



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

# **PROGRAM PRAKTYK NAUCZYCIELI PRZEDMIOTÓW ZAWODOWYCH W BRANŻY TURYSTYCZNEJ Z HOTELARSTWEM**

**Nr zawodu: 341**



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

## Spis treści

|  |    |
|--|----|
| Wprowadzenie   | 3  |
| <b>1. Plan praktyki zawodowej</b>                                      |    |
| Praca w recepcji zakładu hotelarskiego                                 | 7  |
| Praca w dziale utrzymania czystości i porządku w zakładzie hotelarskim | 9  |
| Praca w dziale gastronomicznym zakładu hotelarskiego                   | 10 |
| Organizacja usług dodatkowych w zakładzie hotelarskim                  | 12 |
| Obsługa klientów biura podróży   | 14 |
| Organizowanie turystyki wyjazdowej i przyjazdowej                      | 16 |



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

## Wprowadzenie

Kształcenie zawodowe podobnie jak wszystko co ma związek systemem oświaty w ogóle, a z procesem edukacji w szczególności, ma bezpośredni i niebagatelny wpływ na funkcjonowanie i rozwój społeczeństwa nie tylko w ujęciu lokalnym, lecz również znajduje swoje odbicie w ich kondycji w skali globalnej. To ono określa atrybuty potrzeb edukacyjnych, będąc równocześnie jedynym klientem tych usług.

Pierwszym i najważniejszym zadaniem kształcenia zawodowego jest odpowiedź na zróżnicowane potrzeby gospodarki a tym samym rynku pracy w poszczególnych jej gałęziach/branżach.

Nauczyciel realizując program kształcenia w zawodzie stawia sobie za cel przygotowanie aktywnego, mobilnego i skutecznie działającego pracownika.

Nauczyciel współczesnej szkoły powinien charakteryzować się otwartością, wyobraźnią, zdolnością do ciągłego kształcenia się i doskonalenia w wyniku czego będzie stosował w procesie nauczania treści adekwatne do potrzeb rynku i gospodarki.

Treści niniejszych wytycznych (oparte między innymi na programach kształcenia realizowanych przez nauczycieli w swoich placówkach), oraz wnioski z ich realizacji w procesie praktyk będą podstawą aktualizacji i dostosowania programów praktyk stanowiących odpowiedź na potrzeby nauczycieli przedmiotów zawodowych w branży turystycznej z hotelarstwem, które zostały zdiagnozowane w ramach projektu „Nauczyciel to nie tylko teoretyk” współfinansowanego ze środków POKL oraz Skarbu Państwa, realizowanego w latach 2010 – 2013 na terenie woj. pomorskiego

## 1. Cele kształcenia

W wyniku procesu praktyk nauczyciel powinien zapoznać się z:

- zakresem usług świadczonych w zakładzie hotelarskim,
- przyjmowaniem rezerwacji usług w zakładzie hotelarskim,
- przyjmowaniem gości do zakładu hotelarskiego,
- udzielaniem informacji gościom zakładu hotelarskiego,
- realizacją usługi w czasie pobytu gości w zakładzie hotelarskim,
- rozliczaniem kosztów pobytu gości w zakładzie hotelarskim,



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

- wykonywaniem prac porządkowe w jednostkach mieszkalnych zakładu hotelarskiego,
- obsługiwaniem gości w hotelowym dziale gastronomicznym,
- organizowaniem przyjęć okolicznościowych w zakładzie i poza zakładem hotelarskim,
- organizowaniem dodatkowych usług w zakładzie hotelarskim,
- współpracą z pilotami i przewodnikami grup gości zakładu hotelarskiego,
- korzystaniem z programów komputerowych do wykonywania określonych zadań zawodowych,
- przestrzeganiem przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej w zakładzie hotelarskim,
- strukturą, podmiotem i zakresem działania biura podróży,
- zakresem czynności i kompetencji pracowników biura podróży,
- prezentowaniem produktów biura podróży,
- oferowaniem klientom usługi turystycznej,
- materiałami informacyjnymi dotyczącymi usług biura podróży,
- udzielaniem klientom profesjonalnej informacji, bezpośrednio i przez Internet,
- obsługą urządzeń znajdujących się w biurze podróży,
- sporządzaniem pism dotyczących świadczonych usług przez biuro podróży,
- wystawianiem faktur za sprzedane usługi turystyczne,
- prowadzeniem dokumentacji biura podróży,
- realizacją zamówień klienta biura podróży,
- posługiwaniem się rozkładami komunikacyjnymi różnych firm przewozowych,
- charakterystyką taryf przewozowych,
- wystawianiem biletów komunikacyjnych,
- sporządzaniem zestawień sprzedanych biletów komunikacyjnych,
- stosowanym programem komputerowym do wykonania zadań zawodowych,
- zakresem stosowania języka obcego podczas realizacji zadań zawodowych.



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

## 2. Wykaz jednostek modułowych

| Nr jednostki     | Nazwa jednostki  |
|------------------|--|
| 1 <sup>(1)</sup> | Praca w recepcji zakładu hotelarskiego                                 |
| 2 <sup>(1)</sup> | Praca w dziale utrzymania czystości i porządku w zakładzie hotelarskim |
| 3 <sup>(1)</sup> | Praca w dziale gastronomicznym zakładu hotelarskiego                   |
| 4 <sup>(1)</sup> | Organizacja usług dodatkowych w zakładzie hotelarskim                  |
| 5 <sup>(2)</sup> | Obsługa klientów biura podróży   |
| 6 <sup>(2)</sup> | Organizowanie turystyki wyjazdowej i przyjazdowej                      |

<sup>(1)</sup> - W realizację modułu zaangażowane są osoby, zakwalifikowane na podstawie prowadzonych przedmiotów zawodowych do specjalności „hotelarstwo”.

<sup>(2)</sup> W realizację modułu zaangażowane są osoby, zakwalifikowane na podstawie prowadzonych przedmiotów zawodowych do specjalności „turystyczna”.



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

### **3. Schemat układu jednostek modułowych**

Realizację programu (w grupie „hotelarz”) należy rozpocząć od jednostki modułowej – Praca w recepcji zakładu hotelarskiego, a zakończyć jednostką - Organizacja usług dodatkowych w zakładzie hotelarskim, natomiast dla specjalności turystycznej można jednostki 5 i 6 realizować równolegle.

### **4. Metoda kontroli realizacji procesu praktyk**

Nauczyciele powinni prowadzić dziennik praktyk, w którym będą dokonywać zapisów z każdego dnia praktyki dotyczących: stanowiska pracy, godzin pracy, zakresu wykonywanych czynności, analizy pracy i wniosków wynikających z realizacji zadań zawodowych.

Opiekun praktyk potwierdza w dzienniku wykonanie zadań i liczbę przepracowanych godzin

W czasie trwania praktyki należy stwarzać sytuacje, w których nauczyciel będzie mógł podejmować samodzielnie decyzje oraz wykazać inicjatywę i twórczą postawę.

Podczas realizacji programu jednostki należy zwrócić uwagę na kształtowanie odpowiedzialności za powierzone zadania i podejmowane decyzje.



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

## Praca w recepcji zakładu hotelarskiego

### 1. Szczegółowe cele kształcenia

W wyniku procesu praktyki nauczyciel powinien zapoznać się z:

- zakresem działalności zakładu hotelarskiego,
- obsługą urządzeń znajdujących się w recepcji zakładu hotelarskiego,
- stosowanym programem komputerowym do obsługi gości w zakładzie hotelarskim,
- prowadzoną dokumentacją recepcji zakładu hotelarskiego,
- sposobami prowadzenia rozmów kurtuazyjnych z gośćmi hotelowymi,
- ofertą usług zakładu hotelarskiego,
- stosowaną procedurą dokonywania rezerwacji usług hotelarskich,
- przygotowywaniem korespondencji dotyczącej rezerwacji usług w zakładzie hotelarskim,
- meldowaniem gości w zakładzie hotelarskim,
- stosowanymi procedurami przyjmowania i przekazywania wiadomości gościom hotelowym,
- zasadami przyjmowania i wysłania korespondencji gości hotelowych,
- zasadami dokonywania połączeń rozmów telefonicznych z gośćmi hotelowymi,
- stosowanymi procedurami postępowania z rzeczami znalezionymi i zagubionymi przez gości hotelowych,
- prowadzenia rachunków gości hotelowych,
- rozliczaniem kosztu pobytu gości w zakładzie hotelarskim,
- zasadami etyki i kultury zawodowej obowiązującymi pracowników zakładu hotelarskiego,
- zakresem porozumiewania się z gośćmi w języku obcym w recepcji zakładu hotelarskiego.

### 2. Materiał nauczania

Oferowanie usług gościom indywidualnym i grupom gości hotelowych.

Przyjmowanie telefoniczne rezerwacji usług.

Przyjmowanie i potwierdzanie korespondencyjnej rezerwacji usług w zakładzie hotelarskim.

Meldowanie gości indywidualnych i grup gości w zakładzie hotelarskim.

Rozliczanie kosztów pobytu gości w zakładzie hotelarskim.

Udzielanie informacji gościom hotelowym.



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

Udzielanie informacji o atrakcjach turystycznych miejscowości i okolicy.

Udzielanie informacji o połączeniach komunikacyjnych.

Udzielanie informacji o punktach usługowych i handlowych w okolicy zakładu hotelarskiego.

Przyjmowanie i prowadzenie rozmów telefonicznych wewnętrznych z gośćmi i pracownikami zakładu hotelarskiego.

Przyjmowanie informacji telefonicznych dla gości nieobecnych w zakładzie hotelarskim.

Wydawanie i przyjmowanie od gości kluczy do pokoi hotelowych.

Przyjmowanie zleceń budzenia i budzenie gości na życzenie.

Przyjmowanie rzeczy do depozytu w zakładzie hotelarskim.

Przyjmowanie i przechowywanie bagażu gości w zakładzie hotelarskim.

Realizowanie zleceń gości hotelowych dotyczących rezerwacji biletów na imprezy kulturalne, sportowe i rozrywkowe; zakupu biletów; wypożyczania drobnego sprzętu, wypożyczania środków transportu.

Przyjmowanie skarg gości dotyczących obsługi w zakładzie hotelarskim.

Układanie różnych rodzajów pism służbowych.

### **3. Wskazania metodyczne do realizacji programu jednostki**

Celem programu jednostki modułowej jest zapoznanie nauczycieli z pracą w recepcji zakładu hotelarskiego w rzeczywistych warunkach gospodarki rynkowej.

W trakcie realizacji programu nauczyciele powinni obserwować czynności zawodowe pracowników recepcji, a następnie wykonywać zadania zawodowe. Należy zwrócić szczególną uwagę na konieczność współpracy recepcji z działem utrzymania czystości i porządku oraz działem gastronomicznym w zakładzie hotelarskim.

Nauczyciele powinni korzystać z programu komputerowego stosowanego w zakładzie hotelarskim, poznać dokumentację recepcji i sposób jej prowadzenia w danym zakładzie hotelarskim.

Należy także zwracać uwagę na stosowanie zasad etyki i kultury zawodowej.

Nauczyciele powinni prowadzić dziennik praktyk, w którym będą dokonywać zapisów z każdego dnia praktyki na temat: stanowiska pracy praktykanta, zakresu wykonywanych czynności, godzin praktyki oraz wniosków wynikających z analizy swoich umiejętności. Każdy dzienny zapis w dzienniku powinien być potwierdzony podpisem i imienną pieczęcią osoby, która w danym dniu prowadziła szkolenie praktyczne.





Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

W czasie trwania praktyki należy stwarzać sytuacje, w których nauczyciel będzie mógł podejmować samodzielnie decyzje oraz wykazać inicjatywę i twórczą postawę.

Podczas realizacji programu jednostki należy zwrócić uwagę na kształtowanie odpowiedzialności za powierzone zadania i podejmowane decyzje.

## **Praca w dziale utrzymania czystości i porządku w zakładzie hotelarskim**

### **1. Szczegółowe cele kształcenia**

W wyniku procesu praktyki nauczyciel powinien zapoznać się z:

- utrzymywaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych i strefie komunikacyjnej zakładu hotelarskiego,
- zasadami dbałości o mienie gości w części noclegowej zakładu hotelarskiego,
- z obowiązującymi procedurami dotyczącymi czynności porządkowych
- stosowaniem zasad bezpieczeństwa, higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej w części noclegowej zakładu hotelarskiego,

### **2. Materiał nauczania**

Przygotowywanie wózka obsługowego działu utrzymania porządku i czystości.  
Wykonywanie czynności porządkowych w jednostkach mieszkalnych zajętych przez gości hotelowych, w przypadku przedłużenia pobytu przez gości i po wyjeździe gości.

Przyjmowanie i realizowanie zleceń gości hotelowych w części noclegowej zakładu hotelarskiego.

Przyjmowanie do prania i czyszczenia garderoby przekazanej przez gości.

Udzielanie informacji gościom hotelowym.

Przyjmowanie skarg gości hotelowych, dotyczących czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych.

Sprawdzanie pokoi przygotowanych dla nowych gości.



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

### **3. Wskazania metodyczne do realizacji programu jednostki**

Realizacja programu jednostki modułowej ma na celu zapoznanie się nauczycieli z pracą działu utrzymania czystości i porządku w zakładzie hotelarskim, oraz obsługą gości przebywających w części noclegowej zakładu hotelarskiego. W trakcie realizacji programu nauczyciele powinni obserwować czynności zawodowe pracowników działu utrzymania czystości i porządku w zakładzie hotelarskim.

Należy zwrócić szczególną uwagę na konieczność współpracy działu utrzymania czystości i porządku z recepcją, działem technicznym i działem gastronomicznym w zakładzie hotelarskim.

Każdy dzienny zapis w dzienniku powinien być potwierdzony podpisem opiekuna praktyk.

Uwaga!

Nauczyciel realizuje program jednostki poprzez uczestnictwo i obserwację pracy personelu etatowego.

## **Praca w dziale gastronomicznym zakładu hotelarskiego**

### **1. Szczegółowe cele kształcenia**

W wyniku procesu praktyki nauczyciel powinien zapoznać się z:

- doбором surowców do produkcji potraw,
- zastosowaniem różnych rodzajów obróbki termicznej przy sporządzaniu potraw,
- sporządzaniem potraw zgodnie z recepturami gastronomicznymi,
- zastosowaniem sprzętu gastronomicznego do produkcji potraw,
- dekoracją potraw,
- nakrywaniem stołów do różnych posiłków,
- podawaniem potraw gościom hotelowym,
- podawaniem konsumentom napojów alkoholowych i bezalkoholowych,
- zbieraniem naczyń po konsumpcji,
- procedurą mycia naczyń stołowych i sztućców,



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

- zasadami przenoszenia zastawy stołowej,
- przyjmowaniem zamówień od konsumenta,
- pomocą konsumentowi w wyborze potraw,
- zasadami przenoszenia naczyń czystych i brudnych,
- rozliczaniem kosztów posiłków podanych gościom,
- zasadami obsługiwanie grupy gości hotelowych,
- organizacją podawania posiłków gościom do pokoi hotelowych,
- zasadami bezpieczeństwa, higieny pracy i ochrony przeciwpożarowej,
- porozumieć się z gośćmi w języku obcym.

## 2. Materiał nauczania

Opracowywanie jadłospisów.

Sporządzanie potraw z różnych surowców.

Przygotowywanie sali do przyjęcia konsumentów.

Nakrywanie stołów do różnych posiłków.

Nakrywanie stołów w obecności konsumentów.

Przyjmowanie zamówień od gości hotelowych w dziale gastronomicznym.

Pomaganie gościom w wyborze potraw.

Obsługiwanie gości w hotelowym lokalu gastronomicznym.

Sprzątanie stołów po posiłku.

Rozliczanie kosztów konsumpcji.

Przyjmowanie zamówień na posiłki podawane gościom do pokoi hotelowych.

Przygotowywanie posiłków podawanych do pokoju.

Podawanie posiłków gościom w pokoju hotelowym.

## 3. Wskazania metodyczne do realizacji programu jednostki

Realizacja programu jednostki ma na celu zapoznanie się z pracą działu gastronomicznego w zakładzie hotelarskim oraz doskonalenie umiejętności obsługi gości w części gastronomicznej zakładu hotelarskiego.

Przed rozpoczęciem zajęć należy określić cele i zakres zadań wykonywanych w dziale gastronomicznym.

W trakcie realizacji programu nauczyciele powinni obserwować czynności zawodowe pracowników działu gastronomicznego, a następnie wykonywać zadania zawodowe.



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

Należy zwrócić szczególną uwagę na konieczność współpracy działu gastronomicznego, z recepcją, działem utrzymania porządku i czystości i działem technicznym w zakładzie hotelarskim.

Nauczyciele powinni zapoznać się z dekorowaniem i podawaniem na talerzach lub półmiskach potrawy przygotowane z różnych surowców.

Należy także zwracać uwagę na stosowanie zasad etyki i kultury zawodowej szczególnie podczas obsługi konsumentów.

Nauczyciele powinni prowadzić dziennik praktyk, w którym będą dokonywać zapisów z każdego dnia praktyki na temat: stanowiska pracy praktykanta, zakresu wykonywanych czynności, godzin praktyki oraz wniosków wynikających z analizy swoich umiejętności.

Każdy dzienny zapis w dzienniku powinien być potwierdzony podpisem imieniem osoby która w danym dniu prowadziła szkolenie praktyczne.

W czasie trwania praktyki należy stwarzać sytuacje, w których nauczyciel będzie mógł podejmować samodzielnie decyzje oraz wykazać inicjatywę i twórczą postawę.

Podczas realizacji programu jednostki należy zwrócić uwagę na kształtowanie odpowiedzialności za powierzone zadania i podejmowane decyzje.

## **Organizacja usług dodatkowych w zakładzie hotelarskim**

### **1. Szczegółowe cele kształcenia**

W wyniku procesu praktyki nauczyciel powinien zapoznać się z:

- zasadami realizowania zleceń gości na usługi dodatkowe w zakładzie hotelarskim,
- przyjmowaniem i realizacją zamówień na organizację przyjęcia okolicznościowego,
- sporządzaniem jadłospisów na różne rodzaje przyjęć okolicznościowych,
- organizacją przyjęć okolicznościowych,
- doбором dekoracji do rodzaju i okazji przyjęcia okolicznościowego,
- obsługą konsumentów podczas przyjęć okolicznościowych,
- przygotowaniem sali i urządzeń audiowizualnych na konferencję,
- organizacją usługi w Centrum Biznesu w zakładzie hotelarskim,
- rozliczaniem kosztów usług dodatkowych,



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

– organizacją opieki nad dziećmi gości hotelowych,

## 2. Materiał nauczania.

Organizowanie usług dodatkowych na zlecenie gości.  
Przyjmowanie zamówień na przyjęcia okolicznościowe.  
Sporządzanie jadłospisów na przyjęcia okolicznościowe.  
Dekorowanie sali i nakrywanie stołów na przyjęcia okolicznościowe.  
Podawanie potraw i napojów gościom na przyjęciach okolicznościowych.  
Przygotowywanie sali i urządzeń audiowizualnych na konferencję.  
Opracowywanie programu wycieczki dla grup gości hotelowych.  
Wypożyczanie sprzętu sportowego i rekreacyjnego.  
Rozliczanie kosztów usług dodatkowych.

## 3. Wskazania metodyczne do realizacji programu jednostki

Realizacja programu jednostki ma na celu zapoznanie się nauczycieli z organizacją usług dodatkowych w zakładzie hotelarskim.

Przed rozpoczęciem zajęć należy określić cele i zakres wykonywanych usług dodatkowych w zakładzie hotelarskim. W trakcie realizacji programu nauczyciele powinni obserwować czynności zawodowe pracowników organizujących usługi dodatkowe w zakładzie hotelarskim, a następnie wykonywać zadania zawodowe pod kierunkiem opiekuna.

Po zdobyciu doświadczenia w wykonywaniu powierzonych prac mogą samodzielnie realizować zadania.

Należy zwrócić szczególną uwagę na konieczność współpracy z recepcją, działem gastronomicznym i działem technicznym podczas organizacji usług dodatkowych w zakładzie hotelarskim.

Podkreślić znaczenie dobrej współpracy zakładu hotelarskiego z biurami podróży, punktami handlowymi i usługowymi w zakładzie hotelarskimi poza zakładem.

Nauczyciele powinni brać udział w:

- organizacji usług dodatkowych w zakładzie hotelarskim,
- uczestniczyć w organizacji przyjęć okolicznościowych w zakładzie hotelarskim i poza zakładem

Nauczyciele powinni prowadzić dziennik praktyk, w którym będą dokonywać zapisów z każdego dnia praktyki na temat: stanowiska pracy praktykanta, zakre-



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

su wykonywanych czynności, godzin praktyki oraz wniosków wynikających z analizy swoich umiejętności.

Każdy dzienny zapis w dzienniku powinien być potwierdzony podpisem imiennym osoby która w danym dniu prowadziła szkolenie praktyczne.

W czasie trwania praktyki należy stwarzać sytuacje, w których nauczyciel będzie mógł podejmować samodzielnie decyzje oraz wykazać inicjatywę i twórczą postawę.

Podczas realizacji programu jednostki należy zwrócić uwagę na kształtowanie odpowiedzialności za powierzone zadania i podejmowane decyzje.

## **Obsługa klientów biura podróży**

### **1. Szczegółowe cele kształcenia**

W wyniku procesu praktyki nauczyciel powinien zapoznać się z:

- strukturą, podmiotem i zakresem działania biura podróży,
- zakresem czynności i kompetencji pracowników biura podróży,
- produktami biura podróży,
- metodą oferowania klientom usług turystycznych,
- zasadami opracowywania materiałów informacyjnych dotyczących usług biura podróży,
- obsługą urzędzeń znajdujących się w biurze podróży,
- pismami dotyczącymi świadczonych usług przez biuro podróży,
- wystawianiem faktur za sprzedane usługi turystyczne,
- prowadzoną dokumentacją biura podróży,
- realizacją zamówień klientów biura podróży,
- posługiwaniem się rozkładami komunikacyjnymi różnych firm przewoźnych,
- charakterystyką taryf przewoźnych,
- wystawianiem biletów komunikacyjnych,
- przyjmowaniem należności za sprzedane bilety w formie bezgotówkowej,
- sporządzaniem zestawień sprzedanych biletów komunikacyjnych,
- stosowanym programem komputerowym do wykonania zadań zawodowych,
- posłużyć się językiem obcym podczas realizacji zadań zawodowych.



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

## 2. Materiał nauczania

Analizowanie zakresu działania i regulaminu pracy biura podróży.  
Analizowanie produktów turystycznych biura podróży.  
Opracowywanie reklamy biura podróży.  
Obsługiwanie urzędzeń znajdujących się w biurze podróży.  
Opracowywanie materiałów informacyjnych o usługach biura podróży.  
Udzielanie informacji klientom biura podróży.  
Oferowanie klientom usług biura podróży.  
Prowadzenie dokumentacji biura podróży.  
Wystawianie faktur za sprzedane usługi turystyczne.  
Wykonywanie usług związanych z podróżą.  
Interpretowanie rozkładów komunikacyjnych różnych firm przewozowych.  
Planowanie trasy przejazdu zgodnie z życzeniami klientów.  
Wypisywanie biletów komunikacyjnych zgodnie z obowiązującą taryfą przewo-  
zową.  
Sporządzanie zestawień sprzedanych biletów.  
Dokonywanie rezerwacji biletów z zastosowaniem komputerowych programów  
rezerwacji.

## 3. Wskazania metodyczne do realizacji programu jednostki

Program jednostki obejmuje treści dotyczące struktury i zasad funkcjonowania biura podróży, sprzedaży usług turystycznych - w tym sprzedaży biletów komunikacyjnych, udzielania informacji związanych z usługami turystycznymi - bezpośrednio, przez telefon i Internet oraz prowadzenia dokumentacji w biurze podróży.

Ważna jest umiejętność pracy z wykorzystaniem komputerowych programów rezerwacji.

W trakcie realizacji programu nauczyciele powinni obserwować czynności zawodowe pracowników biura podróży, a następnie wykonywać te zadania pod kierunkiem opiekuna. Po zdobyciu doświadczenia w wykonywaniu powierzonych prac, mogą samodzielnie realizować zadania.

Nauczyciele powinni prowadzić dziennik praktyk, w którym będą dokonywać zapisów z każdego dnia praktyki na temat: stanowiska pracy praktykanta, zakresu wykonywanych czynności, godzin praktyki oraz wniosków wynikających z analizy swoich umiejętności.

Każdy dzienny zapis w dzienniku powinien być potwierdzony podpisem imiennym osoby która w danym dniu prowadziła szkolenie praktyczne.



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

W czasie trwania praktyki należy stwarzać sytuacje, w których nauczyciel będzie mógł podejmować samodzielnie decyzje oraz wykazać inicjatywę i twórczą postawę.

Podczas realizacji programu jednostki należy zwrócić uwagę na kształtowanie odpowiedzialności za powierzone zadania i podejmowane decyzje.

## Organizowanie turystyki wyjazdowej i przyjazdowej

### 1. Szczegółowe cele kształcenia

W wyniku procesu praktyki nauczyciel powinien zapoznać się z:

- przyjmowaniem zamówień od klientów indywidualnych i grup klientów,
  - udzielaniem informacji turystycznych,
  - zamawianiem usług niezbędnych do realizacji imprezy turystycznej wyjazdowej i przyjazdowej,
  - zasadami współpracy z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi,
  - zatrudnianiem pilotów wycieczek,
  - opracowywaniem programu imprez pobytowej krajowej i zagranicznej,
  - opracowywaniem programów imprez objazdowych krajowych i zagranicznych,
  - organizacją różnych imprez turystycznych,
  - organizacją konferencji, szkoleń i zjazdów,
  - sporządzaniem kalkulacji kosztów imprez turystycznych wyjazdowych i przyjazdowych,
  - określaniem formy płatności,
  - przyjmowaniem należności za zrealizowane usługi,
  - sporządzaniem dokumentów stosowanych w turystyce wyjazdowej i przyjazdowej,
  - wystawianiem faktur za sprzedane usługi turystyczne,
- Nauczyciel w miarę możliwości powinien posłużyć się językiem obcym podczas realizacji zadań zawodowych.

### 2. Materiał nauczania

Opracowywanie programów imprez turystycznych dla różnych klientów:





Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

- osób dorosłych,
- dzieci, młodzieży,
- ludzi starszych,
- osób niepełnosprawnych.

Kalkulowanie kosztów imprez pobytowych i objazdowych, krajowych i zagranicznych, przyjazdowych i wyjazdowych.

Współpraca z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi.

Opracowywanie informatora wycieczek szkolnych.

Przyjmowanie należności za usługi turystyczne z zastosowaniem różnych form płatności.

Sporządzanie dokumentacji imprez turystycznych wyjazdowych i przyjazdowych.

### **3. Wskazania dydaktyczne do realizacji programu jednostki**

Realizacja programu ma na celu kształtowanie umiejętności związanych z organizacją turystyki wyjazdowej i przyjazdowej w biurze podróży. Wskazane jest zwrócenie uwagi na sporządzanie obowiązującej dokumentacji biura podróży. W trakcie realizacji programu nauczyciele powinni obserwować czynności zawodowe pracowników biura podróży, a następnie wykonywać te zadania pod kierunkiem opiekuna. Po zdobyciu doświadczenia w wykonywaniu powierzonych prac, mogą samodzielnie realizować zadania.

Nauczyciele powinni prowadzić dziennik praktyk, w którym będą dokonywać zapisów z każdego dnia praktyki na temat: stanowiska pracy praktykanta, zakresu wykonywanych czynności, godzin praktyki oraz wniosków wynikających z analizy swoich umiejętności.

Każdy dzienny zapis w dzienniku powinien być potwierdzony podpisem imieniem osoby która w danym dniu prowadziła szkolenie praktyczne.

W czasie trwania praktyki należy stwarzać sytuacje, w których nauczyciel będzie mógł podejmować samodzielnie decyzje oraz wykazać inicjatywę i twórczą postawę.

Podczas realizacji programu jednostki należy zwrócić uwagę na kształtowanie odpowiedzialności za powierzone zadania i podejmowane decyzje.



Projekt pt. „NAUCZYCIEL TO NIE TYLKO TEORETYK”, nr WND – POKL.03.04.03-00-018/10,  
jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
Okres realizacji projektu: 02.11.2010 – 31.12.2013

Podstawą opracowania programu są:

- Podstawa programowa kształcenia w zawodzie (Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 czerwca 2011 r. w sprawie podstaw programowych) (DzU Nr 141, z 2011 r., poz. 826)
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach Dz.U. 2012 nr 0 poz. 184
- Programy nauczania w zawodzie technik budownictwa,
- Krajowy Standard Kwalifikacji Zawodowych