

Program praktyk

przeznaczony dla nauczycieli przedmiotów zawodowych
i instruktorów praktycznej nauki zawodu w **branży turystycznej**
opracowany w ramach projektu „Praktyka kluczem do sukcesu”

Opracował:

Monika Kitowska

Katarzyna Komisarczuk

Agnieszka Król

Anna Mazur

Łukasz Miazek

Zatwierdził:

Ekspert metodyczny ds. programów praktyk

Rafał Dudzic

Lublin, 2012



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Spis treści

1. O projekcie	4
2. Założenia projektu	5
3. Cele kształcenia	6
4. Program praktyk	7
5. Miejsca realizacji praktyk	24
6. Podsumowanie	27
7. Bibliografia	28

1. O projekcie

Projekt „Praktyka kluczem do sukcesu” jest przeznaczony dla nauczycieli przedmiotów zawodowych oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu nauczających na kierunku technik obsługi turystycznej.

Celem ogólnym projektu jest opracowanie i wdrożenie, we współpracy z przedsiębiorcami i szkołami zawodowymi, kształcącymi w zawodzie „technik obsługi turystycznej”, pilotażowych programów praktyk w przedsiębiorstwach, dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu.

Istotą realizowanego szkolenia praktycznego jest zainspirowanie współpracy pomiędzy przedsiębiorcami a uczestnikami praktyk. Współpraca będzie dawać korzyści zarówno przedsiębiorcom jak i nauczycielom. Kadra pedagogiczna lepiej będzie rozumiała rzeczywiste wymagania dotyczące niezbędnych umiejętności wykorzystywanych podczas pracy w biurze podróży. Pedagodzy będą również mogli wykształcić u uczniów pożądane kompetencje, niezbędne do ich przyszłej pracy w zawodzie.

Wśród przedsiębiorców z branży turystycznej panuje powszechne przekonanie, o tym, iż absolwenci szkół o profilu turystycznym, nie są odpowiednio przygotowani do podjęcia pracy. Wprowadzenie innowacyjnego programu praktyk umożliwi nauczycielom przekazanie uczniom umiejętności, oczekiwanych przez przyszłych pracodawców. Nabyte kwalifikacje będą mogły zostać wykorzystane dając możliwość nawiązania stałej współpracy między przedsiębiorstwami turystycznymi a szkołami.

2. Założenia projektu

- Poprawa współpracy między szkołami, a przedsiębiorstwami w zakresie przekazywania potrzeb rynku pracy i dostosowania do nich oferty edukacyjnej;
- Podniesienie wiedzy praktycznej poprzez opracowanie programów praktyk;
- Zaktualizowanie przekazywanej wiedzy oraz uzupełnienie umiejętności praktycznych nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu.

3. Cele kształcenia

Zgodnie z nową „Podstawą programową kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej 422103” opracowanej na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. z dnia 17 lutego 2012 r. oraz Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie ramowych planów nauczania w szkołach publicznych (Dz. U.2012.204), z dnia 7 lutego 2012 r., celem kształcenia jest przygotowanie absolwenta do wykonywania następujących zadań zawodowych:

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

Powyższe cele mogą zostać zrealizowane poprzez osiągnięcie zamierzonych efektów kształcenia wyszczególnionych w punkcie 4. (program praktyk). Właściwa realizacja programu praktyk dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w branży turystycznej kształcących na kierunku „technik obsługi turystycznej” jest gwarancją w osiągnięciu efektów kształcenia uczniów, zgodnych z oczekiwaniami pracodawców.

4. Program praktyk

Tabela 1. Szczegółowy program praktyk

L.p.	Opis czynności wykonywanych przez nauczyciela - instruktora praktycznej nauki zawodu	Środki dydaktyczne	Umiejętności kluczowe zgodne z „Podstawą programową kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej 422103”	Korelacja z efektami kształcenia praktycznego zgodna „Podstawą programową kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej 422103”	Liczba godzin
1. Bezpieczeństwo i higiena pracy					3
1.1	<p>Zapoznanie się z obowiązującymi w przedsiębiorstwie przepisami BHP i przepisami ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska.</p> <p>Zapoznanie ze stanowiskiem pracy pod kątem ergonomii i ryzyka np.: szkodliwych czynników w miejscu pracy.</p> <p>Określanie praw i obowiązków pracownika oraz pracodawcy w zakresie BHP znajdujących zastosowanie w przedsiębiorstwie.</p> <p>Analizowanie zagrożeń występujących na stanowiskach pracy przedsiębiorstwa branży turystycznej.</p>	<p>instrukcje BHP, Kodeks Pracy, Instrukcje postępowania na wypadek pożaru, regulaminy wewnętrzne BHP, ocena ryzyka zawodowego</p>	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnianie pojęć związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i zasad ergonomii oraz wymienia zadania i uprawnienia służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska, ochrony przeciwpożarowej - ocenianie ryzyka zawodowego na danym stanowisku w tym szkodliwe czynniki i ich skutki na organizm człowieka - określanie prawa i obowiązków pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny 	<p>(BHP) 1 (BHP) 2 (BHP) 3 (BHP) 4 (BHP) 5 (BHP) 6 (BHP) 9</p>	1

			<p>pracy</p> <ul style="list-style-type: none"> - rozróżnianie zagrożeń dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych - określanie zagrożeń związanych z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy 		
1.2	Ocenianie zagrożeń związanych z pracą przy komputerze, urządzeniach biurowych, właściwego oświetlenia miejsca pracy, odpowiedniego natężenia hałasu itp.	Wewnątrzzakładowa ocena ryzyka zawodowego. Urządzenia techniczne: fax., telefon, kopiarka, komputer	<ul style="list-style-type: none"> - organizowanie stanowiska pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska 	(BHP) 6 (BHP) 7	1
1.3	Zapoznanie się z możliwymi do podjęcia środkami ochrony indywidualnej na miejscu wykonywania obowiązków zawodowych.	Regulaminy wewnątrzzakładowe BHP	<ul style="list-style-type: none"> - stosowanie środków ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych 	(BHP) 8	0,5
1.4	Rozmowa z pracownikiem BHP nt. poznawania procedury postępowania w sytuacjach szczególnych wymagających udzielenia pierwszej pomocy np.	Procedury udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej, apteczka pierwszej pomocy	<ul style="list-style-type: none"> - udzielenie pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia człowieka 	(BHP) 10	0,5
2. Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej					9,5
2.1	Poznanie zasad funkcjonowania	Zestawienia sprzedaży z poprzednich	<ul style="list-style-type: none"> - posługiwanie się pojęciami z obszaru funkcjonowania 	(PDG) 1	1

	przedsiębiorstwa w gospodarce rynkowej i działania mechanizmu rynkowego w praktyce – analiza popytu, podaży i cen w branży.	okresów rozliczeniowych biura turystycznego, dane statystyczne GUS	gospodarki rynkowej		
2.2	Analiza dokumentacji kadrowej i płacowej przedsiębiorstwa turystycznego.	Kodeks pracy, Ustawa o ochronie danych osobowych, akta osobowe, dokumentacja płacowa	- zastosowanie przepisów prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego	(PDG) 2	1
2.3	Analizowanie dokumentacji związanej z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej, np. dokumentacji podatkowej, dokumentacji sprzedaży, rozliczeń podatku od towarów i usług lub rozliczeniami z ZUS.	Ustawa o swobodzie działalności gospodarczej, Ustawa o p. d. o. f. oraz Ustawa o p. d. o. p., Ustawa o systemie ubezpieczeń społecznych, dokumentacja firmy.	- zastosowanie przepisów prawa dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej - sporządzanie dokumentacji niezbędnej do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej - prowadzenie korespondencji związanej z prowadzeniem działalności gospodarczej	(PDG) 3 (PDG) 7 (PDG) 8	2
2.4.	Przeprowadzenie analiz branży turystycznej, podjęcie lub kontynuacja przedsięwzięć z	Roczniki statystyczne Strony internetowe, katalogi i foldery z ofertą usług turystycznych. Umowy i inne	- poznawanie przedsiębiorstw i instytucji występujących w branży i powiązań między nimi - analizowanie działań prowadzonych przez	(PDG) 4 (PDG) 5 (PDG) 6	1

	różnymi przedsiębiorstwami branży turystycznej.	dokumenty związane z podjętą współpracą.	przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży - podejmowanie wspólnych przedsięwzięć z różnymi przedsiębiorstwami z branży		
2.5.	Zastosowanie urządzeń biurowych w codziennej pracy firmy oraz do sporządzania dokumentów związanych z prowadzeniem działalności. Obsługiwanie programów komputerowych wspomagających prowadzenie działalności gospodarczej.	Urządzenia techniczne np. fax., telefon, ksero, komputer z oprogramowaniem finansowo-księgowym.	- obsługiwanie urządzeń biurowych oraz programów komputerowych wspomagających prowadzenie działalności gospodarczej	(PDG) 9	2
2.6.	Obsługa klienta, planowanie i przeprowadzanie działań marketingowych np.: reklamowych lub promocyjnych.	Dokumentacja marketingowa przedsiębiorstwa np.: ulotki, plakaty foldery reklamowe	- prowadzenie działań marketingowych prowadzonej działalności gospodarczej	(PDG) 10	1,5
2.7.	Wykonanie analizy porównawczej zysków z różnych form prowadzonej działalności przez przedsiębiorstwo	KPiR	- analizowanie kosztów i przychodów prowadzonej działalności gospodarczej oraz ich optymalizacja	(PDG) 11	1

3. Język obcy ukierunkowany zawodowo					4
3.1	Prowadzenie płynnej rozmowy w języku obcym podczas obsługi bieżącej klienta - udzielanie informacji turystycznej, zapoznanie klienta z ofertą biura czy sprzedaż międzynarodowych biletów lotniczych i autokarowych; stosowanie ogólnie przyjętego słownictwa branżowego w kontaktach z kontrahentami podczas przygotowywania oraz realizacji imprez turystycznych.	Telefon, korespondencja służbowa mailowa lub tradycyjna	<ul style="list-style-type: none"> - posługiwanie się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiających realizację zadań zawodowych - interpretowanie wypowiedzi dotyczących wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowanych powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka 	(JOZ) 1 (JOZ) 2	2
3.2	Współpraca z zagranicznymi kontrahentami, rezydentami biur podróży, pilotami, przewodnikami wycieczek oraz z innymi usługodawcami; planowanie i organizacja czasu wolnego turystów.	Telefaks, Telefon z automatyczną sekretarką komputer, program do obsługi poczty elektronicznej, internetowe komunikatory,	<ul style="list-style-type: none"> - analizowanie i interpretowanie krótkich tekstów pisemnych dotyczących wykonywania typowych czynności zawodowych - formułowanie krótkich i zrozumiałych wypowiedzi oraz tekstów pisemnych umożliwiających komunikowanie się w środowisku pracy 	(JOZ) 3 (JOZ) 4	1
3.3	Opracowywanie (zgodnie z zasadami gramatyki i ortografii) oraz prezentacja materiałów promocyjnych w celu udzielenia	Foldery i broszury informacyjne zagranicznych kontrahentów, internet, rozkłady jazdy oraz lotów, jadłospisy, przewodniki,	- korzystanie z obcojęzycznych źródeł informacji	(JOZ) 5	1

