



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

OPTIMA

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Program praktyk/staży dla nauczycieli
opracowany w ramach projektu
„Doskonalenie nauczycieli zawodów usługowych”**

POKL.03.04.03-00-179/12

dla branży

TURYSTYCZNEJ

Opracowała *mgr Jolanta Maciejasz*



Zawartość

1. Wstęp.....	3
2. Podstawa prawna	4
3. Założenia organizacyjno-metodyczne	5
4. Cel ogólny	6
5. Zakres stażu/cele szczegółowe	7
6. Szczegółowy program stażu	9
7. Ewaluacja programu	12
8. Sposób dokumentowania praktyk.....	14
9. Zalecenia organizacyjne dla realizatorów praktyk	14
10. Literatura uzupełniająca	15
11. ZAŁĄCZNIKI	16
ZAŁĄCZNIK 1 Podstawa programowa kształcenia w zawodzie.....	16
ZAŁĄCZNIK 2 Harmonogram.....	21
ZAŁĄCZNIK 3 Dziennik praktyk/staży.....	22
ZAŁĄCZNIK 4. Test początkowy/końcowy	34



1. Wstęp

Program praktyk został opracowany w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Priorytetu III- Wysoka jakość systemu oświaty, Poddziałanie 3.4.3.- Upowszechnianie uczenia się przez całe życie, pod nazwą **Doskonalenie nauczycieli zawodów usługowych.**

Program praktyki dla branży turystycznej przygotowano dla nauczycieli przedmiotów zawodowych z całej Polski. Jest on dedykowany nauczycielom odbywającym staże w zakładach pracy (biurach podróży), którzy kształcą uczniów w zawodzie technik obsługi turystycznej (symbol cyfrowy 422103). Zagadnienia opierają się na aktualnej podstawie programowej kształcenia w/w zawodzie, która została wprowadzona w bieżącym 2012/2013 roku szkolnym.

Program ten powstał w wyniku konsultacji pracodawców, nauczycieli, dyrektorów oraz przedstawicieli organów prowadzących szkół zawodowych z całego kraju. Zmieniający się rynek pracy wymaga od uczących, by przygotowali uczniów do wykonywania zadań zawodowych, przekazywali wiedzę i kształtowali umiejętności dostosowane do warunków współczesnego świata, a równocześnie do aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy.

Zgodnie z zapisem w podstawie programowej kształcenia w zawodach zadania szkoły i innych podmiotów prowadzących kształcenie zawodowe oraz sposób ich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu społeczno-gospodarczym. Wpływ na to mają w szczególności: idea gospodarki opartej na wiedzy, globalizacja procesów gospodarczych i społecznych, rosnący udział handlu międzynarodowego, mobilność geograficzna i zawodowa, nowe techniki i technologie, a także wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników.

Dzięki praktykom, w rzeczywistym miejscu pracy, u przedsiębiorcy stosującego nowoczesne rozwiązania technologiczne i organizacyjne, odpowiadające wyzwaniom konkurencyjności, uczestnik praktyk dogłębnie poznaje realia obecnego rynku, z którymi jego uczniowie będą zmuszeni spotkać się po ukończeniu szkoły.



2. Podstawa prawna

Podstawą prawną do opracowania programu praktyk dla nauczycieli zawodu technik obsługi turystycznej są:

- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o zmianie ustawy o systemie oświaty oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2011 r. Nr 205, poz.1206);
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego;
- Rozporządzenie Ministra Edukacji narodowej z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia w zawodach (DZ.U. z 2012 r. poz.184);
- Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach.



3. Założenia organizacyjno-metodyczne

Program obejmuje treści spójne z przygotowaniem uczniów i słuchaczy do egzaminu w zakresie kwalifikacji:

T.13 Planowanie i realizacja imprez turystycznych

T.14 Planowanie informacji turystycznej oraz sprzedaż imprez turystycznych

Praktyki/staże powinny być realizowane w przedsiębiorstwach nowoczesnych, dobrze zarządzanych i odnoszących sukcesy na rynku. Czas trwania praktyk /staży to 80 h (10 dni po 8 godzin) według ustalonego harmonogramu.

Praktyki/staże powinny polegać na asystowaniu, obserwacji lub wykonywaniu zadań na stanowisku pracy, pod kierunkiem opiekuna praktyk wyznaczonego przez właściciela biura podróży, w którym będą się one odbywały z koniecznością przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią.

Realizacja zadań związanych z odbywaniem praktyk/staży powinna przebiegać z wykorzystaniem nowoczesnego sprzętu i nowoczesnych rozwiązań technologicznych. Po każdym dniu praktyki należy przeprowadzić z opiekunem podsumowanie, a informację o wykonanych zadaniach, należy odnotować w dzienniku praktyk prowadzonym przez każdego uczestnika we współpracy z opiekunem praktyk.

Uczestnicy stażu powinni reprezentować aktywną postawę czyli zadawać pytania na nurtujące ich tematy i być dociekliwi. Każde zadanie wykonywane przez uczestnika praktyki/stażu powinno odnosić się do podstawy programowej kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej.



4. Cel ogólny

1. Poznanie specyfiki pracy biur podróży działających jako organizator turystyki.
2. Doskonalenie umiejętności praktycznych związanych z organizacją, sprzedażą i rozliczeniem imprez turystycznych.
3. Zdobywanie umiejętności prawidłowej nowoczesnej organizacji pracy i poprawnego wykonywania czynności na poszczególnych stanowiskach.
4. Poznanie realiów panujących w przedsiębiorstwach oraz korelacja zdobytej wiedzy z praktycznym nauczaniem.
5. Opanowanie umiejętności wykorzystywania nowoczesnych technologii.
6. Nabycie i poszerzenie przez pedagogów umiejętności podnoszących jakość kształcenia.
7. Lepsza korelacja pomiędzy systemem kształcenia w szkolnictwie zawodowym, a oczekiwaniami pracodawców.



5. Zakres stażu/cele szczegółowe

Część I - Organizacja imprez turystycznych przez touroperatora

I Zapoznanie z zakresem działalności biura

1. Poznanie organizacji pracy biur podróży – touroperatorów ze szczególnym uwzględnieniem świadczonych usług.
2. Zaznajomienie z procedurami prawnymi rejestracji i funkcjonowania biura podróży na rynku.
3. Poznanie segmentu rynku turystycznego, klienta docelowego biura podróży.
4. Poznanie zakresu świadczonych usług przez biuro podróży.
5. Zapoznanie się z rodzajami organizowanych i sprzedawanych imprez turystycznych krajowych i zagranicznych.
6. Analiza programów imprez turystycznych organizowanych przez touroperatora.
7. Analiza warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych biura.
8. Poznanie programu lojalnościowego kierowanego do stałych klientów.

II Tworzenie imprezy turystycznej/produktu turystycznego

1. Wykonywanie czynności związanych z programowaniem imprezy turystycznej krajowej.
2. Wykonywanie czynności związanych z programowaniem imprezy turystycznej zagranicznej.
3. Wykonywanie czynności związanych z ustaleniem możliwości realizacji imprezy.
4. Opracowanie programu ramowego i szczegółowego imprezy turystycznej.
5. Wykonywanie czynności związanych z kalkulowaniem imprezy turystycznej.
6. Określanie zasad bezpieczeństwa przy organizacji imprezy turystycznej.
7. Poznanie informacji dotyczących uczestnictwa w imprezie turystycznej.
8. Poznanie słownictwa specjalistycznego stosowanego w biurze podróży.

III Współpraca biura z usługodawcami/ kontrahentami

1. Poznanie zasad współpracy z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi.
2. Analiza umów i warunków współpracy z kontrahentami.
3. Analiza procedur rezerwacji świadczeń.
4. Analiza sposobów współpracy z kontrahentami.
5. Analiza internetowych systemów rezerwacji usług turystycznych.
6. Prowadzenie korespondencji z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi.
7. Tworzenie zapytania ofertowego.
8. Zamawianie i anulowanie świadczeń u kontrahentów krajowych i zagranicznych.
9. Dokonywanie przelewów bankowych.
10. Dokonywanie transferów pieniężnych między biurem a usługodawcami.
11. Analiza warunków obowiązkowych ubezpieczeń turystycznych.
12. Zgłaszanie ubezpieczycielowi list uczestników imprez turystycznych.
13. Analiza umów z pilotami wycieczek, przewodnikami turystycznymi, przewoźnikami itp.
14. Analiza warunków świadczeń zawieranych w umowie allotmentu i czarteru.
15. Sporządzanie umów z usługodawcami.

IV Przygotowanie teczki imprezy turystycznej

1. Sporządzanie dokumentacji obowiązującej w biurze podróży.
2. Wystawianie biletów komunikacyjnych dla klientów indywidualnych i grupowych.
3. Sporządzanie voucherów i innych dokumentów potwierdzających dokonanie rezerwacji usług turystycznych.
4. Przygotowanie list uczestników imprezy turystycznej.
5. Sporządzanie rooming list.
6. Opracowanie list płatności w trakcie imprez.
7. Opracowanie list z danymi kontaktowymi.



8. Przygotowanie polisy i dokumentów ubezpieczeniowych.
9. Przygotowanie informacji koniecznej dla prawidłowej organizacji imprezy przez pilota wycieczki.
10. Zaplanowanie funduszu podstawowego i awaryjnego dla pilota imprezy.
11. Przygotowanie umowy dla pilota wycieczki.
12. Uczestniczenie w odprawie pilota u referenta.
13. Kompletowanie dokumentacji niezbędnej do zorganizowania imprezy turystycznej.

V Rozliczenie i zamknięcie imprezy turystycznej

1. Współpraca z pilotem wycieczki po odbytej imprezie turystycznej.
2. Rozpatrywanie reklamacji uczestników imprezy turystycznej.
3. Rozliczanie kosztów imprezy turystycznej.
4. Sporządzanie kalkulacji rzeczywistych kosztów i zysków imprezy turystycznej.

Część II - Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych

I Posługiwanie się materiałami informacyjnymi

1. Rozpoznawanie walorów turystycznych Polski, Europy i wybranych regionów świata.
2. Posługiwanie się materiałami informacyjnymi: mapami, przewodnikami.
3. Posługiwanie się rozkładami jazdy PKP, PKS, lotniczymi i promowymi.
4. Posługiwanie się katalogami biura.
5. Zdobycie wiedzy na temat bazy materialnej turystyki i zasadach zagospodarowania turystycznego.
6. Poznanie zasad udzielania profesjonalnej informacji klientowi.
7. Udzielanie profesjonalnej informacji turystycznej.
8. Wyszukiwanie atrakcji turystycznych w Polsce, Europie i świecie zgodnie z potrzebami turysty indywidualnego i grupowego.
9. Znajomość lokalnych produktów turystycznych.
10. Obsługa programów i stron internetowych ośrodków informacji turystycznej.

II Prowadzenie sprzedaży imprez turystycznych

1. Udzielanie profesjonalnej informacji klientowi przy sprzedaży imprezy turystycznej.
2. Określenie zasad posługiwania się systemami rezerwacyjnymi stosowanymi w turystyce.
3. Prowadzenie sprzedaży imprez turystycznych krajowych i zagranicznych.
4. Prowadzenie sprzedaży innych usług turystycznych.
5. Zawieranie umowy o uczestnictwo w imprezie turystycznej.
6. Wypełnianie i kompletowanie dokumentacji związanej ze sprzedażą imprezy turystycznej.
7. Fachowa i kompleksowa obsługa klienta.
8. Prowadzenie sprzedaży biletów komunikacyjnych.
9. Sporządzanie zestawień sprzedanych biletów komunikacyjnych.
10. Przyjmowanie należności za usługi turystyczne z zastosowaniem różnych form płatności.
11. Obsługa systemów rezerwacyjnych stosowanych w turystyce.
12. Wykorzystanie programów komputerowych do wykonywania zadań.



6. Szczegółowy program praktyk/stażu

6.1 ORGANIZACJA IMPREZ TURYSTYCZNYCH PRZEZ TOUOPERATORA

Działanie - zadanie do wykonania	Liczba godzin	Efekty realizacji zadania
Zapoznanie z zakresem działalności biura	8	<p>Realizujący zadanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wie na czym polega właściwa organizacja pracy w biurze działającym jako touroperator, - określa procedury prawne rejestracji i funkcjonowania biura podróży na rynku, - określa segment rynku turystycznego i klienta docelowego biura, - umie wymienić zakres usług świadczonych przez biuro, - potrafi scharakteryzować produkty turystyczne biura, - analizuje programy imprez turystycznych organizowanych przez biuro, - analizuje warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych biura. - wie czy biuro podróży stosuje program lojalnościowy i zna jego zasady.
Tworzenie imprezy turystycznej/prod uktu turystycznego	16	<p>Realizujący zadanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wykonuje czynności związane z programowaniem imprezy turystycznej krajowej - własnej biura podróży lub/i realizowanej na zlecenie klienta, - wykonuje czynności związane z programowaniem imprezy turystycznej zagranicznej- własnej biura podróży lub/i realizowanej na zlecenie klienta, - wykonuje czynności związane z ustaleniem możliwości realizacji imprezy: <ul style="list-style-type: none"> • określa czas pracy kierowców wynikający z przepisów, • ustala wielkość, wiek i zainteresowania grupy turystycznej, • dobiera atrakcje turystyczne regionu, kraju, • ustala dostępność komunikacyjną, • określa infrastrukturę turystyczną, • analizuje warunki społeczno-polityczne, - opracowuje program ramowy i szczegółowy imprezy turystycznej, - wykonuje czynności związane z kalkulowaniem imprezy turystycznej: <ul style="list-style-type: none"> • ustala składowe ceny imprezy, • określa wysokość marży, • analizuje ryzyko kursowe oraz ryzyko czarteru, - określa zasady bezpieczeństwa przy organizacji imprezy turystycznej, - poznaje informacje dotyczące uczestnictwa w imprezie turystycznej: wymagania zdrowotne, wizowe, przepisy celne, - zna słownictwo specjalistyczne stosowane przez pracowników biura podróży.
Współpraca biura z usługodawcami/kontrahentami	24	<p>Realizujący zadanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zna zasady współpracy z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi: sektorem bazy noclegowej, sektorem transportowym, sektorem atrakcji turystycznych. - analizuje umowy z kontrahentami i warunki współpracy: hotelami i innymi obiektami hotelarskimi, przewodnikami turystycznymi, pilotami wycieczek, ubezpieczycielami, przewoźnikami lotniczymi, autokarowymi, promowymi, kolejowymi, podmiotami udostępniającymi atrakcje turystyczne. - analizuje procedury rezerwacji, - analizuje sposoby współpracy z kontrahentami, - analizuje internetowe systemy rezerwacji usług turystycznych i posługuje się nimi,



