

Program nauczania

Technik organizacji turystyki

Symbol cyfrowy zawodu 422104

Praktyka zawodowa

Kwalifikacja HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych

Kwalifikacja HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczenie imprez i usług turystycznych

1. Efekty kształcenia, które powinny być osiągnięte przez ucznia w procesie kształcenia

Dział programowy (materiał kształcenia)	Efekty kształcenia. Uczeń :	Kryteria weryfikacji. Uczeń potrafi:	Ilość godzin przeznacz ona na dział programo wy
I. Przepisy prawne, bhp i przeciwpożarowe oraz ergonomia pracy	HGT.07.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	<ul style="list-style-type: none"> - wymienić krajowe i unijne akty prawa dotyczące ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii w działalności turystycznej - wyjaśnić podstawowe pojęcia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska, ergonomii - reagować w przypadku zagrożenia pożarowego zgodnie z zasadami ochrony przeciwpożarowej - identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy w Polsce - identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony środowiska w Polsce - wymienić akty prawne określające prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy - określać zakres odpowiedzialności pracodawcy i pracownika w turystyce - wymienić rodzaje praw i obowiązków pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy w działalności turystycznej - opisać czynności ratujące życie - ocenić stan poszkodowanego - określać zasady powiadamiania służb ratowniczych - powiadamiać służby ratownicze w przypadku zagrożenia zdrowia i życia w miejscu pracy - wymienić reguły organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska - stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych - określać sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związanym z wykonywaniem zadań zawodowych 	
II. Programowanie imprez turystycznych	HGT.07.2. Podstawy turystyki	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać rodzaje produktów turystycznych - dobierać produkty turystyczne do potrzeb klienta - wymienić uregulowania prawne podczas wykonywania zadań zawodowych 	

		<ul style="list-style-type: none">- wymieniać obowiązki organizatorów turystyki zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa- wybierać program komputerowy w zależności od wykonywanych zadań- wykorzystywać programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zgodnie z ich przeznaczeniem- wymieniać cele normalizacji krajowej- wyjaśniać, czym jest norma, i wymienić cechy normy- wymienić rodzaje programów imprez turystycznych- wskazać różnice i podobieństwa w programach imprez turystycznych- dobierać rodzaj programu do oczekiwań klienta- wymienić zasady programowania imprez turystycznych- wykorzystywać zasady programowania imprez turystycznych- dostosowywać program imprezy do potrzeb i wymagań klientów- rozróżniać podstawowe pojęcia z zakresu geografii turystycznej- wymieniać walory turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich- rozróżniać walory turystyczne naturalne i antropogeniczne- rozróżniać elementy zagospodarowania turystycznego poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich- rozpoznawać dostępność komunikacyjną poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich- wymieniać i opisywać atrakcyjność szlaków turystycznych- korzystać z map, folderów, atlasów, przewodników, informatorów i innych źródeł informacji w języku polskim i obcym nowożytnym podczas programowania imprez i usług turystycznych- wskazywać walory naturalne i antropogeniczne regionów na podstawie map tematycznych- wskazywać na mapie regiony i ośrodki turystyczne- wskazywać na mapie szlaki turystyczne- rozróżniać rodzaje usług turystycznych- określać cechy usług turystycznych- wymienić rodzaje imprez turystycznych- opracować program imprezy turystycznej- wymieniać podstawowe zasady etyki w turystyce- przestrzegać zasad etykiety w komunikacji z klientami- przestrzegać zasad rzetelności i lojalności- stosować zasady etykiety w komunikacji z przełożonym i współpracownikami w codziennych kontaktach- identyfikować pojęcie planowania- ustalać termin wykonania zaplanowanych zadań- określać środki i narzędzia do wykonania zaplanowanych zadań- wymieniać etapy realizacji zadania	
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać akty prawne dotyczące odpowiedzialności w przypadku zachowań i czynników ryzykownych - wskazywać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania - określać przyczyny zachowań ryzykownych w działalności turystycznej - wymieniać techniki negocjacyjne - wymieniać zasady pracy zespołowej - opracować plan pracy zespołu - przydzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu - wymieniać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - wprowadzać rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy 	
III. Kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych	HGT.07.4. Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> - klasyfikować rodzaje kosztów imprez i usług turystycznych - dokonywać podziału kosztów usług turystycznych - wykorzystywać tabelę kursów walut przy kalkulowaniu kosztów usług turystycznych - obliczać wartość poszczególnych świadczeń w zależności od liczby uczestników, ceny i ilości świadczeń - wykorzystywać uzgodnienia dotyczące zniżek, rabatów i upustów przy obliczaniu kosztów imprez i usług turystycznych - uwzględniać stawkę prowizyjną dla agentów turystycznych - określać stawki podatku VAT w zależności od rodzaju imprez i usług turystycznych - określać zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych - dokonywać obliczenia sumy wszystkich świadczeń - obliczać marżę - obliczać podatek VAT od marży imprez turystycznych - obliczać podatek VAT od usług turystycznych - sumować koszty świadczeń, marżę i podatek VAT - ustalać cenę imprezy turystycznej w zależności od liczby płatnych uczestników - obliczać cenę imprezy przy zmieniającej się liczbie uczestników - wymienić czynniki wpływające na cenę imprezy turystycznej - obliczać ryzyko czarteru imprezy turystycznej - sporządzać arkusz kalkulacji kosztów imprezy turystycznej 	
IV. Rezerwacja imprez i usług turystycznych	HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> - ustalać termin wykonania zaplanowanych zadań - określać środki i narzędzia do wykonania zaplanowanych zadań - wymieniać etapy realizacji zadania - wymieniać akty prawne dotyczące odpowiedzialności w przypadku zachowań i czynników ryzykownych - wskazywać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania - określać przyczyny zachowań ryzykownych w działalności turystycznej - wymieniać techniki negocjacyjne - wymieniać zasady pracy zespołowej - opracować plan pracy zespołu 	

