

TG.14.	Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych	422103	Technik obsługi turystycznej	OMZ PKZ(TG.g)
TG.15.	Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych	422103	Technik obsługi turystycznej	OMZ PKZ(TG.g)

TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ

422103

1. CELE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik obsługi turystycznej powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

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

2. EFEKTY KSZTAŁCENIA

Do wykonywania wyżej wymienionych zadań zawodowych jest niezbędne osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia, na które składają się:

- 1) efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów;

(BHP). Bezpieczeństwo i higiena pracy

Uczeń:

- 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;
- 2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;
- 3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
- 4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;
- 5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;
- 6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;
- 7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;
- 9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.

(PDG). Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej

Uczeń:

- 1) stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej;
- 2) stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego;
- 3) stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;



- 4) rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi;
- 5) analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;
- 6) inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży;
- 7) przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;
- 8) prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;
- 9) obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej;
- 10) planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;
- 11) planuje działania związane z wprowadzaniem innowacyjnych rozwiązań;
- 12) stosuje zasady normalizacji;
- 13) optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej.

(JOZ). Język obcy ukierunkowany zawodowo

Uczeń:

- 1) posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiającą realizację zadań zawodowych;
- 2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka;
- 3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;
- 4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy;
- 5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji.

(KPS). Kompetencje personalne i społeczne

Uczeń:

- 1) przestrzega zasad kultury i etyki;
- 2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;
- 3) potrafi planować działania i zarządzać czasem;
- 4) przewiduje skutki podejmowanych działań;
- 5) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania;
- 6) jest otwarty na zmiany;
- 7) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem;
- 8) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe;
- 9) przestrzega tajemnicy zawodowej;
- 10) negocjuje warunki porozumień;
- 11) jest komunikatywny;
- 12) stosuje metody i techniki rozwiązywania problemów;
- 13) współpracuje w zespole.

(OMZ). Organizacja pracy małych zespołów (wyłącznie dla zawodów nauczanych na poziomie technika)

Uczeń:

- 1) planuje i organizuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;
- 2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;
- 3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;

- 4) monitoruje i ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań;
- 5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;
- 6) stosuje metody motywacji do pracy;
- 7) komunikuje się ze współpracownikami.

2) efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów PKZ(TG.g);

PKZ(TG.g) Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej

Uczeń:

- 1) charakteryzuje rodzaje turystyki;
- 2) rozróżnia podmioty gospodarcze świadczące usługi na rynku turystycznym;
- 3) charakteryzuje zadania organizatorów turystyki, pośredników turystycznych i agentów turystycznych;
- 4) stosuje przepisy prawa dotyczące turystyki;
- 5) rozróżnia produkty turystyczne;
- 6) rozróżnia rodzaje usług turystycznych;
- 7) charakteryzuje rynek usług turystycznych;
- 8) charakteryzuje oraz monitoruje krajowy i zagraniczny ruch turystyczny;
- 9) przestrzega zasad marketingu dotyczących turystyki;
- 10) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań.

3) efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie technik obsługi turystycznej: **TG.14. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych;**
TG.15. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych.

TG.14. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych

1. Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych

Uczeń:

- 1) wykorzystuje wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski i świata;
- 2) korzysta z map geograficznych i innych źródeł informacji;
- 3) dobiera usługi turystyczne do potrzeb klientów;
- 4) opracowuje programy imprez turystycznych;
- 5) sporządza programy konferencji, kongresów, targów i giełd turystycznych;
- 6) kalkuluje koszty usług turystycznych;
- 7) oblicza koszty imprez turystycznych dla grup oraz koszty jednostkowe;
- 8) ustala ceny imprez i usług turystycznych;
- 9) sporządza dokumentację dotyczącą kalkulacji imprez i usług turystycznych.

2. Rezerwacja imprez i usług turystycznych

Uczeń:

- 1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych;
- 2) dobiera najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego;
- 3) zamawia usługi turystyczne;
- 4) prowadzi rezerwację imprez i usług turystycznych;
- 5) dokonuje rezerwacji usług on-line;

- 6) korzysta ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego;
- 7) opracowuje dokumentację związaną z zamawianiem usług turystycznych.

3. Realizacja imprez i usług turystycznych

Uczeń:

- 1) stosuje metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;
- 2) przestrzega zasad żywienia uczestników ruchu turystycznego;
- 3) planuje i organizuje czas wolny klientów;
- 4) obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów;
- 5) współpracuje z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych;
- 6) obsługuje konferencje, kongresy, targi i giełdy turystyczne;
- 7) przestrzega zasad obsługi klienta;
- 8) sporządza i prowadzi dokumentację dotyczącą imprez i usług turystycznych;
- 9) gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;
- 10) monitoruje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych.

TG.15. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych

1. Prowadzenie informacji turystycznej

Uczeń:

- 1) tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej;
- 2) udziela informacji turystycznej;
- 3) określa walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjną Polski oraz wybranych regionów świata;
- 4) korzysta ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej;
- 5) współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego;
- 6) opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych.

2. Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych

Uczeń:

- 1) stosuje komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych;
- 2) stosuje różne formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego;
- 3) rejestruje sprzedaż usług i imprez turystycznych;
- 4) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży usług i imprez turystycznych;
- 5) sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne;
- 6) sporządza umowy cywilnoprawne dotyczące usług i imprez turystycznych;
- 7) stosuje instrumenty marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych.

3. Rozliczanie imprez i usług turystycznych

Uczeń:

- 1) rozlicza koszty usług turystycznych świadczonych przez usługodawców;
- 2) sporządza rozliczenie wpływów i kosztów imprezy turystycznej;
- 3) przestrzega zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych;
- 4) rozlicza koszty konferencji, targów i giełd turystycznych;
- 5) prowadzi ewidencję księgową imprez i usług turystycznych, przestrzegając zasad rachunkowości;
- 6) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych.

3. WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Szkoła podejmująca kształcenie w zawodzie technik obsługi turystycznej powinna posiadać następujące pomieszczenia dydaktyczne:

- 1) pracownię turystyczno-geograficzną, wyposażoną w: stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, sprzęt biurowy, zestaw przepisów prawa dotyczących działalności turystycznej, przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, w tym wzory umów cywilnoprawnych, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne;
- 2) pracownię obsługi turystycznej, wyposażoną w: stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, w tym stosowane w informacji turystycznej, czytnik kart płatniczych, sprzęt biurowy, przewodniki, informatory turystyczne i materiały promocyjne dotyczące atrakcji turystycznych, obiektów noclegowych, biur podróży oraz innych podmiotów działających w branży turystycznej, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, mapy turystyczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne.

Kształcenie praktyczne może odbywać się w: pracowniach szkolnych, biurach podróży, punktach informacji turystycznej, innych podmiotach świadczących usługi turystyczne oraz innych podmiotach stanowiących potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół kształcących w zawodzie.

Szkoła organizuje praktyki zawodowe w podmiocie zapewniającym rzeczywiste warunki pracy właściwe dla nauczanego zawodu w wymiarze 8 tygodni (320 godzin). Program praktyki zawodowej powinien być dostosowany do specyfiki regionu, w którym znajduje się szkoła kształcąca w zawodzie.

4. MINIMALNA LICZBA GODZIN KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO¹⁾

Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów oraz efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów	370 godz.
TG.14. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych	330 godz.
TG.15. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych	330 godz.

¹⁾ W szkole liczbę godzin kształcenia zawodowego należy dostosować do wymiaru godzin określonego w przepisach w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół, przewidzianego dla kształcenia zawodowego w danym typie szkoły, zachowując minimalną liczbę godzin wskazanych w tabeli odpowiednio dla efektów kształcenia: wspólnych dla wszystkich zawodów i wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia, stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów oraz właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie.