



PROGRAM DOSKONALENIA
ZAWODOWEGO POPRZEZ
STAŻE DLA NAUCZYCIELI
PRZEDMIOTÓW ZAWODOWYCH
UCZĄCYCH W ZAWODZIE
TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ

Symbol cyfrowy 341[05]



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spis treści

Wprowadzenie

I. Założenia stażu

1. Charakterystyka zawodu - technik obsługi turystycznej.
2. Charakterystyka branży.
3. Organizacja stażu.
 - A. Plan stażu.
 - B. Wymiar stażu.
 - C. Okres realizacji stażu.
 - D. Regulamin stażu.
4. Dokumentacja stażu.

II. Przebieg stażu

Moduł I – Biuro organizatora turystyki.

Moduł II – Ośrodek informacji turystycznej.

Moduł III – Lokalna Organizacja Turystyczna.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik obsługi turystycznej

Wprowadzenie

Założenia obecnego systemu szkolnictwa zawodowego oparte są o trzy fundamentalne filary, którymi są: potrzeby polskiej gospodarki i rynku pracy, powiązane z nimi strategie rozwoju kraju i regionów oraz nasze zobowiązania wobec Unii Europejskiej. Odnoszą się one do odnowionej Strategii Lizbońskiej oraz powiązanych z nią inicjatyw i dokumentów: strategii uczenia się przez całe życie, Europejskich Krajowych Ram Kwalifikacji, europejskiego systemu transferu osiągnięć w kształceniu zawodowym, europejskich ram odniesienia na rzecz zapewnienia jakości w kształceniu i szkoleniu zawodowym, suplementu EUROPASS oraz walidacji pozaformalnego i nieformalnego uczenia się.

Bezpośrednimi przestankami doskonalenia zawodowego nauczycieli w Polsce są dynamika zmian rynku, wyraźny wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu i umiejętności pracowników, modernizacja zarządzania, wdrażanie nowych modeli, technik i technologii oraz zmiany w organizacji pracy wynikające z tychże zmian. Pośrednie przestanki doskonalenia zawodowego związane są z nowymi zasadami postindustrialnej organizacji życia społecznego i gospodarczego w Europie i świecie, zmianami w zakresie geografii gospodarczej, dominacją świata przepływów w kontekście telekomunikacji, masowej komputeryzacji oraz komercjalizacji informacji charakterystycznej dla świadczenia nowego typu usług, wytwarzania produktów i wreszcie samej konsumpcji.

W tym kontekście, ważniejsza niż poprzednio staje się idea kształcenia przez całe życie (life long learning – LLL), zgodnie z którą pracownicy powinni uczestniczyć w różnych formach doskonalenia zawodowego. Dotychczasowemu doskonaleniu umiejętności nauczycieli w stosunku do aktualnych potrzeb rynku pracy, powinna towarzyszyć świadoma refleksja i włączenie w proces dydaktyczny tych zmian, które przygotowują absolwentów do życia w nieustannie zmieniającej się rzeczywistości. Nabyte przez nauczycieli nowe umiejętności obejmują opracowywanie atrakcyjnych programów imprez turystycznych; organizowanie imprez turystycznych odpowiadających zmieniającym się kryteriom akceptacji i oczekiwaniom klientów; przygotowywanie konkurencyjnych ofert turystycznych; efektywnej obsługi klienta; skuteczne promowanie usług przedsiębiorstwa turystycznego; stosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych przydatnych bieżącemu funkcjonowaniu i rozwojowi podmiotu, współdziałania na rynku z podmiotami krajowymi i zagranicznymi. Podczas stażu nauczyciele przedmiotów zawodowych będą kształcić kompetencje ekonomiczne, prawne, w zakresie obsługi ruchu turystycznego i organizacji turystyki. Przeprowadzone przez nauczycieli obserwacje ze staży wpłyną na atrakcyjność i jakość kształcenia a konstruowane zadania praktyczne wpłyną na doskonalenie cenionych przez pracodawców umiejętności uczniów.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik obsługi turystycznej

