

**PRAKTYKA ZAWODOWA**  
**PROGRAM NAUCZANIA DLA ZAWODU TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI**  
**nr szkolnego zestawu programów nauczania 422104/T/ZSEH/G/2019.08.29**

**Opis zawodu**

Nauczanie zawodu **technik organizacji turystyki** (symbol cyfrowy zawodu: **422104**) przyporządkowany do branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej HGT), składa się z dwóch kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie:

- HGT.07. Przygotowywanie imprez i usług turystycznych
- HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych

Praktyka zawodowa odbywa się w:

- kl. II - 140 godzin - 4 tygodnie
- kl. III - 140 godzin - 4 tygodnie

**PRAKTYKA ZAWODOWA Kwalifikacja HGT.07. obejmuje zagadnienia:**

1. Poznanie podstawowych przepisów prawnych w branży turystycznej.
2. Nabycie umiejętności programowania imprez turystycznych.
3. Nabycie umiejętności sporządzania kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych.
4. Poznanie podstawowych zasad rezerwacji imprez i usług turystycznych.
5. Nabycie umiejętności sporządzania dokumentacji związanej z rezerwacją i anulacją imprez i usług turystycznych.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

- 1) korzystać z podstawowych aktów prawnych w branży turystycznej,
- 2) dobierać usługi turystyczne do potrzeb klienta,
- 3) sporządzać programy imprez turystycznych zgodnie z potrzebami i wymaganiami klientów,
- 4) sporządzać kalkulacje kosztów imprez i usług turystycznych,
- 5) określać zasady rezerwacji imprez i usług turystycznych,

- 6) obsługiwać programy komputerowe do rezerwacji imprez i usług turystycznych,
- 7) sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją imprez i usług turystycznych,
- 8) dokonywać rezerwacji i anulacji usług turystycznych w systemie on-line.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – HGT.07. Przygotowywanie imprez i usług turystycznych**

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
I. Przepisy prawne, bhp i przeciwpożarowe oraz ergonomia pracy	1. Podstawy prawne w branży turystycznej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymienić krajowe i unijne akty prawa dotyczące ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii w działalności turystycznej</li> <li>- wyjaśnić podstawowe pojęcia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska, ergonomii</li> <li>- reagować w przypadku zagrożenia pożarowego zgodnie z zasadami ochrony przeciwpożarowej</li> <li>- identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy w Polsce</li> <li>- identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony środowiska w Polsce</li> <li>- wymienić akty prawne określające prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy</li> <li>- określać zakres odpowiedzialności pracodawcy i pracownika w turystyce</li> <li>- wymienić rodzaje praw i obowiązków pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy w działalności turystycznej</li> <li>- opisać czynności ratujące życie</li> <li>- ocenić stan uszkodzonego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymienić wewnętrzne uregulowania prawne dotyczące obiektu świadczącego usługi hotelarskie związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią</li> <li>- opisać reguły korzystania z zasobów środowiska w turystyce zgodnie z zasadami ochrony środowiska</li> <li>- wymienić zadania i uprawnienia instytucji oraz służb w zakresie ochrony pracy</li> <li>- wskazywać prawa i obowiązki pracownika, który uległ wypadkowi przy pracy, wynikające z przepisów prawa</li> <li>- wskazywać rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy</li> <li>- wykonywać czynności ratujące życie</li> </ul>

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- określać zasady powiadamiania służb ratowniczych</li> <li>- powiadamiać służby ratownicze w przypadku zagrożenia zdrowia i życia w miejscu pracy</li> <li>- wymienić reguły organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska</li> <li>- stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych</li> <li>- określać sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związanym z wykonywaniem zadań zawodowych</li> </ul>	
II. Programowanie imprez turystycznych	1. Dobór usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymieniać rodzaje produktów turystycznych</li> <li>- dobierać produkty turystyczne do potrzeb klienta</li> <li>- wymienić uregulowania prawne podczas wykonywania zadań zawodowych</li> <li>- wymieniać obowiązki organizatorów turystyki zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa</li> <li>- wybierać program komputerowy w zależności od wykonywanych zadań</li> <li>- wykorzystywać programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zgodnie z ich przeznaczeniem</li> <li>- wymieniać cele normalizacji krajowej</li> <li>- wyjaśniać, czym jest norma, i wymienić cechy normy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opisać strukturę produktu turystycznego</li> <li>- opisać produkty turystyczne</li> <li>- korzystać z aplikacji mobilnych wspomagających wykonywanie zadań zawodowych</li> <li>- dobierać usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów</li> <li>- rozróżniać oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej</li> <li>- korzystać ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności</li> </ul>

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
	2. Programy imprez turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymienić rodzaje programów imprez turystycznych</li> <li>- wskazać różnice i podobieństwa w programach imprez turystycznych</li> <li>- dobierać rodzaj programu do oczekiwań klienta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- charakteryzować rodzaje programów imprez turystycznych</li> <li>- dobierać rodzaje turystyki do programu imprezy turystycznej</li> </ul>
	3. Zasady programowania imprez turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymienić zasady programowania imprez turystycznych</li> <li>- wykorzystywać zasady programowania imprez turystycznych</li> <li>- dostosowywać program imprezy do potrzeb i wymagań klientów</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozpoznawać potrzeby turystyczne klientów</li> <li>- dobierać usługi turystyczne do potrzeb klientów</li> <li>- określać trendy i prognozy w zakresie usług turystycznych</li> <li>- analizować rynek usług turystycznych</li> <li>- wykorzystywać programy komputerowe i aplikacje internetowe wspomagające programowanie imprez</li> </ul>
	4. Tworzenie programów imprez turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać podstawowe pojęcia z zakresu geografii turystycznej</li> <li>- wymieniać walory turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich</li> <li>- rozróżniać walory turystyczne naturalne i antropogeniczne</li> <li>- rozróżniać elementy zagospodarowania turystycznego poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich</li> <li>- rozpoznawać dostępność komunikacyjną poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich</li> <li>- wymieniać i opisywać atrakcyjność szlaków turystycznych</li> <li>- korzystać z map, folderów, atlasów, przewodników, informatorów i innych źródeł</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opisywać walory turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich</li> <li>- porównywać atrakcje turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich</li> <li>- posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi atrakcje turystyczne</li> <li>- posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi elementy zagospodarowania turystycznego</li> <li>- posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi w zakresie dostępności komunikacyjnej</li> <li>- stosować zasady etyki podczas wykonywania zadań zawodowych</li> <li>- wyjaśniać znaczenie zmian zachodzących w</li> </ul>

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
		<p>informacji w języku polskim podczas programowania imprez i usług turystycznych</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazywać walory naturalne i antropogeniczne regionów na podstawie map tematycznych</li> <li>- wskazywać na mapie regiony i ośrodki turystyczne</li> <li>- wskazywać na mapie szlaki turystyczne</li> <li>- rozróżniać rodzaje usług turystycznych</li> <li>- określać cechy usług turystycznych</li> <li>- wymienić rodzaje imprez turystycznych</li> <li>- opracować program imprezy turystycznej</li> <li>- wymieniać podstawowe zasady etyki w turystyce</li> <li>- przestrzegać zasad etykiety w komunikacji z klientami</li> <li>- przestrzegać zasad rzetelności i lojalności</li> <li>- stosować zasady etykiety w komunikacji z przełożonym i współpracownikami w codziennych kontaktach</li> <li>- identyfikować pojęcie planowania</li> <li>- ustalać termin wykonania zaplanowanych zadań</li> <li>- określać środki i narzędzia do wykonania zaplanowanych zadań</li> <li>- wymieniać etapy realizacji zadania</li> <li>- wymieniać akty prawne dotyczące odpowiedzialności w przypadku zachowań i czynników ryzykownych</li> <li>- wskazywać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania</li> </ul>	<p>branży turystycznej</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych</li> <li>- proponować kreatywne rozwiązania podczas wykonywania zadań zawodowych</li> <li>- oceniać różne rozwiązania działań</li> <li>- analizować zmiany zachodzące w branży turystycznej</li> <li>- analizować własne kompetencje</li> <li>- korzystać z różnych źródeł informacji i form doskonalenia zawodowego</li> <li>- charakteryzować etapy planowania</li> <li>- analizować proces planowania zadań do wykonania</li> <li>- opisywać procedurę wykonania zadania</li> <li>- analizować dokumenty dotyczące odpowiedzialności prawnej</li> <li>- charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej</li> <li>- przedstawiać własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji</li> <li>- stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności turystycznej</li> <li>- proponować podział zadań w zespole</li> <li>- modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko</li> <li>- identyfikować zakres planowanych działań</li> <li>- rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole</li> </ul>

