opracować katalog usług turystycznych;<br/> T.14.1(6)4 zaplanować kampanię reklamową wybranego przedsiębiorstwa i regionu turystycznego;<br/> T.14.2(1)1 zastosować komputerowe systemy rezerwacji imprez turystycznych;<br/> T.14.2(1)2 zastosować komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych;<br/> PKZ (T.g)(10)1 rozróżnić programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce;</p> | <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> |
|---|---|

### Uwagi o realizacji programu praktyki zawodowej

1. Praktyki zawodowe powinny umożliwić uczniom pogłębienie i rozszerzenie wiadomości i umiejętności uzyskanych na zajęciach edukacyjnych w szkole. Powinny również przygotować uczniów do kierowania pracą innych, wykształcić umiejętność pracy i współdziałania w zespole, wzmacniać poczucie odpowiedzialności za jakość pracy, poszanowanie mienia i uczciwość.  
Uczeń podczas odbywania praktyki wykonuje zadania wskazane przez opiekuna praktyk, wynikające z programu praktyk zawodowych z uwzględnieniem umiejętności i motywacji ucznia.  
***Uczeń w okresie praktyki podlega obowiązującym przepisom wynikającym z regulaminu szkolnego, a ponadto ma obowiązek zastosować się do zasad obowiązujących w przedsiębiorstwie, w którym odbywa praktykę***
2. **Zalecane metody dydaktyczne**  
Dominującą metodą powinny być ćwiczenia praktyczne poprzedzone pokazem z objaśnieniem oraz inne metody instruktażowe.
3. **Formy organizacyjne**  
Zajęcia powinny odbywać się na samodzielnym stanowisku pracy.
4. **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia**  
Oceny efektów kształcenia dokonuje zakładowy opiekun praktyk zawodowych w miejscu jej odbywania.  
Kryteria oceny powinny uwzględniać:
  - stopień opanowania efektów kształcenia,
  - organizację pracy praktykanta,
  - dyscyplinę pracy z przestrzeganiem przepisów bhp i p.poż.,
  - postawę zawodową,
  - kulturę osobistą
  - rzetelność w wykonywaniu zleconych zadań,
  - systematyczność zapisów w dzienniczku praktyk zawodowych.

W dzienniczku praktyk i zawodowej uczeń codziennie dokumentuje wykonywane zadania. Zapisy powinny dotyczyć stanowiska pracy, zakresu wykonywanych czynności, godzin praktyki oraz wniosków i spostrzeżeń wynikających z analizy wykonywanych zadań zawodowych

Sprawdzenie efektów kształcenia może odbywać się na podstawie prac wykonanych przez praktykantów, np.: sporządzonych dokumentów, wydruków prac wykonanych w programach komputerowych, obserwacji pracy wykonywanej przez praktykantów i testów praktycznych.

Wskazane jest, aby na **zakończenie praktyki uczeń przedstawił opiekunowi praktyki zawodowej sprawozdanie** z jej realizacji, zamieszczone w dzienniku praktyk. Sprawozdanie powinno zawierać informacje dotyczące struktury i zasad funkcjonowania firmy, charakterystyki stanowisk pracy ucznia oraz wykonania zadania.

**Po zakończeniu realizacji programu praktyki zawodowej opiekun praktyki powinien wpisać w dzienniczku praktyki ocenę końcową oraz opinię o pracy i postępach ucznia, opatrzone własnoręcznym podpisem opiekuna praktyk i pieczęcią firmową.**

5. **Formy pracy uczniów powinny uwzględniać** dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb oraz możliwości praktykanta.