

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

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

Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi	Materiał nauczania
BHP(7)1 zorganizować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	<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;	
HGT.08.1(1)1 utworzyć bazy danych informacji turystycznej;	
HGT.08.1(1)2 zaktualizować bazy danych informacji turystycznej;	
HGT.08.1(2)1 określić źródła informacji turystycznej;	
HGT.08.1(2)2 posłużyć się źródłami informacji turystycznej;	
HGT.08.1(5)1 nawiązać współpracę z twórcami baz danych;	
HGT.08.1(5)2 upowszechnić informację wśród odbiorców;	
HGT.08.1(4)1 skorzystać ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej;	
HGT.08.1(6)1 opracować informator usług turystycznych;	
HGT.08.1(6)2 opracować folder reklamowy;	
HGT.08.1(6)3 opracować katalog usług turystycznych;	
HGT.08.1(6)4 zaplanować kampanię reklamową wybranego przedsiębiorstwa i regionu turystycznego;	
HGT.08.2(1)1 zastosować komputerowe systemy rezerwacji imprez turystycznych;	
HGT.08.2(1)2 zastosować komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych;	
PKZ (T.g)(10)1 rozróżnić programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce;	
PKZ (T.g)(10)2 posłużyć się programami komputerowymi;	
OMZ(6)1 określić zasady komunikacji ze współpracownikami;	
OMZ(6)2 zastosować zasady komunikacji ze współpracownikami;	
Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi	Materiał nauczania

BHP(9)1 zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej;	<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;	
BHP(7)1 zorganizować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	
BHP(7)2 zorganizować stanowisko pracownika obsługi turystycznej zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	
BHP(8)1 zastosować środki ochrony indywidualne podczas wykonywanych zadań zawodowych;	
BHP(8)2 zastosować środki ochrony zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;	
PKZ(T.g)(10)1 rozróżnić programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce;	
PKZ(T.g)(10)2 posłużyć się programami komputerowymi;	
PKZ(T.g)(4)1 zastosować przepisy prawa międzynarodowego dotyczące działalności turystycznej;	
PKZ(T.g)(4)2 zastosować regulacje prawa dotyczące branży turystycznej;	
PKZ(T.g)(4)3 zinterpretować pojęcie umowy;	
PKZ(T.g)(4)4 zidentyfikować elementy umowy;	
PKZ(T.g)(4)5 zidentyfikować rodzaje umów z klientami i kontrahentami;	
PKZ(T.g)(4)6 zastosować właściwy rodzaj umowy;	
PKZ(T.g)(4)7 przestrzegać zasady ochrony klienta;	
PKZ(T.g)(4)8 określić zakres odpowiedzialności w obsłudze ruchu turystycznego;	
PKZ(T.g)(4)9 zastosować przepisy prawa regulujące świadczenie usług turystycznych;	
HGT.08.1(3)1 rozpoznać potrzeby turystyczne klientów;	
HGT.08.1(3)2 dobrać usługi turystyczne do potrzeb klientów;	
HGT.08.1(6)1 dokonać podziału kosztów usług turystycznych;	
HGT.08.1(6)2 posłużyć się tabelami kursów walut;	
HGT.08.1(6)3 dokonać kalkulacji kosztów usług turystycznych;	
HGT.08.1(8)1 określić zasady kalkulowania ceny usług turystycznych	

HGT.08.1(8)4 ustalić cenę usługi noclegowej;	
HGT.08.2(3)1 rozróżnić rodzaje zamówień usług turystycznych ;	
HGT.08.2(3)2 sporządzić zamówienie usługi turystycznej ;	
HGT.08.2(3)3 określić skutki niewykonania lub nieprawidłowego wykonania zamówienia usług turystycznych;	
HGT.08.2(4)1 sporządzić rezerwację imprezy i usługi turystycznej;	
HGT.08.2(4)3 wyjaśnić postępowanie w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej;	
HGT.08.2(5)1 rozpoznać komputerowe systemy rezerwacji usług;	
HGT.08.2(5)2 dokonać rezerwacji usług turystycznych systemem <i>on-line</i> ;	
HGT.08.2(7)1 rozróżnić rodzaje dokumentów związanych z zamawianiem usług turystycznych;	
HGT.08.2(7)2 sporządzić dokumentację zamówienia usług turystycznych zgodnie z umową o współpracę lub zamówieniem klienta;	
HGT.08.3(8)1 sporządzić dokumentację dotyczącą realizacji imprez i usług turystycznych;	
HGT.08.3(8)2 prowadzić dokumentację dotyczącą realizacji imprez i usług turystycznych;	
HGT.08.3(9)1 dokonać analizy dokumentów finansowych potwierdzających realizację imprez i usług turystycznych;	
HGT.08.3(9)2 skompletować do przechowania dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;	
OMZ(6)1 określić zasady komunikacji ze współpracownikami;	
OMZ(6)1 zastosować zasady komunikacji ze współpracownikami;	

**Planowane zadania (ćwiczenia)**

Umowy w turystyce

Korzystając z wzorów umów, opracuj tekst umowy zawartej pomiędzy biurem podróży a wybranymi obiektami hotelarskimi (dane do sporządzenia umowy zawiera załącznik).

**Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**

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.

Podczas praktyki zawodowej uczniowie powinni doskonalić umiejętności z zakresu:

- organizacji pracy recepcji i innych działów obiektów noclegowych,
- zamawiania i rezerwacji usług w obiekcie noclegowym,
- obsługi gości zakładu noclegowego,
- rozliczania kosztów pobytu gości hotelowych.
- prowadzenia dokumentacji dotyczącej zamawiania, rezerwacji i sprzedaży usług turystycznych w obiekcie noclegowym;
- współpracy obiektów noclegowych z biurami podróży.
- wykorzystywania w praktyce programów komputerowych stosowanych w obiekcie noclegowym..

**Środki dydaktyczne**

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.

**Zalecane metody dydaktyczne**

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

**Formy organizacyjne**

Zróżnicowana 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).