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- określać przyczyny zachowań ryzykownych w działalności turystycznej</li> <li>- wymieniać techniki negocjacyjne</li> <li>- wymieniać zasady pracy zespołowej</li> <li>- opracować plan pracy zespołu</li> <li>- przydzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu</li> <li>- wymieniać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań</li> <li>- wprowadzać rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań</li> <li>- kierować wykonywaniem przydzielonych zadań</li> <li>- stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań</li> <li>- monitorować wykonanie zadań</li> <li>- wprowadzać rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy</li> </ul>
III. Kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych	1. Koszty świadczeń usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- klasyfikować rodzaje kosztów imprez i usług turystycznych</li> <li>- dokonywać podziału kosztów usług turystycznych</li> <li>- wykorzystywać tabelę kursów walut przy kalkulowaniu kosztów usług turystycznych</li> <li>- obliczać wartość poszczególnych świadczeń w zależności od liczby uczestników, ceny i ilości świadczeń</li> <li>- wykorzystywać uzgodnienia dotyczące zniżek, rabatów i upustów przy obliczaniu kosztów imprez i usług turystycznych</li> </ul>	- dobierać koszty świadczeń do oczekiwań turysty
	2. Zasady kalkulacji kosztów	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uwzględniać stawkę prowizyjną dla agentów turystycznych</li> <li>- określać stawki podatku VAT w zależności od rodzaju imprez i usług turystycznych</li> <li>- określać zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obliczać stawkę prowizyjną dla agentów turystycznych</li> <li>- obliczać stawki podatku VAT w zależności od rodzaju imprez i usług turystycznych</li> <li>- stosować zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych</li> </ul>
	3. Ceny usług i imprez	- dokonywać obliczenia sumy wszystkich	- obliczać ceny imprez turystycznych w obcej

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
	turystycznych	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	walucie
	4. Czynniki wpływające na cenę imprezy turystycznej	- wymienić czynniki wpływające na cenę imprezy turystycznej - obliczać ryzyko czarteru imprezy turystycznej	- analizować kursy walut i ich wpływ na cenę imprezy turystycznej
	5. Kalkulacja cen usług i imprez turystycznych	- sporządzać arkusz kalkulacji kosztów imprezy turystycznej	- wykorzystywać programy komputerowe do kalkulacji kosztów usług i imprez turystycznych
IV. Rezerwacja imprez i usług turystycznych	1. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy oraz techniki negocjacyjne przy rezerwacji imprez i usług turystycznych	- 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	- realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych - proponować kreatywne rozwiązania podczas wykonywania zadań zawodowych - oceniać różne rozwiązania działań - analizować zmiany zachodzące w branży turystycznej - analizować własne kompetencje - korzystać z różnych źródeł informacji i form doskonalenia zawodowego - charakteryzować etapy planowania - analizować proces planowania zadań do wykonania - opisywać procedurę wykonania zadania - analizować dokumenty dotyczące

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- przydzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu</li> <li>- wymieniać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań</li> <li>- wprowadzać rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>odpowiedzialności prawnej</li> <li>- charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej</li> <li>- przedstawiać własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji</li> <li>- stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności turystycznej</li> <li>- proponować podział zadań w zespole</li> <li>- modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko</li> <li>- identyfikować zakres planowanych działań</li> <li>- rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole</li> <li>- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań</li> <li>- kierować wykonywaniem przydzielonych zadań</li> <li>- stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań</li> <li>- monitorować wykonanie zadań</li> <li>- wprowadzać rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy</li> </ul>
	2. Dokumentacja procesu rezerwacji	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymienić dokumenty dotyczące procesu rezerwacji imprez i usług turystycznych</li> <li>- wskazać zasady sporządzania dokumentów w procesie rezerwacji</li> <li>- poprawnie odczytać informacje z dokumentów rezerwacyjnych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawiać typowe błędy popełniane w dokumentach procesu rezerwacji</li> <li>- wskazywać w przykładowych dokumentach popełnione błędy</li> </ul>
	3. Rezerwacje i anulacje imprez i usług	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymieniać formy rezerwacji usług turystycznych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opracowywać w języku polskim treść zamówienia poszczególnych usług turystycznych</li> </ul>

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
	turystycznych	- rozróżniać formy rezerwacji - wymieniać specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego	
	4. Komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych	- wybierać program komputerowy w zależności od wykonywanych zadań - wykorzystywać programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zgodnie z ich przeznaczeniem	- wykorzystywać specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego - obsługiwać komputerowe systemy rezerwacji usług - wyjaśniać znaczenie zmian zachodzących w branży turystycznej - korzystać z aplikacji mobilnych wspomagających wykonywanie zadań zawodowych
	5. Dokonywanie rezerwacji imprez i usług turystycznych	- sporządzać w języku polskim 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	- redagować wzór formularza zamówienia - redagować wzór anulacji zamówienia
<b>RAZEM</b>			140 godzin

**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 UCZNI**

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

## **PRAKTYKA ZAWODOWA Kwalifikacja HGT.08. obejmuje zagadnienia:**

1. Nabycie umiejętności stosowania przepisów prawa związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska oraz ergonomią w turystyce.
2. Nabycie umiejętności organizacji stanowiska pracy dla pracownika branży turystycznej.
3. Nabycie umiejętności korzystania z różnych źródeł informacji turystycznej.
4. Nabycie umiejętności stosowania zasad obsługi klienta.
5. Nabycie umiejętności stosowania procedur zawodowych związanych ze sprzedażą i realizacją imprez i usług turystycznych.
6. Nabycie umiejętności stosowania zasad kultury i etyki oraz kreowania sylwetki zawodowej pracownika sektora turystycznego.
7. Nabycie umiejętności wystawiania dokumentów finansowych za sprzedane imprezy i usługi turystyczne.
8. Nabycie umiejętności dokonania oceny i rozliczenia merytorycznego imprez i usług turystycznych.
9. Nabycie umiejętności prowadzenia rozliczenia w zakresie podatku dochodowego i podatku od towarów i usług (VAT).
10. Nabycie umiejętności korzystania z odpowiedniego oprogramowania do wykonania czynności zawodowych związanych z informacją i promocją w turystyce.
11. Nabycie umiejętności korzystania z aplikacji mobilnych w celu uzyskania dostępu do baz danych.
12. Nabycie umiejętności projektowania materiałów promujących działalność turystyczną.
13. Nabycie umiejętności stosowania zasad komunikacji interpersonalnej w kontakcie z klientem i kontrahentem.

### **Cele operacyjne**

#### **Uczeń potrafi:**

- 1) organizować stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
- 2) stosować przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych,
- 3) korzystać z programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań,
- 4) korzystać z różnych źródeł informacji przydatnych w turystyce,
- 5) sporządzić bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej,
- 6) udzielić informacji turystycznej podczas obsługi klienta w turystyce w języku polskim,

- 7) stosować zasady obsługi klienta,
- 8) prowadzić sprzedaż imprez i usług turystycznych,
- 9) stosować różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych,
- 10) sporządzać dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne,
- 11) sporządzać umowy dotyczące sprzedaży imprez i usług turystycznych,
- 12) współpracować z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych,
- 13) sporządzać dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych,
- 14) gromadzić dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych,
- 15) kontrolować przebieg realizacji imprez i usług,
- 16) sporządzić rozliczenie przychodów i kosztów imprezy turystycznej,
- 17) sporządzić dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych,
- 18) stosować zasady komunikacji interpersonalnej,
- 19) ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania,
- 20) stosować techniki negocjacji,
- 21) współpracować w zespole,
- 22) wystawić fakturę, fakturę procedura marży dla biur podróży, notę obciążeniową, notę korygującą i fakturę korygującą,
- 23) sporządzić sprawozdanie z przebiegu imprezy oraz inne dokumenty merytoryczne,
- 24) sporządzić kartę rozliczeniową imprezy turystycznej,
- 25) obliczyć dochód ze sprzedanych imprez i usług turystycznych,
- 26) obliczyć podatek VAT od sprzedanych imprez i usług turystycznych,
- 27) przygotować odpowiedź na reklamację klienta,
- 28) wybierać z różnych źródeł informacje niezbędne w działalności turystycznej,
- 29) korzystać z zasobów baz danych,
- 30) charakteryzować atrakcyjność turystyczną Europy i wybranych krajów świata,
- 31) projektować materiały promujące działalność przedsiębiorstwa sektora turystycznego,
- 32) wykonać materiały promocyjne przedsiębiorstwa turystycznego.

**MATERIAŁ NAUCZANIA - HGT.08.** Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
I. Sprzedaż imprez i usług turystycznych	1. Zastosowanie technik obsługi klienta w działalności biura podróży	- wymienić techniki obsługi klienta	- stosować techniki obsługi klienta - wykazać się otwartością na zmiany w zakresie nowych technik i technologii stosowanych w branży
	2. Komunikacja werbalna i niewerbalna w turystyce	- stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej	- interpretować mowę ciała w komunikacji z klientami i kontrahentami - stosować aktywne metody słuchania
	3. Stosowanie technik radzenia sobie ze stresem podczas wykonywania czynności zawodowych	- wskazać najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej - stosować sposoby radzenia sobie z emocjami i stresem	- przewidywać konsekwencje stresujących zachowań dla siebie i innych
	4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych	- oferować imprezy i usługi turystyczne - stosować techniki sprzedaży	- prowadzić sprzedaż imprez i usług turystycznych zgodnie z procedurą przetwarzania danych osobowych (RODO) - analizować zmiany zachodzące w turystyce
	4. Przyjmowanie płatności za sprzedane imprezy i usługi turystyczne	- 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	- wykonywać operacje na kasie fiskalnej
	5. Sporządzanie dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne	- sporządzić fakturę - sporządzić fakturę procedura marży dla biur podróży - sporządzić notę korygującą - sporządzić fakturę korygującą - sporządzić druki KP, KW	- weryfikować poprawność przygotowanych dokumentów potwierdzających płatność
II. Umowy w	1. Sporządzanie umów z	- rozróżnić umowy cywilnoprawne dotyczące	- sporządzić umowę cywilnoprawną z

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
turystyce	usługodawcami branży turystycznej	impres i usług turystycznych - sporządzić umowy cywilnoprawne z kontrahentami z wykorzystaniem formularzy - stosować aktualne przepisy prawa dotyczące umów	kontrahentem z wykorzystaniem materiałów źródłowych
	2. Sporządzanie umowy o świadczenie usług turystycznych	- wypełnić formularz umowy o świadczenie usług turystycznych - stosować aktualne przepisy prawa dotyczące umowy o świadczenie usług turystycznych	- sporządzić wzór umowy o świadczenie usług turystycznych - sporządzić aneks do umowy o świadczenie usług turystycznych
	3. Zasady opracowania warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych	- interpretować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych wybranych biur podróży	- opracować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych
	4. 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
	5. 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
III. 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 przy współpracy z kontrahentami

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
	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 potwierdzających realizację imprez i usług turystycznych	- 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 trakcie realizacji imprezy turystycznej	- sporządzić odpowiedź na reklamację klienta	- sporządzić druk reklamacji
IV. Współpraca w zespole i odpowiedzialność za czynności zawodowe w branży turystycznej	1. Odpowiedzialność zawodowa w branży turystycznej	- szacować czas potrzebny na wykonanie i budżet zadania - analizować zasady i procedury wykonania zadania	- wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania
	2. Współpraca w biurze podróży	- 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	- 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

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
		- monitorować wykonanie zadań	według przyjętych kryteriów
V. 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
VI. 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
VII. 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 - sporządzić druk dowód wewnętrzny - 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 przychodów i kosztów imprezy turystycznej	- 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	- zaproponować rozwiązania mające na celu zwiększenie dochodowości ze sprzedawanych imprez i usług turystycznych

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
		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	
	3. Sporządzanie dokumentacji dotyczącej rozliczeń imprez i usług turystycznych	- 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
VIII. Informacja turystyczna i tworzenie baz danych	1. Informacja turystyczna	- 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	- wykorzystać mapy, atlasy, plany miast, przewodniki, informatory, witryny internetowe i aplikacje do udzielania informacji	- wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych
	3. Atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata	- wymienić najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata - opisać najbardziej atrakcyjne turystycznie	- wykorzystać źródła informacji geograficznej i turystycznej w celu przygotowania opisu najbardziej atrakcyjnych turystycznie

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
		destynacje Europy i wybranych krajów świata - wymienić elementy zagospodarowania turystycznego wybranych destynacji turystycznych - opisać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych państw świata	destynacji Europy i wybranych krajów świata
	4. Połączenia komunikacyjne i dostępność infrastruktury turystycznej	- opisać porty lotnicze i rzeczne, dworce oraz szlaki komunikacyjne - wyszukać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi miejscowościami - posługiwać się programami komputerowymi w trakcie udzielania informacji turystycznej	- dobrać program rezerwacyjny wspomagający wyszukiwanie połączeń komunikacyjnych
	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 polskim
	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
II. 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	- realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań związanych z projektowaniem materiałów promujących

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
		turystycznej - projektować odpowiedź na zapytanie ofertowe klienta - projektować ulotkę promującą usługę/imprezę turystyczną - projektować broszurę promującą usługę/imprezę turystyczną - projektować katalog imprez turystycznych	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
<b>RAZEM:</b>		140 godzin	

**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 UCZNI**

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