	informacji turystycznej bądź też przygotowania oferty imprezy dla zagranicznego biura turystycznego.	wydawnictwa kartograficzne			
4. Kompetencje personalne i społeczne					6,5
4.1	Obsługa interesantów biura turystycznego zgodnie z zasadami savoir-vivre, etyki z zachowaniem tajemnicy zawodowej.	Ustawa o ochronie danych osobowych, klauzula o zachowaniu poufności	- przestrzeganie zasad kultury osobistej i etyki zawodowej (w tym tajemnicy zawodowej) w relacji handlowej z klientami biura turystycznego jak i współpracownikami	(KPS) 1 (KPS) 7	1
4.2	Dopasowanie oferty do indywidualnych wymagań klienta. Zapoznanie się z klauzulami, stosowanymi na umowach cywilno-prawnych zawieranych z kontrahentami i klientami, odnoszącymi się do obowiązujących aktów prawnych np. Kodeksu Cywilnego.	Kodeksy: KC, KPA, KK	- stosowanie kreatywnych rozwiązań i konsekwencja w realizacji zadań zawodowych - ponoszenie odpowiedzialności za podejmowane działania w miejscu pracy	(KPS) 2 (KPS) 3 (KPS) 8	1
4.3	Zastosowanie technik relaksacyjnych w sytuacji stresowej.	Ćwiczenia oddechowe	- konstruktywne radzenie sobie ze stresem, otwartość na zmiany	(KPS) 4 (KPS) 5	0,5
4.4	Zapoznaje się z aktualnymi informacjami w prasie branżowej.	Branżowe portale internetowe, prasa branżowa	- doskonalenie umiejętności zawodowych, aktualizacja wiedzy	(KPS) 6	2
4.5	Uczestnictwo w rozmowach handlowych z kontrahentami biura.		- negocjacje warunków porozumień - współpraca w zespole	(KPS) 9 (KPS) 10	2
5. Organizacja pracy małych zespołów					1,5
5.1.	Opracowanie innowacyjnej kampanii	„burza mózgów”	- planowanie pracy zespołu w celu wykonania	(OMZ) 1 (OMZ) 2	1,5

	reklamowej w formie np. happeningu lub flash-moba, dla nowo wprowadzanego na rynek produktu turystycznego.		<p>przydzielonych zadań</p> <ul style="list-style-type: none"> - dobór osób do wykonania przydzielonych zadań - kierowanie wykonaniem przydzielonych zadań - ocena jakości wykonania przydzielonych zadań - wprowadzanie rozwiązań technicznych i organizacyjnych wpływających na poprawę warunków i jakość pracy - komunikowanie się ze współpracownikami 	<p>(OMZ) 3</p> <p>(OMZ) 4</p> <p>(OMZ) 5</p> <p>(OMZ) 6</p>	
6. Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej					8
6.1	Zapoznanie z ofertą biura turystycznego i ofertą agencyjną.	Katalogi i strony internetowe z ofertą biura oraz innych organizatorów turystyki	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzowanie rodzajów turystyki - rozróżnianie podmiotów gospodarczych świadczących usługi na rynku turystycznym - charakteryzowanie zadań organizatorów turystyki, pośredników turystycznych i agentów turystycznych 	<p>PKZ (T.g) 1</p> <p>PKZ (T.g) 2</p> <p>PKZ (T.g) 3</p>	2
6.2	Zapoznanie się z podstawowymi aktami prawnymi dotyczącymi funkcjonowania biur podróży. Analiza spójności warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej z postanowieniami ustawy o usługach turystycznych i rozporządzeniami	Akty prawne, warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej	<ul style="list-style-type: none"> - stosowanie przepisów prawa dotyczących turystyki 	PKZ (T.g) 4	2

	do w/w ustawy.				
6.3	Zapoznanie się z ofertą różnego rodzaju produktów turystycznych (np. usługi, miejsca, obiekty, szlaki, wydarzenia kulturalne lub sportowe).	Katalogi i foldery z ofertą usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnianie produktów turystycznych - rozróżnianie rodzajów usług turystycznych - charakteryzowanie rynku usług turystycznych 	PKZ (T.g) 5 PKZ (T.g) 6 PKZ (T.g) 7	2
6.4	Analiza sprzedaży własnych imprez turystycznych i imprez sprzedawanych agencyjnie.	Zestawienia sprzedaży biura	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzowanie oraz monitorowanie krajowego i zagranicznego ruchu turystycznego 	PKZ (T.g) 8 PKZ (T.g) 9	1
6.5	Wykorzystanie wybranych funkcji programów z pakietu MS Office przydatnych w pracy biurowej.	Komputer, pakiet MS Office	<ul style="list-style-type: none"> - stosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań 	PKZ (T.g) 10	1
7. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych - Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych					13
7.1	Przygotowanie różnego rodzaju ofert turystycznych w oparciu o wiedzę z geografii turystycznej. Dobranie odpowiednich usług turystycznych w zależności od charakteru imprezy turystycznej (np. pielgrzymka, konferencja, obóz młodzieżowy, wycieczka szkolna).	Materiały krajoznawcze (mapy, przewodniki, etc.), zasoby sieci Internet	<ul style="list-style-type: none"> - wykorzystanie wiedzy z zakresu geografii turystycznej Polski i świata - korzystanie z map geograficznych i innych źródeł informacji - dobiera usługi turystyczne do potrzeb klientów - opracowuje programy imprez turystycznych 	T.13.1.1 T.13.1.2 T.13.1.3 T.13.1.4 T.13.1.5	7
7.2	Sporządzanie szczegółowej kalkulacji usług i imprez turystycznych z uwzględnieniem wszystkich świadczeń zawartych w programie imprezy,	Kalkulator, komputer z arkuszem kalkulacyjnym	<ul style="list-style-type: none"> - kalkuluje koszty usług turystycznych - oblicza koszty imprez turystycznych dla grup oraz koszty jednostkowe - ustala ceny imprez i usług 	T.13.1.6 T.13.1.7 T.13.1.8 T.13.1.9	6

	wyróżnianie kosztów stałych i zmiennych, obliczanie ryzyka czarterowego, naliczanie marży. Ustalanie ceny przygotowanego produktu turystycznego. Ustalanie prowizji agencyjnych za sprzedaż.		turystycznych - sporządza dokumentację dotyczącą kalkulacji imprez i usług turystycznych		
8. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych - Rezerwacja imprez i usług turystycznych					7
8.1	Gromadzenie i przetwarzanie bazy usługodawców, archiwizowanie uzyskanych informacji pod względem ich przydatności dla przedsiębiorstwa turystycznego oraz możliwości wykorzystania przy tworzeniu określonego produktu turystycznego.	Foldery, ulotki, informatory, prasa branżowa, internetowe bazy danych, własna baza danych kontrahentów	- dobieranie usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych - dobieranie najkorzystniejszego sposobu i warunków ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego	T.13.2.1 T.13.2.2	3
8.2	Kreowanie oferty przedsiębiorstwa turystycznego w oparciu o współpracę z kontrahentami; przygotowywanie dokumentacji potwierdzającej dokonanie lub przyjęcie do realizacji zamówienia z uwzględnieniem kosztów nabycia usług, prowizji kontrahentów, opłat manipulacyjnych itp. a także szczegółowych	Telefon z automatyczną sekretarką, telefax, komputer z dostępem do Internetu, drukarka, kserokopiarka, program do obsługi poczty elektronicznej, komunikatory internetowe (m.in. gadu gadu, skype), systemy lub platformy rezerwacyjne (m.in. Amadeus, Merlin.X, SART, Syrius,	- zamawianie usług turystycznych - opracowywanie dokumentacji związanej z zamawianiem usług turystycznych - prowadzenie rezerwacji imprez i usług turystycznych - dokonywanie rezerwacji usług <i>on-line</i> - korzystanie ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu	T.13.2.3 T.13.2.4 T.13.2.5 T.13.2.6 T.13.2.7	4

	warunków świadczenia usług, w tym możliwości dokonywania zmian oraz rezygnacji czy składania reklamacji.	EuroTicket, Voyager	turystycznego		
9. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych - Realizacja imprez i usług turystycznych					6
9.1	Asystowanie przy wykonywaniu zadań przez przewodnika turystycznego i pilota wycieczek, m.in. przywitanie z grupą, przekazywanie informacji praktycznych i krajoznawczych z dostosowaniem do rodzaju i wieku klientów.	Impreza turystyczna (wycieczka autokarowa)	<ul style="list-style-type: none"> - stosowanie metod przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek - obsługiwanie imprez turystycznych dla różnych grup klientów - przestrzeganie zasad obsługi klienta 	T.13.3.1 T.13.3.4 T.13.3.6 T.13.3.7	1
9.2	Prowadzenie bieżącej kontroli wydawanych uczestnikom imprezy turystycznej świadczeń żywieniowych (ocena świeżości, jakości i gramatury wydawanych dań, sprawdzanie zgodności z wcześniejszym zamówieniem świadczenia).	Impreza turystyczna (wycieczka autokarowa)	<ul style="list-style-type: none"> - przestrzeganie zasad żywienia uczestników ruchu turystycznego 	T.13.3.2	2
9.3.	Pełnienie funkcji animatora imprezy turystycznej poprzez np. wzbogacanie programu o atrakcje nie uwzględnione w programie.	Impreza turystyczna (wycieczka autokarowa)	<ul style="list-style-type: none"> - planowanie i organizacja czasu wolnego klientów 	T.13.3.3	1
9.4	Prowadzenie uzgodnień i kontrola prawidłowości wykonania usług świadczonych turystom przez	Impreza turystyczna (wycieczka autokarowa)	<ul style="list-style-type: none"> - współpraca z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych - monitorowanie przebiegu 	T.13.3.5 T.13.3.10	1

	kontrahentów podczas wycieczki.		realizacji imprez i usług turystycznych		
9.5	Asystowanie pilotowi wycieczki podczas imprezy turystycznej przy gromadzeniu dokumentów finansowych potwierdzających wniesienie opłat za poszczególne usługi, kontrola poprawności sporządzenia dokumentów przez kontrahentów, prowadzenie ewidencji zebranych dokumentów oraz ewidencji wydatków.	Impreza turystyczna (wycieczka autokarowa)	<ul style="list-style-type: none"> - sporządza i prowadzi dokumentację dotyczącą imprez i usług turystycznych - gromadzenie dokumentów finansowych potwierdzających realizację imprez i usług turystycznych 	T.13.3.8 T.13.3.9	1
10. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych - Prowadzenie informacji turystycznej					5,5
10.1	Gromadzenie i przetwarzanie informacji pozyskanych z folderów i innych wydawnictw informacyjnych pozyskanych na targach turystycznych i z innych źródeł w celu wzbogacenia bazy danych usługodawców turystycznych, zgodnie z zainteresowaniem klientów na różne rodzaje turystyki.	Ulotki, foldery, strony internetowe, rozkłady jazdy różnych przewoźników, elektroniczne nośniki informacji	<ul style="list-style-type: none"> - tworzenie i aktualizacja bazy danych informacji turystycznej - określanie walorów turystycznych, zagospodarowania turystycznego i dostępności komunikacyjnej Polski oraz wybranych regionów świata 	T.14.1.1 T.14.1.3	1
10.2	Bezpośrednia obsługa klienta w oparciu o własną wiedzę i zgromadzoną bazę danych (udzielanie informacji turystycznej, prezentacja ofert i	Plany, mapy, przewodniki, informatory turystyczne, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - udzielanie informacji turystycznej - korzystanie ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej 	T.14.1.2 T.14.1.4 T.14.1.5	2

	regionalnych produktów turystycznych).		- współpraca z uczestnikami rynku turystycznego		
10.3	Sporządzenie projektu graficznego publikacji o wybranym produkcie turystycznym lub ofercie turystycznej.	Komputer z oprogramowaniem graficznym	- opracowanie materiałów promocyjnych, informatorów i katalogów usług turystycznych	T.14.1.6	2,5
11. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych - Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych					12
11.1	Bezpośrednia obsługa klienta: sprawdzanie dostępności miejsc, obliczanie pełnych kosztów usługi lub imprezy turystycznej, rezerwacja wstępna i rezerwacja pełna zamawianych świadczeń.	Systemy rezerwacji: m.in. Merlin.X, SART, Syrius, EuroTicket, Voyager	- stosowanie komputerowych systemów rezerwacji usług i imprez turystycznych	T.14.2.1	4
11.2	Bezpośrednia obsługa klienta: prezentacja i dobór optymalnej oferty dla klienta.	Katalogi i foldery z ofertą, systemy rezerwacyjne	- stosowanie różnych form sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego - zastosowanie instrumentów marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych	T.14.2.2 T.14.2.7	1
11.3	Wprowadzenie sprzedanych usług i imprez turystycznych do rejestrów sprzedaży oraz sporządzanie okresowych zestawień sprzedaży.	Komputer z arkuszem kalkulacyjnym	- rejestrowanie sprzedaży usług i imprez turystycznych	T.14.2.3	1
11.4	Obsługa terminala kart płatniczych, obsługa bankowego konta firmowego. Obsługa kasy	Terminal kart płatniczych, kasa fiskalna lub drukarka fiskalna.	- stosowanie różnych form płatności podczas sprzedaży usług i imprez turystycznych	T.14.2.4	1

	fiskalnej.				
11.5	Wystawiania druków ścisłego zarachowania: faktura VAT, faktura VAT-Marża, faktura pro-forma, rachunek, KW, KP, voucher. Wystawianie raportów kasowych.	Druki odpowiednich dokumentów, kasa fiskalna, program komputerowy do fakturowania	- sporządzanie dokumentów potwierdzających płatność za usługi i imprezy turystyczne	T.14.2.5	2
11.6	Przygotowywanie i zawieranie umów z kontrahentami (np. z przewoźnikami, z gestorami bazy noclegowej i gastronomicznej, przewodnikami i pilotami) oraz z klientami (umowa o organizację imprezy turystycznej).	Komputer z edytorem tekstu, przykładowe wzory umów	- sporządzanie umów cywilnoprawnych dotyczących usług i imprez turystycznych	T.14.2.6	3
12. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych - Rozliczanie imprez i usług turystycznych					4
12.1	Przygotowywanie rozliczeń kosztów usług turystycznych i imprez turystycznych na podstawie dokumentów finansowych oraz sporządzanie dokumentacji dot. w/w rozliczeń.	Komputer z arkuszem kalkulacyjnym, dokumenty finansowe dostarczone przez usługodawców (faktury, rachunki itp.)	- rozliczanie kosztów usług turystycznych świadczonych przez usługodawców - sporządzanie rozliczeń wpływów i kosztów imprezy turystycznej - rozliczanie kosztów konferencji, targów i giełd turystycznych - sporządzanie dokumentacji dotyczącej rozliczeń imprez i usług turystycznych	T.14.3.1 T.14.3.2 T.14.3.4 T.14.3.6	2
12.2	Stosowanie w praktyce zasad opodatkowania imprez turystycznych i usług turystycznych oraz prowadzenie	Komputer z odpowiednim oprogramowaniem, druki ścisłego zarachowania (faktury, faktury VAT marża,	- przestrzeganie zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych - prowadzenie ewidencji	T.14.3.3 T.14.3.5	2



	<p>ewidencji księgowej imprez i usług turystycznych.</p>	<p>rachunki, kasa przyjmie, kasa wypłaci, wnioski o zaliczkę, rozliczenie zaliczki, polecenie wyjazdu (służbowego), przepisy prawa dot. podatków w Polsce i innych krajach Unii Europejskiej</p>	<p>księgowej imprez i usług turystycznych przestrzegając zasad rachunkowości</p>		
--	--	--	--	--	--



5. Miejsca realizacji praktyk

W dzisiejszych czasach turystyka to jedna z najdynamiczniej rozwijających się gałęzi gospodarki światowej. Jej sprawne funkcjonowanie oraz nieustanny rozwój wymaga profesjonalnego przygotowywania pracowników z zakresu organizacji i obsługi ruchu turystycznego. Założenia te mogą zostać spełnione właśnie poprzez odpowiednie przeszkolenie kadry nauczycielskiej.

Praktyka zawodowa dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w branży turystycznej stanowi jeden z najistotniejszych elementów procesu warunkujących odpowiednie przygotowanie zawodowe uczniów. Po jej odbyciu nauczyciel będzie już nie tylko pedagogiem posiadającym rozległą wiedzę z dziedziny turystyki, ale nade wszystko będzie ekspertem dającym uczniom możliwość zastosowania i pogłębienia zdobytych wiadomości oraz umiejętności w rzeczywistych warunkach pracy.

Istnieje szereg miejsc polecanych do odbywania praktyk zawodowych dla nauczycieli i instruktorów (np. touroperatorzy, pośrednicy turystyczni, agencje turystyczne, hotelowe centra organizacji i obsługi imprez oraz animacji - komórki odpowiedzialne za organizację konferencji, kongresów, zwiedzania miasta i regionu, obsługę gościa biznesowego itp.), jednak najlepiej byłoby gdyby praktyki były przeprowadzane nie tylko tam gdzie kreowane są procesy planowania czy rozliczania imprezy turystycznej, ale również w rzeczywistym miejscu ich realizacji. Gwarantowałyby to uczestnictwo nauczyciela/ instruktora w szeregu „niedostępnych” do tej pory procedur (np. odprawa lotniskowa, realna współpraca z przewodnikiem turystycznym, rezydentem czy też animatorem czasu wolnego).

Niestety aktualne warunki ekonomiczne większości z funkcjonujących na rynku przedsiębiorstw turystycznych uniemożliwiają wzięcie udziału w tak zorganizowanych praktykach. Dlatego też proponujemy aby w ramach praktyk nauczyciel czy instruktor praktycznej nauki zawodu odbywał je we wszystkich funkcjonujących działach danego przedsiębiorstwa turystycznego, gdzie istnieje możliwość wykorzystywania i pogłębiania nabytej wcześniej wiedzy (Tabela 2).

Tabela 2. Działy przedsiębiorstwa turystycznego – stanowiska do odbywania praktyk.

Wykorzystywanie nabytych umiejętności w przedsiębiorstwie turystycznym	Dział imprez własnych (Tour-operator)	Dział imprez agencyjnych (Agent)	Dział międzynarodowych połączeń autokarowych	Dział międzynarodowych połączeń lotniczych	Dział informacji turystycznej	Dział wewnętrzny (księgowość, kadry)
Znajomość i przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy	X	X	X	X	X	X
Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej	X	X				X
Wykorzystywanie języka obcego ukierunkowanego zawodowo	X		X	X	X	
Wykonywanie czynności zawodowych w oparciu o kompetencje personalne i społeczne	X	X	X	X	X	X
Organizacja pracy – praca w małych zespołach	X					X
Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych – rezerwacja i rozliczanie	X		X	X	X	
Prowadzenie informacji turystycznej – sprzedaż i rozliczanie imprez i usług turystycznych	X	X	X	X	X	

5. Podsumowanie

Odbyte szkolenie praktyczne przez nauczycieli przedmiotów zawodowych oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu będzie warunkowało poznanie specyfiki pracy na rzeczywistych stanowiskach pracy w biurze podróży, analizę technologii stosowanych w przedsiębiorstwie turystycznym oraz zapoznanie się z urządzeniami i innym sprzętem technicznym stosowanym w procesie wytwarzania usług turystycznych.

Ważnym jest również to, aby nauczyciele mogli w praktyce stosować posiadaną przez siebie wiedzę teoretyczną, by je ze sobą integrowali i mogli zdobywać nowe doświadczenia zawodowe związane z nauczaniem przez nich przedmiotami. Istotnym jest także nawiązanie kontaktów zawodowych, umożliwiających wykorzystanie ich w późniejszym procesie kształcenia zawodowego oraz doskonalenie umiejętności interpersonalnych podczas bezpośredniego kontaktu z pracownikami branży turystycznej. Wiedza ta umożliwi im później dostosowanie nauczanych przedmiotów do potrzeb i wymogów współczesnego rynku pracy.

Podczas praktyki uczestnicy będą analizować i stosować zasady promocji, reklamy oraz marketingu, jakości świadczonych usług oraz norm bezpieczeństwa i higieny pracy na poszczególnych stanowiskach pracy w biurze podróży.

6. Bibliografia

- Podstawa programowa kształcenia w zawodzie „Technik obsługi turystycznej” opracowana na podstawie dokumentu z dnia 7 lutego 2012 roku;
- Ustawa z 19 sierpnia 2011 r., o zmianie ustawy o systemie oświaty oraz niektórych innych ustaw;
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z 23 grudnia 2011 r w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego;
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach;
- Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z 7 lutego 2012 r. w sprawie ramowych planów nauczania w szkołach publicznych.