

## PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ

**Zawód: technik organizacji turystyki 422104**

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

**Klasa 3 – 4 tygodnie -140 godzin**

**Miejsce realizacji praktyk zawodowych:** biura podróży, placówki świadczenia informacji turystycznej, obiekty hotelarskie, urzędy administracji publicznej na stanowiskach związanych z organizacją i promocją turystyki, oraz inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół prowadzących kształcenie w zawodzie

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Ponadpodstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>
I. Umowy w turystyce	1. Rozliczenia biura podróży z Turystycznym Funduszem Gwarancyjnym	- stosować aktualne przepisy prawa dotyczące wysokości składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny	- obliczyć wysokość składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny - sporządzić deklarację dla Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego
	2. Negocjacje z kontrahentami i klientami	- stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w branży - negocjować warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych - opisać typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi	- przedstawić własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji - wskazać konstruktywne rozwiązania - oceniać różne rozwiązania problemów
II. Realizacja imprezy turystycznej	1. Współpraca z usługodawcami podczas realizacji imprez i usług turystycznych	- wybrać sposób kontaktu z wybranym usługodawcą - współpracować z usługodawcami podczas realizacji imprez i usług turystycznych	- prowadzić negocjacje warunków współpracy z kontrahentami - proponować sposoby rozwiązania sytuacji problemowych współpracy z kontrahentami
	2. Sporządzanie dokumentów etapu realizacji imprez i usług turystycznych	- zaprojektować teczkę imprezy turystycznej - podać przykłady dokumentów do teczki imprezy turystycznej	- sporządzić protokół wypadku - sporządzić protokół zniszczenia - sporządzić dokumenty związane z transportem
	3. Gromadzenie i analizowanie dokumentów finansowych	- sprawdzać poprawność wystawionych dokumentów finansowych	- analizować dokumenty finansowe dotyczące realizacji imprez i usług turystycznych
	4. Monitorowanie przebiegu realizacji imprezy lub usługi turystycznej	- wymieniać czynności realizacji imprezy podlegające kontroli	- monitorować właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami
	5. Przyjmowanie reklamacji w	- sporządzić odpowiedź na reklamację klienta	- sporządzić druk reklamacji

	trakcie realizacji imprezy turystycznej		
III. Współpraca w zespole i odpowiedzialność za czynności zawodowe w branży turystycznej	1. Odpowiedzialność zawodowa w branży turystycznej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- szacować czas potrzebny na wykonanie i budżet zadania</li> <li>- analizować zasady i procedury wykonania zadania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania</li> </ul>
	2. Współpraca w biurze podróży	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dzielić się zadaniami</li> <li>- rozróżnić zadania członków zespołu</li> <li>- charakteryzować etapy procesu planowania pracy zespołu</li> <li>- sporządzić harmonogram realizacji zadania</li> <li>- przydzielić zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu</li> <li>- dobierać techniki kierowania zespołem</li> <li>- określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań</li> <li>- stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań</li> <li>- monitorować wykonanie zadań</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- realizować przypisane zadania</li> <li>- uwzględnić opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu i wykonywaniu zadań zawodowych w branży</li> <li>- modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko</li> <li>- rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole</li> <li>- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań</li> <li>- stosować techniki kierowania zespołem</li> <li>- kontrolować jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów</li> </ul>
IV. Rozwiązania techniczne i organizacyjne w turystyce	1. Rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opisać czynności związane z wprowadzeniem rozwiązań technicznych i organizacyjnych poprawiających warunki i jakość pracy</li> <li>- wprowadzić rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wprowadzić rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy</li> </ul>
V. Rozliczanie merytoryczne imprez i usług turystycznych	1. Rozliczanie merytoryczne imprez i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzać sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej</li> <li>- sporządzać notatki służbowe dotyczące imprezy i usługi turystycznej</li> <li>- analizować reklamację klienta</li> <li>- sporządzić odpowiedź na reklamację klienta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- analizować sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej</li> <li>- analizować notatki służbowe dotyczące imprezy i usługi turystycznej</li> <li>- zaproponować rozwiązania mające na celu polepszenie poziomu i jakości świadczonych usług turystycznych</li> </ul>
VI. Rozliczanie finansowe imprez i usług turystycznych	1. Rozliczanie przychodów i kosztów imprez i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzać wykaz poniesionych wydatków</li> <li>- obliczać sumę poniesionych wydatków</li> <li>- sporządzić druk rozliczenia zaliczki</li> <li>- podać terminy zobowiązań finansowych</li> <li>- wymienić stawki podatku VAT od poszczególnych usług turystycznych</li> <li>- przeliczać wartość brutto na netto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dokonać analizy poniesionych wydatków w stosunku do planowanych wydatków</li> <li>- obliczyć zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych z zachowaniem przepisów prawa podatkowego</li> </ul>
	2. Sporządzanie rozliczeń	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzać zestawienie wpływów i kosztów imprezy i usług turystycznych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zaproponować rozwiązania mające na celu zwiększenie dochodowości ze sprzedawanych</li> </ul>

	przychodów i kosztów imprezy turystycznej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzić kartę rozliczeniową imprezy turystycznej</li> <li>- obliczać wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznej</li> <li>- obliczać wysokość marży i podatku VAT od usługi turystycznej</li> <li>- weryfikować zobowiązania finansowe wobec kontrahentów i usługodawców</li> <li>- wystawić fakturę procedura marży dla biur podróży</li> <li>- posługiwać się kasą fiskalną</li> <li>- wystawić fakturę za wykonane usługi turystyczne</li> <li>- wystawić notę korygującą, fakturę korygującą</li> <li>- wystawić notę obciążeniową</li> </ul>	impres i usług turystycznych
	3. Sporządzanie dokumentacji dotyczącej rozliczeń imprez i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przygotować dokumentację rozliczeniową imprez turystycznych zgodnie z zasadami</li> <li>- prowadzić podatkową księgę przychodów i rozchodów</li> <li>- posługiwać się programami komputerowymi w celu rozliczenia imprez i usług turystycznych</li> <li>- sporządzić deklarację VAT-7</li> </ul>	- sporządzić jednolity plik kontrolny
VII. Informacja turystyczna i tworzenie baz danych	1. Informacja turystyczna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- udzielić informacji turystycznej w biurze podróży</li> <li>- udzielić informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim</li> </ul>	- udzielić informacji turystycznej w języku polskim podczas targów i imprez wystawienniczych
	2. Źródła informacji turystycznej	- wykorzystać mapy, atlasy, plany miast, przewodniki, informatory, witryny internetowe i aplikacje do udzielania informacji	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych</li> <li>- realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych</li> </ul>
	3. Atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymienić najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata</li> <li>- opisać najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata</li> <li>- wymienić elementy zagospodarowania turystycznego wybranych destynacji turystycznych</li> <li>- opisać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych państw świata</li> </ul>	- wykorzystać źródła informacji geograficznej i turystycznej w celu przygotowania opisu najbardziej atrakcyjnych turystycznie destynacji Europy i wybranych krajów świata
	4. Połączenia komunikacyjne i dostępność infrastruktury turystycznej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opisać porty lotnicze i rzeczne, dworce oraz szlaki komunikacyjne</li> <li>- wyszukać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi miejscowościami</li> </ul>	- dobrać program rezerwacyjny wspomagający wyszukiwanie połączeń komunikacyjnych

		- posługiwać się programami komputerowymi w trakcie udzielania informacji turystycznej	
	5. Wykorzystanie baz danych w działalności turystycznej	- korzystać z zasobów baz danych	- wybrać optymalny program do przygotowania bazy danych
	6. Tworzenie baz danych na cele działalności turystycznej	- sporządzić bazę danych z wykorzystaniem formularza	- opracować wzór bazy danych - tworzyć opisy do baz danych w języku polski
	7. Aplikacje mobilne jako źródło informacji turystycznej	- rozróżniać aplikacje mobilne będące źródłem informacji dla turysty	- stosować wybrane aplikacje mobilne będące źródłem informacji turystycznej
	8. Wykorzystanie technologii IT w prowadzeniu informacji turystycznej	- rozróżnić oprogramowanie komputerowe wspierające prowadzenie informacji turystycznej	- stosować oprogramowanie komputerowe w celu prowadzenia informacji turystycznej
VIII. Projektowanie materiałów promujących działalność turystyczną	1. Zasady projektowania materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej	- stosować właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki - opisać zasady projektowania materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej	- stosować zasady projektowania materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej
	2. Materiały promocyjne promujące imprezy i usługi turystyczne	- projektować pismo przewodnie do klienta/kontrahenta - projektować ofertę usługi/ imprezy turystycznej - projektować odpowiedź na zapytanie ofertowe klienta - projektować ulotkę promującą usługę/imprezę turystyczną - projektować broszurę promującą usługę/imprezę turystyczną - projektować katalog imprez turystycznych	- realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań związanych z projektowaniem materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej
	2. Technologie IT w promocji biura podróży	- wybierać odpowiednie oprogramowanie do wykonania czynności zawodowych	- zaproponować oprogramowanie do wykonania czynności zawodowych

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU** określa opiekun praktyk zawodowych w zależności od specyfiki przedsiębiorstwa turystycznego, w którym praktyki się odbywają.

#### **PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ**

Ocenianiu podlegać będą praktyczne umiejętności ucznia, a metody określa opiekun praktyk zawodowych.

**Potwierdzenie odbycia praktyki:** Uczeń dokumentuje przebieg praktyki w dzienniczku praktyki zawodowej, który prowadzony jest na bieżąco, a zapisy potwierdzone są przez przedstawiciela przedsiębiorstwa. Opiekun praktyk wyznaczony przez jednostkę wystawia ocenę uczniowi po odbyciu praktyki wraz z opinią o uczniu.

Po odbyciu praktyki dzienniczek praktyk uczeń przekazuje kierownikowi szkolenia praktycznego w szkole.

Ostateczną ocenę wystawia kierownik szkolenia praktycznego zgodnie z PZO.