



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



## **PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH**

### **HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej**

w zakresie kwalifikacji

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

wyodrębnionej w zawodzie

**technik organizacji turystyki 422104**

Branża: hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna HGT

Warszawa 2021

**Autorzy:**

**mgr Jolanta Maj**

**mgr Robert Fleischer**

**Recenzenci:**

**Recenzent 1** - Recenzja dydaktyczna (nauczyciel uczący w zawodzie, w którym wyodrębniono daną kwalifikację) **mgr Agnieszka Turska**

**Recenzent 2** - Recenzja merytoryczna (przedstawiciel pracodawców właściwy dla danego zawodu) **mgr Łukasz Woźniak**

**Ekspert:**

**mgr Rafał Ryszelewski**

Program opracowany we współpracy podmiotów z otoczenia społeczno-gospodarczego wskazanego we wniosku o powierzenie grantu na opracowanie modelowego kwalifikacyjnego kursu zawodowego (KKZ):

DGA S.A. (Partner Wiodący) z Gminą Miastem Toruń (Partner) reprezentowaną przez Toruński Ośrodek Doradztwa Metodycznego i Doskonalenia Nauczycieli z Torunia przy współpracy z podmiotem otoczenia społeczno-gospodarczego szkół lub placówek systemu oświaty prowadzących kształcenie zawodowe w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020.

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój

Oś priorytetowa II

Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji

Działanie 2.14. Rozwój narzędzi dla uczenia się przez całe życie

Konkurs nr POWR.02.14.00-IP.02-00-003/19

Opracowanie modelowych programów kwalifikacyjnych kursów zawodowych (kkz)

**Warszawa 2021**

## Spis treści

### **PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej**

1.	Wprowadzenie.....	4
2.	Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych .....	9
2.1.	Pogrupowanie efektów kształcenia .....	9
2.2.	Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe .....	15
2.3.	Plan kursu umiejętności zawodowych .....	16
3.	Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych.....	17
4.	Programy poszczególnych zajęć.....	18
4.1.	Program nauczania dla przedmiotu: Informacja turystyczna (T) wymiar godzin 25.....	18
4.1.1	Cele ogólne przedmiotu .....	18
4.1.2	Cele szczegółowe przedmiotu .....	18
4.1.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia .....	19
4.1.4	Procedury osiągania celów kształcenia .....	19
4.1.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika .....	22
4.2.	Program nauczania dla przedmiotu: Udzielanie informacji turystycznej (P) wymiar godzin 65 .....	24
4.2.1	Cele ogólne przedmiotu .....	24
4.2.2	Cele szczegółowe przedmiotu .....	24
4.2.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia .....	25
4.2.4	Procedury osiągania celów kształcenia .....	26
4.2.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika .....	29
5.	Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych .....	31
6.	Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych.....	32
6.1.	Wykaz literatury .....	32
6.2.	Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych .....	33
7.	Sposób i forma zaliczenia kursu.....	35
8.	Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć.....	36

## PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej

### 1. Wprowadzenie

#### Charakterystyka programu

Kurs Umiejętności Zawodowych (dalej KUZ) to pozaszkolna forma kształcenia ustawicznego. KUZ jest prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego w zakresie: jednej z części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji albo efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów, albo efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

Minimalna liczba godzin kształcenia na kursie umiejętności zawodowych:

- w przypadku kształcenia w zakresie jednej z części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji – jest równa minimalnej liczbie godzin kształcenia przewidzianej dla danej części efektów kształcenia, określonej w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego;
- w przypadku kształcenia w zakresie efektów kształcenia właściwych dla dodatkowych umiejętności zawodowych – jest równa minimalnej liczbie godzin kształcenia przewidzianych dla danej dodatkowej umiejętności zawodowej, określonej w przepisach prawa;
- w przypadku efektów wspólnych dla wszystkich zawodów wynosi 30 godzin.

Kursy umiejętności zawodowych mogą być prowadzone przez:

1. publiczne i niepubliczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe, z wyjątkiem szkół artystycznych - w zakresie zawodów, w których kształcą, oraz w zakresie innych zawodów przypisanych do branż, do których należą zawody, w których kształci szkoła;
2. publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego i centra kształcenia zawodowego.

Program kursu umiejętności zawodowych dla jednostki efektów uczenia się HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej wyodrębnionej w zawodzie technik organizacji turystyki 422104 przeznaczony jest dla osób dorosłych, zainteresowanych uzyskiwaniem i uzupełnianiem wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych. Osoby, które nie ukończyły 18 lat, podlegają obowiązkowi nauki, który spełnia się przez uczęszczanie do publicznej lub niepublicznej szkoły ponadpodstawowej/ponadgimnazjalnej, albo przez realizowanie, zgodnie z odrębnymi przepisami, przygotowania zawodowego u pracodawcy.

Program kursu ma strukturę przedmiotową/spiralną. Struktura treści ułożona jest w kursie tak, aby była bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji. Ma to znaczenie w przypadku podjęcia innych kursów umiejętności zawodowych lub kursu kwalifikacji zawodowych wyłonionych dla zawodu technik organizacji turystyki. Pozwala ona kształcącym wzbogacać zakres informacji, pogłębiać treści i nabywać coraz bardziej skomplikowane umiejętności. Umożliwia również prowadzącemu zajęcia nawiązywanie do wcześniej omawianych tematów, dzięki czemu utrwalane są wiadomości i umiejętności poznane w początkowym etapie kształcenia.

Kształcenie na kursie umiejętności zawodowych może być realizowany w formie stacjonarnej lub zaocznej z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość (on-line). Podmioty prowadzące kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość są zobowiązane zorganizować szkolenie dla uczestników kursu przed rozpoczęciem zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

Efekty kształcenia wskazane do realizacji w kształceniu teoretycznym mogą być (po spełnieniu wymagań określonych w aktualnych przepisach oświatowych) realizowane w formie kształcenia na odległość, przy czym zaliczenie tych zajęć nie może odbywać się w formie zdalnej. Kształcenie praktyczne nie może odbywać się z wykorzystaniem tych metod i technik kształcenia na odległość. Rodzaj i wymiar godzin zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość określa podmiot prowadzący kształcenie ustawiczne z wykorzystaniem tych metod i technik.

Podmioty prowadzące kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość zapewniają:

1. dostęp do oprogramowania, które umożliwia synchroniczną i asynchroniczną interakcję między słuchaczami lub uczestnikami a osobami prowadzącymi zajęcia;
2. materiały dydaktyczne przygotowane w formie dostosowanej do kształcenia prowadzonego z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość;
3. bieżącą kontrolę postępów w nauce słuchaczy lub uczestników, weryfikację ich wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, w formie i terminach ustalonych przez podmiot prowadzący kształcenie;
4. bieżącą kontrolę aktywności osób prowadzących zajęcia.

Formy indywidualizacji pracy uczestników powinny uwzględniać:

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb uczestnika,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości uczestnika.

Wskazane jest przeprowadzenie szczegółowej diagnozy potrzeb rozwoju uczestnika w kontekście specyfiki przedmiotu nauczania (diagnoza posiadanych kompetencji i potrzeb rozwoju uczestnika powinna być wykonana przez zespół nauczycieli i wychowawców z udziałem pedagoga, psychologa, doradcy zawodowego, rodziców) oraz ustalenie sposobu pracy z uczestnikiem. Dużą uwagę należy zwrócić na uczestników posiadających trudności z uczeniem się. Niemniej ważni są uczestnicy uzdolnieni i szczególnie zainteresowani zawodem, przedmiotem nauczania. Każdy uczestnik posiadający szczególne potrzeby i możliwości powinien mieć określone właściwe dla siebie tempo i zakres pracy w obszarze przedmiotu nauczania z zachowaniem realizacji podstawy programowej.

