**PROJEKT PROGRAMU NAUCZANIA ZAWODU**

**TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI**

**opracowany w oparciu o Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r.**

**w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego**

**oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego**

**w ramach projektu „Partnerstwo na rzecz kształcenia zawodowego. Etap 3. Edukacja zawodowa odpowiadająca potrzebom rynku pracy”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,**

**realizowanego w latach 2018–2019**

Program przedmiotowy o strukturze spiralnej

**SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104**

**KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:**

HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych

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

Warszawa 2019

**STRUKTURA PROGRAMU NAUCZANIA ZAWODU**

1. Plan nauczania zawodu
2. Wstęp do programu

* Opis zawodu
* Charakterystyka programu
* Założenia programowe

II. Cele kierunkowe zawodu

III. Programy nauczania dla poszczególnych przedmiotów

nazwa przedmiotu

cele ogólne

cele operacyjne

materiał nauczania – plan wynikowy

* działy programowe
* temat jednostki metodycznej
* wymagania programowe (podstawowe, ponadpodstawowe)
  + procedury osiągania celów kształcenia, propozycje metod nauczania i środków dydaktycznych do przedmiotu, obudowa dydaktyczna, warunki realizacji
  + proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych ucznia/słuchacza
  + sposoby ewaluacji przedmiotu
  + zalecana literatura do przedmiotu

**I. Plan nauczania zawodu**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nazwa i symbol cyfrowy zawodu: **TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI 422104** | | | | | | | | |
| Nazwa i symbol kwalifikacji: **Przygotowanie imprez i usług turystycznych HGT.07.** | | | | | | | | |
| Nazwa i symbol kwalifikacji: **Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych HGT.08.** | | | | | | | | |
| **Lp.** | **Kształcenie zawodowe Nazwa przedmiotu** (Obowiązkowe zajęcia edukacyjne ustalone przez dyrektora) | Tygodniowy wymiar godzin w klasie | | | | | **Razem  w 5-letnim okresie nauczania** | **Uwagi o realizacji\*** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** | **V** |
|  | **Kwalifikacja: Przygotowanie imprez i usług turystycznych HGT.07.** | | | | | | | |
|  | Podstawy turystyki |  |  |  |  |  |  | **T** |
|  | Geografia turystyczna |  |  |  |  |  |  | **T** |
|  | Organizacja imprez i usług turystycznych |  |  |  |  |  |  | **T** |
|  | Język obcy zawodowy |  |  |  |  |  |  | **T** |
|  | Obsługa turystyczna |  |  |  |  |  |  | **T** |
|  | Marketing usług turystycznych |  |  |  |  |  |  | **T** |
|  | Pracownia projektowania imprez i usług turystycznych |  |  |  |  |  |  | **P** |
|  | Pracownia rezerwacji imprez i usług turystycznych |  |  |  |  |  |  | **P** |
|  | Pracownia obsługi turystycznej |  |  |  |  |  |  | **P** |
|  | Razem liczba godzin w kwalifikacji **HGT.07.**: |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Kwalifikacja: Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych HGT.08.** | | | | | | | |
|  | Geografia turystyczna |  |  |  | 2 |  | 2 | **T** |
|  | Język obcy zawodowy |  |  |  |  |  |  | **T** |
|  | Obsługa turystyczna |  |  |  |  |  |  | **T** |
|  | Marketing usług turystycznych |  |  |  |  |  |  | **T** |
|  | Pracownia obsługi turystycznej |  |  |  |  |  |  | **P** |
|  | Pracownia rozliczania imprez i usług turystycznych |  |  |  |  |  |  | **P** |
|  | Pracownia informacji i promocji turystycznej |  |  |  |  |  |  | **P** |
|  | ***Propozycja przedmiotów z zakresu dodatkowych umiejętności zawodowych*** | | | | | | | |
|  | *Animacja czasu wolnego*[[1]](#footnote-1) |  |  |  |  |  |  | **P**  *I sem. klasy V* |
|  | *Przewodnictwo turystyczne* |  |  |  |  |  |  | **P**  *I sem. klasy V* |
|  | Razem liczba godzin w kwalifikacji **HGT.08.**: |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Razem** liczba godzin **kształcenia w zawodzie:** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Praktyka zawodowa** | II rok nauki 4 tygodnie; III rok nauki 2 tygodnie; IV rok nauki 2 tygodnie | | | | |  |  |
|  | Egzamin zawodowy w zakresie kwalifikacji **HGT.07.**: w I półroczu klasy III | | | | | | | |
|  | Egzamin zawodowy w zakresie kwalifikacji **HGT.08.**: w I półroczu klasy V | | | | | | | |

**\*Uwagi o realizacji:**

T - przedmioty w kształceniu zawodowym teoretycznym

P - przedmioty w kształceniu zawodowym organizowane w formie zajęć praktycznych

|  |  |
| --- | --- |
| ***W*** *ramach godzin stanowiących różnicę między sumą godzin obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego określoną w ramowym planie nauczania dla danego typu szkoły, a minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie określoną w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego, istnieje możliwość organizowania dodatkowych umiejętności zawodowych w danym zawodzie lub kwalifikacji rynkowych powiązanych z zawodem, lub przygotowanie do nabycia uprawnień zawodowych lub innych związanych z nauczanym zawodem – uzgodnionych z pracodawcą, a które podnoszą atrakcyjność tego zawodu na rynku pracy.* | |
|  | |
| *Kompetencje personalne i społeczne* | *Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych.*  *W programie nauczania zawodu muszą być uwzględnione wszystkie efekty kształcenia z zakresu Kompetencji personalnych i społecznych* |
| Organizacja pracy małych zespołów | Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów.  *W programie nauczania zawodu muszą być uwzględnione wszystkie efekty kształcenia z zakresu* |

**II. WSTĘP DO PROGRAMU**

**OPIS ZAWODU**

TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI

SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104

Branża HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT)

Poziom IV[[2]](#footnote-2)Polskiej Ramy Kwalifikacji określony dla zawodu jako kwalifikacji pełnej

Kwalifikacje wyodrębnione w zawodzie:

HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych

Poziom 4[[3]](#footnote-3)Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla kwalifikacji

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

Poziom 4[[4]](#footnote-4)Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla kwalifikacji

Kwalifikacje HGT.07. i HGT.08. można zdobyć, zdając egzamin zawodowy prowadzony przez OKE w trakcie kształcenia:

- w 5-letnim technikum,

- na kwalifikacyjnych kursach zawodowych.

Technik organizacji turystyki to osoba, której zadaniem jest organizowanie, realizacja, koordynowanie i nadzorowanie imprez i usług turystycznych dla klientów indywidualnych i grupowych przy współpracy z innymi uczestnikami rynku oraz oferowanie i sprzedawanie imprez oraz usług turystycznych. Technik organizacji turystyki tworzy imprezy turystyczne, a w szczególności planuje trasy podróży, dokonuje rezerwacji świadczeń u kontrahentów oraz prowadzi dokumentację związaną z poszczególnymi etapami organizacji imprez i usług turystycznych, a także dokonuje rozliczenia imprez i usług turystycznych. Ponadto oferuje i sprzedaje różnego rodzaju imprezy i usługi turystyczne, w tym prowadzi działania marketingowe w ramach realizowanej działalności turystycznej oraz obsługuje klientów. Technik organizacji turystyki zajmuje się również informacją turystyczną.

Technik organizacji turystyki znajdzie zatrudnienie w różnych sektorach gospodarki turystycznej. Propozycje miejsc pracy dla absolwentów w tym zawodzie obejmują: biura turystyczne, miejsca informacji i promocji turystycznej, przedsiębiorstwa świadczące usługi transportowe, noclegowe, przewodnickie i pilotażu wycieczek oraz inne podmioty z sektora usług turystycznych. Ponadto technik organizacji turystyki może znaleźć zatrudnienie w administracji rządowej i samorządowej, biurach organizatorów kongresów i konferencji czy organizacjach turystycznych, jak również pracować w charakterze pilota wycieczek lub rezydenta biura turystycznego. Zawód technik organizacji turystyki wymaga umiejętności wykorzystywania nowoczesnych technologii, m.in. obsługi programów komputerowych i aplikacji mobilnych, oraz posługiwania się językiem obcym nowożytnym. Absolwent tego zawodu może zostać zatrudniony jako pracownik branży turystycznej lub prowadzić własną działalność gospodarczą w zakresie turystyki.

Po ukończeniu technikum uczeń może przystąpić do egzaminu maturalnego, a następnie kontynuować naukę na studiach wyższych I i II stopnia.

Będzie mógł również podnosić swoje kwalifikacje w szkołach policealnych lub na kwalifikacyjnych kursach zawodowych (KKZ).

**CHARAKTERYSTYKA PROGRAMU**

Program nauczania zawodu technik organizacji turystyki (symbol cyfrowy zawodu 422104) przeznaczony jest dla pięcioletniego technikum na podbudowie szkoły podstawowej. Kształcenie w tym zawodzie można również podjąć na KKZ. Program umożliwia uzyskanie dyplomu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie. Warunkiem uzyskania ww. dokumentu jest zdanie egzaminu zawodowego, części teoretycznej i części praktycznej, w zakresie dwóch kwalifikacji.

