PROGRAM PRAKTYK ZAWODOWYCH

TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI

SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104

Branża HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT)

Poziom IVPolskiej Ramy Kwalifikacji określony dla zawodu jako kwalifikacji pełnej

Kwalifikacje wyodrębnione w zawodzie:

HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych

Poziom 4 Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla kwalifikacji

HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych

Poziom 4Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla kwalifikacji

Kwalifikacje HGT.07. i HGT.08. można zdobyć, zdając egzamin zawodowy prowadzony przez OKE w trakcie kształcenia:

- w 5-letnim technikum,

- na kwalifikacyjnych kursach zawodowych.

**Propozycje miejsc realizacji praktyk zawodowych dla nauczanych kwalifikacji:**

**Kwalifikacja HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych**

**Miejsce realizacji praktyk zawodowych:**

biura turystyczne (organizator turystyki/agent turystyczny), biura organizatorów kongresów i konferencji, inne podmioty świadczące usługi turystyczne oraz inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół kształcących w zawodzie.

**Kwalifikacja HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych**

**Miejsce realizacji praktyk zawodowych:**

biura podróży (organizator turystyki, agent turystyczny), placówki świadczenia informacji turystycznej, obiekty hotelarskie, urzędy administracji państwowej (stanowiska związane z organizacją i promocją turystyki), miejsca sprzedaży biletów komunikacyjnych (obsługa podróżnicza), placówki muzealne, inne podmioty świadczące usługi turystyczne oraz inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół kształcących w zawodzie.

Szkolenie u pracodawcy, czyli w realnych warunkach pracy, powinno się odbywać w dwóch cyklach:

* w klasie II przed egzaminem zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.07,
* w klasie III i IV przed egzaminem zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.08.

**CELE KIERUNKOWE ZAWODU**

1. Nabycie umiejętności planowania imprez i usług turystycznych;
2. Nabycie umiejętności przeprowadzania kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych;
3. Nabycie umiejętności zamawiania imprez i usług turystycznych;
4. Nabycie umiejętności prowadzenia informacji turystycznej;
5. Nabycie umiejętności sprzedaży imprez i usług turystycznych;
6. Nabycie umiejętności realizacji imprez i usług turystycznych;
7. Nabycie umiejętności obsługi klientów korzystających z usług turystycznych;
8. Nabycie umiejętności rozliczania imprez i usług turystycznych;
9. Nabycie umiejętności posługiwania się językiem obcym zawodowym w zakresie wykonywania zadań zawodowych.

Efekty kształcenia, jakie powinien osiągnąć uczeń w wyniku realizacji programu praktyki zawodowej.

Uczeń powinien:

• przestrzegać zasad bhp i ppoż

• organizować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii

• określać zasady funkcjonowania przedsiębiorstwa i omówić jego strukturę organizacyjną,

• określić obowiązki i prawa pracowników,

• przestrzegać zasad kultury i etyki, w tym etyki zawodu

• przestrzegać tajemnicy zawodowej

• potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania

• potrafi współpracować w zespole

• potrafi stosować przepisy prawa dotyczące turystyki;

• potrafi stosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań;

• programować i kalkulować imprezy krajowe i zagraniczne, w tym konferencje, kongresy, targi i giełdy turystyczne;

• zamawiać i rozliczać imprezy krajowe i zagraniczne zgodnie z obowiązującymi przepisami, • fachowo i kompleksowo obsłużyć klienta,

• posłużyć się rozkładami jazdy PKP, PKS, LOT i innych przewoźników,

• określić zasady posługiwania się systemami rezerwacyjnymi zarówno w płaszczyźnie B2B, jak i B2C • określić zasady marketingu, reklamy, promocji i sprzedaży usług turystycznych,

 • posłużyć się regulaminami, instrukcjami i zarządzeniami obowiązującymi w biurach turystycznych,

• posłużyć się biegle językiem obcym w zakresie słownictwa zawodowego,

MATERIAŁ NAUCZANIA

KLASA II

1. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych w biurze podróży

• zapoznanie się ze strukturą organizacyjną biura podróży,

• zapoznanie się z prawnymi podstawami działalności biura podróży,

• zapoznanie się z zakresem świadczonych usług i organizacją pracy biura podróży,

• zapoznanie się z zakresami czynności i kompetencji pracowników na określonych stanowiskach

• poznanie strategii rynkowej firmy,

• zakładanie TECZKI IMPREZY

 konstruowanie umów z kontrahentami,

• zamawianie świadczeń w obiekcie noclegowym

• zamawianie innych świadczeń ( usługi transportowej, pilotażowej, przewodnictwa turystycznego, biletów wstepu, itp.)

