

## PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

### **technik obsługi turystycznej**

Opracowano na podstawie dokumentu z dnia 16 stycznia 2015 r.

technik obsługi turystycznej 422103

Celem kształcenia zawodowego jest przygotowanie uczących się do życia w warunkach współczesnego świata, wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy.

Zadania szkoły i innych podmiotów prowadzących kształcenie zawodowe oraz sposób ich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu gospodarczo-społecznym, na które wpływają w szczególności: idea gospodarki opartej na wiedzy, globalizacja procesów gospodarczych i społecznych, rosnący udział handlu międzynarodowego, mobilność geograficzna i zawodowa, nowe techniki i technologie, a także wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników.

W procesie kształcenia zawodowego ważne jest integrowanie i korelowanie kształcenia ogólnego i zawodowego, w tym doskonalenie kompetencji kluczowych nabytych w procesie kształcenia ogólnego, z uwzględnieniem niższych etapów edukacyjnych. Odpowiedni poziom wiedzy ogólnej powiązanej z wiedzą zawodową przyczyni się do podniesienia poziomu umiejętności zawodowych absolwentów szkół kształcących w zawodach, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy.

W procesie kształcenia zawodowego są podejmowane działania wspomagające rozwój każdego uczącego się, stosownie do jego potrzeb i możliwości, ze szczególnym uwzględnieniem indywidualnych ścieżek edukacji i kariery, możliwości podnoszenia poziomu wykształcenia i kwalifikacji zawodowych oraz zapobiegania przedwczesnemu kończeniu nauki.

Elastycznemu reagowaniu systemu kształcenia zawodowego na potrzeby rynku pracy, jego otwartości na uczenie się przez całe życie oraz mobilności edukacyjnej i zawodowej absolwentów ma służyć wyodrębnienie kwalifikacji w ramach poszczególnych zawodów wpisanych do klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego.

### **1. CELE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE**

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

- 1) organizowania działalności turystycznej;
- 2) organizowania imprez i usług turystycznych;
- 3) obsługiwanie klientów korzystających z usług turystycznych;
- 4) rozliczania imprez i usług turystycznych.

### **2. EFEKTY KSZTAŁCENIA**

Do wykonywania wyżej wymienionych zadań zawodowych niezbędne jest osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia, na które składają się:

- 1) efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów;

#### **(BHP). Bezpieczeństwo i higiena pracy**

Uczeń:

- 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;
- 2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;
- 3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
- 4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;
- 5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;
- 6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;
- 7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;
- 9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.

#### **(PDG). Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

Uczeń:

- 1) stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej;
- 2) stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego;
- 3) stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;
- 4) rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi;
- 5) analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;
- 6) inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży;
- 7) przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;
- 8) prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;

9) obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej;

10) planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;

11) optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej.

#### **(JOZ). Język obcy ukierunkowany zawodowo**

Uczeń:

1) posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiających realizację zadań zawodowych;

2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka;

3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;

4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy;

5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji.

#### **(KPS). Kompetencje personalne i społeczne**

Uczeń:

1) przestrzega zasad kultury i etyki;

2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;

3) przewiduje skutki podejmowanych działań;

4) jest otwarty na zmiany;

5) potrafi radzić sobie ze stresem;

6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe;

7) przestrzega tajemnicy zawodowej;

8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;

9) potrafi negocjować warunki porozumień;

10) współpracuje w zespole.

#### **(OMZ). Organizacja pracy małych zespołów (wyłącznie dla zawodów nauczanych na poziomie technika)**

Uczeń:

1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;

2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;

3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;

4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań;

5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;

6) komunikuje się ze współpracownikami.

2) efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów PKZ(T.g);

#### **PKZ(T.g) Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej**

Uczeń:

1) charakteryzuje rodzaje turystyki;

2) rozróżnia podmioty gospodarcze świadczące usługi na rynku turystycznym;

3) charakteryzuje zadania organizatorów turystyki, pośredników turystycznych i agentów turystycznych;

4) stosuje przepisy prawa dotyczące turystyki;

5) rozróżnia produkty turystyczne;

6) rozróżnia rodzaje usług turystycznych;

7) charakteryzuje rynek usług turystycznych;

8) charakteryzuje oraz monitoruje krajowy i zagraniczny ruch turystyczny;

9) przestrzega zasad marketingu dotyczących turystyki;

10) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań.

3) efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie technik obsługi turystycznej opisane w części II:

### **T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych**

#### **1. Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych**

Uczeń:

1) wykorzystuje wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski i świata;

2) korzysta z map geograficznych i innych źródeł informacji;

3) dobiera usługi turystyczne do potrzeb klientów;

4) opracowuje programy imprez turystycznych;

5) sporządza programy konferencji, kongresów, targów i giełd turystycznych;

6) kalkuluje koszty usług turystycznych;

7) oblicza koszty imprez turystycznych dla grup oraz koszty jednostkowe;

8) ustala ceny imprez i usług turystycznych;

9) sporządza dokumentację dotyczącą kalkulacji imprez i usług turystycznych.

#### **2. Rezerwacja imprez i usług turystycznych**

Uczeń:

- 1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych;
- 2) dobiera najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego;
- 3) zamawia usługi turystyczne;
- 4) prowadzi rezerwację imprez i usług turystycznych;
- 5) dokonuje rezerwacji usług *on-line*;
- 6) korzysta ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego;
- 7) opracowuje dokumentację związaną z zamawianiem usług turystycznych.

### **3. Realizacja imprez i usług turystycznych**

Uczeń:

- 1) stosuje metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;
- 2) przestrzega zasad żywienia uczestników ruchu turystycznego;
- 3) planuje i organizuje czas wolny klientów;
- 4) obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów;
- 5) współpracuje z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych;
- 6) obsługuje konferencje, kongresy, targi i giełdy turystyczne;
- 7) przestrzega zasad obsługi klienta;
- 8) sporządza i prowadzi dokumentację dotyczącą imprez i usług turystycznych;
- 9) gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;
- 10) monitoruje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych.

## **T.14. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych**

### **1. Prowadzenie informacji turystycznej**

Uczeń:

- 1) tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej;
- 2) udziela informacji turystycznej;
- 3) określa walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjną Polski oraz wybranych regionów świata;
- 4) korzysta ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej;
- 5) współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego;
- 6) opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych.

### **2. Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych**

Uczeń:

- 1) stosuje komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych;
- 2) stosuje różne formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego;
- 3) rejestruje sprzedaż usług i imprez turystycznych;
- 4) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży usług i imprez turystycznych;
- 5) sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne;
- 6) sporządza umowy cywilnoprawne dotyczące usług i imprez turystycznych;
- 7) stosuje instrumenty marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych.

### **3. Rozliczanie imprez i usług turystycznych**

Uczeń:

- 1) rozlicza koszty usług turystycznych świadczonych przez usługodawców;
- 2) sporządza rozliczenie wpływów i kosztów imprezy turystycznej;
- 3) przestrzega zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych;
- 4) rozlicza koszty konferencji, targów i giełd turystycznych;
- 5) prowadzi ewidencję księgową imprez i usług turystycznych przestrzegając zasad rachunkowości;
- 6) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych.

## **3. WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE**

Szkoła podejmująca kształcenie w zawodzie technik obsługi turystycznej powinna posiadać następujące pomieszczenia dydaktyczne:

1) pracownię turystyczno-geograficzną, wyposażoną w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, sprzęt biurowy, zestaw przepisów prawa dotyczących działalności turystycznej, przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, w tym wzory umów cywilnoprawnych, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne;

2) pracownię obsługi turystycznej, wyposażoną w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, w tym stosowane w informacji turystycznej, czytnik kart płatniczych, sprzęt biurowy, przewodniki, informatory turystyczne i materiały promocyjne dotyczące atrakcji turystycznych, obiektów noclegowych, biur podróży oraz innych podmiotów działających w branży turystycznej, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, mapy turystyczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne.

Kształcenie praktyczne może odbywać się w: pracowniach szkolnych oraz w biurach podróży, punktach informacji turystycznej oraz innych podmiotach świadczących usługi turystyczne.

Szkoła organizuje praktyki zawodowe w podmiocie zapewniającym rzeczywiste warunki pracy właściwe dla nauczanego zawodu w wymiarze 8 tygodni (320 godzin). Program praktyki zawodowej powinien być dostosowany do specyfiki regionu, w którym znajduje się szkoła kształcąca w zawodzie.

#### **4. Minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego<sup>1)</sup>**

Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów oraz efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów	370 godz.
T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych	330 godz.
T.14. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych	330 godz.

<sup>1)</sup> W szkole liczbę godzin kształcenia zawodowego należy dostosować do wymiaru godzin określonego w przepisach w sprawie ramowych planów nauczania w szkołach publicznych, przewidzianego dla kształcenia zawodowego, zachowując minimalną liczbę godzin wskazanych w tabeli odpowiednio dla efektów kształcenia: wspólnych dla wszystkich zawodów i wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów oraz właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie.