



**Szczegółowy program praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu technik obsługi turystycznej (klasyfikacja Ministerstwa Edukacji Narodowej 341[05] i MEN 422103<sup>1</sup>)**

**I. Wprowadzenie – założenia do budowy programu praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu technik obsługi turystycznej (PPPNZt)**

PPPNZt w obszarze kształcenia kadr turystycznych na poziomie szkolnictwa średniego, jest narzędziem służącym do realizacji nadrzędnego celu projektu „PRAKTYCZNE KSZTAŁCENIE NAUCZYCIELI ZAWODÓW BRANŻY HOTELARSKO – TURYSTYCZNEJ”. Cel ten zdefiniowany jest jako wsparcie kadry nauczycielskiej przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w procesie doskonalenia zawodowego, poznawania rzeczywistych warunków pracy w przedsiębiorstwach branży hotelarsko – turystycznej oraz zdobywania umiejętności praktycznych, niezbędnych podczas zajęć przygotowujących absolwentów szkół do wykonywania wyuczonych zawodów.

Aby PPPNZt spełnił wymienione powyżej zadania, przy jego projektowaniu przyjęte zostały następujące założenia:

1. Praktyka w przedsiębiorstwie turystycznym ma na celu zapoznanie nauczycieli i instruktorów z procedurami praktycznego przygotowania uczniów do pracy w zawodzie, umożliwiającymi osiągnięcie odpowiednich efektów kształcenia w procesie praktycznej nauki zawodu technik obsługi ruchu turystycznego. Zakres kwalifikacji nabywanych przez uczniów podczas praktycznej nauki zawodu,

---

<sup>1</sup> Podstawy programowe dla zawodu technik obsługi turystycznej:

- MEN 341[05] obowiązująca do 31.08.2012r. na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 listopada 2006 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach: kaletnik, kominiarz, kuśnierz, monter konstrukcji budowlanych, obuwnik, operator obrabiarek skrawających, technik archiwista, technik hotelarstwa, technik księgarstwa i technik obsługi turystycznej, Dz. U. z 2006r. nr 226, poz. 1650.
- MEN 422103 obowiązująca od 01.09.2012r. na podstawie Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012r. w sprawie w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego, Dz. U. z 2012r. nr 0, poz. 7.



jest zgodny z ideą europejskich ram kwalifikacji<sup>2</sup>, wyrażonych w języku efektów kształcenia które obejmują: wiedzę i umiejętności oraz kompetencje personalne i społeczne. Dlatego też w PPPNZt zaplanowano realizację procedur dydaktycznych, które prowadzą w procesie praktycznej nauki zawodu do osiągnięcia następujących efektów kształcenia<sup>3</sup>:

- efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów w zakresie: bezpieczeństwa i higieny pracy [BHP], podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej [PDG], języka obcego ukierunkowanego zawodowo [JOZ], kompetencji personalnych i społecznych [KPS], organizacji pracy małych zespołów [OMZ],
- efekty kształcenia wspólne dla grupy zawodów w ramach obszaru kształcenia turystyczno-gastronomicznego [T] stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej [PKZ (T.g)]
- efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie technik obsługi turystycznej: planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych [T13], prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych [T14].

Wymienione powyżej efekty kształcenia są wspólne dla grupy zawodów klasyfikowanych przez instytucje rynku pracy oraz GUS<sup>4</sup> w sektorze usług turystycznych, wyszczególnionych w poniższej tabeli:

**Tabela 1. Efekty kształcenia wspólne dla grupy zawodów.**

<b>1431</b>	<b>Kierownicy do spraw sportu, rekreacji i kultury</b>
143101	Kierownik agencji do spraw usług sportowych / turystycznych / kulturalnych
<b>1439</b>	<b>Kierownicy do spraw innych typów usług gdzie indziej niesklasyfikowani</b>

<sup>2</sup> Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie ustanowienia europejskich ram kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie (2008/C111/01)

<sup>3</sup> Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach, Dz. U. z 2012r. nr 0, poz. 184.

<sup>4</sup> Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 27 kwietnia 2010 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania, Dz. U. z 2010r. nr 82, poz. 537.



143901	Kierownik biura podróży
<b>422</b>	<b>Pracownicy do spraw informowania klientów</b>
<b>4221</b>	<b>Konsultanci i inni pracownicy biur podróży</b>
422101	Pracownik biura podróży
422102	Rezydent biura turystycznego
<b>4225</b>	<b>Pracownicy biur informacji</b>
422501	Informator ruchu pasażerskiego
422502	Pracownik informacji turystycznej
422590	Pozostali pracownicy biur informacji

Z tego powodu, realizacja PPPNZt, daje możliwość nabycia praktycznych umiejętności nauczania przedmiotów zawodowych, niezbędnych do osiągnięcia kwalifikacji wymaganych dla szerokiej grupy zawodów.

2. Opisane w pkt.1 efekty kształcenia podlegają ewaluacji w drodze egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe<sup>5</sup>. Dlatego w PPPNZt uwzględnione zostały procedury zadań dydaktycznych, realizacja których zapewni osiągnięcie następujących standardów wymagań będących podstawą przeprowadzenia w/w egzaminu:

- egzamin pisemny:
  - część I „wiadomości i umiejętności właściwe dla kwalifikacji w zawodzie”
  - część II „wiadomości i umiejętności związane z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą”
- egzamin praktyczny obejmujący wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej - opracowanie projektu realizacji określonych prac z zakresu przygotowania, wykonania i sprzedaży produktów turystycznych oraz kompleksowej obsługi klienta – krajowego i zagranicznego.

3. Oprócz wymienionych w pkt. 1 i 2 założeń, niezmiernie istotną kwestią warunkującą efektywność praktycznej nauki zawodu, jest zapewnienie jak największej korelacji programu nauczania z oczekiwaniami przedsiębiorców – pracodawców, wobec umiejętności i kwalifikacji absolwentów. Luki i rozbieżności pomiędzy umiejętnościami nabywanymi przez uczniów podczas praktycznej nauki zawodu a umiejętnościami

<sup>5</sup> Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 10 marca 2010 r. w sprawie standardów wymagań będących podstawą przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe w zawodach, w których kształcenie odbywa się w zasadniczych szkołach zawodowych, technikach, technikumach uzupełniających i szkołach policealnych, Dz. U. z 2010 r. nr 103, poz. 652.



poszukiwanymi przez pracodawców, w dużej mierze rzutują na ich ocenę przygotowania do pracy zawodowej. Implikuje to w sposób bezpośredni preferencje co do zatrudnianych absolwentów z wykształceniem kierunkowym, a co za tym idzie poziom bezrobocia wśród tej grupy.

Realizując wielokrotnie podnoszony przez pracodawców<sup>6</sup> postulat dostosowania kwalifikacji pracowników do ich oczekiwań, poprzez działania podnoszące jakość nauki praktycznej zawodów, w budowie PPPNZt zostały uwzględnione zarówno wyniki badań literaturowych jak i badań pierwotnych przeprowadzonych wśród pracodawców w ramach projektu „PRAKTYCZNE KSZTAŁCENIE NAUCZYCIELI ZAWODÓW BRANŻY HOTELARSKO – TURYSTYCZNEJ”.

W celu wyjaśnienia wpływu przyjętych założeń na ostateczny kształt PPPNZt, w kolejnych częściach niniejszego opracowania, dokonano syntetycznej prezentacji: efektów kształcenia podstawy programowej w zawodzie technik obsługi turystycznej, standardów egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe oraz wyników badań przeprowadzonych wśród pracodawców sektora turystyczno-hotelarskiego.