I. Założenia programowo-organizacyjne stażu

1. Charakterystyka zawodu - technik obsługi turystycznej

Jest to zawód atrakcyjny i poszukiwany na rynku pracy. Kształcenie w zawodzie technik obsługi turystycznej możliwe jest w czteroletnim technikum lub szkole policealnej. Technik obsługi organizuje działalność biura podróży; stosuje narzędzia marketingu turystycznego; współpracuje z przewodnikami turystycznymi i pilotami wycieczek oraz kierowcami autokarów turystycznych; wybiera najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego; ustala, koordynuje i nadzoruje realizację obsługi turystycznej, w celu uzyskania maksymalnych efektów finansowych i społecznych firmy, bada popyt oraz kreuje podaż usług turystycznych dla klientów krajowych i zagranicznych, współpracując z innymi uczestnikami rynku. Planuje trasy podróży i dokonuje rezerwacji w hotelach dla klientów; organizuje lub sprzedaje pełne grupowe wyjazdy służbowe lub urlopowe. W trakcie wykonywania czynności, technik obsługi ruchu turystycznego, korzysta z narzędzi biurowych i oprogramowania wspomagającego pracę. Komunikuje się w języku obcym (rozumienie ze słuchu, wypowiedź ustna, rozumienie tekstu pisanego, wypowiedź pisemna) w zakresie niezbędnym do wykonywania zadań zawodowych.

Predyspozycje zawodowe obejmują: ekspresję werbalną; dobrą podzielność uwagi; pamięć wzrokową i spostrzegawczość; umiejętność podejmowania inicjatyw i operatywność; łatwość wypowiedzania się i komunikatywność; szybki refleks; życzliwy stosunek do otoczenia; dyskrecję; wysoką kulturę osobistą i dobrą prezencję; odporność emocjonalną; wysokie poczucie odpowiedzialności; zainteresowania zawodowe krajoznawcze, kulturoznawcze, administracyjne; umiejętności organizacyjne, negocjacyjne, pracy zespołowej; uzdolnienia językowe.

Zakres umiejętności i treści kształcenia zawarty jest w trzech blokach programowych: ekonomiczno-prawnym; obsługi ruchu turystycznego; organizacji turystyki.

Wachlarz zadań zawodowych do których przygotowany jest absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik obsługi turystycznej obejmuje: opracowywanie programów imprez turystycznych; organizowanie imprez turystycznych; przyjmowanie zleceń i realizowania zamawianych usług turystycznych; zamawianie i rozliczanie usług turystycznych; kalkulowanie kosztów zamawianych świadczeń; przygotowywanie ofert turystycznych; obsługę klienta biura podróży; promocję usług firmy turystycznej.

Technik obsługi turystycznej jest zawodem szerokokoprowalnym. Umożliwia on uzyskanie specjalizacji pod koniec okresu kształcenia, przy uwzględnieniu rejestrowanej dynamiki i trendów w branży turystycznej oraz aktualnych potrzeb rynku pracy. Specjalizacja dotyczy: informacji turystycznej; organizacji i obsługi kongresów i konferencji; animacji kultury.

Kwalifikacje zawodowe pozwalają absolwentowi na założenie własnej działalności gospodarczej, bądź uzyskanie pracy w firmach zajmujących się organizacją i obsługą turystyki; ośrodkach informacji turystycznej; hotelach, agroturystyce, izbach turystyki, instytucjach zajmujących się organizacją i promocją turystyki; klubach, branżowych organizacjach, fundacjach i stowarzyszeniach innych



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik obsługi turystycznej

organizacjach zajmujących się wspieraniem i rozwojem turystyki zarówno w Polsce, jak i na terenie całej Unii Europejskiej.

Celem realizacji staży jest doskonalenie umiejętności praktycznych nauczycieli przedmiotów zawodowych w rzeczywistych warunkach pracy. Staż dla nauczycieli powinien być organizowany w biurach podróży, ośrodkach informacji turystycznej, fundacjach, stowarzyszeniach i organizacjach turystycznych, w których możliwe jest kształtowanie nowych umiejętności. Przy wyborze podmiotu należy brać pod uwagę organizację pracy, renomę, wyposażenie oraz jakość i zakres świadczonych usług.

2. Charakterystyka branży

Na podstawie danych The World Tourism Organization (UNWTO) szacuje, że liczba przyjazdów turystycznych w 2010 roku, nieznacznie wzrosła. Wzrost nastąpił we wszystkich regionach świata; tzw. rozwijające się gospodarki ze wzrostem 8% wyprzedziły (6%) rozwinięte. Liczba międzynarodowych przyjazdów turystycznych w 2009 roku spadła o 4,3% do 880 milionów na całym świecie. Wyniki krajów Europy Środkowej i Wschodniej były gorsze (spadek o 10%) niż krajów Europy północnej, południowej i basenu Morza Śródziemnego.

Wstępne dane UNWTO dla pierwszych miesięcy 2010 roku wskazują, że po wyjątkowo trudnym roku międzynarodowy popyt turystyczny zaczyna wzrastać. Obserwuje się nasilenie tendencji zwykłej rozpoczętej w ostatnim kwartale 2009 roku, kiedy liczba międzynarodowych przyjazdów turystycznych wzrosła o 2%, pierwszy raz po 14 miesiącach spadków. Powoli mija kryzys w europejskim hotelarstwie.

Wskaźnik dochodów z pokoju (revPAR) wzrósł o 3,6%, do 85 dolarów USA. Wzrost wyrażony w euro jest większy: o 10%, do poziomu 64 euro. Przeciętne stawki za pokój wzrosły o 4,3%, do 99 euro, a wykorzystanie pokoi wzrosło o 3,4 punkty procentowych – do 64,8%. Zrzeszenie Międzynarodowego Transportu Lotniczego (IATA) informuje o 9% wzroście ruchu pasażerskiego na międzynarodowych liniach regularnych. Dominujące regiony: północnoamerykański i europejski wykazują wzrost nieco poniżej przeciętnego (6 i 7%).

W 2009 roku granice Polski przekroczyło około 53,8 mln cudzoziemców (o 10% mniej niż w 2008 r.). Był to kolejny rok zmniejszenia liczby przyjazdów ogółem, w tym przyjazdów turystów, których według oszacowań Instytutu Turystyki, w 2009 roku było około 11,9 mln, czyli o 8% mniej niż w 2008 r. Pod jednym względem rok 2009 różnił się od 2008 roku: wyniki w poszczególnych kwartałach wykazują tendencję odwrotną niż rok wcześniej. Podobnie jak w świecie i Europie, sytuacja poprawiała się po miesiącach spadków. Wyniki za 2010 dla kraju przedstawiają się następująco: 58,3 mln przyjazdów cudzoziemców do Polski, tj. (o 8,4% więcej niż 2009 r.), w tym 12,5 mln turystów (o 4,9% więcej). Łączne przychody wyniosły 10,4 mld USD (wzrost o 9,3%, licząc w USD), z czego 5,23 mln USD przypada na wpływy od turystów. W 2010 roku przeciętne wydatki turystów poniesione na terenie Polski wyniosły około 390 USD na osobę i blisko 75 USD dziennie (średnie ważone). Najniższe wydatki turystów zarejestrowano wśród turystów węgierskich, około 161 USD (najwyższe zaś wydatki ponieśli turyści zamorscy do 932 USD).



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik obsługi turystycznej

W Polsce wzrosła liczba biur podróży posiadających zezwolenie na prowadzenie działalności. W 2010 roku było ich 3074, w stosunku do 2956 w roku 2009.

Jak podaje GUS, w 2010 roku z obiektów zakwaterowania zbiorowego skorzystało 4103,9 tys. turystów zagranicznych, t.j. o 6,3% więcej niż w 2009 roku oraz o 1,4% niż w 2008 roku. Polski Urząd Lotnictwa Cywilnego podaje, że w 2010 roku ruch pasażerski na polskich lotniskach wzrósł o 8,1% w porównaniu z 2009 r., ale spadł o 0,9% w porównaniu z 2008 r. Z większych lotnisk największy wzrost zanotowały porty lotnicze we Wrocławiu (o 21%) i Gdańsku (17%). Ruch na Okęciu wzrósł o 5%, a w Krakowie (Balice) o 7%.