		<ul style="list-style-type: none"> - przydzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu - wymieniać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - wprowadzać rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy - wymienić dokumenty dotyczące procesu rezerwacji imprez i usług turystycznych - wskazać zasady sporządzania dokumentów w procesie rezerwacji - poprawnie odczytać informacje z dokumentów rezerwacyjnych - wymieniać formy rezerwacji usług turystycznych - rozróżniać formy rezerwacji - wymieniać specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego - wybierać program komputerowy w zależności od wykonywanych zadań - wykorzystywać programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zgodnie z ich przeznaczeniem - sporządzać w języku polskim i obcym nowożytnym zamówienie wskazanej usługi turystycznej - sporządzać druk anulacji imprezy i usługi turystycznej - wypełniać formularz anulacji imprezy i usługi turystycznej - dokonywać rezerwacji i anulacji usług turystycznych w systemie on-line - identyfikować pojęcie planowania 	
		Razem	140
I. Sprzedaż imprez i usług turystycznych	<p>HGT.07.7. Kompetencje personalne i społeczne</p> <p>HGT.07.4. Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych 2) oblicza marżę i podatek VAT imprez i usług turystycznych</p>	<ul style="list-style-type: none"> - wymienić i stosować techniki obsługi klienta - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej - interpretować mowę ciała w komunikacji z klientami i kontrahentami - stosować aktywne metody słuchania - wskazać najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej - stosować sposoby radzenia sobie z emocjami i stresem - oferować imprezy i usługi turystyczne - stosować techniki sprzedaży - przyjmować płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych - wykorzystywać różne formy płatności przy sprzedaży imprez i usług turystycznych - przyjmować płatność w gotówce - obsługiwać terminal płatniczy - sporządzić fakturę - sporządzić fakturę procedura marży dla biur podróży - sporządzić notę korygującą - sporządzić fakturę korygującą - sporządzić druki KP, KW 	

II. Umowy w turystyce	HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych 6) sporządza umowy dotyczące sprzedaży imprez i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnić i sporządzić umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych - sporządzić umowy cywilnoprawne z kontrahentami z wykorzystaniem formularzy - stosować aktualne przepisy prawa dotyczące umów - wypełnić formularz umowy o świadczenie usług turystycznych - stosować aktualne przepisy prawa dotyczące umowy o świadczenie usług turystycznych - interpretować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych wybranych biur podróży - stosować aktualne przepisy prawa dotyczące wysokości składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny - 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 	
III. Realizacja imprezy turystycznej	HGT.08.5. Realizacja imprez i usług turystycznych 5) współpracuje z usługodawcą i w procesie realizacji imprez i usług turystycznych 6) sporządza dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> - wybrać sposób kontaktu z wybranym usługodawcą - współpracować z usługodawcami podczas realizacji imprez i usług turystycznych - zaprojektować teczkę imprezy turystycznej - podać przykłady dokumentów do teczki imprezy turystycznej - sprawdzać poprawność wystawionych dokumentów finansowych - wymieniać czynności realizacji imprezy podlegające kontroli - sporządzić odpowiedź na reklamację klienta - szacować czas potrzebny na wykonanie i budżet zadania - analizować zasady i procedury wykonania zadania - 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 - dobierać techniki kierowania zespołem - określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań - monitorować wykonanie zadań 	
V. Rozwiązania techniczne i organizacyjne w turystyce	HGT.08.8. Kompetencje personalne i społeczne	<ul style="list-style-type: none"> - opisać czynności związane z wprowadzeniem rozwiązań technicznych i organizacyjnych poprawiających warunki i jakość pracy - wprowadzić rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy 	
VI. Rozliczanie merytoryczne imprez i usług turystycznych	HGT.08.6. Rozliczanie	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzać sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej - sporządzać notatki służbowe dotyczące imprezy i usługi turystycznej 	

	impres i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> - analizować reklamację klienta - sporządzić odpowiedź na reklamację klienta 	
VII. Rozliczanie finansowe imprez i usług turystycznych	<p>oblicza koszty imprez i usług turystycznych</p> <p>sporządza rozliczenie przychodów i kosztów imprezy turystycznej</p> <p>HGT.08.5. Realizacja imprez i usług turystycznych</p> <p>gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych</p> <p>kontroluje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych</p>	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzać wykaz poniesionych wydatków - obliczać sumę poniesionych wydatków - sporządzić druk rozliczenia zaliczki - sporządzić druk dowód wewnętrzny - podać terminy zobowiązań finansowych - wymienić stawki podatku VAT od poszczególnych usług turystycznych - przeliczać wartość brutto na netto - sporządzać zestawienie wpływów i kosztów imprezy i usług turystycznych - 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 - wystawić fakturę korygującą - wystawić notę obciążeniową - 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 	
VIII. Informacja turystyczna i tworzenie baz danych	<p>HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej</p>	<ul style="list-style-type: none"> - udzielić informacji turystycznej w biurze podróży - udzielić informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i obcym nowożytnym - wykorzystać mapy, atlasy, plany miast, przewodniki, informatory, witryny internetowe i aplikacje do udzielania informacji - 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 - opisać porty lotnicze i rzeczne, dworce oraz szlaki komunikacyjne - wyszukać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi miejscowościami - posługiwać się programami komputerowymi w trakcie udzielania informacji 	

		turystycznej - korzystać z zasobów baz danych - sporządzić bazę danych z wykorzystaniem formularza - rozróżniać aplikacje mobilne będące źródłem informacji dla turysty - rozróżnić oprogramowanie komputerowe wspierające prowadzenie informacji turystycznej	
IX. Projektowanie materiałów promujących działalność turystyczną	HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych 1) organizuje działania marketingowe w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych	- stosować właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki - opisać zasady projektowania materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej - 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 - wybierać odpowiednie oprogramowanie do wykonania czynności zawodowych	
		Razem	140
Kompetencje personalne i społeczne	HGT.07.7./HGT.08.8.	1); 2); 3); 4); 6)	5

2. Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacji

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.

mgr inż. Ewa Wawrzyńczak