Kurs umiejętności zawodowych HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej wyodrębnionej w zawodzie technik organizacji turystyki kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych. Osoba, która ukończyła KUZ i podejmuje kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym w obrębie tej samej kwalifikacji, może być zwalniana, na swój wniosek złożony podmiotowi prowadzącemu kwalifikacyjny kurs zawodowy, z zajęć dotyczących odpowiednio treści kształcenia lub efektów kształcenia zrealizowanych w dotychczasowym procesie kształcenia, o ile sposób organizacji kształcenia na kwalifikacyjnym kursie zawodowym umożliwia takie zwolnienie.

Dla zawodu technik organizacji turystyki przypisano poziom IV Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla zawodu jako kwalifikacji pełnej. Kwalifikacja wyodrębniona w zawodzie: HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych. Dla kwalifikacji określono poziom 4 Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Kurs umiejętności zawodowych HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej może być prowadzony w formie:

- dziennej – nauka odbywa się przez 5 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (3 tygodnie x 30 godz. (1 tydzień) = 90 godz.)
- stacjonarnej – nauka odbywa się 3 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (5 tygodni x 18 godz. (1 tydzień) = 90 godz.)

- zaocznej: nauka odbywa się co 2 tygodnie przez 2 dni, a w uzasadnionych przypadkach – co tydzień przez 2 dni po 10 godzin dziennie (minimum 65% z 90 godzin = 58,5 godzin).

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej został opracowany do realizacji w formie:

- - stacjonarnej - zajęcia odbywają się 3 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (5 tygodni x 18 godz. (1 tydzień) = 90 godz.).

Zajęcia są realizowane na przedmiotach kształcenia teoretycznego (25 godz.) oraz praktycznego (65 godz.).

Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 90 godzin i jest zgodna z minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla tej kwalifikacji wynikającej z podstawy programowej dla zawodu technik organizacji turystyki.

Jednocześnie wszystkie osoby prowadzące zajęcia na kursie mają obowiązek realizować tematykę (wiadomości, umiejętności i postawy – kompetencje) z obszarów kompetencji personalnych i społecznych oraz organizacji małych zespołów, zgodnie z treściami Podstawy Programowej Kształcenia w Zawodach szkolnictwa branżowego dla zawodu technik organizacji turystyki.

HGT.08.8. Kompetencje personalne i społeczne

HGT.08.9. Organizacja pracy małych zespołów

### **Założenia programowe**

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 wszystkich 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 podbudowa kształcenia ogólnego zdobytego w procesie kształcenia szkoły podstawowej, gimnazjalnej lub średniej, w tym doskonalenie kompetencji kluczowych. Odpowiedni poziom wiedzy ogólnej powiązanej z wiedzą zawodową przyczyni się do podniesienia poziomu umiejętności zawodowych absolwentów kwalifikacyjnych kursów zawodowych, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy. Opracowany program kursu pozwala na osiągnięcie powyższych celów ogólnych kształcenia zawodowego.

Branża hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna stanowi jedną z najbardziej dynamicznie rozwijających się branż na rynku pracy. W wyniku ciągłego rozwoju tego sektora usługowego nastąpił wzrost zapotrzebowania na pracowników obsługi ruchu turystycznego. Współczesny turysta posiada wysokie wymagania i oczekuje od pracownika obsługi turystycznej znajomości jego potrzeb i tworzenia oferty adekwatnej do jego oczekiwań.

Według pracodawców do najbardziej pożądaných kompetencji w branży turystycznej należą obsługa programów komputerowych aplikacji internetowych, porozumiewanie się w języku obcym oraz specjalistyczna wiedza i praktyczne umiejętności dotyczące zadań zawodowych na stanowisku pracy w zakresie udzielania informacji turystycznej podczas obsługi klienta. Ponadto pracodawcy wskazują na potrzebę dobrej znajomości branży i przepisów prawa, korzystania z różnych źródeł informacji

stosowanych w turystyce i sporządzania bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej. Pracodawcy oczekują od pracowników branży turystycznej samodzielności, otwartości na uczenie się przez całe życie, nastawienie na rozwój oraz umiejętności porównywania ofert i wyszukiwanie informacji.

Uczestnik/słuchacz zostanie przygotowany do wykonywania czynności zawodowych z zakresu organizowania informacji turystycznej. Uczestnik kursu będzie przygotowany do korzystania z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce i sporządzania bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej. Poziom usług obsługi klienta świadczonych przez pracownika wzrośnie po ukończeniu KUZ dzięki umiejętnościom udzielania informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym oraz charakteryzowania atrakcji turystycznych Europy i wybranych krajów świata.

Pracodawcy poszukują wykwalifikowanych pracowników, którzy posiadają udokumentowane kwalifikacje zawodowe. Program nauczania kursu umiejętności zawodowych HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej został tak skonstruowany, aby w oparciu o podstawę programową sprostać wymaganiom pracodawców oraz wyjść naprzeciw potrzebom rynku pracy w branży turystycznej.

Realizacja procesu kształcenia wymaga więc wysoko wykwalifikowanej kadry nauczycieli wyposażonych w kompetencje w zakresie obsługi sprzętu komputerowego i nowoczesnych urządzeń stanowiących wyposażenie pracowni szkolnych oraz merytoryczną, uaktualnianą wiedzę dostosowaną do nowej podstawy programowej. Ponadto prawidłowa realizacja procesu kształcenia wymaga prowadzenia części zajęć praktycznych w formie wycieczek szkoleniowo-metodycznych oraz zajęć terenowych.

### **Cele kierunkowe programu kursu umiejętności zawodowych**

Uczestnik kursu umiejętności zawodowych HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- korzystania z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce
- sporządzania bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej
- udzielania informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym
- charakteryzowania atrakcji turystycznych Europy i wybranych krajów świata

### **Powiązanie KUZ z jednostkami efektów kształcenia występującymi w podstawie programowej KKZ.**

Kurs Umiejętności Zawodowych (KUZ) jest prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach, w zakresie:

1. jednej części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji lub:
2. efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów lub:
3. efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów w zakresie organizacji pracy małych zespołów.



## **Kurs Umiejętności Zawodowych (KUZ)**

Kurs umiejętności zawodowych jest, podobnie jak kwalifikacyjny kurs zawodowy, prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach. Obejmuje on jednak tylko część tej podstawy.

Osoba, która ukończyła kurs umiejętności zawodowych i podejmuje kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym, jest zwalniana z zajęć prowadzonych w ramach kursu umiejętności zawodowych, na swój wniosek, na podstawie przedłożonego zaświadczenia o ukończeniu tego kursu. Takie rozstrzygnięcie umożliwia stopniowe osiąganie efektów kształcenia realizowanych na kwalifikacyjnym kursie zawodowym poprzez uczenie się na krótszych kursach umiejętności zawodowych, przy czym gwarantuje się możliwość zaliczenia efektów tego kształcenia przy podejmowaniu dalszej nauki na kwalifikacyjnym kursie zawodowym. Jest to rozwiązanie wychodzące naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie zawodowe w trakcie pracy zawodowej. Nowy model kształcenia zawodowego wychodzi naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie zawodowe w trakcie pracy zawodowej. Umożliwia on również zwiększenie mobilności zawodowej osób dorosłych oraz szybsze reagowanie na potrzeby rynku pracy i gospodarki.

## **Informacja o Kursach Umiejętności Zawodowych (KUZ) w Kwalifikacyjnym Kursie Zawodowym (KKZ)**

Program kursu kształcenia zawodowego oferuje uczestnikom przygotowanie do nabycia dodatkowych uprawnień zawodowych w zakresie wybranych umiejętności zawodowych lub kwalifikacji rynkowych funkcjonujących w Zintegrowanym systemie kwalifikacji. W ramach kursu umiejętności zawodowych w kwalifikacyjnym kursie zawodowym HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych wyodrębnione zostały:

HGT.08.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy

HGT.08.2. Podstawy turystyki

HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej

HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych

HGT.08.5. Realizacja imprez i usług turystycznych

HGT.08.6. Rozliczanie imprez i usług turystycznych

HGT.08.7. Język obcy zawodowy

Uczestnik/słuchacz, który otrzyma zaświadczenie o ukończeniu wszystkich kursów umiejętności zawodowych (KUZ) może uzyskać świadectwo potwierdzające kwalifikację HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych po zdaniu egzaminu zawodowego, części teoretycznej i praktycznej. Uczestnik może uzyskać dyplom zawodowy w zawodzie technik organizacji turystyki po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych oraz uzyskaniu wykształcenia średniego lub średniego branżowego.



## 2. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej został opracowany do realizacji w formie:

- stacjonarnej - zajęcia odbywają się 3 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (5 tygodni x 18 godz. (1 tydzień) = 90 godz.)

Zajęcia są realizowane na przedmiotach kształcenia teoretycznego (25 godz.) oraz praktycznego (65 godz.).

### 2.1. Pogrupowanie efektów kształcenia

**Tabela 1.** Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych przedmiotów

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Informacja turystyczna (T)	Udzielanie informacji turystycznej (P)
A	B	C	D	E
HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej				
1) korzysta z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce (ew) *	9	1) wymienia źródła informacji turystycznej potrzebnych do tworzenia baz danych	x	
		2) korzysta z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji	x	
2) sporządza bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej (ek) *	16	1) opracowuje wzór bazy danych	x	
		2) wymienia rodzaje baz danych	x	
		3) tworzy opisy do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym	x	
		4) wymienia sposoby tworzenia baz danych	x	
		5) korzysta z zasobów bazy danych	x	
		6) opisuje sposoby zabezpieczania baz danych	x	
3) udziela informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym (ek)	44	1) udziela informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym		x
		2) udziela informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim i w języku obcym nowożytnym		x
		3) udziela informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych		x



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Informacja turystyczna (T)	Udzielanie informacji turystycznej (P)
		4) wykorzystuje do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim i języku obcym nowożytnym		x
4) charakteryzuje atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata (ew)	21	1) wymienia najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży (tzw. destynacje) w Europie i wybranych krajach świata		x
		2) opisuje najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata		x
		3) opisuje porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne		x
		4) wyszukuje połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych		x
		5) wymienia elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych		x
		6) opisuje elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych		x
HGT.08.8. Kompetencje personalne i społeczne				
1) przestrzega zasad kultury osobistej i etyki zawodowej współpracownikami		1) wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie	x	x
		2) charakteryzuje zasady etykiety i netykiety w komunikacji z klientami	x	x
		3) charakteryzuje zasady etykiety i netykiety w codziennych kontaktach z przełożonym i ze współpracownikami	x	x
		4) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy	x	x
		5) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych	x	x
		6) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	x	x
2) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej		1) omawia podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej	x	x
		2) interpretuje mowę ciała w komunikacji interpersonalnej	x	x
		3) stosuje metody komunikacji werbalnej	x	x
		4) stosuje metody komunikacji niewerbalnej	x	x
		5) stosuje aktywne metody słuchania	x	x



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Informacja turystyczna (T)	Udzielanie informacji turystycznej (P)
3) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem		1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej	x	x
		2) stosuje techniki radzenia sobie z emocjami i stresem	x	x
		3) wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej	x	x
4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany		1) realizuje nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych	x	x
		2) reaguje elastycznie na nietypową sytuację zawodową	x	x
		3) wykazuje się otwartością na zmiany w zakresie nowych technik i technologii stosowanych w branży	x	x
5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe		1) analizuje zmiany zachodzące w branży turystycznej	x	x
		2) analizuje własne kompetencje	x	x
		3) przejawia gotowość do ustawicznego doskonalenia zawodowego	x	x
		4) wykorzystuje różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych	x	x
6) planuje wykonanie zadań		1) szacuje czas i budżet zadania	x	x
		2) planuje działania zgodnie z możliwościami ich realizacji	x	x
		3) dokonuje analizy i oceny podejmowanych działań	x	x
7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania		1) charakteryzuje przyczyny i skutki zachowań ryzykownych	x	x
		2) wskazuje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania	x	x
8) negocjuje warunki porozumień		1) opisuje typowe zachowania podczas prowadzenia negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi	x	x
		2) przedstawia własny sposób rozwiązania problemu wykorzystując wiedzę z zakresu negocjacji	x	x
		3) stosuje różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w branży	x	x
		4) proponuje konstruktywne rozwiązania	x	x

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Informacja turystyczna (T)	Udzielanie informacji turystycznej (P)
<b>HGT.08.9. Organizacja pracy małych zespołów</b>				
1) planuje pracę zespołu		1) rozróżnia zadania członków zespołu	x	x
		2) charakteryzuje etapy procesu planowania pracy zespołu	x	x
		3) sporządza harmonogram realizacji zadania	x	x
2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań		1) rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób w zespole	x	x
		2) przydziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu	x	x
3) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań		1) określa i stosuje kryteria oceny jakości wykonywanych zadań	x	x
		2) kontroluje jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów	x	x
		3) monitoruje wykonanie zadań	x	x
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	90			

\* efekty kształcenia wskazane do realizacji w kształceniu teoretycznym mogą być (po spełnieniu wymagań określonych w aktualnych przepisach oświatowych) realizowane w formie kształcenia na odległość

Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczestnikom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych oraz umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów w czasie całego okresu kształcenia w ramach poszczególnych przedmiotów.

Liczba godzin przypisana poszczególnym zajęciom, uwzględnia minimalną liczbę godzin przewidzianą w podstawie programowej na realizację efektów kształcenia ujętych w jednostkach efektów (przy założeniu, że kształcenie odbywa się w systemie dziennym lub stacjonarnym). W przypadku kształcenia w systemie zaocznym liczbę godzin można obniżyć zgodnie z aktualnymi przepisami oświatowymi.

**Tabela 2.** Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia i nadawanie nazw tym zajęciom

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia	Okres realizacji
A	B	C	D	E	F
HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej	1) korzysta z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce (ew)	9	1) wymienia źródła informacji turystycznej potrzebnych do tworzenia baz danych 2) korzysta z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji	Informacja turystyczna (T)	1 i 2 tydzień
	2) sporządza bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej (ek)	16	1) opracowuje wzór bazy danych 2) wymienia rodzaje baz danych 3) tworzy opisy do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym 4) wymienia sposoby tworzenia baz danych 5) korzysta z zasobów bazy danych 6) opisuje sposoby zabezpieczania baz danych		
HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej	3) udziela informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym (ek)	44	1) udziela informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym 2) udziela informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim i w języku obcym nowożytnym 3) udziela informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych 4) wykorzystuje do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim i języku obcym nowożytnym	Udzielanie informacji turystycznej (P)	2, 3, 4 tydzień
	4) charakteryzuje atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata (ew)	21	1) wymienia najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży (tzw. destynacje) w Europie i wybranych krajach świata 2) opisuje najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata 3) opisuje porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne 4) wyszukuje połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych		5 tydzień

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia	Okres realizacji
			5) wymienia elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych 6) opisuje elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych		

## 2.2. Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe

**Tabela 3.** Określenie liczby godzin poszczególnych zajęć z podziałem na zajęcia teoretyczne i praktyczne

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne (T)	Liczba godzin Zajęcia praktyczne (P)	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
A	B	C	D	E
<b>Informacja turystyczna (T)</b>	25	0	1) korzysta z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce (ew)	1) wymienia źródła informacji turystycznej potrzebnych do tworzenia baz danych 2) korzysta z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji
			2) sporządza bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej (ek)	1) opracowuje wzór bazy danych 2) wymienia rodzaje baz danych 3) tworzy opisy do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym 4) wymienia sposoby tworzenia baz danych 5) korzysta z zasobów bazy danych 6) opisuje sposoby zabezpieczania baz danych
<b>Udzielanie informacji turystycznej (P)</b>	0	65	3) udziela informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym (ek)	1) udziela informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym 2) udziela informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim i w języku obcym nowożytnym 3) udziela informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych 4) wykorzystuje do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim i języku obcym nowożytnym



Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne (T)	Liczba godzin Zajęcia praktyczne (P)	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
			4) charakteryzuje atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata (ew)	1) wymienia najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży (tzw. destynacje) w Europie i wybranych krajach świata 2) opisuje najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata 3) opisuje porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne 4) wyszukuje połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych 5) wymienia elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych 6) opisuje elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych
<b>Razem godzin:</b>	<b>25 (T)</b>	<b>65 (P)</b>		
<b>Suma:</b>	<b>90</b>			

### 2.3. Plan kursu umiejętności zawodowych

**Tabela 4.** Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Nazwa zajęć	Liczba zajęć	Uwagi o realizacji
Informacja turystyczna	25	Kształcenie teoretyczne
Udzielanie informacji turystycznej	65	Kształcenie praktyczne
Łączna liczba godzin zajęć	90	

### **3. Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych**

Absolwent kursu umiejętności zawodowych powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- korzystania z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce,
- sporządzania bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej,
- udzielania informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym,
- charakteryzowania atrakcji turystycznych Europy i wybranych krajów świata,
- przestrzegania zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami,
- aktualizowania wiedzy i doskonalenia umiejętności zawodowych,
- ponoszenia odpowiedzialności za podejmowane działania,
- współpracy w zespole,
- wykazywania się kreatywnością i otwartością na zmiany,
- planowania wykonania zadania,
- planowania pracy zespołu,
- dobierania osób do wykonania przydzielonych zadań,
- oceniania jakości wykonania przydzielonych zadań.

## **4. Programy poszczególnych zajęć**

### **4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Informacja turystyczna (T) wymiar godzin 25**

#### **4.1.1 Cele ogólne przedmiotu**

Cele ogólne przedmiotu to:

- korzystanie z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce
- sporządzanie bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej

#### **4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu**

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- korzystać z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji
- tworzyć opisy do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym
- korzystać z zasobów bazy danych

### 4.1.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Tematy zajęć	Liczba godzin	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
1) Korzystanie z różnych źródeł informacji	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wymieniać źródła informacji turystycznej potrzebnych do tworzenia baz danych</li> <li>– określić przeznaczenie różnych źródeł informacji turystycznej</li> <li>– korzystać z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych,</li> <li>– korzystać z witryn internetowych i aplikacji</li> </ul>
2) Tworzenie opisów do baz danych	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wymieniać rodzaje baz danych</li> <li>– wymieniać sposoby tworzenia baz danych</li> <li>– opracowywać wzory bazy danych</li> <li>– tworzyć opisy do baz danych w języku polskim</li> <li>– tworzyć opisy do baz danych w języku obcym nowożytnym</li> </ul>
3) Korzystanie z zasobów baz danych	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wymieniać rodzaje baz danych</li> <li>– wymieniać sposoby tworzenia baz danych</li> <li>– korzystać z zasobów bazy danych</li> <li>– opisywać sposoby zabezpieczania baz danych</li> </ul>
Razem	25	

Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczestnikom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych oraz umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów w czasie całego okresu kształcenia w ramach poszczególnych przedmiotów.

Liczba godzin przypisana poszczególnym zajęciom, uwzględnia minimalną liczbę godzin przewidzianą w podstawie programowej na realizację efektów kształcenia ujętych w jednostkach efektów (przy założeniu, że kształcenie odbywa się w systemie dziennym lub stacjonarnym). W przypadku kształcenia w systemie zaocznym liczbę godzin można obniżyć zgodnie z aktualnymi przepisami oświatowymi.

### 4.1.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

#### Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wybór metody należy dostosować do celów, poziomu słuchaczy/uczestników, predyspozycji uczącego oraz dostępnością mediów, środków dydaktycznych.

Proponowane metody nauczania:

- metody podające (opis, opowiadanie, pogadanka, wykład informacyjny, objaśnienia, praca ze źródłem drukowanym)

- metody oglądowe (pokaz, obserwacja, demonstracja, prezentacja)
- odczytywanie informacji zamieszczonych w zestawieniach tabelarycznych i graficznych
- ćwiczenia w orientowaniu mapy w terenie, czytanie i interpretację mapy,
- ćwiczenia w sporządzaniu schematów (np. grafu), tworzenia wzoru bazy danych

Wskazane metody nauczania:

- metody aktywizujące: metodę przypadków, metodę sytuacyjną, inscenizację, gry dydaktyczne, dyskusję dydaktyczną (techniki realizacji dyskusji: okrągły stół, wielokrotna, panelowa, meta plan, burza mózgów lub giełda pomysłów)
- udział w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży turystycznej
- wycieczka zorganizowana do biura podróży, placówki świadczenia informacji turystycznej, obiektu hotelarskiego oraz innego podmiotu stanowiącego potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów.

Proponuje się, aby podmiot kształcący nawiązał współpracę z pracodawcą właściwym dla zawodu lub branży, do której przyporządkowany jest dany zawód. W ramach umowy lub porozumienia współpraca może polegać na:

- realizacji doradztwa zawodowego,
- tworzeniu klas patronackich.

Proces kształcenia w klasie patronackiej, jest wspierany przez firmę, która objęła klasę swoim patronatem. Wsparcie może polegać na: wyposażenie pracowni szkolnych w sprzęt i materiały dydaktyczne, dodatkowe szkolenia, ufundowanie stypendiów dla najzdolniejszych. Pracodawca może także mieć udział w opracowaniu programu nauczania dopasowanego do profilu zapotrzebowania jego firmy.

### **Obudowa dydaktyczna**

Środki dydaktyczne:

- zasoby internetowe, prezentacje multimedialne, filmy edukacyjne (filmy na CD, DVD), nagrania audio, scenariusze zajęć, arkusze ćwiczeń, instrukcje do przeprowadzania ćwiczeń, schematy, wykresy, plansze dydaktyczne, pakiety edukacyjne dla słuchaczy, karty samooceny, karty pracy dla słuchaczy,
- bibliotekę zawodową wyposażoną w: dokumentację, instrukcje, regulaminy, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, zestaw aktów prawnych i regulaminów dotyczących działalności turystycznej, foldery i przewodniki turystyczne, informatory turystyczne, katalogi biur podróży,
- wzory folderów, plakatów, filmy i inne materiały promujące atrakcje turystyczne Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata oraz materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego,

- atlasy geograficzne, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Europy i świata oraz mapa fizyczna i administracyjna Rzeczypospolitej Polskiej w wersji tradycyjnej i elektronicznej, mapy samochodowe Rzeczypospolitej Polskiej, Europy i świata w wersji tradycyjnej i elektronicznej, mapy miast,
- tematyczne e-booki, sekwencje filmowe, wizualizacje lub animacje 2D/3D, atlasy interaktywne, plansze interaktywne, gry edukacyjne, filmy edukacyjne, filmy instruktażowe (tutoriale), symulatory, wirtualne laboratoria, programy ćwiczeniowe do projektowania przez dobieranie umożliwiające realizowanie treści teoretycznych w formie zdalnej.

### **Warunki realizacji**

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni wyposażonej w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela z drukarką, z dostępem do Internetu pakietem programów biurowych,
- projektor multimedialny i ekran projekcyjny lub telewizor lub tablicę interaktywną, tablicę szkolną lub flipchart,
- stanowiska komputerowe dla uczestników (jedno stanowisko dla jednego uczestnika), z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych, z oprogramowaniem stosowanym do tworzenia baz danych,
- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej wyposażony w jedną ladę, dwa krzesła obrotowe i regał,
- urządzenia pracy biurowej, takie jak: koparkę, telefon, fax, niszczarkę.

Z uwagi na specyfikę zawodu część zajęć odbywa się podczas wycieczek szkoleniowo - metodycznych i zajęć terenowych.

Realizacja procesu kształcenia w zakresie przedmiotu wymaga więc wykwalifikowanej kadry nauczycieli wyposażonych w kompetencje w zakresie obsługi sprzętu komputerowego, narzędzi cyfrowych, nowoczesnych urządzeń stanowiących wyposażenie pracowni szkolnych oraz merytoryczną, uaktualnianą wiedzę dostosowaną do nowej podstawy programowej.

### **Formy organizacyjne pracy ze słuchaczami**

Wskazane jest, by zajęcia odbywały się w grupach liczących do 15 uczestników pod kierunkiem nauczyciela zawodu. Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem różnych form pracy aktywizującej słuchaczy oraz z wykorzystaniem zróżnicowanych form organizacyjnych pracy ze słuchaczami: praca domowa, wycieczka, praca indywidualna lub grupowa np. praca w grupach po 2-3 słuchaczy.

### **Formy indywidualizacji pracy uczestników powinny uwzględniać:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb uczestnika,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości uczestnika.

Dodatkowy czas należy też poświęcić na indywidualizowanie pracy słuchaczy w zależności od ich możliwości i potrzeb. W czasie prowadzenia zajęć w pracowni należy stosować zasadę, iż nieudane ćwiczenie też może być wysoko ocenione pod warunkiem, iż uczestnik potrafi wyjaśnić przyczyny niepowodzenia oraz wskazać jak powinno

ono przebiegać w prawidłowy sposób. Pozwoli to na indywidualizację prowadzonych działań przez słuchaczy oraz pokaże, iż doświadczenie można zdobyć nie tylko poprzez udane doświadczenia.

Należy dostosować metody nauczania do możliwości intelektualnych słuchaczy, np. poprzez różnicowanie zadań (zlecanie słuchaczowi zadań lub ćwiczeń z wyraźną strukturą, mieszczących się w granicach jego możliwości), różnicowanie prac domowych może dotyczyć typu pracy domowej, lub czasu nad nią spędzonego, prowadzenie lekcji na kilku poziomach nauczania: praca uczestników w grupach (w tym samym czasie uczestnicy niepełnosprawni pracują niezależnie od innych grup we własnym tempie i na miarę swoich możliwości), praca uczestników w grupach o zróżnicowanych uzdolnieniach i wiadomościach (pozwala na wykorzystanie możliwości uczestników zdolniejszych do wyjaśniania niezrozumiałych zagadnień kolegom, którzy wymagają dodatkowych wyjaśnień), stosowanie metod polisensorycznego, czyli wielozmysłowego uczenia się (prezentacje multimedialne, programy komputerowe, modele, makiety, multimedialne gry dydaktyczne, łamigłówki, krzyżówki, itp.) oraz metod interaktywnych (burza mózgów, mapa mentalna, plakat – folder, portfolio, eksperyment/doświadczenie, instruktaż, praca konstrukcyjna itp.), akceptowanie, że każdy uczestnik pracuje w swoim własnym rytmie i na odpowiednim dla siebie poziomie, określanie limitu czasu na daną pracę, stosowanie na lekcjach kart dydaktycznych tzw. kart pracy, które umożliwiają każdemu uczestnikowi przerabianie kolejnych partii materiału w swoim własnym tempie, stawianie poleceń typu: Spróbuj rozwiązać. Zrób, które możesz. Zrób, ile możesz. Rozwiąż, które chcesz. Napisz, ile zdążysz.

#### **4.1.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika**

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych projektów i ćwiczeń oraz na podstawie uzyskanych w trakcie kursu ocen z przedmiotu. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu. Kontrola osiągnięć uczestników powinna być systematyczna.

Część efektów może być sprawdzana podczas wycieczek szkoleniowo - metodycznych i zajęć terenowych.

Proponuje się, aby osiągnięcia słuchaczy oceniać w zakresie zaplanowanych, uszczegółowionych celów kształcenia na podstawie:

- obserwacji indywidualnej pracy uczestnika,
- ocenę jakości wykonania zadań przez słuchacza,
- analizy zaangażowania uczestnika w pracę zespołową,
- opracowania i prezentacji projektów zawodowych,
- oceny wykonania zadanych prac domowych,
- oceny umiejętności oceny umiejętności: korzystania z różnych źródeł informacji w turystyce: map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych opracowanych w języku polskim i języku obcym nowożytnym, witryn internetowych i aplikacji,
- oceny umiejętności opisywania najbardziej atrakcyjnych turystycznie celów podróży w Europie i wybranych krajach świata, portów lotniczych, rzecznych, dworców, szlaków komunikacyjnych,



- oceny umiejętności wyszukiwania połączeń komunikacyjnych pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych.

Osiągnięcia uczestników proponuje się sprawdzać różnorodnymi metodami:

- testy jednopoziomowe, sprawdzające zarówno wiedzę teoretyczną, jak i umiejętności praktyczne,
- testy pisemne zamknięte (na dobieranie, typu prawda/fałsz, wielokrotnego wyboru),
- testy otwarte (z luką),
- testy ustne.

## **4.2. Program nauczania dla przedmiotu: Udzielanie informacji turystycznej (P) wymiar godzin 65**

### **4.2.1 Cele ogólne przedmiotu**

Cele ogólne przedmiotu to:

- udzielanie informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym
- charakteryzowanie atrakcji turystycznych Europy i wybranych krajów świata

### **4.2.2 Cele szczegółowe przedmiotu**

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- udzielać informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym
- udzielać informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim i w języku obcym nowożytnym
- udzielać informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych
- opisywać najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata
- opisywać porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne
- wyszukiwać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych
- opisywać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych.

### 4.2.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Tematy zajęć	Liczba godzin	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
1) Informacja turystyczna w punktach i centrach informacji turystycznej	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>– rozpoznawać środki językowe w języku polskim i języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie udzielania informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej</li> <li>– udzielać informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim</li> <li>– udzielać informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku obcym nowożytnym</li> </ul>
2) Informacja turystyczna w biurze podróży	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>– rozpoznawać środki językowe w języku polskim i języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie udzielania informacji turystycznej w biurze podróży</li> <li>– udzielać informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim</li> <li>– udzielać informacji turystycznej w biurze podróży w języku obcym nowożytnym</li> </ul>
3) Informacja turystyczna podczas targów i imprez wystawienniczych	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>– rozpoznawać środki językowe w języku polskim i języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie udzielania informacji turystycznej podczas targów i imprez wystawienniczych</li> <li>– udzielać informacji turystycznej w języku polskim podczas targów i imprez wystawienniczych</li> <li>– udzielać informacji turystycznej w języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych</li> </ul>
4) Stosowanie map, atlasów, planów miast, przewodników i informatorów	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wskazywać do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim</li> <li>– wskazywać do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku obcym nowożytnym</li> <li>– wykorzystywać do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim</li> <li>– wykorzystywać do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku obcym nowożytnym</li> </ul>
5) Opisywanie atrakcyjnych turystycznie celów podróży w Europie i wybranych krajach świata	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wyjaśnić pojęcie atrakcji turystycznej</li> <li>– wymieniać najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży (tzw. destynacje) w Europie i wybranych krajach świata</li> <li>– opisywać najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata</li> </ul>
6) Połączenia komunikacyjne	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wskazywać porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne</li> <li>– wskazywać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych</li> <li>– opisywać porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne</li> <li>– wyszukiwać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych</li> </ul>

Tematy zajęć	Liczba godzin	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
7) Elementy zagospodarowania turystycznego	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wyjaśnić pojęcie zagospodarowania turystycznego</li> <li>– wymieniać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych</li> <li>– opisywać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych</li> <li>– określić wpływ stopnia zagospodarowania turystycznego na atrakcyjność wybranych celów podróży turystycznych</li> </ul>
Razem	65	

Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczestnikom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych oraz umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów w czasie całego okresu kształcenia w ramach poszczególnych przedmiotów.

Liczba godzin przypisana poszczególnym zajęciom, uwzględnia minimalną liczbę godzin przewidzianą w podstawie programowej na realizację efektów kształcenia ujętych w jednostkach efektów (przy założeniu, że kształcenie odbywa się w systemie dziennym lub stacjonarnym). W przypadku kształcenia w systemie zaocznym liczbę godzin można obniżyć zgodnie z aktualnymi przepisami oświatowymi.

#### 4.2.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

##### Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania, ze szczególnym uwzględnieniem metod praktycznych, eksponujących i wzrokowo-słuchowych. Wybór metody należy dostosować do celów, poziomu słuchaczy/uczestników, predyspozycji uczącego oraz dostępnością mediów, środków dydaktycznych.

Proponowane metody nauczania:

- aplikacje internetowe
- filmy dydaktyczne
- metody podające (opis, opowiadanie, pogadanka, wykład informacyjny, objaśnienia, praca ze źródłem drukowanym)
- metody oglądowe (pokaz, obserwacja, demonstracja, prezentacja)
- metody aktywizujące: metodę przypadków, metodę sytuacyjną, inscenizację, gry dydaktyczne, dyskusję dydaktyczną (techniki realizacji dyskusji: okrągły stół, wielokrotna, panelowa, metaplan, burza mózgów lub giełda pomysłów)
- metody problemowe (nauczanie problemowe, wykład problemowy, metoda badawcza)
- odczytywanie informacji zamieszczonych w zestawieniach tabelarycznych i graficznych

Wskazane metody nauczania:

- praktyczne (pokaz z objaśnieniem, pokaz z instruktażem, ćwiczenia, metoda projektów, metoda przewodniego tekstu, metoda zajęć praktycznych)
- studium przypadku
- praca w parach i grupach
- ćwiczenia w orientowaniu mapy w terenie, czytanie i interpretację mapy, ćwiczenia z mapą (np. wyznaczanie tras przebiegu imprez turystycznych, obliczanie odległości w rzeczywistości na podstawie map)
- ćwiczenia w sporządzaniu dokumentów (np. kilometrażu) oraz schematów (np. grafu), tworzenia wzoru bazy danych
- ćwiczenia w wykorzystaniu wiedzy o walorach przyrodniczych i kulturowych Polski podczas udzielania informacji turystycznej
- udział w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami w punktach i centrach informacji turystycznej i w biurach podróży,
- wycieczka zorganizowana do biura podróży, placówki świadczenia informacji turystycznej, do obiektu hotelarskiego oraz innego podmiotu stanowiącego potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów.

Proponuje się, aby podmiot kształcący nawiązał współpracę z pracodawcą właściwym dla zawodu lub branży, do której przyporządkowany jest dany zawód.

W ramach umowy lub porozumienia współpraca może polegać na:

- wyposażeniu warsztatów lub pracowni szkolnych,
- tworzeniu klas patronackich,
- realizacji praktycznej nauki zawodu.

Proces kształcenia w klasie patronackiej, jest wspierany przez firmę, która objęła klasę swoim patronatem. Wsparcie może polegać na: przyjęcia uczestników na praktyki zawodowe, dodatkowe szkolenia, ufundowanie stypendiów dla najzdolniejszych. Pracodawca może także mieć udział w opracowaniu programu nauczania dopasowanego do profilu zapotrzebowania jego firmy.

### **Obudowa dydaktyczna**

Środki dydaktyczne:

- zasoby internetowe, prezentacje multimedialne, filmy edukacyjne (filmy na CD, DVD), nagrania audio, audiobooki, scenariusze zajęć, arkusze ćwiczeń, instrukcje do przeprowadzania ćwiczeń, schematy, wykresy, plansze dydaktyczne, pakiety edukacyjne dla słuchaczy, karty samooceny, karty pracy dla słuchaczy,
- instrukcje, regulaminy, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, zestaw aktów prawnych i regulaminów dotyczących działalności turystycznej,

- foldery i przewodniki turystyczne, informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, czasopisma i publikacje branżowe w języku polskim i obcym,
- wzory folderów, plakatów, filmy i inne materiały promujące atrakcje turystyczne Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata oraz materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego dostępne w języku polskim i obcym,
- atlasy geograficzne, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Europy i świata oraz mapa fizyczna i administracyjna Rzeczypospolitej Polskiej w wersji tradycyjnej i elektronicznej, mapy samochodowe Rzeczypospolitej Polskiej, Europy i świata w wersji tradycyjnej i elektronicznej w języku polskim i obcym,
- słowniki.

### **Warunki realizacji**

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni wyposażonej w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela z drukarką, z dostępem do Internetu pakietem programów biurowych,
- projektor multimedialny i ekran projekcyjny lub telewizor lub tablicę interaktywną, tablicę szkolną lub flipchart,
- stanowiska komputerowe dla uczestników (jedno stanowisko dla jednego uczestnika), z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych,
- komputerowe programy demonstracyjne i symulacyjne,
- tablice poglądowe z zakresu szkolenia,
- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej wyposażony w jedną ladę, dwa krzesła obrotowe i regał,
- urządzenia pracy biurowej, takie jak: kopiarkę, telefon, fax, niszczarkę.

Z uwagi na specyfikę zawodu część zajęć odbywa się podczas wycieczek szkoleniowo - metodycznych i zajęć terenowych.

Realizacja procesu kształcenia w zakresie przedmiotu wymaga więc wykwalifikowanej kadry nauczycieli wyposażonych w kompetencje w zakresie obsługi sprzętu komputerowego, narzędzi cyfrowych oraz merytoryczną, uaktualnianą wiedzę dostosowaną do nowej podstawy programowej.

### **Formy organizacyjne pracy ze słuchaczami**

Wskazane jest, by zajęcia odbywały się w grupach liczących do 15 uczestników pod kierunkiem nauczyciela zawodu. Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem różnych form pracy aktywizującej słuchaczy oraz z wykorzystaniem zróżnicowanych form organizacyjnych pracy ze słuchaczami: praca domowa, wycieczka, praca indywidualna lub grupowa np. praca w grupach po 2-3 słuchaczy.

### **Formy indywidualizacji pracy uczestników powinny uwzględniać:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb uczestnika,

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości uczestnika.

Dodatkowy czas należy też poświęcić na indywidualizowanie pracy słuchaczy w zależności od ich możliwości i potrzeb. W czasie prowadzenia zajęć w pracowni należy stosować zasadę, iż nieudane ćwiczenie też może być wysoko ocenione pod warunkiem, iż uczestnik potrafi wyjaśnić przyczyny niepowodzenia oraz wskazać jak powinno ono przebiegać w prawidłowy sposób. Pozwoli to na indywidualizację prowadzonych działań przez słuchaczy oraz pokaże, iż doświadczenie można zdobyć nie tylko poprzez udane doświadczenia.

Należy dostosować metody nauczania do możliwości intelektualnych słuchaczy, np. poprzez różnicowanie zadań (zlecanie słuchaczowi zadań lub ćwiczeń z wyraźną strukturą, mieszczących się w granicach jego możliwości), różnicowanie prac domowych może dotyczyć typu pracy domowej, lub czasu nad nią spędzonego, prowadzenie lekcji na kilku poziomach nauczania: praca uczestników w grupach (w tym samym czasie uczestnicy niepełnosprawni pracują niezależnie od innych grup we własnym tempie i na miarę swoich możliwości), praca uczestników w grupach o zróżnicowanych uzdolnieniach i wiadomościach (pozwala na wykorzystanie możliwości uczestników zdolniejszych do wyjaśniania niezrozumiałych zagadnień kolegom, którzy wymagają dodatkowych wyjaśnień), stosowanie metod polisensorycznego, czyli wielozmysłowego uczenia się (prezentacje multimedialne, programy komputerowe, modele, makiety, multimedialne gry dydaktyczne, łamigłówki, krzyżówki, itp.) oraz metod interaktywnych (burza mózgów, mapa mentalna, plakat – folder, portfolio, eksperyment/doświadczenie, instruktaż, praca konstrukcyjna itp.), akceptowanie, że każdy uczestnik pracuje w swoim własnym rytmie i na odpowiednim dla siebie poziomie, określanie limitu czasu na daną pracę, stosowanie na lekcjach kart dydaktycznych tzw. kart pracy, które umożliwiają każdemu uczestnikowi przerabianie kolejnych partii materiału w swoim własnym tempie, stawianie poleceń typu: Spróbuj rozwiązać. Zrób, które możesz. Zrób, ile możesz. Rozwiąż, które chcesz. Napisz, ile zdążysz.

#### **4.2.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika**

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych projektów i ćwiczeń oraz na podstawie uzyskanych w trakcie kursu ocen z przedmiotu. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu. Kontrola osiągnięć uczestników powinna być systematyczna.

Część efektów może być sprawdzana podczas wycieczek szkoleniowo - metodycznych i zajęć terenowych.

Proponuje się, aby osiągnięcia słuchaczy oceniać w zakresie zaplanowanych, uszczegółowionych celów kształcenia na podstawie:

- obserwacji indywidualnej pracy uczestnika,
- ocenę jakości wykonania zadań przez słuchacza,
- analizy zaangażowania uczestnika w pracę zespołową,
- opracowania i prezentacji projektów zawodowych,
- oceny wykonania zadanych prac domowych,



- oceny umiejętności korzystania z różnych źródeł informacji w turystyce: map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych opracowanych w języku polskim i języku obcym nowożytnym, witryn internetowych i aplikacji,
- oceny umiejętności tworzenia opisów do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym,
- oceny umiejętności udzielania informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym w punktach i centrach informacji turystycznej, w biurze podróży oraz podczas targów i imprez wystawienniczych.

Osiągnięcia uczestników proponuje się sprawdzać różnorodnymi metodami:

- testy jednopoziomowe, sprawdzające zarówno wiedzę teoretyczną, jak i umiejętności praktyczne,
- testy pisemne zamknięte (na dobieranie, typu prawda/fałsz, wielokrotnego wyboru),
- testy otwarte (z luką),
- testy ustne.

Umiejętności praktyczne proponuje się sprawdzać na podstawie obserwacji czynności wykonywanych przez słuchacza w trakcie realizacji ćwiczeń. Podczas obserwacji należy zwrócić uwagę na:

- wyszukiwanie i przetwarzanie rzetelnych informacji pozyskanych z różnych źródeł,
- poprawność merytoryczną wykonanych ćwiczeń praktycznych,
- umiejętność pracy w zespole.

Ważne kryteria oceny efektów kształcenia to: zaplanowanie wykonania zadania, dobór elementów oraz sporządzona dokumentacja. Możliwe są również inne sposoby i formy zaliczenia, takie jak: testy praktyczne, wykonanie projektów, próby pracy, aktywność uczącego się na zajęciach, prezentacje na forum grupy z przeprowadzonych prac.



## 5. Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych

Efekt kształcenia z podstawy programowej (oznaczony w programie kursu jako kluczowy dla kwalifikacji lub jednostki efektów)	Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie efektu kształcenia	Metody/techniki badania	Termin badania
1) udziela informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym	Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez nauczycieli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Badanie na bieżąco w czasie trwania KUZ</li> <li>• Badanie osiągnięć edukacyjnych uczestników po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu</li> <li>• Wyniki i analiza osiągnięć edukacyjnych uczestników po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu</li> <li>• Ponowne badanie pod koniec kursu</li> <li>• Porównanie wyników, analiza</li> <li>• Ewentualne wnioski powinny posłużyć do modyfikacji programu nauczania.</li> </ul>

## **6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych**

### **6.1. Wykaz literatury**

#### **Proponowane podręczniki:**

1. Samulczyk-Wolska M., Język angielski zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej. Zeszyt ćwiczeń. WSiP, 2019.
2. Chomicki P., Język niemiecki zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej. Zeszyt ćwiczeń. WSiP, 2013.
3. Bukala W., Szczech K., Bezpieczeństwo i higiena pracy, WSiP, 2019.
4. Kruczek Z., Informacja turystyczna. Część 1. Geografia turystyczna, Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej, WSiP, Warszawa 2015.
5. Kruczek Z., Informacja turystyczna. Część 2. Bazy danych i materiały promocyjne, WSiP, Warszawa 2013.
6. Leszka G., Podstawy turystyki. Podręcznik. WSiP, 2018.
7. Cymańska-Garbowska B., Steblik-Właźlak B., Podstawy turystyki. Turystyka, WSiP, Warszawa 2015.
8. Michniewicz I., Peć M., Obsługa turystyczna, WSiP, Warszawa 2015.
9. Berdychowski J., Informatyka w turystyce i rekreacji, Wyd. Prawo i Ekonomia, Warszawa 2006.
10. Legierska U., Prawo w turystyce i hotelarstwie – materiały edukacyjne, Warszawa 2017.

#### **Literatura dodatkowa:**

1. Cybula P., Usługi turystyczne, eBook, Lex, 2012.
2. Kruczek Z., Obsługa ruchu turystycznego, Proksenia, Warszawa 2014.
3. Kruczek Z., Walas B., Promocja i informacja turystyczna, Proksenia, Kraków 2010.
4. Nalazek M., Internetowe kanały dystrybucji na rynku turystycznym, Difin, Warszawa 2010.
5. Kruczek W. red, Regiony turystyczne świata, Część 1 i 2, PWN, Warszawa 2012.
6. Kruczek Z., Europa. Geografia turystyczna, Proksenia, Kraków 2008.
7. Kruczek Z., Kraje pozaeuropejskie. Zarys geografii turystycznej, Proksenia, Kraków 2012
8. Lijewski T., Mikułowski B., Wyrzykowski J., Geografia turystyki Polski, PWE, Warszawa 2008.
9. Steblik-Właźlak B., Rzepka L., Geografia turystyczna. Część 1. Technik organizacji turystyki, WSiP, Warszawa 2020.

10. Steblik-Wlaźlak B., Rzepka L., Geografia turystyczna. Część 2. Technik organizacji turystyki, WSiP, Warszawa 2020.

11. Warszńska J., Geografia turystyczna świata. Część I. Kraje europejskie, PWN, Warszawa 2003.

12. Warszńska J., Geografia turystyczna świata. Część II. Kraje pozaeuropejskie, PWN, Warszawa 2003.

#### **Źródła internetowe:**

1. [www.msit.gov.pl](http://www.msit.gov.pl)
2. [www.pot.gov.pl](http://www.pot.gov.pl)
3. [www.prawo.sejm.gov.pl](http://www.prawo.sejm.gov.pl)

#### **Czasopisma branżowe:**

1. „Wiadomości Turystyczne”;
2. „Rynek Turystyczny”;
3. „TTG”;
4. „Podróże”;
5. „Poznaj świat”;
6. „National Geographic Polska”.

## **6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych**

Ośrodek prowadzący kursy umiejętności zawodowych zapewnia odpowiednią liczbę pomieszczeń dydaktycznych z wyposażeniem odpowiadającym najnowszym technologiom i technikom stosowanym w zawodzie, aby zapewniać uzyskanie wszystkich efektów kształcenia wymienionych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie oraz umożliwiać przygotowanie absolwenta do realizowania wymienionych zadań zawodowych.

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni projektowania imprez i usług turystycznych oraz obsługi klienta wyposażonej w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych i systemów rezerwacyjnych,
- projektor multimedialny i ekran projekcyjny lub telewizor lub tablicę interaktywną, tablicę szkolną lub flipchart,
- oprogramowania tablic interaktywnych
- stanowiska komputerowe dla uczestników (jedno stanowisko dla jednego uczestnika) podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych, systemów rezerwacyjnych,

- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej wyposażony w jedną ladę, dwa krzesła obrotowe, regał,
- urządzenia pracy biurowej, takie jak: kopiarkę, telefon, fax, niszczarkę.

**Materiały dydaktyczne:**

- książki uczestnika, zeszyty ćwiczeń, książki nauczyciela, nagrania, oprogramowania tablic interaktywnych, karty obrazkowe,
- scenariusze zajęć, arkusze ćwiczeń, instrukcje do przeprowadzania ćwiczeń,
- materiały multimedialne (prezentacje), filmy edukacyjne (filmy na CD, DVD), nagrania audio, audiobooki, pliki mp3, mp4
- słowniki,
- atlasy geograficzne, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Europy i świata oraz mapa fizyczna i administracyjna Polski w wersji tradycyjnej i elektronicznej, mapy samochodowe Polski, Europy i świata w wersji tradycyjnej i elektronicznej,
- wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej w języku polskim i obcym, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez i broszury w językach polskim i obcym, foldery oraz informatory turystyczne,
- wzory folderów, plakatów i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata,
- dokumentacja, instrukcje, przewodniki turystyczne, regulaminy, przepisy prawne właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, publikacje z danymi statystycznymi dotyczącymi ruchu turystycznego, publikacje naukowe,
- rozkłady komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej,
- zasoby internetowe

## 7. Sposób i forma zaliczenia kursu

Kurs umiejętności zawodowych kończy się zaliczeniem.

O zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym decyduje nauczyciel prowadzący te zajęcia na podstawie zaliczenia testów sprawdzających. Test uznany jest za zaliczony, gdy uzyskano co najmniej 50% punktów możliwych do zdobycia.

O zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu praktycznym decyduje nauczyciel prowadzący te zajęcia na podstawie zaliczenia zadań praktycznych. Zadanie uznane jest za zaliczone, gdy uzyskano co najmniej 75% punktów możliwych do zdobycia.

Uczestnik kursu umiejętności zawodowych, który otrzymał zaliczenie otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu.

Kurs umiejętności zawodowych kończy się zaliczeniem w formie walidacji osiągnięć uczestnika kursu, polegającej na ocenie wykonywanych w trakcie nauki projektów i ćwiczeń oraz na podstawie uzyskanych w trakcie kursu ocen z przedmiotu.

Do oceny osiągnięć edukacyjnych słuchaczy proponuje się stosowanie testów wielokrotnego wyboru, zadań z luką, ocenę aktywności słuchacza podczas wykonywania zadań w grupie, ocenę jakości wykonania zadań przez słuchacza. Proponuje się, aby osiągnięcia słuchaczy oceniać w zakresie zaplanowanych, uszczegółowionych celów kształcenia na podstawie:

- obserwacji wykonanych ćwiczeń,
- testu pisemnego.

Umiejętności praktyczne proponuje się sprawdzać na podstawie obserwacji czynności wykonywanych przez słuchacza w trakcie realizacji ćwiczeń. Podczas obserwacji należy zwrócić uwagę na:

- wyszukiwanie i przetwarzanie rzetelnych informacji pozyskanych z różnych źródeł,
- poprawność merytoryczną wykonanych ćwiczeń praktycznych,
- umiejętność pracy w zespole.

Możliwe są również inne sposoby i formy zaliczenia, takie jak: testy praktyczne, wykonanie projektów, próby pracy, aktywność uczącego się na zajęciach, prezentacje na forum grupy z przeprowadzonych prac.

Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej.

## 8. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć

**Tabela 5.** Weryfikacja programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowego

Lp.	Program kwalifikacyjnego kursu zawodowego/kursu umiejętności zawodowych uwzględnia	Zawartość opracowanego programu zajęć (T/N)
1	Cele kształcenia (zadania zawodowe)	T
2	Efekty kształcenia	T
3	Kryteria weryfikacji	T
4	Warunki realizacji kształcenia w kwalifikacji (lub niezbędne do realizacji danej jednostki efektów)	T
5	Minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie lub jednostki efektów	T

**Tabela 6.** Weryfikacja programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
1) korzysta z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce (ew)	1) wymienia źródła informacji turystycznej potrzebnych do tworzenia baz danych	Korzystanie z różnych źródeł informacji turystycznej
	2) korzysta z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji	Korzystanie z różnych źródeł informacji turystycznej
2) sporządza bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej (ek)	1) opracowuje wzór bazy danych	Tworzenie opisów do baz danych
	2) wymienia rodzaje baz danych	Tworzenie opisów do baz danych
	3) tworzy opisy do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym	Tworzenie opisów do baz danych
	4) wymienia sposoby tworzenia baz danych	Tworzenie opisów do baz danych
	5) korzysta z zasobów bazy danych	Korzystanie z zasobów baz danych
	6) opisuje sposoby zabezpieczania baz danych	Korzystanie z zasobów baz danych





Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
3) udziela informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym (ek)	1) udziela informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym	Informacja turystyczna w punktach i centrach informacji turystycznej
	2) udziela informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim i w języku obcym nowożytnym	Informacja turystyczna w biurze podróży
	3) udziela informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych	Informacja turystyczna podczas targów i imprez wystawienniczych
	4) wykorzystuje do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim i języku obcym nowożytnym	Stosowanie map, atlasów, planów miast, przewodników i informatorów
4) charakteryzuje atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata (ew)	1) wymienia najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży (tzw. destynacje) w Europie i wybranych krajach świata	Opisywanie atrakcyjnych turystycznie celów podróży
	2) opisuje najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata	Opisywanie atrakcyjnych turystycznie celów podróży
	3) opisuje porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne	Połączenia komunikacyjne
	4) wyszukuje połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych	Połączenia komunikacyjne
	5) wymienia elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych	Elementy zagospodarowania turystycznego
	6) opisuje elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych	Elementy zagospodarowania turystycznego