W roku 2010 Małopolskę odwiedziło 11,4 mln osób (8,7 mln to turyści, czyli ci odwiedzający, którzy zatrzymali się na co najmniej jeden nocleg). Spośród gości z zagranicy region najchętniej odwiedzali w ubiegłym roku Brytyjczycy (24,8%), Niemcy (11,5%), Słowacy (7,6%), Włosi (6,6%), Irlandczycy (5,4%). Turyści krajowi przyjeżdżają głównie z województw: śląskiego oraz mazowieckiego. Szacowane wpływy z turystyki w 2010 r. to 9,3 mld zł. Polscy turyści wybierają najczęściej przyjazdy do Małopolski z 1-3 noclegami (np. pobyty weekendowe) – 39,3%, na tydzień (16,1%), powyżej 10 dni (10,2%). Turyści zagraniczni najczęściej deklarowali pobyt z 3 noclegami (17,4%), 5 noclegami (15,8%) lub 4 noclegami (13,3%). Zasoby bazy noclegowej w Małopolsce w 2009 roku: to 894 obiekty z 14,5 tys. pokoi hotelowych, z liczbą całorocznych miejsc noclegowych 60,4 tys.

Liczba biur podróży posiadających zezwolenie na prowadzenie działalności w latach 2009 i 2010, utrzymuje się w Małopolsce na tym samym poziomie 380 podmiotów. Podmioty turystyczne w Małopolsce według przedmiotu działalności w 2009 roku kształtowały się następująco: 42 organizatorów turystyki; 332 organizatorów i pośredników; 6 pośredników. Według Departamentu Turystyki Ministerstwa Gospodarki, w roku 2010, udział 380 małopolskich podmiotów posiadających zezwolenie na prowadzenie działalności w ogólnej liczbie 3074 w skali kraju, wynosił 12,4% (trzecia pozycja w kraju po regionie mazowieckim 20% i śląskim 13,9%).

Rozwój strategicznych, markowych produktów turystycznych staje się znakiem rozpoznawczym regionu. Markowe produkty, które zdobyły najwyższe laury w ostatnich latach to m.in.:

- Szlak Architektury Drewnianej - „Turystyczny Produkt Roku 2009”
- Małopolska Wieś Pachnąca Ziołami - „Turystyczny Produkt Roku 2010”

Rozpoznawalna oferta regionu obejmuje różnorodne formy turystyki, do których należą: turystyka kulturowa i pielgrzymkowa (Szlak Architektury Drewnianej; Ponadregionalny projekt Południowo – Zachodni Szlak Cysterski; Szlak Frontu Wschodniego I Wojny Światowej; Szlak Tradycyjnego Rzemiosła Małopolski; Szlaki papieskie); turystyka rekreacyjna, aktywna i uzdrowskowa; turystyka na terenach wiejskich; turystyka biznesowa.

Oferta turystyczna Małopolski, jest wyjątkowa nie tylko w skali kraju:

- I miejsce w Polsce pod względem ilości obiektów wpisanych na Listę Światowego Dziedzictwa Kulturalnego i Naturalnego UNESCO (8 miejsc na 19 w Polsce,
- I miejsce w Polsce pod względem ilości parków narodowych (6 parków – 23 w Polsce),
- I miejsce w Polsce pod względem przyjazdu liczby turystów zagranicznych (2,3 mln),
- I miejsce w Polsce pod względem liczby obiektów hotelarskich - 436 obiekty,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik obsługi turystycznej

- I miejsce w Polsce pod względem liczby przewodników i pilotów turystycznych – 7011 osób,
- III miejsce w Polsce pod względem liczby organizatorów turystyki i pośredników turystycznych – 383.

Według raportu z badania „TOP promocji polskich miast i regionów” opracowanego przez Best Place - Europejski Instytut Marketingu Miejsc (grudzień 2010), Małopolska i jej stolica najlepiej promują się turystycznie. Nowy projekt - Małopolski System Informacji Turystycznej –integrujący informację turystyczną w województwie w warstwie analogowej oraz warstwie cyfrowej ma być dodatkowo jej wzmocnieniem.

Zarówno dynamika zmian na rynku usług turystycznych, jak i wzrost poziomu oczekiwań turystów oraz świadomość podnoszenia konkurencyjności rodzimej oferty wpływa na potrzeby edukacyjne. Rejestrowana modernizacja zarządzania, wdrażanie nowych modeli, technik i technologii, zmiany w organizacji pracy, wymagają odpowiedzi w zakresie celów i treści kształcenia. Nieuniknione zmiany w zakresie telekomunikacji, masowej komputeryzacji oraz komercjalizacji informacji otwierają drogę do kształtowania kompetencji i umiejętności adekwatnych dla świadczenia nowego typu usług, wytwarzania produktów i wreszcie samej konsumpcji.

3. Organizacja stażu

3.1. Plan stażu

| Moduł | Oddziały/działy/wydziały, w których odbędzie się praktyka | Liczba godzin | Termin |
|------------------|--|------------------|--------|
| Moduł I | Biuro organizatora turystyki | 36 | |
| Moduł II | Ośrodek informacji turystycznej | 20 | |
| Moduł III | Lokalna Organizacja Turystyczna | 24 | |
| razem | | 80 godzin | |

3.2. Wymiar stażu

Staż odbywa się w wymiarze 80 godzin (10 dni po 8 godzin).

3.3. Okres realizacji stażu

Przerwa letnia: luty 2012.

3.4. Regulamin stażu:

Regulamin stażu jest załącznikiem do niniejszego programu.

3.5. Dokumentacja stażu:

Uczestnicy dokumentują przebieg stażu w formie dzienniczka. Zapisy dokonywane w dzienniku będą uwzględniać termin i miejsce odbywania stażu, jego czas, tematy zajęć praktycznych, zakres



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik obsługi turystycznej

wykonywanych prac i spostrzeżenia uczestnika związane z odbywanymi zajęciami. Realizacja stażu w każdej placówce powinna być potwierdzona przez pracownika placówki – opiekuna stażu.

II. Przebieg stażu

Moduł I

Biuro organizatora turystyki.

1. Cel ogólny modułu:

Praktyczne podnoszenie kompetencji i doskonalenie umiejętności zawodowych w biurze organizatora turystyki.

W wyniku procesu kształcenia podczas praktyki uczestnik powinien umieć:

- Określić strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa,
- Zaplanować i zorganizować imprezę turystyczną,
- Zorganizować skuteczny marketing i dostępność sprzedaży imprez turystycznych,
- Przeprowadzić imprezę turystyczną,
- Rozliczyć i udokumentować imprezę turystyczną,
- Korzystać efektywnie z powierzonych narzędzi i technologii informacyjno-komunikacyjnych.

2. Zakres pracy, obserwacji

Informacja w firmie.

Struktura firmy.

Formy organizacji pracy.

Wymiar ekonomiczno-prawny funkcjonowania firmy.

Wymiar obsługi ruchu turystycznego.

Przepisy i regulaminy.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik obsługi turystycznej

| L.p. | Temat zajęć | Zakres pracy, obserwacji | Liczba godzin |
|--------------|--|---|---------------|
| 1. | Planowanie i organizacja imprez turystycznych. | <ul style="list-style-type: none">Planowanie imprez własnych oraz imprez zleconych,Analizowanie ofert towarzystw ubezpieczeniowych,Sporządzanie ofert dla innego biura podróży,Przygotowanie programów,Kalkulacja imprez turystycznych. | 12 |
| 2. | Organizacja sprzedaży i sprzedaż imprez turystycznych. | <ul style="list-style-type: none">Zaplanowanie i organizacja skutecznego marketingu,Planowanie i organizacja łatwo dostępnej sprzedaży imprez,Korzystanie z systemów rezerwacji usług,Wypełnianie polis ubezpieczeniowych,Obsługa klientów,Doradztwo dla klienta,Przyjmowanie należności od klientów. | 8 |
| 3. | Prowadzenie imprez turystycznych. | <ul style="list-style-type: none">Nadzorowanie imprez turystycznych,Praktyczne prowadzenie imprez turystycznych. | 8 |
| 4. | Rozliczanie imprez turystycznych. | <ul style="list-style-type: none">Rozliczanie usług turystycznych,Dokumentowanie imprez turystycznych. | 8 |
| razem | | | 36 |

Moduł II

Ośrodek informacji turystycznej.

1.Cel ogólny modułu:

Praktyczne podnoszenie kompetencji i doskonalenie umiejętności zawodowych w ośrodku informacji turystycznej.

W wyniku procesu kształcenia podczas praktyki uczestnik powinien umieć:

- Określić strukturę organizacyjną ośrodka informacji turystycznej.
- Przygotować wydanie materiałów ośrodka.
- Zorganizować dystrybucję z materiałów.
- Gromadzić i przetwarzać informacje o sektorze turystycznym.
- Organizować udział w targach, giełdach branżowych - turystycznych, krajowych i zagranicznych.
- Prowadzić promocje i działalność impresaryjną.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik obsługi turystycznej

- Współpracować z mediami.
- Obsługiwać klientów.
- Efektywnie korzystać efektywnie z powierzonych narzędzi i technologii informacyjno-komunikacyjnych.

1. Zakres pracy, obserwacji

Informacja w firmie.

Struktura firmy.

Formy organizacji pracy.

Działania ośrodka informacji turystycznej.

Przygotowania, publikacja i dystrybucja materiałów.

Działalność impresaryjna.

Praca z klientem indywidualnym i grupowym ośrodka informacji turystycznej.

Przepisy i regulaminy.

| L.p. | Temat zajęć | Zakres pracy, obserwacji | Liczba godzin |
|------|---|---|---------------|
| 1. | Działania ośrodka informacji turystycznej. | <ul style="list-style-type: none">• prowadzenie ośrodka informacji turystycznej,• wykorzystanie nośników informacji,• gromadzenie i przetwarzanie informacji o sektorze turystycznym,• udział w targach, giełdach branżowych - turystycznych, krajowych i zagranicznych, w imprezach umożliwiających poszerzenie działań promocyjnych gminy i regionu w różnych dziedzinach oraz inicjowanie i organizacja takich imprez,• prowadzenie kompleksowej działalności w dziedzinie promocji miasta, której celem jest kreowanie korzystnego wizerunku gminy. | 8 |
| | Przygotowania, publikacja i dystrybucja materiałów. | <ul style="list-style-type: none">• przygotowanie wydania materiałów własnych zawierających informacje turystyczne,• produkcja materiałów własnych i na zlecenie podmiotów promujących miasto i region,• dystrybucja bezpłatnych oraz sprzedaż materiałów własnych i obcych zawierających informacje turystyczne. | 4 |
| | Współpraca z mediami i działalność impresaryjna. | <ul style="list-style-type: none">• współpraca z mediami,• prowadzenie działalności impresaryjnej w dziedzinie kultury, rozrywki i sportu. | 4 |



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik obsługi turystycznej

| | | | |
|--------------|--|--|-----------|
| 2. | Praca z klientem indywidualnym i grupowym. | <ul style="list-style-type: none">• obsługa klientów indywidualnych i zbiorowych ośrodka informacji turystycznej,• informacja nt. atrakcji turystycznych i kulturalnych obszaru,• informacja nt. połączeń i dostępnego transportu,• informacja nt. bazy noclegowej,• sprzedaż biletów i kart wstępu na imprezy organizowane przez inne podmioty,• prowadzenie sprzedaży wydawnictw turystycznych,• geograficznych i kartograficznych,• prowadzenie sprzedaży ubezpieczeń turystycznych. | 8 |
| razem | | | 24 |

Moduł III

Lokalna Organizacja Turystyczna (LOT).

1. Cel ogólny modułu:

Praktyczne podnoszenie kompetencji i doskonalenie umiejętności zawodowych w Lokalnej Organizacji Turystycznej.