 • tworzenie produktu turystycznego w postaci pakietu ( tworzenie imprez turystycznych różnego typu )

• programowanie imprez krajoznawczych i wypoczynkowych dla różnych segmentów rynku ( młodzieży, seniorów, rodzin, osób niepełnosprawnych, itp.)

• programowanie kongresów i zjazdów, konferencji, szkoleń, targów, incentive – z zakresu MICE

• programowanie imprez z zakresu turystyki kwalifikowanej ( w tym ekstremalnej )

• programowanie imprez turystycznych wg współczesnych trendów w turystyce międzynarodowej ( tanatotusystyka, fanoturystyka, turystyka edukacyjna, crusing )

• organizacja transportu w turystyce – obliczanie czasu przejazdu autokaru w czasie realizacji imprezy turystycznej • poznanie zasad kalkulacji kosztów imprezy turystycznej

• kalkulowanie kosztów poszczególnych świadczeń dla grupy i klienta indywidualnego

• zapoznanie z prawami i obowiązkami pilota i przewoźnika w czasie realizacji imprezy,

• ubezpieczenia w turystyce - rodzaje • informacja turystyczna, zapoznanie się z systemami komputerowymi typu „Infotur”,

• konkurencja w turystyce- poznanie zasad współistnienia gospodarczego w branży przy zachowaniu zasad etyki biznesu

• badania rynku turystycznego, metody zdobywania informacji o rynku,promowanie własnych produktów biura podrózy

• pomoc przy zwieraniu umowy z zagranicznym biurem podróży –ZBP

 • sporządzanie ofert dla ZBP - programowanie, cenniki usług, kalkulacja,

• dokumentacja zagranicznej imprezy turystycznej - sporządzanie teczki imprezy,

• realizacja programu zagranicznej imprezy turystyczne przez pilota i przewodnika,

• rozliczanie imprezy zagranicznej - sporządzenie faktury dewizowej dla ZBP,

 formy płatności zagranicznych - realizacja kart kredytowych, czeków i voucherów,

• pomoc przy zawieraniu umów z kontrahentami zagranicznymi,

• sporządzanie programów zagranicznych imprez turystycznych wyjazdowych i ich kalkulacja,

• sporządzanie katalogów dotyczących turystyki zagranicznej,

• korzystanie z informacji podróżniczej,

 • dokumentacja w zagranicznej turystyce wyjazdowej - dokumenty graniczne, finansowe, eksploatacyjne, komunikacyjne, reklamowe itp.,

• zaznajomienie się z przepisami celnymi, dewizowymi, wizowymi i paszportowymi,

• ubezpieczenia NNW, KL, ubezpieczenia bagażu, ASSISTANCE

• 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,

• zapoznanie się z systemami rezerwacyjnymi: GETS, GALILEO, Star, Amadeusz i innymi,

• plany miast, mapy • atrakcje turystyczne

• posługiwanie się językiem obcym zawodowym

MATERIAŁ NAUCZANIA

KLASA III

2. Sprzedaż i rozliczanie imprez i usług turystycznych w biurze podróży

• poznanie strategii rynkowej firmy, • kształtowanie strategii aktywizacji i sprzedaży usług turystycznych, • reklama i public relations jako instrumenty aktywizacji sprzedaży oddziaływujące bezpośrednio na klienta, • sprzedaż i promocja jako instrumenty oddziaływujące bezpośrednio na produkt, • konstruowanie umów z kontrahentami,

• tworzenie produktu turystycznego, • umiejętność segmentowania rynku,

• programowanie imprez własnych, wczasów, imprez specjalistycznych,

• zakładanie i prowadzenie teczki imprezy, • realizacja kart kredytowych i voucherów,

• akwizycja i sprzedaż usług turystycznych • akwizycja i sprzedaż turystyki zagranicznej,

• ubezpieczenia w turystyce • sprzedaż usług turystycznych przez systemy rezerwacyjne,

• konkurencja w turystyce. • pomoc przy zwieraniu umowy z zagranicznym biurem podróży (ZBP), • sporządzanie ofert dla ZBP - programowanie, cenniki usług, kalkulacja,

• dokumentacja zagranicznej imprezy turystycznej - sporządzanie teczki imprezy,

• realizacja programu zagranicznej imprezy turystyczne przez pilota i przewodnika,

• zasady rozliczeń z ZBP, • rozliczanie imprezy zagranicznej - sporządzenie faktury dewizowej dla ZBP, • formy płatności zagranicznych - realizacja kart kredytowych, czeków i voucherów, • samodzielna praca w charakterze referenta turystycznego pod nadzorem pracownika biura, wystawianie faktur VAT i faktur dla ZBP.

• dokumentacja w zagranicznej turystyce wyjazdowej - dokumenty graniczne, finansowe, eksploatacyjne, komunikacyjne, reklamowe itp.,

• zaznajomienie się z przepisami celnymi, dewizowymi, wizowymi i paszportowymi,

• ubezpieczenia NW i ubezpieczenia bagażu,

• ubezpieczenia komunikacyjne OC i AC (zielona karta),

• posługiwanie się językiem obcym zawodowym 3. Informacja turystyczna • ubezpieczenia w turystyce

• informacja turystyczna, zapoznanie się z systemami komputerowymi typu „Infotur”,

• korzystanie z informacji podróżniczej, • konkurencja w turystyce.

• zaznajomienie się z przepisami dotyczącymi „rent a car”,

• posługiwanie się rozkładami jazdy PKP, PKS, lotniczymi i promowymi, • zapoznanie się z zasadami sprzedaży biletów komunikacyjnych: kolejowych i autobusowych, krajowych i zagranicznych, lotniczych i promowych,

• zaznajomienie się z obowiązującymi zniżkami np. bilety Wasteels, • oferty bazy noclegowej • plany miast, mapy , inne źródła informacji

• atrakcje turystyczne • posługiwanie się językiem obcym zawodowym • tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej;

• udziela informacji turystycznej; • określa walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjną Polski oraz wybranych regionów świata; • korzysta ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej; • współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego;

• opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych.

Przebieg praktyki zawodowej

Na początku realizacji praktyki zawodowej uczniowie powinni być zapoznani z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisami ochrony przeciwpożarowej oraz winni być uświadomieni o skutkach nie przestrzegania przepisów. Powinni być zapoznani z regulaminem, regulaminem pracy oraz otrzymać instruktaż stanowiskowy. Podczas odbywania praktyki przez okres 4 tygodni uczniowie powinni nabywać i doskonalić wiedzę oraz umiejętności praktyczne, które są niezbędne w zawodzie technik obsługi turystycznej. Proces ten można zacząć od umożliwienia uczniom obserwacji czynności zawodowych podejmowanych przez pracowników – we wszystkich jego pionach. Następnie można powierzyć praktykantom wykonywanie zadań zawodowych pod kierunkiem instruktora i przy jego instruktażu. Kolejnym etapem procesu kształcenia praktycznego ucznia może być samodzielne realizowanie przez niego powierzonych prac i czynności. Uczeń ma obowiązek prowadzenia dziennika praktyki, w którym powinien rejestrować wszystkie wykonywane czynności z wyszczególnieniem terminu realizacji, zakresu wykonywanych prac oraz stanowiska pracy, na którym realizuje praktykę. Zapisy w dzienniczku powinny być potwierdzone przez opiekuna praktyk w zakładzie. Zalecane metody pracy, środki dydaktyczne oraz formy organizacyjne: • Praca w zespole pracowniczym • Praca pod kierunkiem instruktora/pracownika zakładu hotelarskiego • Praca samodzielna ucznia Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia: Sprawdzanie umiejętności uczniów powinno odbywać się przez cały okres realizacji praktyki zawodowej na podstawie obserwacji ich pracy, sposobu wykonywania poleceń i zadań zawodowych oraz na ich kulturze obsługi gości, organizowaniu stanowiska pracy, przestrzeganiu zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, jakości i kreatywności wykonywanej pracy, umiejętności posługiwania się programami komputerowymi.

W procesie oceniania należy zwracać uwagę na: • przestrzeganie dyscypliny pracy • przestrzeganie przepisów bhp i ppoż. • kulturę osobistą i zawodową podczas obsługi klienta • kulturę wobec przełożonych i współpracowników, komunikatywność w relacjach interpersonalnych • czystość, wygląd zewnętrzny, strój dostosowany do charakteru pracy i okoliczności • samodzielność podczas wykonywania zadań • zaangażowanie w realizację zadań • jakość, solidność i rzetelność wykonywanej pracy • organizację stanowiska pracy oraz organizacja pracy własnej • inicjatywa i chęć zdobywania nowej wiedzy i umiejętności praktycznych