

**PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ
TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ
(nr programu: 422103)
Ilość dni: 20
Ilość godzin dziennie: 8**

Efekty kształcenia, jakie powinien osiągnąć uczeń w wyniku realizacji programu praktyki zawodowej.

Uczeń powinien:

- przestrzegać zasad bhp i ppoż
- organizować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii
- określać zasady funkcjonowania przedsiębiorstwa i omówić jego strukturę organizacyjną,
- określić obowiązki i prawa pracowników,
- przestrzegać zasad kultury i etyki, w tym etyki zawodu
- przestrzegać tajemnicy zawodowej
- potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania
- potrafi współpracować w zespole
- potrafi stosować przepisy prawa dotyczące turystyki;
- potrafi stosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań;
- programować i kalkulować imprezy krajowe i zagraniczne, w tym konferencje, kongresy, targi i giełdy turystyczne;
- zamawiać i rozliczać imprezy krajowe i zagraniczne zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- fachowo i kompleksowo obsłużyć klienta,
- posłużyć się rozkładami jazdy PKP, PKS, LOT i innych przewoźników,
- określić zasady posługiwania się systemami rezerwacyjnymi zarówno w płaszczyźnie B2B, jak i B2C
- określić zasady marketingu, reklamy, promocji i sprzedaży usług turystycznych,
- posłużyć się regulaminami, instrukcjami i zarządzeniami obowiązującymi w biurach turystycznych,
- posłużyć się biegle językiem obcym w zakresie słownictwa zawodowego,

MATERIAŁ NAUCZANIA KLASA II

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

- zapoznanie się ze strukturą organizacyjną biura podróży,
- zapoznanie się z prawnymi podstawami działalności biura podróży,
- zapoznanie się z zakresem świadczonych usług i organizacją pracy biura podróży,
- zapoznanie się z zakresami czynności i kompetencji pracowników na określonych stanowiskach
- poznanie strategii rynkowej firmy,
- zakładanie TECZKI IMPREZY
- konstruowanie umów z kontrahentami,
- zamawianie świadczeń w obiekcie noclegowym
- zamawianie innych świadczeń (usługi transportowej, pilotażowej, przewodnictwa turystycznego, biletów wstępu, itp.)
- tworzenie produktu turystycznego w postaci pakietu (tworzenie imprez turystycznych różnego typu)
- programowanie imprez krajoznawczych i wypoczynkowych dla różnych segmentów rynku (młodzieży, seniorów, rodzin, osób niepełnosprawnych, itp.)
- programowanie kongresów i zjazdów, konferencji, szkoleń, targów, incentive – z zakresu MICE
- programowanie imprez z zakresu turystyki kwalifikowanej (w tym ekstremalnej)
- programowanie imprez turystycznych wg współczesnych trendów w turystyce międzynarodowej (tanatodusystyka, fanoturystyka, turystyka edukacyjna, crusing)
- organizacja transportu w turystyce – obliczanie czasu przejazdu autokaru w czasie realizacji imprezy turystycznej
- poznanie zasad kalkulacji kosztów imprezy turystycznej
- kalkulowanie kosztów poszczególnych świadczeń dla grupy i klienta indywidualnego
- zapoznanie z prawami i obowiązkami pilota i przewoźnika w czasie realizacji imprezy,
- ubezpieczenia w turystyce - rodzaje
- informacja turystyczna, zapoznanie się z systemami komputerowymi typu „Infotur”,
- konkurencja w turystyce- poznanie zasad współistnienia gospodarczego w branży przy zachowaniu zasad etyki biznesu
- badania rynku turystycznego, metody zdobywania informacji o rynku, promowanie własnych produktów biura podróży
- pomoc przy zawieraniu umowy z zagranicznym biurem podróży -ZBP
- sporządzanie ofert dla ZBP - programowanie, cenniki usług, kalkulacja,
- dokumentacja zagranicznej imprezy turystycznej - sporządzanie teczki imprezy,
- realizacja programu zagranicznej imprezy turystycznej przez pilota i przewodnika,
- rozliczanie imprezy zagranicznej - sporządzenie faktury dewizowej dla ZBP,
- formy płatności zagranicznych - realizacja kart kredytowych, czeków i voucherów,
- pomoc przy zawieraniu umów z kontrahentami zagranicznymi,
- sporządzanie programów zagranicznych imprez turystycznych wyjazdowych i ich kalkulacja,

- sporządzanie katalogów dotyczących turystyki zagranicznej,
- korzystanie z informacji podróźniczej,
- dokumentacja w zagranicznej turystyce wyjazdowej - dokumenty graniczne, finansowe, eksploatacyjne, komunikacyjne, reklamowe itp.,
- zaznajomienie się z przepisami celnymi, dewizowymi, wizowymi i paszportowymi,
- ubezpieczenia NNW, KL, ubezpieczenia bagażu, ASSISTANCE
- ubezpieczenia komunikacyjne OC i AC (+ zielona karta),
- zapoznanie się z zasadami sprzedaży biletów komunikacyjnych: kolejowych i autobusowych, krajowych i zagranicznych, lotniczych i promowych,
- zaznajomienie się z obowiązującymi zniżkami np. bilety Wasteels,
- zapoznanie się z systemami rezerwacyjnymi: GETS, GALILEO, Star, Amadeusz i innymi,
- plany miast, mapy
- atrakcje turystyczne
- posługiwanie się językiem obcym zawodowym
-

MATERIAŁ NAUCZANIA KLASA III

2. Sprzedaż i rozliczanie imprez i usług turystycznych w biurze podróży

- poznanie strategii rynkowej firmy,
- kształtowanie strategii aktywizacji i sprzedaży usług turystycznych,
- reklama i public relations jako instrumenty aktywizacji sprzedaży oddziałujące bezpośrednio na klienta,
- sprzedaż i promocja jako instrumenty oddziałujące bezpośrednio na produkt,
- konstruowanie umów z kontrahentami,
- tworzenie produktu turystycznego,
- umiejętność segmentowania rynku,
- programowanie imprez własnych, czasów, imprez specjalistycznych,
- zakładanie i prowadzenie teczek imprezy,
- realizacja kart kredytowych i voucherów,
- akwizycja i sprzedaż usług turystycznych
- akwizycja i sprzedaż turystyki zagranicznej,
- ubezpieczenia w turystyce
- sprzedaż usług turystycznych przez systemy rezerwacyjne,
- konkurencja w turystyce.
- pomoc przy zawieraniu umowy z zagranicznym biurem podróży (ZBP),
- sporządzanie ofert dla ZBP - programowanie, cenniki usług, kalkulacja,
- dokumentacja zagranicznej imprezy turystycznej - sporządzanie teczek imprezy,
- realizacja programu zagranicznej imprezy turystycznej przez pilota i przewodnika,
- zasady rozliczeń z ZBP,
- rozliczanie imprezy zagranicznej - sporządzenie faktury dewizowej dla ZBP,
- formy płatności zagranicznych - realizacja kart kredytowych, czeków i voucherów,
- samodzielna praca w charakterze referenta turystycznego pod nadzorem pracownika biura, wystawianie faktur VAT i faktur dla ZBP.
- dokumentacja w zagranicznej turystyce wyjazdowej - dokumenty graniczne, finansowe, eksploatacyjne, komunikacyjne, reklamowe itp.,
- zaznajomienie się z przepisami celnymi, dewizowymi, wizowymi i paszportowymi,
- ubezpieczenia NW i ubezpieczenia bagażu,
- ubezpieczenia komunikacyjne OC i AC (zielona karta),
- posługiwanie się językiem obcym zawodowym

3. Informacja turystyczna

- ubezpieczenia w turystyce
- informacja turystyczna, zapoznanie się z systemami komputerowymi typu „Infotur”,
- korzystanie z informacji podróźniczej,
- konkurencja w turystyce.
- zaznajomienie się z przepisami dotyczącymi „rent a car”,
- posługiwanie się rozkładami jazdy PKP, PKS, lotniczymi i promowymi,
- zapoznanie się z zasadami sprzedaży biletów komunikacyjnych: kolejowych i autobusowych, krajowych i zagranicznych, lotniczych i promowych,
- zaznajomienie się z obowiązującymi zniżkami np. bilety Wasteels,
- oferty bazy noclegowej
- plany miast, mapy, inne źródła informacji

- atrakcje turystyczne
- posługiwanie się językiem obcym zawodowym
- tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej;
- udziela informacji turystycznej;
- określa walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjną Polski oraz wybranych regionów świata;
- korzysta ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej;
- współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego;
- opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych.

Przebieg praktyki zawodowej

Na początku realizacji praktyki zawodowej uczniowie powinni być zapoznani z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisami ochrony przeciwpożarowej oraz winni być uświadomieni o skutkach nie przestrzegania przepisów. Powinni być zapoznani z regulaminem, regulaminem pracy oraz otrzymać instruktaż stanowiskowy.

Podczas odbywania praktyki przez okres 4 tygodni uczniowie powinni nabywać i doskonalić wiedzę oraz umiejętności praktyczne, które są niezbędne w zawodzie technik obsługi turystycznej. Proces ten można zacząć od umożliwienia uczniom obserwacji czynności zawodowych podejmowanych przez pracowników – we wszystkich jego pionach. Następnie można powierzyć praktykantom wykonywanie zadań zawodowych pod kierunkiem instruktora i przy jego instruktażu. Kolejnym etapem procesu kształcenia praktycznego ucznia może być samodzielne realizowanie przez niego powierzonych prac i czynności.

Uczeń ma obowiązek prowadzenia dziennika praktyki, w którym powinien rejestrować wszystkie wykonywane czynności z wyszczególnieniem terminu realizacji, zakresu wykonywanych prac oraz stanowiska pracy, na którym realizuje praktykę.

Zapisy w dzienniczku powinny być potwierdzone przez opiekuna praktyk w zakładzie.

Zalecane metody pracy, środki dydaktyczne oraz formy organizacyjne:

- Praca w zespole pracowniczym
- Praca pod kierunkiem instruktora/pracownika zakładu hotelarskiego
- Praca samodzielna ucznia

Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia:

Sprawdzanie umiejętności uczniów powinno odbywać się przez cały okres realizacji praktyki zawodowej na podstawie obserwacji ich pracy, sposobu wykonywania poleceń i zadań zawodowych oraz na ich kulturze obsługi gości, organizowaniu stanowiska pracy, przestrzeganiu zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, jakości i kreatywności wykonywanej pracy, umiejętności posługiwania się programami komputerowymi.

W procesie oceniania należy zwracać uwagę na:

- przestrzeganie dyscypliny pracy
- przestrzeganie przepisów bhp i ppoż.
- kulturę osobistą i zawodową podczas obsługi klienta
- kulturę wobec przełożonych i współpracowników, komunikatywność w relacjach interpersonalnych
- czystość, wygląd zewnętrzny, strój dostosowany do charakteru pracy i okoliczności
- samodzielność podczas wykonywania zadań
- zaangażowanie w realizację zadań
- jakość, solidność i rzetelność wykonywanej pracy
- organizację stanowiska pracy oraz organizacja pracy własnej
- inicjatywa i chęć zdobywania nowej wiedzy i umiejętności praktycznych