
PROGRAM STAŻU DLA BRANŻY TURYSTYCZNEJ

Wykonała:

mgr Aldona Nowacka

mgr Beata Sienicka

Staże podstawą kształcenia zawodowego

Spis treści

WPROWADZENIE.....	2
ZAKRES DZIAŁAŃ.....	3
CEL GŁÓWNY	4
CELE ODBYWANIA STAŻU	6
MODUŁY	8
MODUŁ I – STRUKTURA ORGANIZACYJNA BIURA PODRÓŻY – 8 GODZIN	8
METODY REALIZACJI	8
ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE	8
ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU.....	9
MODUŁ II – PRAWNE PODSTAWY DZIAŁALNOŚCI BIURA PODRÓŻY – 16 GODZIN	10
METODY REALIZACJI	10
ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE	10
ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU.....	11
MODUŁ III – ORGANIZACJA PRACY I ZAKRES CZYNNOŚCI PRACOWNIKÓW – 24 GODZINY	12
METODY REALIZACJI	12
ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE	12
ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU.....	13
MODUŁ IV – INFOAMRCJA I REKLAMA OFERT TURYSTYCZNYCH W BIURZE PODRÓŻY – 16 GODZIN	14
METODY REALIZACJI	14
ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE	14
ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU.....	15
MODUŁ V – FORMY WSPÓŁPRACY Z KONTRAHENTAMI BIURA PODRÓŻY W ZAKRESIE TURYSTYKI KRAJOWEJ I ZAGRANICZNEJ – 8 GODZIN.....	16
METODY REALIZACJI	16
ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE	16
ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU.....	17
MODUŁ VI – POSŁUGIWANIE SIĘ MATERIAŁAMI INFORMACYJNYMI – 8 GODZIN	18
METODY REALIZACJI	18
ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE	18
ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU.....	18
W WYNIKU REALIZACJI PROGRAMU STAŻYSTA POWINIENIEŚ UMIEĆ.....	19

Stażę podstawą kształcenia zawodowego

BIBLIOGRAFIA 22

WPROWADZENIE

Jednym z zadań stażu jest przygotowanie nauczycieli do prowadzenia zajęć w sposób nietradycyjny i równościowy, który umożliwi włączenie w równym stopniu kobiet i mężczyzn do każdego rodzaju zajęć (informatyka, obsługa techniczna). Nauczyciele/ nauczycielki powinni być świadomi wpływu stereotypów zarówno na sposób prowadzenia zajęć, jak i na dobór materiałów edukacyjnych oraz będą promować postawy szacunku dla odmienności i różnic, uznania równych praw i obowiązków bez względu na płeć i w aktywny sposób zachęcać młodzież do przełamania stereotypów płci.

Stażę uświadamiają również, że praca w obsłudze ruchu turystycznego bez względu na płeć jest dostępna w równym stopniu, obejmuje kobiety i mężczyzn o różnym stopniu sprawności oraz pochodzących z różnego otoczenia (miejsce zamieszkania, status społeczno- ekonomiczny).

Stażę mają na celu zachęcać kobiety do angażowania się w rozwój umiejętności i wiedzy, które stereotypowo uznawane są za „męskie, ponieważ umożliwi to lepsze przygotowania uczniów, żeby podjąć pierwsze kroki w wybraniu zawodu.

Program stażu ma za zadanie wprowadzanie działań wspierających równość płci oraz wskazywać różnorodne doświadczenia i przykłady K/M o różnym stopniu sprawności i pochodzeniu społecznym. Należy doceniać zróżnicowanie społeczne, pomagać podopiecznym radzić sobie z różnicami i innością.

Staże podstawą kształcenia zawodowego

ZAKRES DZIAŁAŃ

Aktualizacja przez nauczycieli wiedzy dotyczącej technologii stosowanych w przedsiębiorstwach, zwiększenie aktywizacji zawodowej oraz najbardziej aktualne umiejętności, które dotyczą wykonywania nauczanej profesji.

Staż ma na celu uczestnictwo nauczycieli kształcenia zawodowego oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu, w stażach według opracowanego programu stażu, a tym samym umacnianie więzi pomiędzy szkołami a przedsiębiorstwami.

Umożliwi to: aktualizację fachowej wiedzy, oraz poznanie najnowszej technologii, podniesienie poziomu kształcenia zawodowego w szkołach, dostarczenie na rynek pracy wykwalifikowanego i znającego najnowsze technologie pracownika.

Nauczyciele przedmiotów teoretycznych zawodowych oraz instruktorzy praktycznej nauki zawodu ze szkół ponadgimnazjalnych będą mieli możliwość odbycia staży w przedsiębiorstwach branżowych.

W ramach odbywanego stażu nauczyciele będą rozwijali umiejętności związane z kształtowaniem u uczniów kompetencji personalnych i społecznych odpowiadających wymaganiom określonego zawodu lub sytuacjom występującym w procesie pracy.

Staż powinien być tak zorganizowany, aby umożliwić nauczycielom, zastosowanie i pogłębienie zdobytej wiedzy, umiejętności zawodowych w rzeczywistych warunkach pracy. W czasie stażu oprócz udziału w procesie pracy mogą być stosowane inne formy, takie jak spotkania ze specjalistami, w tym pokazy, ćwiczenia, obserwacje i instruktarze.

Staże podstawą kształcenia zawodowego

Staże mają również na celu realizację programu zrównoważonego rozwoju i ekologii w branży turystycznej.

Zdrowie, środowisko naturalne, emisja dwutlenku węgla, innowacje, rozwój lokalny, praca i dialog.

Wprowadzanie do świadomości stażystów oraz ich podopiecznych w pracy zawodowej kultury ekologii i ochrony środowiska w sferze:

Zdrowia: oznakowania ekologiczne środków czystości, pokryć podłogowych.

Środowiska naturalnego: regulacja wody, recykling i segregacja odpadów.

Dwutlenek węgla: stosowania np. żarówek energooszczędnych, monitoring zużycia energii.

Innowacje: używanie ekologicznych elementów: papier, itp.

CEL GŁÓWNY

- nabycie nowych umiejętności oraz podniesienia kompetencji wiedzy fachowej z zakresu obsługi turystycznej w obszarze nauczanego przedmiotu poprzez staże.
- udoskonalenie warsztatu pracy ze szczególnym uwzględnieniem nowoczesnych form przekazu informacji - Internet, programy branżowe.
- podniesienie umiejętności modernizacji programów nauczania poprzez staże .
- włączenie przedsiębiorców do procesu doskonalenia zawodowego nauczycieli poprzez realizację staży.

Program napisany został na podstawie wstępnych rozmów przeprowadzonych z nauczycielami przedmiotów zawodowych, którzy byliby zainteresowani i wyrazili chęć odbycia stażu w

Stażę podstawą kształcenia zawodowego

biurach podróży, gdzie mogliby zapoznać się z nowymi metodami obsługi, ponieważ, w rzeczywistym miejscu pracy, u przedsiębiorcy stosującego nowoczesne rozwiązania technologiczne i organizacyjne, odpowiadające wyzwaniom konkurencyjności, uczestnik stażu dogłębnie poznaje realia obecnego rynku, z którymi jego uczniowie będą zmuszeni spotkać się po ukończeniu szkoły.

Wcześniejsze rozmowy z nauczycielami pokazały konieczność odbycia takich staży ze względu na „odnowienie” wiadomości praktycznych w biurach podróży. Byłyby chętne osoby do odbycia staży, aby poznać nowoczesne metody obsługi klienta oraz zapoznanie się z dokumentacją, programami internetowymi, oraz bezpośredni kontakt z klientem co buduje relacje międzyludzkie w zawodzie.

Takie staże są niezbędne do prawidłowego przygotowania uczniów do praktycznej nauki zawodu i radzenia sobie w nowych realiach na rynku. Łamanie barier społecznych w kontaktach międzyludzkich, kultura zawodu, równość płci i tp.

Stażę umożliwią realizację programów:

- uzupełnienie wiedzy pedagogów w obszarze aktualnych potrzeb rynku, informacji specjalistycznych z obszaru, w którym prowadzi zajęcia;
- prezentacja różnych sposobów układania relacji nauczyciel-uczeń i różnych stylów nauczania;
- tworzenie multimedialnych środków dydaktycznych;
- wskazanie nowoczesnych źródeł informacji i sposobów korzystania z nich;
- konstruowanie programów z uwzględnieniem potrzeb rynku pracy.

Staże podstawą kształcenia zawodowego

CELE ODBYWANIA STAŻU

- zapoznanie się z organizacją i obsługą turystyki krajowej i zagranicznej,
- poznanie segmentu rynku turystycznego, klienta docelowego biura podróży.
- zdobycie umiejętności korzystania z map, przewodników, folderów, cenników, rozkładów jazdy itp. Poznanie organizacji pracy biur podróży – touroperatorów ze szczególnym uwzględnieniem świadczonych usług.
- nabycie umiejętności obsługi komputera w zakresie prowadzenia rezerwacji, sprzedaży, porównywania ofert i cenników itp., sporządzanie dokumentacji obowiązującej w biurze podróży.
- nabycie umiejętności prowadzenia korespondencji zawodowej i protokołowania oraz wykonywania czynności biurowych, umiejętności obsługi central telefonicznych, telefaksu, znajomości podstaw informatyki i obsługi komputera oraz nowoczesnych urządzeń elektronicznych stosowanych w biurach podróży,
- pozyskanie wiedzy o regionach turystycznych i geografii Europy ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki wypoczynku letniego i zimowego,
- pozyskanie wiedzy o regionach turystycznych i geografii Polski, ze szczególnym uwzględnieniem regionu zamieszkania oraz analiza programów imprez turystycznych organizowanych przez touroperatora.
- poznanie rynku usług turystycznych i marketingu,
- poznanie strategicznego planowania rynku, badania rynku, przewidywania popytu i jego znaczenia w kreowaniu usług, jakości usług, umiejętność oceny konkurencyjności oraz nowych możliwości rynkowych, umiejętność prowadzenia biura podróży na własny rachunek,
- pozyskanie wiedzy o bazie materialnej turystyki i zasadach zagospodarowania turystycznego,
- poznanie całokształtu działania biura podróży ze szczególnym uwzględnieniem świadczonych usług,
- poznanie problematyki ubezpieczeń – NNW, OC, KL i inne,

Stażę podstawą kształcenia zawodowego

- poznanie rachunkowości zawodowej, rachunku ekonomicznego, kalkulacji i analizy kosztów,
- poznanie warunków pracy kierowców autokarów i przepisów z nią związanych,
- Poznanie słownictwa specjalistycznego stosowanego w biurze podróży.
- nabycie umiejętności formułowania zgłoszenia, umowy uczestnictwa,
- nabycie umiejętności kalkulowania i organizacji wycieczki autokarowej i samolotowej,
- nabycie umiejętności prowadzenia sprzedaży agencji,
- nabycie umiejętności sporządzenia kompleksowej oferty turystycznej,
- nabycie umiejętności układania tras i programów wycieczek dla dorosłych,
- nabycie umiejętności układania tras wycieczek, programów obozów i kolonii dla dzieci,
- nauka komunikatywności i otwartości na drugiego człowieka,
- zdobycie umiejętności nawiązywania kontaktów z ludźmi,
- nauka współpracy i współdziałania w zespole,
- tworzenie zapytania ofertowego.
- zamawianie i anulowanie świadczeń u kontrahentów krajowych i zagranicznych.
- poznanie sylwetki zawodowej specjalisty obsługi ruchu turystycznego, agenta biura podróży, przewodnika, pilota wycieczek oraz rangi społecznej zawodu,
- zaznajomienie się z elementami psychologii interesanta, kultury jego obsługi, z zasadami savoir-vivre,
- poznanie kompleksowej obsługi klienta i techniki pracy w biurze,
- nabycie umiejętności biegłego posługiwania się dwoma językami obcymi, znajomości słownictwa zawodowego w tych językach,
- nabycie umiejętności korzystania z aktów prawnych i ich interpretacji,
- poznanie przepisów prawnych związanych z organizacją ruchu turystycznego w kraju i za granicą oraz analiza umów i warunków współpracy z kontrahentami.
- poznanie elementów prawa pracy.

Staże podstawą kształcenia zawodowego

MODUŁY

MODUŁ I – STRUKTURA ORGANIZACYJNA BIURA PODRÓŻY – 8 GODZIN

Organizacja biura. Zakres działalności biura podróży (zapoznanie się prawnymi podstawami działalności biura podróży, zakresem usług świadczonych przez biuro podróży, działalność organizatorska i pośrednictwo w turystyce, agent i jego zadania w obsłudze ruchu turystycznego, organizacja pracy w biurze podróży, zakres czynności i kompetencje pracowników).

Wiadomości związane ze strukturą i organizacją biura podróży, zakresem działania touroperatorów turystycznych, pośredników oraz współpraca z kontrahentami.

