Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych nr 4
im. Królowej Jadwigi
ul. Armii Krajowej 5
43-600 Jaworzno
sekretariat@zsp4.jaworzno.edu.pl

Program praktyki zawodowej

Zawód:	technik obsługi turystycznej
Klasa:	druga
Liczba tygodni praktyki zawodowej:	4 / 160 godzin
Program nauczania:	Program nauczania dla zawodu technik obsługi turystycznej dopuszczony do użytku w ZSP nr 4 w Jaworznie

Kwalifikacja: T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych w biurze podróży

Uszczegółowione efekty kształcenia **Uczeń po zrealizowaniu praktyki zawodowej w klasie drugiej potrafi:**
• zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej; • zastosować zasady ochrony środowiska; • zorganizować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska; • zorganizować stanowisko pracownika obsługi turystycznej zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska; • rozróżnić specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego; • zastosować międzynarodowe przepisy dotyczące działalności turystycznej; • zastosować przepisy prawa regulujące turystykę międzynarodową; • zastosować przepisy prawa dotyczące branży turystycznej; • zinterpretować pojęcie umowy; • zidentyfikować elementy umowy; • zidentyfikować rodzaje umów z klientami i kontrahentami; • zastosować właściwy rodzaj umowy; • przestrzegać zasady ochrony klienta; • określić zakres odpowiedzialności w obsłudze ruchu turystycznego; • zastosować przepisy prawa regulujące świadczenie usług turystycznych;

- zastosować przepisy regulujące transport w turystyce;
- zinterpretować przepisy prawne funkcjonujące w hotelarstwie;
- zastosować przepisy dotyczące pilotażu i przewodnictwa turystycznego;
- scharakteryzować prawne aspekty wybranych rodzajów turystyki w tym turystyki kwalifikowanej;
- zastosować przepisy prawa regulujące turystykę międzynarodową;
- rozpoznać potrzeby klientów;
- dobrać usługi turystyczne do potrzeb klientów;
- rozróżnić rodzaje imprez turystycznych;
- określić zasady programowania różnych imprez turystycznych;
- opracować programy imprez turystycznych;
- dokonać podziału kosztów na stałe i zmienne;
- posłużyć się tabelami kursów walut przy kalkulowaniu kosztów usług turystycznych ;
- dokonać kalkulacji kosztów usług turystycznych;
- ustalić ceny imprez i usług turystycznych w zależności od potrzeb i wymagań klientów ;
- ustalić ceny imprez i usług turystycznych w zależności od zmieniającej się liczby uczestników;
- dokonać wyboru ofert usługodawców zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym;
- rozróżnić rodzaje zamówień usług turystycznych;
- sporządzić rezerwację imprezy i usługi turystycznej;
- sporządzić anulację imprezy i usługi turystycznej;
- przeprowadzić zajęcia z zakresu animacji czasu wolnego;
- określić potrzeby i oczekiwania różnych grup klientów w zakresie imprezy turystycznej ;
- obsłużyć imprezy turystyczne dla zróżnicowanych grup turystycznych;
- sporządzić zamówienie usługi turystycznej;
- rozpoznać komputerowe systemy rezerwacji usług;
- scharakteryzować przepisy prawa dotyczące przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;
- wykonać czynności z zakresu przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu podczas realizacji imprez i usług;
- zaplanować czas wolny klientów *zgodnie z potrzebami grupy;*
- dokonać odprawy pilota w biurze podróży;
- dokonać analizy przebiegu realizacji imprez turystycznych na podstawie sprawozdania pilota/ przewodnika;
- określić zasady kultury i etyki;
- rozpoznać rezultaty podejmowanych działań;
- dokonać analizy skutków podejmowanych działań;
- rozpoznać zagrożenia stresem;
- zastosować sposoby radzenia sobie ze stresem;
- zidentyfikować przepisy dotyczące tajemnicy zawodowej;
- określić odpowiedzialność za podejmowane działania;
- określić zasady współpracy w zespole;
- zastosować zasady współpracy w zespole;
- określić zasady komunikacji ze współpracownikami;
- zastosować zasady komunikacji ze współpracownikami;

Planowane zadania (ćwiczenia)

Na początku realizacji praktyki zawodowej uczniowie powinni być zapoznani z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisami ochrony przeciwpożarowej. Powinni być uświadomieni
o skutkach nieprzestrzegania przepisów. Podczas odbywania praktyki przez okres 4 tygodnie uczniowie powinni doskonalić umiejętności praktyczne, które są niezbędne w zawodzie technik

obsługi turystycznej. Uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników biura podróży, potem wykonywać zadania zawodowe pod kierunkiem instruktora, a następnie samodzielnie realizować powierzone im zadania.

Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne

Warunkiem osiągnięcia efektów kształcenia jest realizacja praktyki zawodowej w biurach podróży. 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 biura podróży, a następnie po zdobyciu doświadczenia w wykonywaniu powierzonych zadań, powinni samodzielnie wykonywać określone zadania pod kierunkiem instruktora.
Podczas praktyki zawodowej uczniowie powinni doskonalić umiejętności z zakresu:

- planowania i kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych,
- realizacji imprez usług turystycznych,
- rezerwacji imprez i usług turystycznych,
- realizacji imprez usług turystycznych,
- obsługi klienta w zakresie realizacji imprezy turystycznej,
- wykorzystywania w praktyce programów komputerowych stosowanych w biurze podróży.

Środki dydaktyczne

Przepisy prawne dotyczące turystyki; wzory dokumentów etapu planowania i realizacji imprez turystycznych; plany miast, mapy, przewodniki turystyczne, rozkłady jazdy przewoźników, materiały promocyjne, literatura branżowa, programy komputerowe, wzory dokumentów wykorzystywanych w biurze podróży.

Zalecane metody dydaktyczne

Ćwiczenia praktyczne z wykonywaniem zadań zawodowych pod kierunkiem opiekuna / instruktora praktyk oraz pokaz, instruktaż.

Formy organizacyjne

Zróżnicowana praca indywidualna, praca w zespole pracowników podmiotu realizacji praktyki.

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 klientów, organizowaniu stanowiska pracy, przestrzeganiu zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, jakości i kreatywności wykonywanej pracy, umiejętności posługiwania się programami komputerowymi.

Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:

dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia z uwzględnieniem konieczności wdrażania uczniów do systematyczności, dokładności i odpowiedzialności za wykonanie powierzonego zadania oraz specyfiki pracy w biurze podróży, dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia/ poziomu zdolności i zainteresowań ucznia, indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.

……..……

(pieczątka i podpis dyrektora szkoły)