		<ul style="list-style-type: none"> - prowadzi korespondencje z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi, - opracowuje zapytania ofertowe skierowane do kontrahentów bazy noclegowej, przewoźników, - zamawia świadczenia u kontrahentów krajowych i zagranicznych: w obiektach hotelarskich, u przewoźników autokarowych, lotniczych, promowych, kolejowych dla klientów indywidualnych i grupowych. - potrafi potwierdzić i anulować zamówione świadczenia dla grup, - dokonuje obsługi przelewów bankowych, - obsługuje transfery pieniężne między biurem a usługodawcami, - analizuje warunki obowiązkowych ubezpieczeń turystycznych, - tworzy listy uczestników imprez turystycznych i zgłasza ubezpieczycielowi, - analizuje umowy z pilotami wycieczek, przewodnikami turystycznymi, przewoźnikami itp. - analizuje warunki świadczeń zawieranych w umowie allotmentu i czarteru, - potrafi sporządzić umowy z usługodawcami: pilotami wycieczek, przewodnikami turystycznymi, przewoźnikami, obiektami hotelarskimi itp.
Przygotowanie teczki imprezy turystycznej	6	<p>Realizujący zadanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sporządza dokumentację obowiązującą w biurze, - przygotowuje bilety komunikacyjne, - sporządza voucher i inne dokumenty potwierdzające dokonanie rezerwacji, - przygotowuje listę uczestników imprezy turystycznej, - sporządza rooming list, - opracowuje listę płatności w trakcie imprezy, - opracowuje listę z danymi kontaktowymi, - przygotowuje polisy i dokumenty ubezpieczeniowe, - przygotowuje informacje konieczne dla prawidłowej organizacji imprezy przez pilota wycieczki, które dotyczą: <ul style="list-style-type: none"> • programu, • uczestników, • rezerwacji usług, • kontrahentów, - planuje fundusz podstawowy i awaryjny dla pilota imprezy, - przygotowuje umowę dla pilota wycieczki, - w miarę możliwości uczestniczy w odprawie pilota u referenta, - umie kompletować dokumentację niezbędną do zorganizowania imprezy turystycznej.
Rozliczenie i zamknięcie imprezy turystycznej	8	<p>Realizujący zadanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - współpracuje z pilotem wycieczki po odbytej imprezie turystycznej: <ul style="list-style-type: none"> • odbiera rachunki i faktury od pilota, • rozlicza fundusz podstawowy i awaryjny imprezy turystycznej, • odbiera pozostałą dokumentację od pilota wycieczki, • analizuje realizację programu, • analizuje współpracę z kontrahentami • analizuje ewentualne sytuacje problemowe, - rozpatruje ewentualne reklamacje uczestników imprezy turystycznej, - rozlicza koszty imprezy turystycznej, - sporządza kalkulacje rzeczywistych kosztów i zysków imprezy turystycznej.



6.2 PROWADZENIE INFORMACJI TURYSTYCZNEJ ORAZ SPRZEDAŻ IMPREZ TURYSTYCZNYCH

Działanie - zadanie do wykonania	Liczba godzin	Efekty realizacji zadania
Posługiwanie się materiałami informacyjnymi	7	<p>Realizujący zadanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - określa walory turystyczne Polski, Europy i wybranych regionów świata, - posługuje się materiałami informacyjnymi: mapami, przewodnikami, - posługuje się rozkładami jazdy PKP, PKS, lotniczymi i promowymi, - potrafi korzystać z katalogów biura, - korzystając z zasobów internetowych pozyskuje wiedzę na temat bazy materialnej turystyki i zasadach zagospodarowania turystycznego, - zna zasady udzielania profesjonalnej informacji klientowi, - umie udzielić profesjonalnej informacji turystycznej, - potrafi wyszukać atrakcje turystyczne i inne w Polsce, Europie i świecie zgodnie z potrzebami turysty indywidualnego i grupowego, - potrafi wyszukać lokalne produkty turystyczne, - obsługuje programy i strony internetowe ośrodków informacji turystycznej.
Prowadzenie sprzedaży imprez turystycznych	7	<p>Realizujący zadanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - udziela profesjonalnej informacji klientowi przy sprzedaży imprezy turystycznej (dotyczącej m.in. przepisów celnych, dewizowych, wizowych i paszportowych), - umie określić zasady posługiwania się systemami rezerwacyjnymi stosowanymi w turystyce, - prowadzi sprzedaż imprez turystycznych krajowych i zagranicznych, - prowadzi sprzedaż innych usług turystycznych np. wynajem samochodów itp., - zawiera umowy o uczestnictwo w imprezie turystycznej, - potrafi wypełniać i kompletować dokumentację związaną ze sprzedażą imprezy turystycznej, - potrafi fachowo i kompleksowo obsłużyć klienta, - prowadzi sprzedaż biletów komunikacyjnych krajowych i zagranicznych, - umie sporządzić zestawienia sprzedanych biletów komunikacyjnych, - potrafi przyjmować należności za usługi turystyczne z zastosowaniem różnych form płatności. - obsługuje systemy rezerwacyjne stosowane w biurze, - stosuje programy komputerowe do wykonywania zadań.



7. Ewaluacja programu

Udział w praktykach/stażach ma na celu podniesienie kompetencji zawodowych nauczycieli zawodu technik obsługi turystycznej oraz podniesienie jakości poziomu kształcenia w tym zawodzie. Ewaluacja ma na celu stwierdzenie: czy efektem realizacji programu będzie uzyskanie kwalifikacji odpowiednich ze względu na określone w programie zadania i cele?

Uczestnicy stażu wypełniają ankiety ewaluacyjne oraz rozwiązują test nabycia nowych kompetencji - wstępny i końcowy. Test nabycia nowych kompetencji powinien uwzględniać specyfikę przedsiębiorstwa turystycznego, w którym realizowana jest praktyka, w związku z czym opiekun praktyki może odpowiednio do potrzeb modyfikować załączony wzór testu.

ANKIETA EWALUACYJNA

Szanowni Państwo,

Uprzejmie proszę o udzielenie odpowiedzi na pytania zamieszczone w poniższej ankiecie ewaluacyjnej. Ankieta jest anonimowa, a otrzymane informacje posłużą do oceny projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Priorytetu III - Wysoka jakość systemu oświaty, Poddziałanie 3.4.3. - Upowszechnianie uczenia się przez całe życie, pod nazwą Doskonalenie nauczycieli kształcenia zawodowego.