---

<sup>6</sup> Szymańska E., *Oczekiwania rynku turystycznego w zakresie kształcenia kadr*, Zeszyt Naukowy „Ekonomia i Zarządzanie”, Tom 1, nr 1, s. 133 – 142., Politechnika Białostocka, Białystok 2009; Klos-Gomulec A., *Postulowany kierunek rozwoju edukacji turystycznej w świetle kondycji współczesnego świata* – zarys problemu, [w:] Krupa J., Biliński J. [red.] *Turystyka w badaniach naukowych*, Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania, Rzeszów 2006; *O kadrach w branży turystycznej*, Rynek Turystyczny nr 6(273)/2008 - Sprawozdanie z V Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej, Szczecin 2008; Sroka J. [red.], *Analiza edukacji w świetle zmian demograficznych i społecznych regionu. Określenie zapotrzebowania na edukację na różnych poziomach w regionie w świetle prognoz demograficznych*, Wrocław 2010; Bucholz M., Dziedzic T., Łopaciński K., *Projekt założeń prac badawczych dotyczących potrzeb doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr dla turystyki*, Opracowanie na zlecenie Ministerstwa Sportu i Turystyki, Instytut Turystyki, Warszawa 2007.



## II. Efekty kształcenia podstawy programowej w zawodzie technik obsługi turystycznej.

Poniżej przedstawione zostały w ujęciu tabelarycznym poszczególne grupy efektów kształcenia, oznaczone symbolami występującymi w procedurach – zadaniach dydaktycznych realizowanych w PPPNZt.

**Tabela 2. Grupy efektów kształcenia.**

Rodzaj i nazwa efektu kształcenia	Symbol nadany w PPPNZt
<b>Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów</b>	<b>W</b>
<b>Bezpieczeństwo i higiena pracy - Uczeń:</b>	<b>BHP</b>
Rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;	W/BHP/1
Rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;	W/BHP/2
Określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;	W/BHP/3
Przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;	W/BHP/4
Określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;	W/BHP/5
Określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;	W/BHP/6
Organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	W/BHP/7
Stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;	W/BHP/8
Przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	W/BHP/9
Udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.	W/BHP/10
<b>Podjęcie i prowadzenie działalności gospodarczej - Uczeń:</b>	<b>PDG</b>
Stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej;	W/PDG/1
Stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego;	W/PDG/2
Stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;	W/PDG/3
Rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi;	W/PDG/4
Analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;	W/PDG/5
Inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży;	W/PDG/6
Przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;	W/PDG/7
Prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;	W/PDG/8
Obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej;	W/PDG/9
Planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;	W/PDG/10



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej.	W/PDG/11
<b>Język obcy ukierunkowany zawodowo - Uczeń:</b>	<b>JOZ</b>
Posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiającą realizację zadań zawodowych;	W/JOZ/1
Interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka;	W/JOZ/2
Analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;	W/JOZ/3
Formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy;	W/JOZ/4
Korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji.	W/JOZ/5
<b>Kompetencje personalne i społeczne - Uczeń:</b>	<b>KPS</b>
Przestrzega zasad kultury i etyki;	W/KPS/1
Jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;	W/KPS/2
Przewiduje skutki podejmowanych działań;	W/KPS/3
Jest otwarty na zmiany;	W/KPS/4
Potrafi radzić sobie ze stresem;	W/KPS/5
Aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe;	W/KPS/6
Przestrzega tajemnicy zawodowej;	W/KPS/7
Potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;	W/KPS/8
Potrafi negocjować warunki porozumień;	W/KPS/9
Współpracuje w zespole.	W/KPS/10
<b>Organizacja pracy małych zespołów - Uczeń:</b>	<b>OMZ</b>
Planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;	W/OMZ/1
Dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;	W/OMZ/2
Kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;	W/OMZ/3
Ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań;	W/OMZ/4
Wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;	W/OMZ/5
Komunikuje się ze współpracownikami.	W/OMZ/6
<b>Efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej - Uczeń:</b>	<b>PKZ(T.g)</b>
Charakteryzuje rodzaje turystyki;	PKZ(T.g)/1
Rozróżnia podmioty gospodarcze świadczące usługi na rynku turystycznym;	PKZ(T.g)/2
Charakteryzuje zadania organizatorów turystyki, pośredników turystycznych i agentów turystycznych;	PKZ(T.g)/3
Stosuje przepisy prawa dotyczące turystyki;	PKZ(T.g)/4
Rozróżnia produkty turystyczne;	PKZ(T.g)/5
Rozróżnia rodzaje usług turystycznych;	PKZ(T.g)/6
Charakteryzuje rynek usług turystycznych;	PKZ(T.g)/7
Charakteryzuje oraz monitoruje krajowy i zagraniczny ruch turystyczny;	PKZ(T.g)/8
Przestrzega zasad marketingu dotyczących turystyki;	PKZ(T.g)/9
Stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań.	PKZ(T.g)/10
<b>Efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie technik obsługi</b>	<b>T.13</b>



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

<b>turystycznej: Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych</b>	
<b>Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych - Uczeń:</b>	<b>T.13/I</b>
Wykorzystuje wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski i świata;	T.13/I/1
Korzysta z map geograficznych i innych źródeł informacji;	T.13/I/2
Dobiera usługi turystyczne do potrzeb klientów;	T.13/I/3
Opracowuje programy imprez turystycznych;	T.13/I/4
Sporządza programy konferencji, kongresów, targów i giełd turystycznych;	T.13/I/5
Kalkuluje koszty usług turystycznych;	T.13/I/6
Oblicza koszty imprez turystycznych dla grup oraz koszty jednostkowe;	T.13/I/7
Ustala ceny imprez i usług turystycznych;	T.13/I/8
Sporządza dokumentację dotyczącą kalkulacji imprez i usług turystycznych.	T.13/I/9
<b>Rezerwacja imprez i usług turystycznych - Uczeń:</b>	<b>T.13/II</b>
Dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych;	T.13/II/1
Dobiera najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego;	T.13/II/2
Zamawia usługi turystyczne;	T.13/II/3
Prowadzi rezerwację imprez i usług turystycznych;	T.13/II/4
Dokonuje rezerwacji usług <i>on-line</i> ;	T.13/II/5
Korzysta ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego;	T.13/II/6
Opracowuje dokumentację związaną z zamawianiem usług turystycznych.	T.13/II/7
<b>Realizacja imprez i usług turystycznych - Uczeń:</b>	<b>T.13/III</b>
Stosuje metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;	T.13/III/1
Przestrzega zasad żywienia uczestników ruchu turystycznego;	T.13/III/2
Planuje i organizuje czas wolny klientów;	T.13/III/3
Obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów;	T.13/III/4
Współpracuje z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych;	T.13/III/5
Obsługuje konferencje, kongresy, targi i giełdy turystyczne;	T.13/III/6
Przestrzega zasad obsługi klienta;	T.13/III/7
Sporządza i prowadzi dokumentację dotyczącą imprez i usług turystycznych;	T.13/III/8
Gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;	T.13/III/9
Monitoruje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych.	T.13/III/10
<b>Efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie technik obsługi turystycznej: Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych</b>	<b>T.14</b>
<b>Prowadzenie informacji Turystycznej - Uczeń:</b>	<b>T.14/I</b>
Tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej;	T.14/I/1
Udziela informacji turystycznej;	T.14/I/2
Określa walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjną Polski oraz wybranych regionów świata;	T.14/I/3
Korzysta ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej;	T.14/I/4
Współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego;	T.14/I/5
Opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych.	T.14/I/6
<b>Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych - Uczeń:</b>	<b>T.14/II</b>
Stosuje komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych;	T.14/II/1
Stosuje różne formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego;	T.14/II/2
Rejestruje sprzedaż usług i imprez turystycznych;	T.14/II/3



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży usług i imprez turystycznych;	T.14/II/4
Sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne;	T.14/II/5
Sporządza umowy cywilnoprawne dotyczące usług i imprez turystycznych;	T.14/II/6
Stosuje instrumenty marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych.	T.14/II/7
<b>Rozliczanie imprez i usług turystycznych - Uczeń:</b>	<b>T.14/III</b>
Rozlicza koszty usług turystycznych świadczonych przez usługodawców;	T.14/III/1
Sporządza rozliczenie wpływów i kosztów imprezy turystycznej;	T.14/III/2
Przestrzega zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych;	T.14/III/3
Rozlicza koszty konferencji, targów i giełd turystycznych;	T.14/III/4
Prowadzi ewidencję księgową imprez i usług turystycznych przestrzegając zasad rachunkowości;	T.14/III/5
Sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych.	T.14/III/6

Zródło: Opracowanie własne na podstawie: Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach, Dz. U. z 2012r. nr 0, poz. 184., podstawa programowa nr 422103 – technik obsługi turystycznej.

### **III. Standardy wymogów egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe na poziomie technika obsługi ruchu turystycznego.**

Poniżej przedstawione zostały w ujęciu tabelarycznym, poszczególne standardy wymogów egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe, na poziomie technika obsługi ruchu turystycznego, oznaczone symbolami występującymi w procedurach – zadaniach dydaktycznych realizowanych w PPPNZt.

**Tabela 3. Standardy egzaminacyjne.**

<b>Rodzaj i nazwa standardu wymagań egzaminacyjnych</b>	<b>Symbol nadany w PPPNZt</b>
<b>Etap pisemny, część I: zakres wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w zawodzie - Absolwent powinien umieć:</b>	<b>EP/I</b>
<b>Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:</b>	<b>EP/I/1</b>
Stosować pojęcia i terminy z zakresu turystyki;	EP/I/1.1
Rozróżniać formy i rodzaje turystyki;	EP/I/1.2
Rozróżniać rodzaje i elementy produktów turystycznych;	EP/I/1.3
Charakteryzować walory turystyczne Polski i wybranych regionów turystycznych świata;	EP/I/1.4
Charakteryzować zagospodarowanie turystyczne regionów Polski;	EP/I/1.5
Rozróżniać instrumenty marketingu;	EP/I/1.6
Wykorzystywać informacje zawarte w informatorach i katalogach turystycznych, na planach, mapach geograficznych i turystycznych;	EP/I/1.7





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Identyfikować potrzeby rynku turystycznego.	EP/I/1.8
<b>Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:</b>	<b>EP/I/2</b>
Sporządzać dokumenty związane z organizowaniem i sprzedażą produktu turystycznego oraz kompleksową obsługą klienta;	EP/I/2.1
Wskazywać czynniki wpływające na popyt i podaż usług turystycznych;	EP/I/2.2
Analizować krajowy i zagraniczny ruch turystyczny;	EP/I/2.3
Wskazywać zadania podmiotów gospodarczych związanych z obsługą ruchu turystycznego;	EP/I/2.4
Wskazywać zasady działania biura podróży;	EP/I/2.5
Dobierać działania marketingowe, a w szczególności metody aktywizacji sprzedaży do rodzaju oferty.	EP/I/2.6
<b>Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:</b>	<b>EP/I/3</b>
Stosować przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska podczas prowadzenia działalności turystycznej;	EP/I/3.1
Stosować zasady zagospodarowania turystycznego;	EP/I/3.2
Stosować przepisy o usługach turystycznych;	EP/I/3.3
Rozpoznawać zagrożenia występujące podczas świadczenia usług oraz wskazywać środki zapobiegawcze;	EP/I/3.4
Przewidywać zagrożenia występujące podczas prowadzenia działalności turystycznej;	EP/I/3.5
Organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii;	EP/I/3.6
Stosować zasady udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym podczas prowadzenia działalności turystycznej.	EP/I/3.7
<b>Etap pisemny, część II: zakres wiadomości i umiejętności związanych z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą - Absolwent powinien umieć:</b>	<b>EP/II</b>
<b>Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów, a w szczególności:</b>	<b>EP/II/1</b>
Rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z zakresu funkcjonowania gospodarki oraz prawa pracy, prawa podatkowego i przepisów regulujących podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej;	EP/II/1.1
Rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;	EP/II/1.2
Identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta.	EP/II/1.3
<b>Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:</b>	<b>EP/II/2</b>
Analizować informacje związane z podnoszeniem kwalifikacji, poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;	EP/II/2.1
Sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;	EP/II/2.2
Rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązania stosunku pracy.	EP/II/2.3
<b>Etap praktyczny: wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej - opracowanie projektu realizacji określonych prac z zakresu przygotowania, wykonania i sprzedaży produktów turystycznych oraz kompleksowej obsługi klienta krajowego i zagranicznego - Absolwent powinien umieć:</b>	<b>EPr</b>
Analizować zlecenia na świadczenie usług turystycznych oraz oferty biura turystycznego.	EPr/1
Przygotowywać ofertę imprezy turystycznej (miejsce docelowe, walory i atrakcje turystyczne miejsca docelowego, elementy infrastruktury miejsca docelowego), w zależności od rodzaju zlecenia.	EPr/2
Dobierać usługodawców poszczególnych elementów przygotowywanej imprezy turystycznej (przewoźnika, hotel, pensjonat, restaurację, ubezpieczyciela, park wodny, lodowisko, wyciąg narciarski, przewodnika) na podstawie ofert, z wykorzystaniem różnych źródeł informacji.	EPr/3
Dobierać techniki i urządzenia do kontroli zaangażowania usługodawców poszczególnych	EPr/4



składników produktu turystycznego w odniesieniu do informacji o działalności wytwórców zawartych w bazach danych.	
Opracowywać projekty produktów turystycznych dla klienta krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym, na podstawie zlecenia.	EPr/5
Sporządzać kalkulację imprezy turystycznej, w języku polskim i obcym, w zależności od standardu świadczeń, liczby uczestników oraz terminu realizacji.	EPr/6
Opracowywać programy imprez turystycznych, w języku polskim i obcym, z uwzględnieniem preferencji zleceniodawcy.	EPr/7
Opracowywać projekt działań biura turystycznego związanych z kompleksową obsługą klienta krajowego i zagranicznego.	EPr/8
Sporządzać dokumenty związane z przygotowaniem, realizacją i sprzedażą usług turystycznych oraz kompleksową obsługą klienta krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym.	EPr/9
Rozliczać usługę i imprezę turystyczną, a w szczególności sprawdzać poprawność merytoryczną i finansową.	EPr/10

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 10 marca 2010r. w sprawie standardów wymagań będących podstawą przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe w zawodach, w których kształcenie odbywa się w zasadniczych szkołach zawodowych, technikach, technikach uzupełniających i szkołach policealnych, Dz. U. z 2010 r. nr 103, poz. 652, standardy wymagań na poziomie technika obsługi turystycznej – MEN 341[05].

#### **IV. Wyniki badań przeprowadzonych wśród pracodawców sektora turystyczno-hotelarskiego.**

Podstawowym celem badania przeprowadzonego w ramach projektu „PRAKTYCZNE KSZTAŁCENIE NAUCZYCIELI ZAWODÓW BRANŻY HOTELARSKO – TURYSTYCZNEJ”<sup>7</sup>, była ocena kwalifikacji i umiejętności absolwentów szkół kształcących w zawodach branży hotelarsko – turystycznej na poziomie średnim i zawodowym, przez przedsiębiorców – pracodawców. W przypadku PPPNZt zostały wzięte pod uwagę wyniki badań, dotyczące sektora „Turystyka” a konkretnie zawodu technik obsługi turystycznej.

Profil grup docelowych oraz zakres celu badania wymagały podejścia ilościowego, umożliwiającego przeprowadzenie analizy statystycznej oraz perspektywy ramowej (*desk reserach*) pozwalającej na pogłębienie danych i nasycenie merytoryczne wskaźników. W badaniu wykorzystano zatem następujące metody:

<sup>7</sup> Zob. *Sprawozdanie z badań oczekiwań przedsiębiorców wobec absolwentów*, Fundacja Ekspert-Kujawy, Inowrocław 2012



- analizę danych wtórnych pochodzących ze źródeł zastanych<sup>8</sup> (desk research),
- analizę danych pierwotnych uzyskanych za pomocą badań własnych ilościowych – techniką CATI<sup>9</sup>

Ocena kwalifikacji i umiejętności badana była w 20 kluczowych obszarach, wyodrębnionych na podstawie analizy podstaw programowych: MEN 341[05] obowiązującej do 31.08.2012r. i MEN 422103 która obowiązywać będzie od 01.09.2012r. Analiza wartości ocen w poszczególnych obszarach, pozwoliła na identyfikację luk i rozbieżności pomiędzy kwalifikacjami i umiejętnościami absolwentów a oczekiwaniami pracodawców. Poprzez przypisanie do poszczególnych 20 obszarów, efektów kształcenia wymienionych w pkt. II a wpływających bezpośrednio na poziom umiejętności i kwalifikacji, możliwe było wyodrębnienie tych efektów kształcenia, które przez pracodawców ocenione zostały na poziomie niezadowolającym. Za poziom niezadowolający przyjęto oceny poniżej średniej dla wszystkich 20 obszarów.

Takie efekty kształcenia zostały w procedurach – zadaniach dydaktycznych PPPNZt zaznaczone kolorem czerwonym, celem zwrócenia szczególnej uwagi nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu. Procedurom realizującym osiągnięcie tych efektów kształcenia, przydzielony został także dłuższy czasokres realizacji. Pozwoli to w procesie praktycznej nauki zawodu, na podniesienie poziomu kwalifikacji i umiejętności absolwentów w obszarach ocenianych dotychczas negatywnie przez pracodawców.

---

<sup>8</sup> W analizie wykorzystano następujące źródła: Instytut Badania Opinii i Rynku Pentor S.A., *Losy absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla turystyki*, Katowice 2003; IBC GROUP Central Europe Holding S. A., *Losy absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla Turystyki*, Warszawa 2010; Nowe Motywacje sp. z o.o., *Europejski model strategicznego zarządzania kompetencjami w sektorze turystycznym. Potrzeby i problemy małych i średnich firm branży HoReCa w zakresie rozwoju kompetencji*, Warszawa 2011; Bucholz M., Dziedzic T., Łopaciński K., *Projekt założeń...*, op. cit., Szymańska E., *Oczekiwania rynku...*, op. cit.; Klos-Gomulec A., *Postulowany kierunek*, op. cit.; *O kadrach w branży turystycznej*, Rynek Turystyczny nr 6(273)/2008 - Sprawozdanie z V Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej, Szczecin 2008; Sroka J. [red.], *Analiza edukacji...*, op. cit.

<sup>9</sup> (Computer Assisted Telephone Interview) stanowi złożenie tradycyjnego wywiadu ankietarskiego realizowanego przez telefon z komputerowym zarządzaniem doborem próby i przebiegiem wywiadu



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Poniżej przedstawiono w ujęciu tabelarycznym wyniki ocen kwalifikacji i umiejętności absolwentów szkół kształcących w zawodach branży hotelarsko – turystycznej, na poziomie średnim i zawodowym w 20 obszarach:

**Tabela 4. Wyniki ocen kwalifikacji i umiejętności absolwentów w odniesieniu do efektów kształcenia i wymogów egzaminacyjnych.**

Lp.	Obszar kwalifikacji i umiejętności praktycznych	Ocena	Korelacja z efektem kształcenia	Korelacja ze standardem wymogów egzaminacyjnych
1	Umiejętność obsługi klienta w j. obcym – przyjęcie i obsługa rezerwacji, płatności, informacji o usługach obiektu, informacja turystyczna, opieka klienta.	3,0	W/BHP/4-9; W/PDG/2,4-5,8-9; W/JOZ/1-5; W/KPS/1-9; PKZ(T.g)1-10; T.13/I/1-3; T.13/II/1,3-7; T.13/III/7; T.14/I/2-6; T.14/II/1-5;	EP/I/1.1-1.8; EP/I/2.1, 2.4-2.6; EP/I/3.3-3.5; EP/II/1.1; EPr/1, 3-7,9
2	Znajomość zadań organizatorów turystyki, pośredników turystycznych i agentów turystycznych.	3,3	W/PDG/1,3-5; W/KPS/6; PKZ(T.g)1-8; T.13/II/1,3-4; T.13/III/5; T.14/II/2	EP/I/1.1-1.3; EP/I/2.4-2.5; EP/I/3.3; EP/II/1.1-1.3; EPr/3-4
3	Stosowanie przepisów prawa dotyczących obsługi ruchu turystycznego turystyki	2,8	W/BHP/1,2,4,6,8,9; W/PDG/2,3; W/KPS/3,6,8; PKZ(T.g)4; T.13/I/3; T.13/II/3; T.13/III/1,5,8,10; T.14/II/3,5,6; T.14/III/1,3,5,6	EP/I/2.4,2.5,3,3; EP/II/1.1, EPr/2,3,6,9,10
4	Analizowanie rynku usług turystycznych.	2,8	W/BHP/4,6,9; W/PDG/5; W/JOZ/1-5; W/KPS/4,6, PKZ(T.g)1,2,6,7,10; T.13/I/3; T.13/II/1; T.14/I/1-4;	EP/I/1.3,1.8,2.2,2.3; EPr/1-4
5	Analizowanie krajowego i zagranicznego rynku turystycznego.	2,7	W/BHP/2,9; W/PDG/1,4,5; W/JOZ/1-5; W/KPS/4,6;	EP/I/1.2-1.5,1.7,1.8,2.2-2.4; EPr/1-4



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

			<b>PKZ(T.g)1,2,5-8,10; T.13/I/3, T.13/II/1; T.14/I/1-4</b>	
6	Znajomość zasad i narzędzi marketingu oraz umiejętność ich stosowania w sprzedaży usług i imprez turystycznych.	<b>3,1</b>	<b>W/PDG/5,6,8-11, W/KPS/1-8, W/OMZ/1-6; PKZ(T.g)9,10; T.13/I/6-9; T.14/I/5,6; T.14/II/1,2,7</b>	<b>EP/I/1.6,1.8,2.2,2.6; EPr/5-9</b>
7	Znajomość geografii turystycznej Polski i świata, korzystanie z map geograficznych i innych źródeł informacji.	<b>3,9</b>	<b>W/BHP/6; W/JOZ/1-5; W/KPS/6; T.13/I/1-2; T.14.I/1,3,4,6</b>	<b>EP/I/1.4,1.5,1.7; EPr/2,3</b>
8	Dobieranie usług turystycznych do potrzeb klientów, umiejętność komponowania kompleksowego produktu turystycznego z posiadanych ofert dla zaspokojenia wskazanej potrzeby klienta.	<b>3,2</b>	<b>W/BHP/1,4-9; W/PDG/4-6,8-11; W/JOZ/1-5; W/KPS/1-9; PKZ(T.g)1,2,4-8,10; T.13/I/1-3; T.13/II/1,6; T.13/III/1-4,7,10; T.14/II/1</b>	<b>EP/I/1.1-1.5,1.7,1.8,2.1,2.2,3.3-3.5; EPr/1-5,7</b>
9	<b>Kompleksowa organizacja usług z zakresu turystyki biznesowej, znajomość branżowych imprez targowych, kompleksowa organizacja uczestnictwa w branżowych imprezach targowych.</b>	<b>2,9</b>	<b>W/BHP/1,4-9; W/PDG/4-6, 8-11; W/JOZ/1-5; W/KPS/1-10; W/OMZ/1-6; PKZ(T.g)1-10; T.13/I/5-9; T.13/II/3-7; T.13/III/5-10; T.14/I/6; T.14/II/1; T.14/III/4</b>	<b>EP/I/1.1-1.8;2.1-2.6, EPr/1-7</b>
10	<b>Sporządzanie dokumentacji związanej z zamawianiem usług, kalkulacją i realizacją imprez i usług turystycznych, rozliczanie kosztów usług i imprez turystycznych (w tym rozliczanie kosztów świadczonych przez usługodawców, przestrzeganie zasad opodatkowania) wraz ze sporządzaniem dokumentacji.</b>	<b>2,8</b>	<b>W/BHP/1,4-9; W/PDG/1-11; W/JOZ/1-5; W/KPS/1-3,5-10; W/OMZ/1-6; PKZ(T.g)4,10; T.13/I/6-9; PKZ(T.g)4,10; W/KPS/1-3,6-9; T.13/I/6-9; T.13/II/3-6; T.13/III/7-10; T.14.II/3-6; T.14.III/1-6</b>	<b>EP/I/2.1,3.3,3.6; EP/II/1.1; EPR/6,7,9,10</b>
11	<b>Dobieranie usługodawców i</b>	<b>2,7</b>	<b>W/BHP/1,6-9;</b>	<b>EP/I/1,3,3.1,3.4,3.</b>



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

	najkorzystniejszych sposobów ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego.		<b>W/PDG/2-6,8-9; W/JOZ/1-5; W/KPS/1-3,6-8; PKZ(T.g)4,10; T.13/I/3-6,7; T.13/II/1-3,7; T.13/III/5,7-10; T.14.II/6</b>	<b>5; EPr/1,3,5,6,9,10</b>
12	Znajomość internetowych systemów rezerwacyjnych i umiejętność korzystania ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego i innych programów wspomagających wykonywanie zadań.	<b>2,8</b>	<b>W/BHP/4-9; W/PDG/5,9; W/JOZ/1-5; W/KPS/4,6,8; W/OMZ/5; PKZ(T.g)2-6,10; T.13/II/1-6; T.14.I/1,2; T.14.II/1-2</b>	<b>EPr/3-5</b>
13	Znajomość zasad przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek.	<b>3,5</b>	<b>W/BHP/1-2, 5-7,9; W/PDG/2-6,11; W/JOZ/1-5; W/KPS/1-3,5-10; W/OMZ/1-6; PKZ(T.g)1-6, T.13/I/3,6-8; T.13/II/1,3,7; T.13/III/1,5,10; T.14/I/5; T.14/II/6; T.14.III/1</b>	<b>EP/I/1,3,1,8,2,4,3. 3; EP/II/1.2-1.3; EPr/1,3,4,9,10</b>
14	Planowanie i organizacja czasu wolnego uczestników imprez turystycznych.	<b>3,5</b>	<b>W/BHP/1-2,6,9; W/PDG/4-6,8-9; W/KPS/1-4,6,8; PKZ(T.g)4-6,10; T.13/I/3-4; T.13/II/1; T.13/III/3,5,7</b>	<b>EP/I/1,8,3,1,3,4,3. 5; EPr/1-5</b>
15	Obsługa imprez dla różnych grup klientów.	<b>3,3</b>	<b>W/BHP/1-2,6-9; W/PDG/4-6,8-9; W/JOZ/1-5; W/KPS/1-10; W/OMZ/1-6; PKZ(T.g)1-6,10; T.13/I/1-4 ; T.13/II/1,6; T.13/III/4,7</b>	<b>EP/I/1,2,1,3,1,8,2. 6; EPr/1-5,7</b>
16	Tworzenie i aktualizacja bazy danych informacji turystycznej.	<b>3,3</b>	<b>W/BHP/1,4-5,7-9; W/PDG/4-5,9; W/JOZ/1-5; W/KPS/2,4,6-7; W/OMZ/1-6; PKZ(T.g)1-3,5-8,10; T.13/I/1-3;</b>	<b>EP/I/1.1-1.5,1.7-1.8</b>



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

			T.13.II/6; T.14.I/1-6	
17	Udzielanie kompleksowej informacji turystycznej, korzystanie ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej, znajomość wszystkich lokalnych produktów turystycznych, znajomość wszystkich atrakcji turystycznych, umiejętność znalezienia każdej informacji, niezbędnej w obsłudze klienta.	3,3	W/BHP/1,4-9; W/PDG/4-5,9; W/JOZ/1-5; W/KPS/1-2,5-8; PKZ(T.g)1-8,10; T.13/I/1-3; T.13.II/6; T.13.III/7; T.14.I/1-6	EP/I/1.1-1.5,1.7-1.8; EPr/1
18	Opracowywanie materiałów promocyjnych, informatorów, i katalogów usług turystycznych.	3,1	W/BHP/1,4-5,7-9; W/PDG/4-6,8-9; W/JOZ/1-5; W/KPS/2-4,6-7,10; W/OMZ/1-6; PKZ(T.g)1-3,5-10; T.13/I/1-5; T.14.I/6	EP/I/1.1-1.8, 2.1-2.3, EPr/2,5,8
19	Sporządzanie umów cywilno-prawnych dotyczących usług i imprez turystycznych.	2,6	W/BHP/1-9; W/PDG/2-3,8; W/KPS/1-9; PKZ(T.g)2-6,10; T.13.II/1-3,7; T.13.III/5,8; T.14.II/6; T.14.III/1	EP/I/2.1,2.4,2.5,3.3-3.5; EP/II/1.1-1.3; EPr/3-4,9
20	Prowadzenie ewidencji księgowej imprez i usług turystycznych zgodnie z zasadami rachunkowości.	2,4	W/BHP/1,4-5,7-9; W/PDG/2,3,9,11; W/KPS/1-3,6-8; PKZ(T.g)4,10; T.13/I/9; T.13.II/7; T.13.III/9; T.14.III/1-6	EP/I/2.1; EP/II/1.1-1.2, EPr/10

Zródło: Opracowanie własne na podstawie *Sprawozdanie z badań oczekiwań przedsiębiorców wobec absolwentów*, Fundacja Ekspert-Kujawy, Inowrocław 2012

Z analizy danych wynika, iż przedsiębiorcy oceniają poziom wykształcenia absolwentów w zawodzie technik obsługi turystycznej na niskim poziomie. Średnia uzyskanych ocen to zaledwie 2,9 [w skali 1-6]. **68,42%** badanych oceniło poziom nauczania na poziomie dostatecznym. Na ocenę dopuszczającą poziom nauczania oceniło **21,05%** respondentów, a na dobrą tylko **10,53%**. Taka ocenę potwierdza także średnia arytmetyczna ocen z 20 obszarów wynosząca 3,0. Przedsiębiorcy ocenili najwyższej umiejętności



i kwalifikacje w obszarze: znajomość geografii turystycznej Polski i świata, korzystanie z map geograficznych i innych źródeł Informacji (3,9). Natomiast najniżej zostały ocenione obszary: sporządzanie umów cywilno – prawnych dotyczących usług i imprez turystycznych (2,6), analizowanie krajowego i zagranicznego rynku turystycznego oraz dobieranie usługodawców i najkorzystniejszych sposobów ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego (2,7).

Dodatkowo przedsiębiorcy zwrócili uwagę na następujące umiejętności i kwalifikacje, które powinni posiadać absolwenci:

- umiejętność pracy w oparciu o katalogi, by lepiej poznać typowe destylacje i ich atrakcje;
- zamiłowanie do podróży;
- płynna znajomość przynajmniej jednego języka obcego;
- znajomość charakterystyki pracy;
- otwartość, łatwość w nawiązywaniu kontaktów;
- znajomość prawa w ruchu turystycznym;
- znajomość podstaw rachunkowości – informacje o VAT;
- orientacja w touroperatorach działających na terenie kraju w ofercie imprez turystycznych;
- chociaż częściowa znajomość dokumentacji występującej w biurach turystycznych;
- znajomość programów komputerowych potrzebnych w pracy biura turystycznego.

Przytoczone uwagi i oceny wynikające z badania pierwotnego, znajdują potwierdzenie w badaniach typu *desk research*, gdzie znaleźć można następujące opinie pracodawców i absolwentów:

- Jako główne pole problemowe związane z oceną programu nauczania respondenci identyfikują zdobyte umiejętności praktyczne.
- W wykonywanej pracy umiejętności zdobyte w trakcie nauki w pełni (28,2%) wykorzystuje zaledwie co trzeci absolwent, natomiast częściowo 12%. Warto podkreślić





że znaczna część absolwentów nie pracuje, a pozostała część (30,2%) nie wykorzystuje zdobytych umiejętności.

- Wśród zdobytych umiejętności praktycznych dominują przede wszystkim umiejętności miękkie związane z obsługą klienta oraz kompetencje zawodowe. Widoczny jest niski poziom umiejętności uniwersalnych takich jak: obsługa komputera czy znajomość języków obcych.
- Wśród absolwentów przeważają osoby (80,2%), które przystąpiły do egzaminu i zdały z pozytywnym wynikiem egzamin potwierdzający kwalifikacje zawodowe. 16,6% przystąpiło do egzaminu, ale go nie zdało, natomiast zaledwie 3,2% nie przystąpiło do egzaminu w ogóle. Co potwierdza, że egzamin jest dla absolwentów ważnym elementem weryfikującym wiedzę i budującym przewagę na rynku pracy.
- Pomimo pewnego spadku wskazań w porównaniu z poprzednimi latami nadal utrzymuje się relatywnie wysoki poziom zaufania do egzaminów zawodowych jako gwarancji opanowania przez absolwenta wiedzy i umiejętności praktycznych.
- Zdaniem absolwentów ponad połowa pracodawców w trakcie procesu rekrutacyjnego nie okazuje zainteresowania egzaminami zawodowymi. Pytało o nie jedynie 22,7% pracodawców.
- W stosunku do lat poprzednich w roku 2010 ujawnia się symetryczny rozkład czynników uznawanych przez pracodawców za kryteria najważniejsze wobec zatrudnianego absolwenta. Wysokie znaczenie przypisuje się umiejętnościom „miękkim” tzn. wysokiej kulturze osobistej oraz motywacji do pracy. Nadal jako istotne kryteria oceny absolwenta wskazuje się doświadczenie zawodowe i wykształcenie kierunkowe.
- W porównaniu z latami poprzednimi o 8,9% zmniejszył się odsetek pracodawców, którzy nie preferują wśród zatrudnianych posiadających wykształcenie kierunkowe.
- O 17,2% zwiększył się odsetek pracodawców, którzy zadeklarowali zatrudnienie absolwenta bezpośrednio po ukończeniu szkoły w ciągu ostatnich 2 lat.



- Pracodawcy najczęściej zatrudniali bezpośrednio po ukończeniu Szkoły absolwentów uczelni wyższych (47,9%).
- Ponad połowa pracodawców (55%) pozytywnie ocenia poziom przygotowania zatrudnionych absolwentów do pracy zawodowej. Co czwarty badany nie potrafił wydać opinii na ten temat.
- Wśród argumentów przemawiających za zatrudnieniem absolwentów techników/szkół policealnych przeważają związane z mniejszymi oczekiwaniami absolwentów odnośnie wynagrodzenia i z chęcią do pracy. Trzy lata wcześniej większe znaczenie pracodawcy przypisywali preferencjom wynikającym z zatrudnienia absolwenta oraz wiedzy i umiejętnościom praktycznym nabywanym w procesie kształcenia.
- W stosunku do lat poprzednich wzrosła wiedza pracodawców na temat egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe absolwenta.
- Ponad połowa respondentów deklaruje nikłą wiedzę na temat standardów egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe.
- Nadal utrzymuje się relatywnie wysoki poziom zaufania do egzaminów zawodowych jako obiektywnego sprawdzianu opanowania przez absolwenta wiedzy i umiejętności praktycznych z zakresu danego zawodu.
- Pracodawcy, którzy dokonali pozytywnej oceny idei przeprowadzania egzaminów zawodowych jako najczęstszą przyczynę swojej opinii wskazują na możliwość weryfikacji wiedzy oraz uzyskanie poświadczenia o poziomie umiejętności absolwenta.
- Wśród pracodawców negatywnie oceniających ideę przeprowadzania egzaminów zawodowych dominuje przekonanie o tym, iż nie odzwierciedlają one ani wiedzy, ani umiejętności absolwenta.
- Ponad połowa pracodawców deklaruje brak zainteresowania w procesie rekrutacyjnym zdaniem egzaminu zawodowego przez absolwentów.



Wymienione powyżej wnioski wynikające z badań pierwotnych i wtórnych zrealizowanych na potrzeby projektu, znalazły zastosowanie przy konstruowaniu szczegółowego programu praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu, przedstawionego w kolejnej części opracowania.

#### **V. Szczegółowy program praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu technik obsługi Turystycznej.**

Według nowej podstawy programowej<sup>10</sup>, celem kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej, jest by absolwent był przygotowany 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.

Cel ten realizowany jest w procesie dydaktycznym przez osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia wymienionych w pkt. II. Wobec powyższego realizacja programu praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu, składającego się z procedur – zadań dydaktycznych powinna być skorelowana z tymi efektami kształcenia. To samo założenie powinno być spełnione w stosunku do standardów wymogów egzaminacyjnych, obowiązujących podczas egzaminu potwierdzającego praktyczne umiejętności absolwentów, skatalogowanych w pkt. III opracowania.

Aby efekty kształcenia praktycznego odpowiadały oczekiwaniom pracodawców, zatrudniających absolwentów, PPNZT został zweryfikowany pod kątem wyników badań tych

---

<sup>10</sup> Zob. część I



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

---

oczekiwań zrealizowanych w ramach projektu „PRAKTYCZNE KSZTAŁCENIE NAUCZYCIELI ZAWODÓW BRANŻY HOTELARSKO – TURYSTYCZNEJ”.

W rezultacie przeprowadzenia pogłębionej analizy zagadnień przedstawionych w pkt. II – IV, opracowany został szczegółowy program praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu technik obsługi turystycznej, przedstawiony w tabeli poniżej:



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Tabela 5. Program praktyki zawodowej.**

Opis czynności wykonywanych przez nauczyciela – instruktora praktycznej nauki zawodu	Niezbędne środki dydaktyczne – narzędzia, baza materialna, pomoce itp.	Korelacja z efektem kształcenia praktycznego	Korelacja ze standardem wymogów egzaminacyjnych	Umiejętności kluczowe
<b>Obsługa klientów korzystających z usług turystycznych – sprzedaż imprezy turystycznej (pakietu za cenę zryczałtowaną)</b> <i>(agent turystyczny lub touroperator) 1 dzień roboczy</i>				
Kompleksowa usługa sprzedaży imprezy turystycznej: 1. Rozmowa z klientem: identyfikacja potrzeb, 2. Prezentacja oferty dopasowanej do oczekiwań klienta: cena, zakres świadczeń, standard, 3. Kalkulacja ostatecznej ceny usługi (ew. negocjacje cenowe), 4. Wprowadzenie rezerwacji do systemu, przyjęcie płatności: sporządzenie dokumentu sprzedaży, wygenerowanie dokumentów podróży, 5. Sporządzenie raportu sprzedaży.	Katalogi, multimedia, system rezerwacyjny, system finansowo-księgowy (jeżeli nie jest sprzężony z systemem rezerwacyjnym), kalkulator, kasa fiskalna	<b>W/BHP/6,9</b> <b>W/PDG/4,9</b> <b>W/KPS/1,2,5,7,9</b> <b>PKZ(T.g)1,2,3,5,6,7,10</b> <b>T.13/I/1,2,3,7</b> <b>T.13/II/1,2,3,4,5,6,7</b> <b>T.13/III/3,5,7,8,9</b> <b>T.14/I/2,3,4</b> <b>T.14/II/1,2,3,4,5,6,7</b> <b>T.14/III/6</b>	<b>EP/I/1.1,1.2,1.31.6,1.8,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,3.1,3.3,3.4,3,5</b> <b>EPr/1,2,3,4,5,6,7,9</b>	1. Dobieranie usługodawców i najkorzystniejszych sposobów ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego. 2. Znajomość internetowych systemów rezerwacyjnych i umiejętność korzystania ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego i innych programów wspomagających wykonywanie zadań. 3. Analizowanie krajowego i zagranicznego rynku turystycznego. 4. Znajomość technik obsługi klienta.
<b>Obsługa klientów korzystających z usług turystycznych – sprzedaż pojedynczych usług turystycznych</b> <i>(agent turystyczny, pośrednik lub touroperator) 2 dni robocze</i>				
Sprzedaż usługi turystycznej w systemie agencyjnym lub w pośrednictwie: ubezpieczenia turystyczne, bilety lotnicze, rezerwacje hotelowe, wynajem samochodów (rent a car) itp. 1. Rozmowa z klientem: identyfikacja potrzeb, 2. Prezentacja oferty dopasowanej do oczekiwań klienta: cena, zakres świadczeń, standard,	Katalogi, multimedia, system rezerwacyjny, system finansowo-księgowy (jeżeli nie jest sprzężony z systemem rezerwacyjnym), kalkulator, kasa fiskalna	<b>W/BHP/6,9</b> <b>W/PDG/4,5,6,9</b> <b>W/JOZ/1-5</b> <b>W/KPS/1,2,3,4,5,6,7,9</b> <b>PKZ(T.g)1,2,3,5,6,7,10</b>	<b>EP/I/1.1,1.2,1.31.6,1.8,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,3.1,3.3,3.4,3,5</b> <b>EPr/1,2,3,4,6,9</b>	1. Dobieranie usługodawców i najkorzystniejszych sposobów ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego. 2. Znajomość internetowych systemów rezerwacyjnych i umiejętność korzystania ze specjalistycznych programów



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

<p>3. Kalkulacja ostatecznej ceny usługi - negocjacje cenowe stawki prowizji, 4. Wprowadzenie rezerwacji do systemu lub dokonanie rezerwacji telefonicznej, mailowej przyjęcie płatności: sporządzenie dokumentu sprzedaży, wygenerowanie dokumentów podróży, 5. Sporządzenie raportu sprzedaży.</p>		<p><b>T.13/I/1,2,3,7</b> <b>T.13/II/1,2,3,4,5,6,7</b> <b>T.13/III/3,7,8,9</b> <b>T.14/I/2,3,4</b> <b>T.14/II/1,2,3,4,5,6,7</b> <b>T.14/III/6</b></p>		<p>komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego i innych programów wspomagających wykonywanie zadań. 3. Analizowanie krajowego i zagranicznego rynku turystycznego. 4. Znajomość technik obsługi klienta</p>
<p><b>Obsługa posprzedażna klienta</b> <i>(agent turystyczny, pośrednik, touroperator) 1 dzień roboczy</i></p>				
<p>1. Przyjęcie i obsługa zgłoszenia o nieprzewidzianym zdarzeniu od klienta lub pilota: problemy z transportem, zakwaterowaniem i pozostałymi usługami, zagrożenia zdrowia i życia klientów – wypadki, zachorowania itp. 2. Przyjęcie i obsługa reklamacji od klienta, 3. Elementy promocyjne obsługi posprzedażnej: newslettery, komunikacja osobista, badanie satysfakcji klienta.</p>	<p>Multimedia, zbiór procedur awaryjnych, wzory umów cywilno-prawnych, karta frankfurcka lub inne procedury reklamacyjne, baza adresowa klientów</p>	<p><b>W/BHP/1,2,3,4,5,6,7,8,9</b> <b>W/PDG/2,8,9</b> <b>W/JOZ/1-5</b> <b>W/KPS/1,2,3,5,6,7,10</b> <b>W/OMZ/1-6</b> <b>T.13/III/5,7,10</b> <b>T.14/I/5</b> <b>T.14/II/6</b> <b>T.14/III/6</b></p>	<p><b>EP/I/1.6,1.8,2.1,2.4,2.5,2.6,3.1,3.3,3.4,3,5</b> <b>EPr/4,8</b></p>	<p>1. Stosowanie przepisów prawa oraz określanie skutków oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka, 2. Kompetencje personalne: kreatywność, konsekwencja w działaniu, odpowiedzialność, odporność na stres, współpraca, 3. Znajomość technik obsługi klienta 4. Umiejętność analizy działań przedsiębiorstw funkcjonujących w branży.</p>
<p><b>Planowanie i realizacja imprez turystycznych (pakietów za cenę zryczałtowaną) na zamówienie klienta</b> <i>(touroperator) 2 dni robocze</i></p>				
<p>Samodzielne przygotowanie imprezy - pakietu turystycznego dla różnych segmentów rynku: 1. Rozmowa z klientem: identyfikacja potrzeb, dobranie i wyszukanie dostawców usług turystycznych (transport, zakwaterowanie,</p>	<p>Multimedia, przewodniki, systemy rezerwacyjne, wzory umów, kalkulator, kasa fiskalna</p>	<p><b>W/BHP/6,9</b> <b>W/PDG/4,5,6,8,9,10,11</b> <b>W/JOZ/1-5</b> <b>W/KPS/1,2,3</b></p>	<p><b>EP/I/1.1,1.2,1.31.6,1.8,2.1,2.3,2.4,2.5,2.6,3.1,3.3,3.4,3,5</b> <b>EPr/1,2,3,4,5,6,7</b></p>	<p>1. Dobieranie usługodawców i najkorzystniejszych sposobów ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego. 2. Znajomość internetowych</p>



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

<p>wyżywienie, usługi przewodnickie, ubezpieczenie itp.), zaplanowanie usług fakultatywnych,</p> <p>2. Negocjacje cenowe i sporządzenie umów z dostawcami usług turystycznych, dokonanie rezerwacji usług,</p> <p>3. Opracowanie gotowej oferty w kilku wariantach cenowych dla klienta, wykonanie kalkulacji, obliczenie VAT marży.</p> <p>4. Sporządzenie umowy o udział w imprezie turystycznej dla klienta, przyjęcie zamówienia,</p> <p>5. Sporządzenie dokumentów imprezy – teczka imprezy: vouchery, room listy,</p> <p>6. Odprawa imprezy – wytyczne dla pilota</p>		<p><b>,5,6,7,9</b> <b>W/OMZ/1-6</b> <b>T.13/I/1,2,3,4</b> <b>,5,6,7,8,9</b> <b>T.13/II/1,2,3,</b> <b>4,5,6,7</b> <b>T.13/III/1,2,3</b> <b>,4,5,6,7,8,9,1</b> <b>0</b> <b>T.14/II/1,2,3,</b> <b>4,5,6,7</b></p>	<p><b>,9</b></p>	<p>systemów rezerwacyjnych i umiejętności korzystania ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego i innych programów wspomagających wykonywanie zadań.</p> <p>3. Analizowanie krajowego i zagranicznego rynku turystycznego.</p> <p>4. Znajomość technik obsługi klienta</p>
<p><b>Rozliczanie imprez turystycznych (pakietów za cenę zryczałtowaną) na zamówienie klienta</b> <i>(touroperator) 1 dzień roboczy</i></p>				
<p>Samodzielne rozliczenie imprezy – pakietu turystycznego dla różnych segmentów rynku:</p> <p>1. Rozliczenie kosztów usług zamówionych u dostawców (transport, zakwaterowanie, wyżywienie, usługi przewodnickie, ubezpieczenie itp.),</p> <p>2. Przyjęcie i sprawdzenie sprawozdania od pilota, rozliczenie gotówki – pogotowia kasowego,</p> <p>3. Sporządzenie zestawienia przychodów i kosztów imprezy, wykonanie rejestru podatku VAT należnego i naliczonego,</p> <p>4. Skompletowanie dokumentacji i zamknięcie teczki imprezy turystycznej.</p>	<p>Wzory umów cywilno-prawnych, multimedia, systemy informacyjne, system finansowo-księgowy, kalkulator</p>	<p><b>W/BHP/6,9</b> <b>W/PDG/4,5,6</b> <b>,8,9,11</b> <b>W/JOZ/1-5</b> <b>W/KPS/1,2,3</b> <b>,5,6,7,10</b> <b>W/OMZ/1-6</b> <b>T.13/II/6</b> <b>T.13/III/4,7,8</b> <b>T.14/III/1,2,3</b> <b>,4,5,6,7</b></p>	<p><b>EP/I/2.1,2.4,2.5,3</b> <b>.1</b> <b>EP/II/1.1,1.2</b> <b>EPr/9,10</b></p>	<p>1. Znajomość regulacji prawnych w zakresie finansowo-księgowym dla podmiotów branży turystycznej</p> <p>2. Umiejętność sporządzania umów cywilno-prawnych</p> <p>3. Kompetencje personalne: kreatywność, konsekwencja w działaniu, odpowiedzialność, odporność na stres, współpraca</p> <p>4. Umiejętność aktualizacji wiedzy i doskonalenia umiejętności zawodowych</p>
<p><b>Prowadzenie informacji turystycznej</b> <i>(punkt IT lub biuro turystyki przyjazdowej) 2 dni robocze</i></p>				
<p>1. Samodzielne wykonanie inwentaryzacji/aktualizacji bazy regionalnych walorów, atrakcji i produktów turystycznych,</p>	<p>System IT, multimedia, kasa fiskalna, programy graficzne i edytory tekstów, kalkulator, materiały informacyjno-</p>	<p><b>W/BHP/1,4,5</b> <b>,7,8,9</b> <b>W/PDG/4,5,6</b></p>	<p><b>EP/I/1.1,1.2,1.3,1</b> <b>.4,1.5,</b> <b>1.7,1.8,2.1,2.3,2.</b></p>	<p>1. Dobieranie usługodawców dla uczestników ruchu turystycznego.</p>



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

<p>2. Bieżąca obsługa klientów IT, usługi informacyjne, sprzedaż pamiątek, map, przewodników itp., 3. Przygotowanie i udział w realizacji promocji turystycznej – opracowanie materiałów informacyjnych, targowych, newsletterów itp., 4. Rozliczanie przychodów i kosztów związanych z IT.</p>	<p>promocyjne</p>	<p><b>,8,9</b> <b>W/JOZ/1-5</b> <b>W/KPS/1,2,3</b> <b>,4,5,6,7,10</b> <b>W/OMZ/1-6</b> <b>T.13/I/1,2,3</b> <b>T.13/II/1,3</b> <b>T.13/III/7</b> <b>T.14/I/1-6</b> <b>T.14/II/2,3</b></p>	<p><b>4,2,6,3,1,3,2,3,3,3,4</b> <b>EPr/1,3,4,5,9,10</b></p>	<p>2. Znajomość internetowych systemów stosowanych do obsługi ruchu turystycznego i innych programów wspomagających wykonywanie zadań. 3. Analizowanie krajowego i zagranicznego rynku turystycznego. 4. Znajomość technik obsługi klienta. 5. Umiejętność aktualizacji wiedzy i doskonalenia umiejętności zawodowych.</p>
<p><b>Obsługa internetowej platformy sprzedaży usług turystycznych</b> (agent turystyczny OTA<sup>11</sup> lub touroperator posiadający platformę sprzedaży on-line B2C<sup>12</sup>) 1 dzień roboczy</p>				
<p>1. Przygotowanie i wprowadzanie oferty turystycznej do systemu sprzedaży on-line, 2. Przygotowanie i obsługa narzędzi pomocniczych: FAQ, Live Chat, Call Center, e-mail<sup>13</sup> 3. Przygotowanie i wprowadzenie kontentu wspomagającego sprzedaż: informacje o usługach fakultatywnych, informacje pogodowe, informacje o walorach i atrakcjach turystycznych, regulacje prawne ruchu turystycznego itp.</p>	<p>System sprzedaży usług turystycznych on-line, multimedia</p>	<p><b>W/BHP/1,4,5</b> <b>,7,8,9</b> <b>W/PDG/2,3,8</b> <b>,9,10</b> <b>W/JOZ/1-5</b> <b>W/KPS/1,2,3</b> <b>,4,5,6,7,10</b> <b>W/OMZ/1-6</b> <b>T.13/I/1,2,3,4</b> <b>,5,6,7,8,9</b> <b>T.13/III/7,8,9</b> <b>,10</b></p>	<p><b>EP/I/1.1,1.2,1.31.</b> <b>6,1,8,2.1,2.3,2.4,</b> <b>2.5,2.6,3.1,3.3,3.</b> <b>4,3,5</b> <b>EPr/1,2,3,4,5,6,7</b> <b>,9</b></p>	<p>1. Dobieranie usługodawców i najkorzystniejszych sposobów ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego. 2. Znajomość internetowych systemów rezerwacyjnych i umiejętność korzystania ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego i innych programów wspomagających</p>

<sup>1</sup> ang. internetowy agent turystyczny (Online Tourist Agency)

<sup>2</sup> ang. relacja przedsiębiorca- klient (Business to Customer)

<sup>3</sup> ang. lista częstych pytań (Frequently Answer Questions), konsultacje i pytania w czasie rzeczywistym, telefoniczne centrum obsługi klienta, poczta elektroniczna





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

		T.14/I/1,2,3,4 5,6 T.14/II/1,2,3		wykonywanie zadań. 3. Analizowanie krajowego i zagranicznego rynku turystycznego. 4. Znajomość technik obsługi klienta.
--	--	--	--	---

Ze względu na zróżnicowanie pod kątem specjalizacji przedsiębiorstw obsługujących ruch turystyczny, możliwe są następujące warianty realizacji programu praktyk:

**Tabela 6. Miejsca realizacji praktyk.**

Rodzaj przedsiębiorstwa	Agent turystyczny	Internetowy agent turystyczny	Agent turystyczny pośrednik	Touroperator	Touroperator ruchu przyjazdowego	Punkt Informacji Turystycznej
Obsługa klientów korzystających z usług turystycznych – sprzedaż <b>impresy turystycznej (pakietu za cenę zryczałtowaną)</b>	x	x	x	x	x	
Obsługa klientów korzystających z usług turystycznych- sprzedaż <b>pojedynczych usług turystycznych</b>			x	x	x	
Obsługa posprzedażna klienta	x	x	x	x	x	
Planowanie i realizacja <b>impres turystycznych (pakietów za cenę zryczałtowaną)</b> na zamówienie klienta				x	x	
Rozliczanie <b>impres turystycznych (pakietów za cenę zryczałtowaną)</b> na zamówienie klienta				x	x	
Prowadzenie informacji turystycznej					x	x
Obsługa internetowej platformy sprzedaży usług turystycznych		x		x	x	