



Zespół Szkół im. Fridtjofa Nansena

ul. K. Namysłowskiego 11

05-820 Piastów

tel./fax: 022 723 65 85

e-mail: sekretariat@nansen.edu.pl

PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ

Zawód: technik organizacji turystyki 422104

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

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 Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
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



Zespół Szkół im. Fridtjofa Nansena

ul. K. Namysłowskiego 11

05-820 Piastów

tel./fax: 022 723 65 85

e-mail: sekretariat@nansen.edu.pl

	2. Sporządzanie dokumentów etapu realizacji imprez i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> - zaprojektować teczkę imprezy turystycznej - podać przykłady dokumentów do teжки imprezy turystycznej 	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić protokół wypadku - sporządzić protokół zniszczenia - sporządzić dokumenty związane z transportem
	3. Gromadzenie i analizowanie dokumentów finansowych	<ul style="list-style-type: none"> - sprawdzać poprawność wystawionych dokumentów finansowych 	<ul style="list-style-type: none"> - analizować dokumenty finansowe dotyczące realizacji imprez i usług turystycznych
	4. Monitorowanie przebiegu realizacji imprezy lub usługi turystycznej	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać czynności realizacji imprezy podlegające kontroli 	<ul style="list-style-type: none"> - monitorować właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami
	5. Przyjmowanie reklamacji w trakcie realizacji imprezy turystycznej	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić odpowiedź na reklamację klienta 	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić druk reklamacji
III. Współpraca w zespole i odpowiedzialność za czynności zawodowe w branży turystycznej	1. Odpowiedzialność zawodowa w branży turystycznej	<ul style="list-style-type: none"> - szacować czas potrzebny na wykonanie i budżet zadania - analizować zasady i procedury wykonania zadania 	<ul style="list-style-type: none"> - wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania
	2. Współpraca w biurze podróży	<ul style="list-style-type: none"> - dzielić się zadaniami - rozróżnić zadania członków zespołu - charakteryzować etapy procesu planowania pracy zespołu - sporządzić harmonogram realizacji zadania - przydzielić zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu - dobrać techniki kierowania zespołem - określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań - monitorować wykonanie zadań 	<ul style="list-style-type: none"> - realizować przypisane zadania - uwzględnić opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu i wykonywaniu zadań zawodowych w branży - modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko - rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - stosować techniki kierowania zespołem - kontrolować jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów



Zespół Szkół im. Fridtjofa Nansena

ul. K. Namysłowskiego 11

05-820 Piastów

tel./fax: 022 723 65 85

e-mail: sekretariat@nansen.edu.pl

IV. Rozwiązania techniczne i organizacyjne w turystyce	1. Rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy	- opisać czynności związane z wprowadzeniem rozwiązań technicznych i organizacyjnych poprawiających warunki i jakość pracy - wprowadzić rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy	- wprowadzić rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy
V. Rozliczanie merytoryczne imprez i usług turystycznych	1. Rozliczanie merytoryczne imprez i usług turystycznych	- sporządzać sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej - sporządzać notatki służbowe dotyczące imprezy i usługi turystycznej - analizować reklamację klienta - sporządzić odpowiedź na reklamację klienta	- analizować sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej - analizować notatki służbowe dotyczące imprezy i usługi turystycznej - zaproponować rozwiązania mające na celu polepszenie poziomu i jakości świadczonych usług turystycznych
VI. Rozliczanie finansowe imprez i usług turystycznych	1. Rozliczanie przychodów i kosztów imprez i usług turystycznych	- sporządzać wykaz poniesionych wydatków - obliczać sumę poniesionych wydatków - sporządzić druk rozliczenia zaliczki - podać terminy zobowiązań finansowych - wymienić stawki podatku VAT od poszczególnych usług turystycznych - przeliczać wartość brutto na netto	- dokonać analizy poniesionych wydatków w stosunku do planowanych wydatków - obliczyć zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych z zachowaniem przepisów prawa podatkowego
	2. Sporządzanie rozliczeń	- sporządzać zestawienie wpływów i kosztów imprezy i usług turystycznych	- zaproponować rozwiązania mające na celu zwiększenie dochodowości ze sprzedawanych imprez i usług turystycznych



Zespół Szkół im. Fridtjofa Nansena

ul. K. Namysłowskiego 11

05-820 Piastów

tel./fax: 022 723 65 85

e-mail: sekretariat@nansen.edu.pl

	przychodów i kosztów imprezy turystycznej	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić kartę rozliczeniową imprezy turystycznej - obliczać wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznej - obliczać wysokość marży i podatku VAT od usługi turystycznej - weryfikować zobowiązania finansowe wobec kontrahentów i usługodawców - wystawić fakturę procedura marży dla biur podróży - posługiwać się kasą fiskalną - wystawić fakturę za wykonane usługi turystyczne - wystawić notę korygującą, fakturę korygującą - wystawić notę obciążeniową 	
	3. Sporządzanie dokumentacji dotyczącej rozliczeń imprez i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> - przygotować dokumentację rozliczeniową imprez turystycznych zgodnie z zasadami - prowadzić podatkową księgę przychodów i rozchodów - posługiwać się programami komputerowymi w celu rozliczenia imprez i usług turystycznych - sporządzić deklarację VAT-7 	- sporządzić jednolity plik kontrolny
VII. Informacja turystyczna i tworzenie baz danych	1. Informacja turystyczna	<ul style="list-style-type: none"> - udzielić informacji turystycznej w biurze podróży - udzielić informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim 	- udzielić informacji turystycznej w języku polskim podczas targów i imprez wystawienniczych
	2. Źródła informacji turystycznej	<ul style="list-style-type: none"> - wykorzystać mapy, atlasy, plany miast, przewodniki, informatory, witryny internetowe i aplikacje do udzielania informacji 	<ul style="list-style-type: none"> - wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych



Zespół Szkół im. Fridtjofa Nansena

ul. K. Namysłowskiego 11

05-820 Piastów

tel./fax: 022 723 65 85

e-mail: sekretariat@nansen.edu.pl

3. Atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata	<ul style="list-style-type: none"> - wymienić najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata - opisać najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata - wymienić elementy zagospodarowania turystycznego wybranych destynacji turystycznych - opisać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych państw świata 	- 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"> - opisać porty lotnicze i rzeczne, dworce oraz szlaki komunikacyjne - wyszukać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi miejscowościami 	- 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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



Zespół Szkół im. Fridtjofa Nansena

ul. K. Namysłowskiego 11

05-820 Piastów

tel./fax: 022 723 65 85

e-mail: sekretariat@nansen.edu.pl

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 biur 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

Oceniani 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 potwierdzane 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 wychowawcy klasy.



Zespół Szkół im. Fridtjofa Nansena

ul. K. Namysłowskiego 11

05-820 Piastów

tel./fax: 022 723 65 85

e-mail: sekretariat@nansen.edu.pl

Praktyki zawodowe powinny odbywać się w dni robocze, poza porą nocną. W okresie praktyk zawodowych uczeń podlega obowiązkom wynikającym z regulaminu szkolnego, a ponadto ma obowiązek zastosować się do zasad obowiązujących w przedsiębiorstwie, w którym odbywa praktyki zawodowe.

Wskazane jest, aby praktyka rozpoczynała się od zapoznania z organizacją pracy i zadaniami, zgodnie z obowiązującymi standardami takimi jak: struktura organizacyjna i regulamin organizacyjny, regulamin pracy, zadania strategiczne działów firmy, profil działalności zakładu, zadania pracowników, współpraca ze środowiskiem lokalnym.

Program praktyki należy traktować w sposób elastyczny. Ze względów organizacyjnych dopuszcza się pewne modyfikacje i odstępstwa od jego realizacji, w zależności od specyfiki zakładu pracy.