1. Jak ocenia Pani/Pan długość czasu trwania praktyk/ stażu?

- Odpowiedni
- Zbyt krótki
- Zbyt długi.

2. Jak ocenia Pani/Pan program zrealizowanych praktyk?

- Zbyt przeładowany
- Odpowiedni
- Za mało nasycony

3. Czy zadania realizowane w ramach programu praktyk/stażu spełniły Pani/Pana oczekiwania?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Trudno powiedzieć
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie.

4. Czy przekazywane podczas praktyk/stażu treści wzbogaciły Pani/Pana dotychczasową wiedzę w zakresie nauczanego zawodu?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Trudno powiedzieć
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie.

5. Czy umiejętności i doświadczenia zdobyte podczas odbywania praktyk/stażu wykorzysta Pani/Pan w pracy zawodowej?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Trudno powiedzieć



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- Raczej nie
- Zdecydowanie nie.

6. Jak ocenia Pani/Pan przygotowanie merytoryczne Opiekuna Praktyk/Stażu?

- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Trudno powiedzieć
- Raczej źle
- Zdecydowanie źle

7. Jak ocenia Pani/Pan przygotowanie miejsca, w którym odbywały się praktyki/staż?

- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Trudno powiedzieć
- Raczej źle
- Zdecydowanie źle.

8. Czy podjęłaby Pani/Pan decyzję o odbyciu praktyk/stażu ponownie?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Trudno powiedzieć
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie

9. Podczas praktyk najbardziej podobało mi się:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. Podczas praktyk przede wszystkim zabrakło mi:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

11. Czy poleciałaby Pani/Pan udział w tych praktykach innym?

- Tak
- Nie
- Nie mam zdania

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.



8. Sposób dokumentowania praktyk

Staż/praktykę uznaje się zakończoną, po odbyciu 80 godzin. Wymagana jest 100 procentowa obecność.

Dokumentację praktyk stanowią:

- ✓ Skierowanie na odbycie praktyk/stażu.
- ✓ Dzienniczek praktyk/stażu.
- ✓ Program praktyk/stażu.
- ✓ Arkusz ewaluacji.

Uczestnik wpisuje informacje w dzienniku praktyk/stażu o wykonaniu konkretnych zadań oraz wskazuje efekty tych działań, co potwierdzone zostaje podpisem uczestnika/uczestniczki oraz opiekuna stażu/praktyki.

9. Zalecenia organizacyjne dla realizatorów praktyk

Program stażu zakłada odbycie praktyki w biurze podróży będącym organizatorem turystyki, które tworzy własne imprezy turystyczne i sprzedaje je klientom indywidualnym lub grupowym, a także tworzy imprezy zlecone. Realizując założenia programowe należy uwzględnić specyfikę biura, czyli jego specjalizację.

Rozpoczynając praktykę nauczyciel winien być zapoznany ze strukturą organizacyjną biura podróży, z regulaminem pracy, z procedurami obowiązującymi w przedsiębiorstwie oraz przejść instruktaż w zakresie obowiązków na poszczególnych stanowiskach pracy.

Realizując staż nauczyciel powinien korzystać z doświadczenia pracowników biura i obserwować czynności zawodowe wykonywane przez nich, następnie wykonywać zadania pod kierunkiem opiekuna praktyki, a po uzyskaniu wprawy, wykonywać zadania samodzielnie na poszczególnych stanowiskach pracy. Należy zaznaczyć, że przebieg stażu zależy znacznie od samego uczestnika, ale mają na niego wpływ potrzeby biura a przede wszystkim potrzeby jego klientów.

Kolejność zadań przedstawionych do wykonania nie jest obowiązkowa, trzeba jednak dodać, że zadania mogą być realizowane jednocześnie. Wykonując zadania związane z podnoszeniem kompetencji zawodowych praktykant będzie także doskonalił swoje umiejętności społeczne. W trakcie realizacji praktyki nauczyciel powinien zwrócić uwagę na korelacje pomiędzy programem, zadaniami do wykonania a specyfiką przedsiębiorstwa. Aby nauczyciel mógł czynnie uczestniczyć w realizacji zadań programu podnoszących jego kwalifikacje zawodowe niezbędne jest:

- zapoznanie się z zarządzaniem przedsiębiorstwem,
- przygotowanie dla stażysty samodzielnego stanowiska pracy wyposażonego w komputer z dostępem do Internetu, mapy, przewodniki, foldery, katalogi i informatory,
- umożliwienie korzystania z urządzeń technicznych typu ksero, telefon, kasa fiskalna, czytnik kart płatniczych,
- zapoznanie się z komputerowymi systemami rezerwacji i sprzedaży usług turystycznych, tzw. CRS-ów stosowanymi w biurze np. MerlinX, Amadeus, Voyager.Travel, Euroticket On-line, Hotel-OnLine, Sirius itp.,



- przygotowanie przez opiekuna stażu kompletu dokumentów, które udostępni praktykantowi, (stażysta nie może domagać się dostępu do dokumentacji, która objęta jest tajemnicą zawodową),
- pomoc w wypełnianiu dokumentacji związanej ze stażem.

Biuro powinno stworzyć takie warunki, by nauczyciel uczestniczył w wykonaniu wszystkich możliwych zadań przewidzianych w programie stażu. Praktyka w biurze podróży ma zaowocować zdobyciem przez stażystę nowoczesnej wiedzy i nowych kompetencji zawodowych.

10. Literatura uzupełniająca

10.1 Publikacje książkowe

1. M.Milewska, M.Lawin „Sprzedaż imprez i usług turystycznych” część I, WSiP, Warszawa 2013
2. M. Milewska, M.Lawin „Rezerwacja imprez i usług turystycznych” WSiP, Warszawa 2013
3. Z. Kruczek „Informacja turystyczna” część I WSiP, Warszawa 2013
4. Z. Kruczek „ Obsługa ruchu turystycznego”, Proksenia, Kraków 2010
5. S. Bosiacki, J. Śniadek „Metodyka i technika obsługi ruchu turystycznego”, AWF Poznań 2004

10.2 Czasopisma branżowe

Rynek Turystyczny – miesięcznik

Wiadomości Turystyczne - dwutygodnik



11. ZAŁĄCZNIKI

ZAŁĄCZNIK 1 Podstawa programowa kształcenia w zawodzie

PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Opracowano na podstawie dokumentu z dnia 7 lutego 2012 r.

technik obsługi turystycznej 422103

Celem kształcenia zawodowego jest przygotowanie uczących się do życia w warunkach współczesnego świata, wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy.

Zadania szkoły i innych podmiotów prowadzących kształcenie zawodowe oraz sposób ich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu gospodarczo-społecznym, na które wpływają w szczególności: idea gospodarki opartej na wiedzy, globalizacja procesów gospodarczych i społecznych, rosnący udział handlu międzynarodowego, mobilność geograficzna i zawodowa, nowe techniki i technologie, a także wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników.

W procesie kształcenia zawodowego ważne jest integrowanie i korelowanie kształcenia ogólnego i zawodowego, w tym doskonalenie kompetencji kluczowych nabytych w procesie kształcenia ogólnego, z uwzględnieniem niższych etapów edukacyjnych. Odpowiedni poziom wiedzy ogólnej powiązanej z wiedzą zawodową przyczyni się do podniesienia poziomu umiejętności zawodowych absolwentów szkół kształcących w zawodach, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy.

W procesie kształcenia zawodowego są podejmowane działania wspomagające rozwój każdego uczącego się, stosownie do jego potrzeb i możliwości, ze szczególnym uwzględnieniem indywidualnych ścieżek edukacji i kariery, możliwości podnoszenia poziomu wykształcenia i kwalifikacji zawodowych oraz zapobiegania przedwczesnemu kończeniu nauki.

Elastycznemu reagowaniu systemu kształcenia zawodowego na potrzeby rynku pracy, jego otwartości na uczenie się przez całe życie oraz mobilności edukacyjnej i zawodowej absolwentów ma służyć wyodrębnienie kwalifikacji w ramach poszczególnych zawodów wpisanych do klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego.

1. CELE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik obsługi turystycznej powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) organizowania działalności turystycznej;
- 2) organizowania imprez i usług turystycznych;
- 3) obsługi klienta korzystających z usług turystycznych;
- 4) rozliczania imprez i usług turystycznych.

2. EFEKTY KSZTAŁCENIA

Do wykonywania wyżej wymienionych zadań zawodowych niezbędne jest osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia, na które składają się:

- 1) efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów;

(BHP). Bezpieczeństwo i higiena pracy

Uczeń:

- 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;
- 2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;
- 3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
- 4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;
- 5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;



- 6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;
- 7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;
- 9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.

(PDG). Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej

Uczeń:

- 1) stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej;
- 2) stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego;
- 3) stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;
- 4) rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi;
- 5) analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;
- 6) inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży;
- 7) przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;
- 8) prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;
- 9) obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej;
- 10) planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;
- 11) optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej.

(JOZ). Język obcy ukierunkowany zawodowo

Uczeń:

- 1) posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiających realizację zadań zawodowych;
- 2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka;
- 3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;
- 4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy;
- 5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji.

(KPS). Kompetencje personalne i społeczne

Uczeń:

- 1) przestrzega zasad kultury i etyki;
- 2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;
- 3) przewiduje skutki podejmowanych działań;
- 4) jest otwarty na zmiany;
- 5) potrafi radzić sobie ze stresem;
- 6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe;
- 7) przestrzega tajemnicy zawodowej;
- 8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;
- 9) potrafi negocjować warunki porozumień;
- 10) współpracuje w zespole.

(OMZ). Organizacja pracy małych zespołów (wyłącznie dla zawodów nauczanych na poziomie technika)

Uczeń:

- 1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;
- 2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;



- 3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;
- 4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań;
- 5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;
- 6) komunikuje się ze współpracownikami.

2) efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów PKZ(T.g);

PKZ(T.g) Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej

Uczeń:

- 1) charakteryzuje rodzaje turystyki;
 - 2) rozróżnia podmioty gospodarcze świadczące usługi na rynku turystycznym;
 - 3) charakteryzuje zadania organizatorów turystyki, pośredników turystycznych i agentów turystycznych;
 - 4) stosuje przepisy prawa dotyczące turystyki;
 - 5) rozróżnia produkty turystyczne;
 - 6) rozróżnia rodzaje usług turystycznych;
 - 7) charakteryzuje rynek usług turystycznych;
 - 8) charakteryzuje oraz monitoruje krajowy i zagraniczny ruch turystyczny;
 - 9) przestrzega zasad marketingu dotyczących turystyki;
 - 10) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań.
- 3) efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie technik obsługi turystycznej opisane w części II:

T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych

1. Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych

Uczeń:

- 1) wykorzystuje wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski i świata;
- 2) korzysta z map geograficznych i innych źródeł informacji;
- 3) dobiera usługi turystyczne do potrzeb klientów;
- 4) opracowuje programy imprez turystycznych;
- 5) sporządza programy konferencji, kongresów, targów i giełd turystycznych;
- 6) kalkuluje koszty usług turystycznych;
- 7) oblicza koszty imprez turystycznych dla grup oraz koszty jednostkowe;
- 8) ustala ceny imprez i usług turystycznych;
- 9) sporządza dokumentację dotyczącą kalkulacji imprez i usług turystycznych.

2. Rezerwacja imprez i usług turystycznych

Uczeń:

- 1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych;
- 2) dobiera najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego;
- 3) zamawia usługi turystyczne;
- 4) prowadzi rezerwację imprez i usług turystycznych;
- 5) dokonuje rezerwacji usług *on-line*;
- 6) korzysta ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego;
- 7) opracowuje dokumentację związaną z zamawianiem usług turystycznych.

3. Realizacja imprez i usług turystycznych

Uczeń:

- 1) stosuje metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;
- 2) przestrzega zasad żywienia uczestników ruchu turystycznego;
- 3) planuje i organizuje czas wolny klientów;
- 4) obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów;
- 5) współpracuje z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych;



- 6) obsługuje konferencje, kongresy, targi i giełdy turystyczne;
- 7) przestrzega zasad obsługi klienta;
- 8) sporządza i prowadzi dokumentację dotyczącą imprez i usług turystycznych;
- 9) gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;
- 10) monitoruje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych.

T.14. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych

1. Prowadzenie informacji turystycznej

Uczeń:

- 1) tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej;
- 2) udziela informacji turystycznej;
- 3) określa walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjną Polski oraz wybranych regionów świata;
- 4) korzysta ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej;
- 5) współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego;
- 6) opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych.

2. Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych

Uczeń:

- 1) stosuje komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych;
- 2) stosuje różne formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego;
- 3) rejestruje sprzedaż usług i imprez turystycznych;
- 4) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży usług i imprez turystycznych;
- 5) sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne;
- 6) sporządza umowy cywilnoprawne dotyczące usług i imprez turystycznych;
- 7) stosuje instrumenty marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych.

3. Rozliczanie imprez i usług turystycznych

Uczeń:

- 1) rozlicza koszty usług turystycznych świadczonych przez usługodawców;
- 2) sporządza rozliczenie wpływów i kosztów imprezy turystycznej;
- 3) przestrzega zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych;
- 4) rozlicza koszty konferencji, targów i giełd turystycznych;
- 5) prowadzi ewidencję księgową imprez i usług turystycznych przestrzegając zasad rachunkowości;
- 6) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych.

3. WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Szkoła podejmująca kształcenie w zawodzie technik obsługi turystycznej powinna posiadać następujące pomieszczenia dydaktyczne:

- 1) pracownię turystyczno-geograficzną, wyposażoną w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, sprzęt biurowy, zestaw przepisów prawa dotyczących działalności turystycznej, przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, w tym wzory umów cywilnoprawnych, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne;
- 2) pracownię obsługi turystycznej, wyposażoną w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, w tym stosowane w informacji turystycznej, czytnik kart płatniczych, sprzęt biurowy, przewodniki, informatory turystyczne i materiały promocyjne dotyczące atrakcji turystycznych, obiektów noclegowych, biur podróży oraz innych podmiotów działających w branży turystycznej, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, mapy turystyczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne.



Kształcenie praktyczne może odbywać się w: pracowniach szkolnych oraz w biurach podróży, punktach informacji turystycznej oraz innych podmiotach świadczących usługi turystyczne.

Szkoła organizuje praktyki zawodowe w podmiocie zapewniającym rzeczywiste warunki pracy właściwe dla nauczanego zawodu w wymiarze 12 tygodni (480 godzin). Program praktyki zawodowej powinien być dostosowany do specyfiki regionu, w którym znajduje się szkoła kształcąca w zawodzie.

4. Minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego¹⁾

Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów oraz efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów	370 godz.
T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych	330 godz.
T.14. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych	330 godz.

¹⁾ W szkole liczbę godzin kształcenia zawodowego należy dostosować do wymiaru godzin określonego w przepisach w sprawie ramowych planów nauczania w szkołach publicznych, przewidzianego dla kształcenia zawodowego, zachowując minimalną liczbę godzin wskazanych w tabeli odpowiednio dla efektów kształcenia: wspólnych dla wszystkich zawodów i wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów oraz właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie.



ZAŁĄCZNIK 2 Harmonogram

RAMOWY HARMONOGRAM STAŻU

Działania	Liczba godzin przewidziana na realizację	Uwagi
Ustalenie harmonogramu oraz przeprowadzenie ankiety początkowej	2	Ustalony i przeprowadzony wspólnie z opiekunem stażu
Organizacja imprez turystycznych przez touroperatora	62	Kolejność wykonywanych zadań może ulec zmianie w zależności od możliwości ich realizacji
Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż imprez turystycznych	14	Kolejność wykonywanych zadań może ulec zmianie w zależności od możliwości ich realizacji
Przeprowadzenie ankiety końcowej i podsumowanie stażu	2	Przeprowadzony wspólnie z wyznaczonym opiekunem stażu
Razem	80	



ZAŁĄCZNIK 3 Dziennik praktyk/staży

DZIENNIK PRAKTYK/STAŻY W ZAWODACH BRANŻY TURYSTYCZNEJ

Kod praktyki:

realizowanej w

.....

Nazwa i adres zakładu pracy

.....

**IMIĘ I NAZWISKO
UCZESTNIKA**

.....

**IMIĘ I NAZWISKO
OPIEKUNA PRAKTYKI/STAŻU**

.....



DZIENNIK PRAKTYK

Dzień 1			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 2			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 3			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 4			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 5			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 6			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 7			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 8			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 9			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 10			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



WNIOSKI Z PRZEBIEGU PRAKTYKI/STAŻU

Wnioski z przebiegu praktyki/stażu

Uczestnika/uczestniczki

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Opiekuna praktyki/stażu

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ZAŁĄCZNIK 4. Test początkowy/końcowy

Proszę zaznaczyć odpowiedź/ odpowiedzi, które według Pani/a są prawidłowe.

1. Touroperator wpis do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych uzyskuje u:
 - A. wojewody
 - B. marszałka województwa
 - C. ministra ds. turystyki
2. Touroperator ponosi odpowiedzialność za:
 - A. nie ponosi odpowiedzialności
 - B. za należytą staranność w wyborze usługodawców
 - C. za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych
3. Ofertę niewywołaną można nazwać inaczej:
 - A. listem reklamowym
 - B. listem przewodnim
 - C. reklamacją
4. Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych, biuro podróży ma obowiązek ustosunkować się do reklamacji klienta w ciągu:
 - A. 20 dni
 - B. 30 dni
 - C. 1 miesiąca
5. Jakość funkcjonalna określa:
 - A. to co oferujemy klientowi
 - B. jak nabywca jest obsługiwany
 - C. dotyczy procesu świadczenia usługi
6. W Polsce najbardziej rozpowszechniony jest CSR:
 - A. SABRE
 - B. AMADEUS
 - C. GALILEO
7. Pracownik biura podróży musi poinformować o obowiązkowym szczepieniu przeciwko żółtej febrze turystów udających się do:
 - A. RPA
 - B. Gambii
 - C. Maroka
8. Zgodnie z prawem o ruchu drogowym w kolumnie rowerów nie może jechać więcej niż:
 - A. 12 osób
 - B. 15 osób
 - C. 18 osób
9. Hotele tranzytowe znajdują się :
 - A. w miejscowościach tranzytowych
 - B. przy dworcach lotniczych
 - C. przy centrach handlowych



10. Confirmation to:

- A. zamawianie usług turystycznych
- B. potwierdzenie rezerwacji na przelot
- C. zarezerwowanie lub sprzedanie zbyt dużej ilości miejsc, niż jest w stanie pomieścić środek transportu

11. Pojęcie bumping oznacza:

- A. zawiadomienie o przedpłacie na bilet
- B. zamawianie, rezerwację usług turystycznych
- C. odmowę przewiezienia pasażera lub zakwaterowania gościa z rezerwacją

12. Harmonogram jest częścią składową:

- A. programu ramowego
- B. programu szczegółowego
- C. kalkulacji

13. Etap przygotowania imprezy turystycznej nie obejmuje:

- A. programowania
- B. promocji
- C. zamawiania świadczeń

14. Passant to:

- A. osoba korzystająca tylko z noclegu w hotelu
- B. pasażer pociągu ekspresowego
- C. osoba korzystająca z dowolnych usług w hotelu z wyjątkiem noclegu

15. Umowa o świadczenie usług turystycznych nie musi określać:

- A. informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych
- B. ilości, rodzaju i miejsca posiłków
- C. rodzaju, klasy i kategorii lub charakterystyki środka transportu

16. Określenie INFANT oznacza:

- A. dziecko do roku
- B. dziecko do dwóch lat
- C. dziecko do trzech lat

17. Hurtownik w turystyce to:

- A. agent turystyczny
- B. organizator i pośrednik turystyczny
- C. organizator turystyki

18. Ryzyko czarteru wyraża w procentach:

- A. ilość anulowanych świadczeń
- B. ilość niesprzedanych miejsc
- C. ilość sprzedanych miejsc

19. Pośrednik turystyczny specjalizuje się w organizacji imprez turystycznych na Wyspach Kanaryjskich. Minimalna wysokość sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wynosi:

- A. 30 000 euro
- B. 7 500 euro
- C. 6 000 euro



20. Sightseeing oznacza:

- A. zwiedzanie miasta z przewodnikiem
- B. zwiedzanie miasta indywidualnie, pieszo
- C. zwiedzanie miasta w formie objazdu autokarem

O AUTORZE:

Jolanta Maciejasz - Absolwentka Wydziału Organizacji i Zarządzania Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu oraz Studium Podyplomowego w zakresie Turystyki na Uniwersytecie Wrocławskim. Nauczyciel dyplomowany z długoletnim stażem, uczący przedmiotów zawodowych w technikum obsługi turystycznej: organizacja imprez i usług turystycznych, pracownia turystyki, podstawy turystyki, marketing usług turystycznych oraz podstaw przedsiębiorczości. Egzaminator w zawodzie technik obsługi turystycznej.