METODY REALIZACJI

- prezentacja organizacyjnej struktury biura,
- analiza zakresu obowiązków odrębnych stanowisk pracy w biurze,
- zapoznanie z zadaniami touroperatorów i podstawowymi pojęciami stosowanymi w obsłudze ruchu turystycznego,
- zapoznanie się z planami pracy i przydziałami zadań, zgodnie z ustaleniami i wskazówkami przełożonych.

ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE

W wyniku realizacji programu jednostki modułowej stażysta powinien umieć:

Stażę podstawą kształcenia zawodowego

- zastosować przepisy ustawy o usługach turystycznych dotyczących organizacji biura podróży,
- zastosować przepisy wykonawcze do ustawy o usługach turystycznych oraz zapoznać się z regulaminami wewnętrznymi,
- zapoznać się z zakresem czynności i obowiązkami na danym stanowisku,
- określić rodzaje biur podróży, dzięki poznaniu segmentu rynku turystycznego, klienta docelowego biura podróży
- zorganizować pracę biura podróży oraz zapoznać się z systemem zarządzania,
- określić wymagania dotyczące urządzenia i wyposażenia biura podróży ,
- sporządzić dokumentację obowiązującą w biurze podróży,
- wystawić bilety komunikacyjne dla klientów indywidualnych i grupowych.
- scharakteryzować usługi realizowane przez biuro podróży i produkty turystyczne,
- scharakteryzować strukturę i zakres działania biura podróży ,
- zastosować programy komputerowe do wykonywania zadań zawodowych (sporządzanie list uczestników imprezy turystycznej, opracowanie list płatności w trakcie imprezy turystycznej, opracowanie list z danymi kontaktowymi),
- scharakteryzować sylwetkę zawodową pracownika biura podróży,
- współpracować z agentami i pośrednikami turystycznymi.

ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU

- określa zasady funkcjonowania przedsiębiorstwa i jego strukturę organizacyjną,

Staże podstawą kształcenia zawodowego

- określa obowiązki i prawa pracowników,
- umie wymienić i wykonać czynności pracowników na poszczególnych stanowiskach w biurze podróży,
- zna kompetencje poszczególnych pracowników i wie na czym polega właściwa organizacja pracy w biurze działającym jako touroperator,
- posiada umiejętności współpracy i zakres kompetencji agentów turystycznych i pośredników turystycznych.

MODUŁ II – PRAWNE PODSTAWY DZIAŁALNOŚCI BIURA PODRÓŻY – 16 GODZIN

METODY REALIZACJI

- prezentacja przepisów prawnych z zakresu działalności biura turystycznego oraz zapoznania się z regulaminem pracy,
- zastosowanie nowoczesnych form rezerwacji i sprzedaży imprez turystycznych,
- prezentacja i tworzenie bazy danych w biurze podróży,
- zapoznanie się z planami pracy i przydziałami zadań, zgodnie z ustaleniami i wskazówkami przełożonych.

ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE

- poznanie całokształtu działania biura podróży ze szczególnym uwzględnieniem świadczonych usług,
- nabycie umiejętności korzystania z aktów prawnych i ich interpretacji,

Staże podstawą kształcenia zawodowego

- poznanie przepisów prawnych związanych z organizacją ruchu turystycznego w kraju i za granicą,
- poznanie elementów prawa pracy,
- zapoznanie się z przepisami prawa (z późniejszymi zmianami) obowiązującymi w turystyce:

1. Dyrektywa 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1999 r. w sprawie zagranicznych
2. podróży i wycieczek (Dz. Urz. WE L 158 z 23.06.1990),
3. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity),
4. Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, oraz inne np.:
 - a) rozporządzenie Ministra Gospodarki z 30 grudnia 2005 roku w sprawie Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych,
 - b) rozporządzenie Ministra Finansów z 14 lutego 2005 roku w sprawie minimalnej sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej,
 - c) rozporządzenie Ministra Finansów z 17 lutego 2005 roku w sprawie ubezpieczenia na rzecz klientów.

ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU

- zna prawne podstawy działalności biura podróży,
- zna zakres świadczonych usług i organizację pracy biura podróży,
- potrafi korzystać ze źródeł prawnych i je interpretować,
- stosuje przepisy ustawy o usługach turystycznych dotyczących organizacji biura podróży,
- stosuje przepisy wykonawcze do ustawy o usługach turystycznych,
- zna zakres obowiązków przypisanych do konkretnych stanowisk pracy.

Stażę podstawą kształcenia zawodowego

- 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.

MODUŁ III – ORGANIZACJA PRACY I ZAKRES CZYNNOŚCI PRACOWNIKÓW – 24 GODZINY

METODY REALIZACJI

- wykonywanie czynności na poszczególnych stanowiskach pracy,
- rozmowa z klientem w biurze podróży z uwzględnieniem kultury zawodu,
- obsługa urządzeń technicznych w biurze, typu: fax, telefon, komputer,
- umiejętne korzystanie z programów,
- zapoznanie się z planami pracy i przydziałami zadań, zgodnie z ustaleniami i wskazówkami przełożonych.

ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE

- poznanie problematyki ubezpieczeń – NNW, OC, KL i inne,
- poznanie rachunkowości zawodowej, rachunku ekonomicznego, kalkulacji i analizy kosztów,
- poznanie warunków pracy kierowców autokarów i przepisów z nią związanych,
- zna zasady współpracy z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi: sektorem bazy noclegowej, sektorem transportowym, sektorem atrakcji turystycznych.
- nabycie umiejętności formułowania zgłoszenia, umowy uczestnictwa,
- nabycie umiejętności kalkulowania i organizacji wycieczki autokarowej i samolotowej,
- nabycie umiejętności prowadzenia sprzedaży agencyjnej oraz obsługa systemów rezerwacyjnych stosowanych w biurze,

Stażę podstawą kształcenia zawodowego

- nabycie umiejętności sporządzenia kompleksowej oferty turystycznej,
- nabycie umiejętności układania tras i programów wycieczek dla dorosłych,
- nabycie umiejętności układania tras wycieczek, programów obozów i kolonii dla dzieci,
- nauka komunikatywności i otwartości na drugiego człowieka,
- zdobycie umiejętności nawiązywania kontaktów z ludźmi,
- nauka współpracy i współdziałania w zespole,
- poznanie sylwetki zawodowej specjalisty obsługi ruchu turystycznego, agenta biura podróży, przewodnika, pilota wycieczek oraz rangi społecznej zawodu,
- zaznajomienie się z elementami psychologii interesanta, kultury jego obsługi,
- zasadami savoir-vivre,
- przygotowuje informacje konieczne dla prawidłowej organizacji imprezy przez pilota wycieczki, które dotyczą: • programu, • uczestników, • rezerwacji usług, • kontrahentów,
- poznanie kompleksowej obsługi klienta i techniki pracy w biurze.

ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU

- potrafi programować i kalkulować imprezy krajowe i zagraniczne,
- umie zamawiać i rozliczać imprezy krajowe i zagraniczne zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- fachowo i kompleksowo obsłużyć klienta,
- potrafi obsługiwać programy komputerowe, które używają się przy rezerwacjach, zamówieniach,
- potrafi wypełniać i kompletować niezbędną dokumentację związaną ze sprzedażą imprezy turystycznej,

Staże podstawą kształcenia zawodowego

- zna zasady etyki zawodu szczególnie w kontaktach międzyludzkich w obsłudze klienta w biurze podróży,
- potrafi rozwiązywać konflikty i negocjować z klientem w sytuacjach spornych,
- umie zastosować zasady turystycznego kodeksu etycznego,
- umie określić wymagania dotyczące urządzenia i wyposażenia biura podróży ,
- potrafi sporządzić dokumentację obowiązującą w biurze podróży,
- potrafi scharakteryzować usługi realizowane przez biuro podróży i produkty turystyczne
- umie zastosować programy komputerowe do wykonywania zadań zawodowych,
- umie zastosować zasady turystycznego kodeksu etycznego,
- umie udzielić profesjonalnej informacji turystycznej,

MODUŁ IV – INFOAMRCJA I REKLAMA OFERT TURYSTYCZNYCH W BIURZE PODRÓŻY – 16 GODZIN

METODY REALIZACJI

- tworzenie ankiet,
- analiza ankiet i interpretacja,
- praca samodzielna na stanowisku pracy,
- praca w grupach – zbieranie i analiza danych z rynku,
- zapoznanie się z planami pracy i przydziałami zadań,
- zgodnie z ustaleniami i wskazówkami przełożonych.

ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE

Podstawy marketingu biura podróży (podstawowe źródła informacji o klientach biura podróży, tworzenie banku informacji o klientach firmy, podstawowe metody analizy informacji

Stażę podstawą kształcenia zawodowego

rynkowych, segmentacja rynku, strategie rynkowe biura podróży, podstawy polityki cenowej biura podróży, wykorzystanie instrumentów promocji w biurze podróży (reklama, public relations, sprzedaż osobista, promocja sprzedaży), podstawowe kanały dystrybucji oferty biura podróży).

- poznanie rynku usług turystycznych i marketingu,
- poznanie strategicznego planowania rynku, badania rynku,
- przewidywania popytu i jego znaczenia w kreowaniu usług, jakości usług,
- poznanie umiejętności oceny konkurencyjności oraz nowych możliwości rynkowych,
- nabycie umiejętności prowadzenia biura podróży na własny rachunek,
- pozyskanie wiedzy o bazie materialnej turystyki i zasadach zagospodarowania turystycznego,
- poznanie całokształtu działania biura podróży ze szczególnym uwzględnieniem świadczonych usług,

ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU

- zna zasady marketingu, reklamy, promocji i sprzedaży usług turystycznych,
- posługuje się regulaminami, instrukcjami i zarządzeniami obowiązującymi w biurach turystycznych,
- potrafi fachowo i kompleksowo obsłużyć klienta,
- potrafi tworzyć bazę danych na podstawie zdobytych wiadomości,
- zna zasady tworzenia bazy danych i udzielania profesjonalnej informacji klientowi przy sprzedaży imprezy turystycznej.

Stażę podstawą kształcenia zawodowego

MODUŁ V – FORMY WSPÓŁPRACY Z KONTRAHENTAMI BIURA PODRÓŻY W ZAKRESIE TURYSTYKI KRAJOWEJ I ZAGRANICZNEJ – 8 GODZIN

METODY REALIZACJI

- tworzenie umów, zamówień na samodzielnym stanowisku pracy
- rozmowy telefoniczne z usługodawcami,
- zamówienia pisemne, telefoniczne i wysyłanie faksów,
- tworzenie zestawienia kosztów, rachunków, faktur,
- zapoznanie się z planami pracy i przydziałami zadań, zgodnie z ustaleniami i wskazówkami przełożonych.

ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE

- umiejętność organizacji pracy przy turystyce zagranicznej przyjazdowej,
- umiejętność organizacji pracy przy turystyce zagranicznej wyjazdowej,
- kompleksowa obsługa podróżnicza w biurze podróży – sprzedaż bezpośrednia
- realizacja imprez krajowych i zagranicznych,
- zamawianie świadczeń u kontrahentów krajowych i zagranicznych – zatrudnianie pilotów wycieczek, przewodników turystycznych, przewoźników, itp.

Turystyka zagraniczna przyjazdowa (umowy z zagranicznym biurem podróży, przygotowanie oferty dla zagranicznego biura podróży, cenniki usług, kalkulacja, dokumentacja imprezy – teczka imprezy, realizacja programu przez pilota i przewodnika, rozliczanie imprezy, formy płatności – realizacja czeków, kart kredytowych i voucherów, korzystanie z usługi "rent a car".

Turystyka zagraniczna wyjazdowa (umowy z zagranicznymi kontrahentami, metody zdobywania informacji o rynku, programowanie, kalkulacja imprezy, sporządzanie katalogów,

Stażę podstawą kształcenia zawodowego

dokumenty w zagranicznej turystyce wyjazdowej, przepisy celne, dewizowe, paszportowe i wizowe, rozliczenie z zagranicznym biurem podróży, ubezpieczenia NW i bagażu).

Rezerwacja imprez krajowych i zagranicznych (samodzielna praca w charakterze referenta turystycznego pod nadzorem pracownika biura, wystawianie faktur dla zagranicznego biura podróży, innych kontrahentów, udział w charakterze pomocnika pilota w trakcie przygotowania się do imprezy w czasie jej realizacji).

Turystyka krajowa (umowa z kontrahentami, segmentacja rynku, tworzenie oferty turystycznej, przygotowanie imprezy własnej, zasady kalkulacji, dokumentacja –teczka imprezy, akwizycja i sprzedaż usług turystycznych, przygotowanie i obsługa turystyki biznesowej, transport w turystyce, współpraca z obiektami hotelarskimi i gestorami placówek gastronomicznych, prawa i obowiązki pilota i przewodnika, ich udział w realizacji imprezy, ubezpieczenia w turystyce, informacja turystyczna, systemy rezerwacji w turystyce).

ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU

- potrafi programować i kalkulować imprezy krajowe i zagraniczne,
- umie zamawiać i rozliczać imprezy krajowe i zagraniczne ,
- zna zasady współpracy z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi,
- umie kompletować dokumentację niezbędną w organizacji imprez turystycznych krajowych i zagranicznych,
- potrafi sporządzać umowy z usługodawcami.
- umie współpracować z pilotem wycieczki po odbytej imprezie turystycznej: • 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.

Staże podstawą kształcenia zawodowego

MODUŁ VI – POSŁUGIWANIE SIĘ MATERIAŁAMI INFORMACYJNYMI – 8 GODZIN

METODY REALIZACJI

- analiza materiałów informacyjnych: przewodniki, mapy, rozkłady jazdy,
- obsługa programów i stron internetowych ośrodków informacji turystycznych ,
- korzystając z zasobów internetowych umieć pozyskiwać wiedzę na temat bazy materialnej turystyki i zasadach zagospodarowania turystycznego,
- obsługa systemów rezerwacyjnych, itp.
- bazy danych punktów informacji turystycznych w Polsce i na świecie
- zapoznanie się z planami pracy i przydziałami zadań, zgodnie z ustaleniami i wskazówkami przełożonych.

ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE

Obsługa podróżnicza

- zapoznanie się z zasadami sprzedaży biletów komunikacyjnych,
- posługiwanie się rozkładami jazdy PKP, PKS, lotniczymi i promowymi,
- poznanie systemów rezerwacyjnych w turystyce,
- poznanie i tworzenie bazy danych informacji podróżniczej w biurze podróży.
- wyszukiwanie atrakcje turystyczne i inne w Polsce, Europie i świecie zgodnie z potrzebami turysty indywidualnego i grupowego,

ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU

- posługuje się rozkładami jazdy PKP, PKS, LOT i innych przewoźników,

Staże podstawą kształcenia zawodowego

- potrafi przyjąć gościa i udzielić informacji w zakresie korzystania ze wszystkich świadczeń dodatkowych,
- umie określić zasady posługiwania się systemami rezerwacyjnymi jak: Star, Amadeus , GETS itp. stosowanymi w turystyce.

W WYNIKU REALIZACJI PROGRAMU STAŻYSTA POWINIENIĘŚ UMIEĆ

- określić rodzaje biur podróży,
- zorganizować pracę biura podróży,
- określić wymagania dotyczące urządzenia i wyposażenia biura podróży ,
- sporządzić dokumentację obowiązującą w biurze podróży,
- scharakteryzować usługi realizowane przez biuro podróży i produkty turystyczne,
- scharakteryzować strukturę i zakres działania biura podróży ,
- obsłużyć klienta biura podróży,
- zastosować programy komputerowe do wykonywania zadań zawodowych,
- scharakteryzować sylwetkę zawodową pracownika biura podróży,
- zastosować zasady turystycznego kodeksu etycznego,
- udzielić profesjonalnej informacji turystycznej.

Program stażu podzielono na bloki tematyczne z uwzględnieniem obsługi nowoczesnych form urządzeń technicznych oraz bezpośrednim kontaktem z klientem w biurze podróży, co ma znaczący charakter przy zmieniających się trendach w obsłudze ruchu turystycznego.

Staże powinny być realizowane w biurach podróży, które prowadzą szeroki zakres działalności, tzn. świadczą usługi w turystyce krajowej, zagranicznej (wyjazdowej i przyjazdowej), obsługi podróżniczej. Biura takie powinny prowadzić działalność organizatorską i pośrednictwo w turystyce.

Wybór konkretnych zadań powinien być ukierunkowany specyfiką przedsiębiorstwa oraz stanowiska, na którym nauczyciel czy instruktor praktycznej nauki zawodu realizuje program

Stażę podstawą kształcenia zawodowego

stażu. Wicem, zadaniem stażu jest przygotowanie beneficjenta do wprowadzania nowoczesnych form pracy w szkole z uczniami. Nauczyciele odbywając staże w biurach podróży mogą zapoznać się praktycznie z działalnością biura podróży: obsługiwać nowe programy komputerowe, systemy rezerwacyjne, itp. Tym samym mogą wprowadzać na zajęcia z uczniami w szkole praktyczne zajęcia i lepiej przygotowywać ich do zawodu w obsłudze ruchu turystycznego. Uczyć samodzielnej pracy w biurze podróży, do podejmowania decyzji oraz do wysokiej kultury obsługi klientów oraz kształtować następujące cechy:

- poczucie odpowiedzialności za wykonywaną pracę,
- umiejętności współpracy z zespołem pracowników,
- poczucia odpowiedzialności za ochronę środowiska naturalnego,
- przestrzegania zasad higieny pracy i przepisów bezpieczeństwa pracy,
- przestrzegania zasad dyscypliny pracy,
- oszczędności materiałów, energii i innych nakładów,
- zdolności koncentracji i szybkiej orientacji,
- systematyczności i dokładności,
- zainteresowania wykonywaną pracą,
- wytrwałości w dążeniu do celu działania,
- zdolności do samodzielnego podejmowania decyzji i przewidywania ich skutków,
- chęci stałego doskonalenia się w zawodzie.

Odbyte staże przez nauczycieli z zastosowaniem nowoczesnych metod kształcenia pozwolą bardziej poznać pracę w obsłudze ruchu turystycznego i wdrażać metody w szkole, nie tylko teoretycznie, ale i doposażyć pracownie, w których można udoskonalać warsztat pracy przyszłego pracownika turystycznego. Nauczyciel po odbyciu stażu i wzbogaceniu swojej wiedzy może poszerzyć i uaktualnić swoją wiedzę z zakresu:

Stażę podstawą kształcenia zawodowego

- zawierania umowy z zagranicznym biurem podróży ,
- sporządzać oferty dla zagranicznych biur podróży - programowanie, cenniki usług, kalkulacja,
- dokumentacja zagranicznej imprezy turystycznej - sporządzanie teczek imprezy,
- realizacja programu zagranicznej imprezy turystycznej przez pilota i przewodnika,
- rozliczanie imprezy zagranicznej - sporządzenie faktury dewizowej dla zagranicznych biur podróży,
- formy płatności zagranicznych - realizacja kart kredytowych, czeków i voucherów,
- zaznajomienie się z przepisami dotyczącymi „rent a car” ,
- zawieranie umów z kontrahentami zagranicznymi,
- badania rynku turystycznego, metody zdobywania informacji o rynku,
- sporządzanie programów dla zagranicznych imprez turystycznych wyjazdowych i ich kalkulacja,
- sporządzanie katalogów dotyczących turystyki zagranicznej,
- akwizycja i sprzedaż turystyki zagranicznej,
- dokumentacja w zagranicznej turystyce wyjazdowej - dokumenty graniczne, finansowe, eksploatacyjne, komunikacyjne, reklamowe itp.,
- zaznajomienie się z przepisami celnymi, dewizowymi, wizowymi i paszportowymi,
- zasady rozliczeń z zagranicznymi biurami podróży,
- ubezpieczenia NW i ubezpieczenia bagażu,
- ubezpieczenia komunikacyjne OC i AC (zielona karta),
- zapoznanie się z zasadami sprzedaży biletów komunikacyjnych: kolejowych i autobusowych, krajowych i zagranicznych, lotniczych i promowych,
- zaznajomienie się z obowiązującymi zniżkami np. bilety Wasteels,
- posługiwanie się rozkładami jazdy PKP, PKS, lotniczymi i promowymi,
- zapoznanie się z systemami rezerwacyjnymi: GETS, GALILEO, Star, Amadeusz i innymi,
- korzystanie z informacji podróźniczej,

Staż podstawą kształcenia zawodowego

- samodzielna praca w charakterze referenta turystycznego pod nadzorem pracownika biura,
- wystawianie faktur VAT i faktur dla zagranicznych biur podróży.

BIBLIOGRAFIA

1. Alejski B. „Organizacja i technika pracy biurowej w turystyce” Albis, Kraków 2002
2. Altkorn J. „Marketing w turystyce” PWN, Warszawa 1995
3. B. Steblik – Właźlak, B. Cymańska-Garbowska „Usługi turystyczne”, REA, Warszawa 2008
4. M. Konarzewska „Technologia gastronomiczna z towaroznawstwem”, REA, Warszawa 2009
5. M. Wajgner, R. Tylioska „Ekonomia i prawo w turystyce”, REA, Warszawa 2010
6. R. Szajna, D. Ławniczak, A. Ziąja „Obsługa gości (konsumentów)”, REA, Warszawa 2009
7. Z. Kruczek „Obsługa ruchu turystycznego”, Proksenia, Kraków 2009
8. Z. Kruczek „Kompendium pilota wycieczek”, Proksenia, Kraków 2006