



**Program praktyki zawodowej do roku szkolnego 2014/2015**

Zawód: **technik obsługi turystycznej 422103**

Czas trwania praktyki – 12 tygodni [480 godzin]

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

- organizowania działalności turystycznej;
- organizowania imprez i usług turystycznych;
- obsługiwania klientów korzystających z usług turystycznych;
- rozliczania imprez i usług turystycznych.

**Szczegółowe cele kształcenia:**

W wyniku procesu kształcenia uczeń powinien umieć:

- określić zakres działania przedsiębiorstwa turystycznego,
- scharakteryzować strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa turystycznego,
- określić rodzaj usług świadczonych przez przedsiębiorstwo turystyczne,
- scharakteryzować produkt turystyczny przedsiębiorstwa,
- określić zakres czynności i kompetencji pracowników przedsiębiorstwa turystycznego,
- określić obowiązki i prawa pracowników,
- zastosować przepisy regulaminu pracy obowiązującego w przedsiębiorstwie turystycznym,
- określić zagrożenia spowodowane nieprzestrzeganiem przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej,
- zastosować przepisy Turystycznego kodeksu etycznego,
- zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii,
- zaplanować i zorganizować podstawowe prace związane z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa turystycznego,
- obsłużyć urządzenia i sprzęt biurowy,
- posłużyć się językiem obcym podczas wykonywania zadań zawodowych,
- wykonać czynności związane z obsługą turysty,
- udzielić informacji turystycznych bezpośrednio, przez telefon, Internet,
- przedstawić klientom ofertę biura podróży,
- zastosować program komputerowy do wykonywania zadań zawodowych,
- opracować materiały informacyjne dotyczące usług przedsiębiorstwa turystycznego,
- zaplanować marketingowe działania przedsiębiorstwa turystycznego,
- określić sposoby realizacji usług turystycznych,
- zastosować zasady współpracy z klientami biur podróży – krajowymi i zagranicznymi,
- sporządzić dokumenty związane ze sprzedażą imprezy turystycznej,
- przyjąć i zrealizować zamówienie klienta przedsiębiorstwa turystycznego,
- wykonać czynności związane z organizacją imprezy turystycznej,
- zamówić usługi niezbędne do realizacji imprezy turystycznej,
- opracować programy różnych imprez turystycznych,
- zaplanować konferencję, szkolenie, spotkanie firmowe, zjazd,
- posłużyć się rozkładami komunikacyjnymi różnych przewoźników,
- wystawić bilety komunikacyjne,
- dokonać analizy ofert towarzystw ubezpieczeniowych oraz wypełnić polisy ubezpieczeniowe,
- rozliczyć koszty realizacji imprez turystycznych,
- określić formy płatności za usługi turystyczne,
- wystawić fakturę za sprzedaż i usługi,
- sporządzić dokumenty związane z turystyką wyjazdową i przyjazdową.



## Materiał nauczania

### Praktyka kl. I (4 tygodnie - 160 godz. hotele, agroturystyka)

#### Organizacja pracy przedsiębiorstwa turystycznego

Poznanie struktury i organizację przedsiębiorstwa turystycznego oraz prawnych podstaw działalności przedsiębiorstwa. Przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, regulaminu pracy przedsiębiorstwa turystycznego oraz Turystycznego kodeksu etycznego. Określanie rodzaju usług świadczonych przez przedsiębiorstwo turystyczne. Określanie zakresu czynności i kompetencji pracowników przedsiębiorstwa turystycznego oraz ich obowiązków i praw. Organizowanie stanowiska pracy. Stosowanie zasad współpracy w zespole. Obsługiwanie urządzeń i sprzętu znajdującego się w przedsiębiorstwie turystycznym. Analizowanie zakresu i charakteru działalności przedsiębiorstwa. Określanie obiegu dokumentów w przedsiębiorstwie. Określanie produktów turystycznych przedsiębiorstwa. Analizowanie działalności marketingowej. Gromadzenie informacji turystycznych. Analizowanie materiałów informacyjnych dotyczących usług przedsiębiorstwa turystycznego. Stosowanie zasad współpracy z kontrahentami. Zawieranie umów z klientami biur podróży. Oferowanie klientom usług turystycznych. Tworzenie wizerunku przedsiębiorstwa .

### Praktyka kl. II

#### 1. Obiekty noclegowe (3 tygodnie - 120 godz. hotele, agroturystyka)

Poznanie struktury, organizacji oraz prawnych podstaw działalności hotelu. Przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz regulaminu pracy. Zapoznanie się ze stanowiskami pracy w hotelu zakresem czynności. Poznanie systemów rezerwacji. Procedury check-in i check-out gości indywidualnych, VIP-ów, niepełnosprawnych oraz grup turystycznych. Sporządzanie dokumentacji recepcji. Udzielanie informacji gościom hotelowym (transport, punkty medyczne w mieście, atrakcje turystyczne, wydarzenia kulturalne itp.). Współpraca recepcji z pozostałymi działami hotelu. Poznanie usług dodatkowych świadczonych przez hotel. Współpraca hotelu z biurem podróży. Planowanie oraz obsługa imprez, konferencji, szkoleń w hotelu. Wystawianie faktur za sprzedane usługi.

#### 2. Organizacja działalności turystycznej i obsługiwanie klientów korzystających z usług turystycznych (1 tydzień - 40 godz. biura podróży, agroturystyka)

Nabywa umiejętności organizacji imprez plenerowych. Poznaje zasady organizacji turystyki kwalifikowanej. Umiejętność budżetowania przez praktyczne pozyskiwanie klientów. Planowanie i przygotowywanie ofert promocyjnych. Poznaje formy i rodzaje komunikacji, sposoby negocjacji w biznesie, zasady savoir-vivre. Transport i ubezpieczenia w turystyce

### Praktyka kl. III

#### Obsługa klientów przedsiębiorstw turystycznych, w tym informacja turystyczna (4 tygodnie - 160 godz. Biura podróży , informacja turystyczna itp.)

Stosowanie zasad kultury obsługi klienta. Udzielanie informacji klientom biura podróży i informacji turystycznej na temat dokumentów związanych z zagraniczną turystyką wyjazdową – granicznych, finansowych, przepisów celnych, dewizowych, wizowych i paszportowych. Udzielanie informacji w punktach informacji turystycznej. Realizacja potrzeb i oczekiwań turysty. Rezerwacja usług turystycznych. Korzystanie z systemów rezerwacji usług turystycznych. Posługiwanie się rozkładami komunikacyjnymi PKP, PKS, lotniczymi i promowymi. Posługiwanie się mapami turystycznymi i planami miast. Stosowanie zasad sprzedaży biletów komunikacyjnych krajowych i zagranicznych. Sporządzanie zestawień sprzedanych biletów komunikacyjnych. Analizowanie ofert towarzystw ubezpieczeniowych. Wypełnianie polis ubezpieczeniowych. Tworzenie i aktualizowanie baz danych przedsiębiorstw turystycznych w programach specjalistycznych. Opracowywanie katalogów, ulotek i innych materiałów promocyjnych. Wprowadzanie informacji oraz danych na stronę internetową przedsiębiorstwa turystycznego. Sporządzanie dokumentów związanych ze sprzedażą i rozliczaniem usług oraz imprez turystycznych – faktura, voucher, karta rozliczeniowa. Korekta błędnej dokumentacji, wystawienie faktury korygującej, noty korygującej.

Uwagi o realizacji: Realizacja praktyki zawodowej ma na celu przybliżenie uczniowi działalności polegającej na planowaniu i realizacji imprez i usług turystycznych. W trakcie realizacji praktyk zawodowych uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników a następnie po zdobyciu doświadczenia w wykonywaniu powierzonych zadań, powinni samodzielnie wykonywać określone zadania pod kierunkiem instruktora. Nad przebiegiem praktyki i jej realizacją czuwa opiekun praktyk. Uczeń w okresie praktyki podlega obowiązującym przepisom wynikającym z regulaminu szkolnego, a ponadto ma obowiązek zastosować się do zasad obowiązujących w przedsiębiorstwie, w którym odbywa praktykę. Wykonywane zadania uczeń ma obowiązek dokumentować w dzienniczku praktyki zawodowej. Zapisy powinny dotyczyć stanowiska pracy, zakresu wykonywanych czynności, godzin praktyki oraz wniosków i spostrzeżeń wynikających z analizy wykonywanych zadań zawodowych.

Po zakończeniu praktyk dzienniczek praktyk należy oddać do klasowego opiekuna praktyk.