

Ministerstwo Edukacji Narodowej

341[05]/MEN/2008.02.07

PROGRAM NAUCZANIA

TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ 341[05]

Zatwierdzam

**w/z MINISTRA
PODSEKRETARZ STANU**

Zbigniew Włodkowski

Minister Edukacji Narodowej

Warszawa 2008

PRAKTYKA ZAWODOWA

Szczegółowe cele kształcenia

W wyniku procesu kształcenia uczeń (słuchacz) powinien umieć:

- określić zakres działania przedsiębiorstwa turystycznego,
- scharakteryzować strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa turystycznego,
- określić rodzaj usług świadczonych przez przedsiębiorstwo turystyczne,
- scharakteryzować produkt turystyczny przedsiębiorstwa,
- określić zakres czynności i kompetencji pracowników przedsiębiorstwa turystycznego,
- określić obowiązki i prawa pracowników,
- zastosować przepisy regulaminu pracy obowiązującego w przedsiębiorstwie turystycznym,
- określić zagrożenia spowodowane nieprzestrzeganiem przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej,
- zastosować przepisy Turystycznego Kodeksu Etycznego,
- zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii,
- zaplanować i zorganizować podstawowe prace związane z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa turystycznego,
- obsłużyć urządzenia i sprzęt biurowy,
- posłużyć się językiem obcym podczas wykonywania zadań zawodowych,
- wykonać czynności związane z obsługą turysty,
- udzielić informacji turystycznych bezpośrednio, przez telefon, Internet,
- przedstawić klientom ofertę biura podróży,
- zastosować program komputerowy do wykonywania zadań zawodowych,
- opracować materiały informacyjne dotyczące usług przedsiębiorstwa turystycznego,
- zaplanować marketingowe działania przedsiębiorstwa turystycznego,
- określić sposoby realizacji usług turystycznych,
- zastosować zasady współpracy z klientami biur podróży krajowymi i zagranicznymi,
- sporządzić dokumenty związane ze sprzedażą imprezy turystycznej,
- przyjąć i zrealizować zamówienie klienta przedsiębiorstwa turystycznego,
- wykonać czynności związane z organizacją imprezy turystycznej,
- zamówić usługi niezbędne do realizacji imprezy turystycznej,
- opracować programy różnych imprez turystycznych,

- zaplanować konferencję, szkolenie, spotkanie firmowe, zjazd,
- posłużyć się rozkładami komunikacyjnym różnych przewoźników,
- wystawić bilety komunikacyjne,
- dokonać analizy ofert towarzystw ubezpieczeniowych oraz wypełnić polisy ubezpieczeniowe,
- rozliczyć koszty realizacji imprez turystycznych,
- określić formy płatności za usługi turystyczne,
- wystawić fakturę za sprzedaż usługi,
- sporządzić dokumenty związane z turystyką wyjazdową i przyjazdową.

Materiał nauczania

1. Organizacja pracy przedsiębiorstwa turystycznego

- Poznanie struktury i organizacji przedsiębiorstwa turystycznego oraz prawnych podstaw działalności przedsiębiorstwa. –Przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, regulaminu pracy przedsiębiorstwa turystycznego oraz Turystycznego Kodeksu Etycznego. –Określanie rodzaju usług świadczonych przez przedsiębiorstwo turystyczne. –Określanie zakresu czynności i kompetencji pracowników przedsiębiorstwa turystycznego oraz ich obowiązków i praw. –Organizowanie stanowiska pracy. Stosowanie zasad współpracy w zespole. –Obsługiwanie urządzeń i sprzętu znajdującego się w przedsiębiorstwie turystycznym. –Analizowanie zakresu i charakteru działalności przedsiębiorstwa. –Określanie obiegu dokumentów w przedsiębiorstwie. –Określanie produktów turystycznych przedsiębiorstwa. –Analizowanie działalności marketingowej.
- Gromadzenie informacji turystycznych. –Analizowanie materiałów informacyjnych dotyczących usług przedsiębiorstwa turystycznego. Stosowanie zasad współpracy z kontrahentami. Zawieranie umów z klientami biur podróży. Oferowanie klientom usług turystycznych. Tworzenie wizerunku przedsiębiorstwa.

2. Organizacja imprez turystycznych

Przyjmowanie zamówień od klientów indywidualnych i grupowych. Programowanie imprez turystycznych z uwzględnieniem potrzeb, zainteresowań, wieku, rodzaju grup klientów. Planowanie imprez własnych oraz imprez zleconych w biurze podróży. Sporządzanie ofert dla zagranicznego biura podróży. Zamawianie usług niezbędnych do realizacji imprezy turystycznej. Współpraca z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi. Stosowanie zasad sporządzania umów w turystyce. Kalkulowania kosztów imprez turystycznych. Dokumentowanie imprezy –

teczka imprezy. Przyjmowanie należności za usługi turystyczne z zastosowaniem różnych form płatności. Stosowanie zasad rozliczania kosztów realizacji imprezy turystycznej. Komunikowanie się w języku obcym z klientami i kontrahentami przedsiębiorstwa turystycznego.

3. Obsługa klientów przedsiębiorstw turystycznych

Stosowanie zasad kultury obsługi klienta. Udzielanie informacji klientom biura podróży na temat dokumentów związanych z zagraniczną turystyką wyjazdową – granicznych, finansowych, przepisów celnych, dewizowych, wizowych i paszportowych. Realizacja potrzeb i oczekiwań turysty. Rezerwacja usług turystycznych. Korzystanie z systemów rezerwacji usług turystycznych. Posługiwanie się rozkładami komunikacyjnymi PKP, PKS, lotniczymi i promowymi. Stosowanie zasad sprzedaży biletów komunikacyjnych krajowych i zagranicznych. Sporządzanie zestawień sprzedanych biletów komunikacyjnych. Analizowanie ofert towarzystw ubezpieczeniowych. Wypełnianie polis ubezpieczeniowych.

Uwagi o realizacji

Celem realizacji programu *Praktyki zawodowej* jest doskonalenie umiejętności praktycznych w rzeczywistych warunkach pracy.

Praktyka zawodowa powinna być organizowana przede wszystkim w biurach podróży, może również odbywać się w ośrodkach informacji turystycznej oraz fundacjach, stowarzyszeniach i organizacjach turystycznych, w których możliwe jest kształtowanie umiejętności założonych w celach kształcenia. Przy wyborze przedsiębiorstwa, w którym uczniowie będą odbywać praktykę zawodową, należy brać pod uwagę organizację pracy, wyposażenie oraz poziom usług.

Przed rozpoczęciem praktyki kierownik szkolenia praktycznego oraz osoba odpowiedzialna za realizację programu w przedsiębiorstwie turystycznym powinni wspólnie opracować harmonogram praktyki dostosowany do struktury i zakresu działania przedsiębiorstwa.

Przed przystąpieniem do pracy należy zapoznać uczniów z obowiązującymi przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisami ochrony przeciwpożarowej.

Każde zadanie praktyczne powierzone uczniowi do wykonania powinno być poprzedzone pokazem lub instruktażem. Praktykę uczniowie mogą odbywać zarówno w kraju jak i poza jego granicami, za pośrednictwem szkoły i jej organu prowadzącego.

Podczas praktyki zawodowej należy kształtować umiejętności pracy w zespole oraz poczucie odpowiedzialności za jakość i organizację wykonywanej pracy.

Uczniowie zobowiązani są do prowadzenia dziennika praktyki, w którym powinni dokonywać zapisów dotyczących stanowiska pracy,

zakresu wykonywanych czynności, godzin pracy. Zapisy powinny być sprawdzane i potwierdzane, co najmniej raz w tygodniu przez osobę odpowiedzialną za realizację programu praktyki.

Propozycje metod sprawdzania i oceny osiągnięć edukacyjnych ucznia

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć edukacyjnych uczniów powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu praktyki zawodowej na podstawie kryteriów określonych na początku praktyki.

Kryteria oceniania powinny dotyczyć zakresu i stopnia opanowania przez uczniów umiejętności wynikających ze szczegółowych celów kształcenia. Podstawę oceny powinna stanowić obserwacja pracy ucznia.

W procesie oceniania należy zwracać uwagę na:

- przestrzeganie dyscypliny pracy,
- przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej,
- organizację stanowiska pracy,
- samodzielność podczas wykonywania pracy,
- zaangażowanie w realizację zadań,
- jakość wykonywanej pracy,
- kulturę obsługi klienta przedsiębiorstwa turystycznego.

Po zakończeniu praktyki zawodowej opiekun praktyki zobowiązany jest do napisania w dzienniku praktyki opinii na temat pracy ucznia oraz wystawienia oceny końcowej. Oceny dokonuje się zgodnie z obowiązującą skalą ocen.