W wyniku procesu kształcenia podczas praktyki uczestnik powinien umieć:

- Określić strukturę organizacyjną LOT,
- Przygotować wydanie materiałów, targów LOT,
- Przygotować „study tours”,
- Przygotować proces doskonalenia kadr,
- Przygotować lokalny systemu informacji turystycznej,
- Gromadzić i przetwarzać informacje o sektorze turystycznym,
- Prowadzić badania i analizy marketingowe dla potrzeb gospodarki turystycznej,
- Efektywnie korzystać z powierzonych narzędzi i technologii informacyjno-komunikacyjnych.

2. Zakres pracy, obserwacji.

Informacja w firmie.

Struktura firmy.

Formy organizacji pracy.

Funkcjonowanie biura Lokalnej Organizacji Turystycznej.

Przygotowanie wydania materiałów Lokalnej Organizacji Turystycznej.

Działania statutowe Lokalnej Organizacji Turystycznej.

Aktywność zewnętrzna Lokalnej Organizacji Turystycznej.

Przepisy i regulaminy.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik obsługi turystycznej

| L.p. | Temat zajęć | Zakres pracy, obserwacji | Liczba godzin |
|------|-----------------------------------|---|---------------|
| 1. | Funkcjonowanie biura LOT. | <ul style="list-style-type: none"> • prowadzenie Lokalnej (Regionalnej) Organizacji Turystycznej. | 2 |
| 2. | Przygotowanie wydania materiałów. | <ul style="list-style-type: none"> • wsparcie przygotowania katalogów, informatorów i innych publikacji poligraficznych oraz przygotowywanie prezentacji multimedialnych, filmów i portali internetowych informacyjno-promocyjnych. | 4 |
| 3. | Działania statutowe LOT. | <ul style="list-style-type: none"> • wsparcie przygotowania katalogów, informatorów i innych publikacji poligraficznych oraz przygotowywanie prezentacji multimedialnych, filmów i portali internetowych informacyjno-promocyjnych, • wsparcie przygotowania targów, imprez promocyjnych, • wsparcie przygotowania organizacji „study-tours” dla dziennikarzy i touroperatorów, • doskonalenie kadr w zakresie planowania i realizacji wspólnych przedsięwzięć turystycznych regionu, w tym szkolenia podmiotów działających w sferze turystycznej, • udział w opracowywaniu planów rozwoju turystyki i modernizacji infrastruktury turystycznej, • udział w realizacji inwestycji infrastrukturalnych, • przygotowanie porozumień dotyczących współpracy przy realizacji celów statutowych, • wsparcie przygotowania lokalnego systemu informacji turystycznej, prowadzenie centrów i punktów „it” oraz tworzenie i aktualizacja banku danych o powiatach, gminach i podmiotach gospodarczych, produktach i obiektach turystycznych, • wsparcie przygotowania badań i analiz marketingowych dla potrzeb gospodarki turystycznej, • działania na rzecz integracji środowiska związanego z turystyką, • inicjowanie, opiniowanie i wspomaganie planów rozwoju turystyki oraz wspomaganie ich realizacji, • inicjowanie i współtworzenie produktów turystycznych regionu, • propagowanie i podejmowanie działań zmierzających do ochrony środowiska naturalnego i kulturowego regionu, • wspieranie rozwoju specjalistycznych form rozwoju turystyki (turystyka konferencyjna; turystyka sportowa; turystyka dla osób niepełnosprawnych). | 6 |



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik obsługi turystycznej

| | | | |
|--------------|--------------------------|---|-----------|
| 4. | Aktywność zewnętrzna LOT | <ul style="list-style-type: none">• udział w targach, imprezach promocyjnych,• udział w organizacji „study-tours” dla dziennikarzy i touroperatorów,• doskonalenie kadr w zakresie planowania i realizacji wspólnych przedsięwzięć turystycznych regionu, w tym szkolenia podmiotów działających w sferze turystycznej,• realizacja badań i analiz marketingowych dla potrzeb gospodarki turystycznej,• inne wyjazdy ukierunkowane na realizację działań Lokalnej (Regionalnej) Organizacji Turystycznej. | 8 |
| razem | | | 20 |



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego