

**Program II praktyki zawodowej w ZS im. J. Tuwima : Technik obsługi turystycznej (4 tygodnie)**

- Sprzedaż i rozliczanie imprez i usług turystycznych w biurze podróży
- Informacja turystyczna
- Obiekty noclegowe

<b>4. Informacja turystyczna</b>			
<b>Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi</b>	<b>Poziom wymagań programowych</b>	<b>Kategoria taksonomiczna</b>	<b>Materiał nauczania</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 zorganizować stanowisko pracownika obsługi turystycznej zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	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	B	
T.14.1(2)2 posłużyć się źródłami informacji turystycznej;	P	C	
T.14.1(5)1 nawiązać współpracę z twórcami baz danych;	P	C	
T.14.1(5)2 upowszechnić informację wśród odbiorców;	P	C	
T.14.1(4)1 skorzystać ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej;	P	C	
T.14.1(6)1 opracować informator usług turystycznych;	P	C	
T.14.1(6)2 opracować folder reklamowy;	P	C	
T.14.1(6)3 opracować katalog usług turystycznych;	P	C	
T.14.1(6)4 zaplanować kampanię reklamową wybranego przedsiębiorstwa i regionu turystycznego;	P	D	
T.14.2(1)1 zastosować komputerowe systemy rezerwacji imprez turystycznych;	P	C	
T.14.2(1)2 zastosować komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych;	P	C	
PKZ (T.g)(10)1 rozróżnić programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce;	P	B	
PKZ (T.g)(10)2 posłużyć się programami komputerowymi;	P	C	
OMZ(6)1 określić zasady komunikacji ze współpracownikami;			

<b>4. Informacja turystyczna</b>			
OMZ(6)2 zastosować zasady komunikacji ze współpracownikami;			
<p><b>Planowane zadania (ćwiczenia)</b></p> <p>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.</p> <p><b>Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne</b></p> <p>Czas realizacji – 4 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– gromadzenia, przetwarzania, aktualizowania i udostępniania bazy danych informacji turystycznej,</li> <li>– wykorzystywania źródeł informacji turystycznej w celu udzielania informacji turystycznej,</li> <li>– opracowywania materiałów promocyjnych wykorzystywanych w działalności turystycznej,</li> <li>– wykorzystywania praktyce komputerowych systemów informacji i rezerwacji.</li> </ul> <p>Uczniowie powinni korzystać z programów komputerowych stosowanych w instytucjach, organizacjach i podmiotach gospodarczych zajmujących się informacją turystyczną.</p> <p><b>Środki dydaktyczne</b></p> <p>Przepisy prawne dotyczące turystyki; zasoby internetowe; materiały promocyjne przedsiębiorstw turystycznych i instytucji kulturalnych; mapy, plany miast, przewodniki turystyczne; rozkłady jazdy przewoźników; literatura branżowa, programy komputerowe.</p> <p><b>Zalecane metody dydaktyczne</b></p> <p>Na praktykach zawodowych zaleca się ćwiczenia praktyczne – samodzielne realizowanie zadań na określonym stanowisku pracy.</p> <p><b>Formy organizacyjne</b></p> <p>Zróznicowana praca indywidualna lub grupowa. Grupy na praktykach zawodowych nie większe niż 9 osób.</p> <p><b>Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia</b></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy,</li> <li>– organizację stanowiska pracy,</li> <li>– samodzielność podczas wykonywania pracy,</li> <li>– jakość wykonywanej pracy,</li> </ul>			

<b>4. Informacja turystyczna</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– kulturę obsługi klienta,</li> <li>– umiejętność korzystania z programów komputerowych.</li> </ul>
<b>Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia;</li> <li>– dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości / poziomu zdolności i zainteresowań ucznia;</li> <li>– indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii (zasoby internetowe).</li> </ul>

