

## Program I praktyki zawodowej w ZS im. J. Tuwima : Technik obsługi turystycznej 4 tygodnie

- Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych w biurze podróży

1. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych w biurze podróży			
Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi	Poziom wymagań programowych	Kategoria taksonomiczna	Materiał nauczania
BHP(9)1 zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej;	P	C	<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>
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 zorganizować stanowisko pracownika obsługi turystycznej zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	P	C	
T.13.2(6)1 rozróżnić specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego;	P	B	
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	
PKZ(T.g)(4)2 zastosować regulacje prawa dotyczące branży turystycznej;	P	C	
PKZ(T.g)(4)3 zinterpretować pojęcie umowy;	P	B	
PKZ(T.g)(4)4 zidentyfikować elementy umowy;	P	B	
PKZ(T.g)(4)5 zidentyfikować rodzaje umów z klientami i kontrahentami;	P	B	
PKZ(T.g)(4)6 zastosować właściwy rodzaj umowy;	P	C	
PKZ(T.g)(4)7 przestrzegać zasady ochrony klienta;	P	C	
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	
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	
PKZ(T.g)(4)12 zastosować przepisy dotyczące pilotażu i przewodnictwa turystycznego;	P	C	
PKZ(T.g)(4)13 scharakteryzować prawne aspekty wybranych rodzajów turystyki w tym turystyki kwalifikowanej;	P	C	
PKZ(T.g)(4)14 zastosować przepisy prawa regulujące turystykę	P	C	

1. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych w biurze podróży		
międzynarodową;		
T.13.1(3)1 rozpoznać potrzeby turystyczne klientów;	P	C
T.13.1(3)2 dobrać usługi turystyczne do potrzeb klientów;	P	C
T.13.1(4)1 rozróżnić rodzaje imprez turystycznych;	P	B
T.13.1(4)2 określić zasady programowania imprez turystycznych;	P	C
T.13.1(4)3 opracować programy imprez turystycznych;	P	C
T.13.1(6)1 dokonać podziału kosztów na stałe i zmienne ;	P	B
T.13.1(6)2 posłużyć się tabelami kursów walut przy kalkulowaniu kosztów usług turystycznych ;	P	C
T.13.1(6)3 dokonać kalkulacji kosztów usług turystycznych;	P	C
T.13.1(8)1 ustalić ceny imprez i usług turystycznych w zależności od potrzeb i wymagań klientów ;	P	C
T.13.1(8)2 ustalić ceny imprez i usług turystycznych w zależności od zmieniających się czynników ;	P	C
T.13.1(8)3 ustalić ceny imprez i usług turystycznych w zależności od zmieniającej się liczby uczestników tj;	P	C
T.13.1(9)1 sporządzić dokumentację dotyczącą kalkulacji imprez turystycznych;	P	C
T.13.1(9)2 sporządzić dokumentację dotyczącą kalkulacji usług turystycznych;	P	C
T.13.2(1)1 dokonać wyboru ofert usługodawców zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym;	P	C
T.13.2(1)2 zawrzeć umowy z usługodawcami o współpracę;	P	C
T.13.2(3)1 rozróżnić rodzaje zamówień usług turystycznych ;	P	B
T.13.2(3)2 sporządzić zamówienie usługi turystycznej;	P	C
T.13.2(3)3 określić skutki niewykonania lub nieprawidłowego wykonania zamówienia usług turystycznych;	P	C
T.13.2(4)1 sporządzić rezerwację imprezy i usługi turystycznej;	P	C
T.13.2(4)2 sporządzić anulację imprezy i usługi turystycznej;	P	C
T.13.2(4)3 wyjaśnić postępowanie w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej;	P	C
T.13.2(5)1 rozpoznać komputerowe systemy rezerwacji usług;	P	B
T.13.2(5)2 dokonać rezerwacji usług turystycznych systemem <i>on-line</i> ;	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

1. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych w biurze podróży		
T.13.3(1)2 wykonać czynności z zakresu przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu podczas realizacji imprez i usług;	P	C
T.13.3(3)1 zaplanować czas wolny klientów;	P	C
T.13.3(3)2 przeprowadzić zajęcia z zakresu animacji czasu wolnego;	P	C
T.13.3(4)1 określić potrzeby i oczekiwania grup turystycznych;	P	C
T.13.3(4)2 obsłużyć imprezy turystyczne dla zróżnicowanych grup turystycznych;	P	C
T.13.3(8)1 sporządzić dokumentację dotyczącą realizacji imprez i usług turystycznych;	P	C
T.13.3(8)2 prowadzić dokumentację dotyczącą realizacji imprez i usług turystycznych;	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 do przechowania dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i 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 imprezy i usługi turystycznej na podstawie sprawozdania pilota/ przewodnika;	P	D
KPS(1)1 określić zasady kultury i etyki;		
KPS(1)2 zastosować zasady kultury i etyki;		
KPS(3)1 rozpoznać rezultaty podejmowanych działań;		
KPS(3)2 dokonać analizy skutków podejmowanych działań;		
KPS(5)1 rozpoznać zagrożenia stresem;		
KPS(5)2 zastosować sposoby radzenia sobie ze stresem;		
KPS(7)1 zidentyfikować przepisy dotyczące tajemnicy zawodowej;		
KPS(7)2 zastosować przepisy dotyczące tajemnicy zawodowej;		
KPS(8)1 określić odpowiedzialność za podejmowane działania;		
KPS(8)2 określić skutki odpowiedzialności za podejmowane działania;		
KPS(10)1 określić zasady współpracy w zespole;		
KPS(10)2 zastosować zasady współpracy w zespole;		
OMZ(6)1 określić zasady komunikacji ze współpracownikami;		
OMZ(6)2 zastosować zasady komunikacji ze współpracownikami;		
<b>Planowane zadania (ćwiczenia)</b> 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:		

## 1. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych w biurze podróży

- a/ autokarowe,
- b/ samolotowe.

Wymień i scharakteryzuj dokumenty, które otrzymasz w teczce imprezy.

Wskaż różnicę występującą w dokumentacji obu imprez turystycznych.

### Warunki osiągnięcia efektów kształcenia

Warunkiem osiągnięcia 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 .

### Środki dydaktyczne

Przepisy prawne dotyczące turystyki; wzory dokumentów etapu planowania i realizacji imprez turystycznych; plany miast, mapy, przewodniki turystyczne, rozkłady jazdy przewoźników, materiały promocyjne, literatura branżowa, programy komputerowe.

### Zalecane metody dydaktyczne

Na praktykach zawodowych zaleca się ćwiczenia praktyczne – samodzielne realizowanie zadań na określonym stanowisku pracy.

### Formy organizacyjne

Zróznicowana praca indywidualna lub grupowa. Grupy na praktykach zawodowych nie większe niż 9 osób.

### 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)