<b>2. Obiekty noclegowe</b>			
<b>Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi</b>	<b>Poziom wymagań programowych</b>	<b>Kategoria taksonomiczna</b>	<b>Materiał nauczania</b>
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 obiekcie noclegowym.</li> <li>– Ochrona środowiska w działalności obiektu noclegowego.</li> <li>– Bezpieczeństwo i higiena pracy na stanowisku pracy.</li> <li>– Programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce.</li> <li>– Międzynarodowe przepisy dotyczące działalności hotelarskiej.</li> <li>– Prawne regulacje dotyczące bazy noclegowej.</li> <li>– Klasyfikacja i kategoryzacja bazy noclegowej, zadania i struktura organizacyjna, technika pracy poszczególnych jednostek organizacyjnych, organizacja pracy, kultura obsługi.</li> <li>– Umowy w hotelarstwie.</li> <li>– System ochrony klienta w obsłudze turystycznej.</li> <li>– Odpowiedzialność zakładów hotelarskich.</li> <li>– Usługi w obiektach noclegowych.</li> <li>– Potrzeby klienta a jakość obsługi w obiekcie noclegowym.</li> <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>
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	
BHP(8)1 zastosować środki ochrony indywidualne podczas wykonywanych zadań zawodowych;	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 posłużyć się programami komputerowymi;	P	C	
PKZ(T.g)(4)1 zastosować przepisy prawa międzynarodowego 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	

2. Obiekty noclegowe			
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	
T.13.1(3)1 rozpoznać potrzeby turystyczne klientów;	P	B	
T.13.1(3)2 dobrać usługi turystyczne do potrzeb klientów;	P	C	
T.13.1(6)1 dokonać podziału kosztów usług turystycznych;	P	B	
T.13.1(6)2 posłużyć się tabelami kursów walut;	P	C	
T.13.1(6)3 dokonać kalkulacji kosztów usług turystycznych;	P	C	
T.13.1(8)1 określić zasady kalkulowania ceny usług turystycznych	P	C	
T.13.1(8)4 ustalić cenę usługi noclegowej;	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)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 dokumentację zamówienia usług turystycznych zgodnie z umową o współpracę lub zamówieniem klienta;	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	
OMZ(6)1 określić zasady komunikacji ze współpracownikami;			
OMZ(6)1 zastosować zasady komunikacji ze współpracownikami;			

<b>2. Obiekty noclegowe</b>
<p><b>Planowane zadania (ćwiczenia)</b>  Umowy w turystyce  Korzystając z wzorów umów, opracuj tekst umowy zawartej pomiędzy biurem podróży a wybranymi obiektami hotelarskimi (dane do sporządzenia umowy zawiera załącznik).</p>
<p><b>Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne</b></p> <p>Warunkiem osiągnięcia 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.</p> <p>Podczas praktyki zawodowej uczniowie powinni doskonalić umiejętności z zakresu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– organizacji pracy recepcji i innych działów obiektów noclegowych,</li> <li>– zamawiania i rezerwacji usług w obiekcie noclegowym,</li> <li>– obsługi gości zakładu noclegowego,</li> <li>– rozliczania kosztów pobytu gości hotelowych.</li> <li>– prowadzenia dokumentacji dotyczącej zamawiania, rezerwacji i sprzedaży usług turystycznych w obiekcie noclegowym;</li> <li>– współpracy obiektów noclegowych z biurami podróży.</li> <li>– wykorzystywania w praktyce programów komputerowych stosowanych w obiekcie noclegowym..</li> </ul> <p><b>Środki dydaktyczne</b>  Przepisy prawne dotyczące turystyki; przepisy prawne dotyczące funkcjonowania obiektu noclegowego; wzory dokumentów; plany miast, mapy, przewodniki turystyczne, rozkłady jazdy przewoźników, materiały promocyjne, literatura branżowa, programy komputerowe.</p> <p><b>Zalecane metody dydaktyczne</b>  Na praktykach zawodowych zaleca się ćwiczenia praktyczne – samodzielne realizowanie zadań na określonym stanowisku pracy.</p> <p><b>Formy organizacyjne</b>  Zróżnicowana praca indywidualna lub grupowa. Grupy na praktykach zawodowych nie większe niż 9 osób.</p> <p><b>Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia</b>  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.</p> <p>W procesie oceniania należy zwrócić uwagę na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy,</li> <li>– organizację stanowiska pracy,</li> <li>– samodzielność podczas wykonywania pracy,</li> <li>– jakość wykonywanej pracy,</li> <li>– kulturę obsługi klienta,</li> <li>– umiejętność korzystania z programów komputerowych.</li> </ul>

## 2. Obiekty noclegowe

### 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).