Program nauczania ma strukturę przedmiotową i spiralny układ treści, który pozwoli uczniom na stopniowe wzbogacanie wiedzy, pogłębianie treści i nabywanie coraz bardziej skomplikowanych umiejętności. Nauczycielom układ spiralny programu umożliwia wykonanie powtórnej ekspozycji poszczególnych tematów, co daje szansę na utrwalanie wiadomości i umiejętności poznanych na początku cyklu kształcenia. Spiralny układ treści ma duże znaczenie w kontekście egzaminów zewnętrznych. Uczeń, wracając do treści poznanych na początku cyklu kształcenia, nadbudowuje je o kolejne treści i umiejętności sprawdzane na egzaminie zawodowym. Treści programu korelują ze sobą w ramach teoretycznych przedmiotów zawodowych oraz przedmiotów zawodowych organizowanych w formie zajęć praktycznych. Program uwzględnia wspólny materiał dla wszystkich uczniów i ma charakter kontekstowy, czyli jest określony przez czynniki związane ze środowiskiem otaczającym szkołę i zmienne odnoszące się do samej szkoły.

Po ukończeniu technikum uczeń może przystąpić do egzaminu maturalnego, a następnie kontynuować naukę na studiach wyższych I i II stopnia.

Będzie mógł również podnosić swoje kwalifikacje w szkołach policealnych lub na Kwalifikacyjnych Kursach Zawodowych.

Okres realizacji – 4,5 roku lub 5 lat.

Szkolenie u pracodawcy, czyli w realnych warunkach pracy, powinno się odbywać w dwóch cyklach:

* w klasie II przed egzaminem zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.07,
* w klasie III i IV przed egzaminem zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.08.

**ZAŁOŻENIA PROGRAMOWE**

Turystyka stanowi jeden z najbardziej dynamicznie rozwijających się sektorów usługowych, a jednocześnie ważny element życia społecznego. Tendencje prognozowane w perspektywie najbliższych lat zakładają dalszy jej rozwój i wzrost zapotrzebowania na pracowników obsługi ruchu turystycznego.

Współczesny turysta jest wymagającym klientem, oczekującym od pracownika obsługi turystycznej znajomości jego potrzeb i tworzenia oferty adekwatnej do jego oczekiwań.

W opinii pracodawców najbardziej przydatnymi kompetencjami w obsłudze turystycznej są: specjalistyczna wiedza i umiejętności dotyczące zadań zawodowych na stanowisku pracy, porozumiewanie się w języku obcym, obsługa programów komputerowych oraz dyspozycyjność. Oczekiwania pracodawców w zakresie specjalistycznej wiedzy i umiejętności dotyczą przede wszystkim określonych kwalifikacji w zakresie tworzenia produktu turystycznego i kalkulacji jego kosztów, a także praktycznych umiejętności związanych z jego realizacją. Kolejnymi istotnymi wymogami są: znajomość branży, umiejętność obsługiwania systemów rezerwacyjnych i sporządzania dokumentacji branżowej oraz duża samodzielność. Wśród kompetencji przyszłości, jakich oczekują pracodawcy, dwie są kluczowe: nastawienie na rozwój oraz porównywanie ofert/wyszukiwanie informacji. W obszarze wiedzy i umiejętności biznesowych najważniejsza jest kompetencja związana z umiejętnościami sprzedażowymi.

Obecnie nie ma uwarunkowań prawnych dotyczących wykonywania pracy przypisanej do zawodu technik organizacji turystyki. Zawód ten nie jest zawodem regulowanym, za wyjątkiem wykonywania zadań przewodnika górskiego. Niemniej jednak pracodawcy poszukują wykwalifikowanych pracowników, którzy posiadają udokumentowane kwalifikacje zawodowe.

Badania socjologów pokazują, że wśród zawodów, które w ciągu najbliższych 10 lat mogą być najbardziej pożądane na rynku pracy, na podium znajdują się zawody związane z organizacją czasu wolnego. Potwierdzają ten fakt analizy rynku pracy, według których wzrośnie zapotrzebowanie na zawody związane z organizacją czasu wolnego i rozwijaniem zainteresowań oraz hobby. Poszukiwani będą animatorzy oraz organizatorzy imprez turystycznych i okolicznościowych.

Program nauczania w zawodzie technik organizacji turystyki został tak skonstruowany, aby w oparciu o podstawę programową sprostać wymaganiom pracodawców.

Realizacja procesu kształcenia w zawodzie technik organizacji turystyki 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. Kadra nauczycieli powinna posiadać kwalifikacje w zakresie pilotażu wycieczek i/lub przewodnictwa turystycznego.

Prawidłowa realizacja procesu kształcenia w zawodzie technik organizacji turystyki wymaga prowadzenia części zajęć praktycznych w formie wycieczek szkoleniowo-metodycznych oraz zajęć terenowych. Istnieje możliwość realizacji części godzin z wybranych przedmiotów w formie zajęć terenowych poza tygodniową liczbą godzin.

**Warunki realizacji programu i etapy realizacji programu:**

Kształcenie teoretyczne

Kształcenie praktyczne w pracowniach szkolnych i u pracodawcy

Warunki realizacji kształcenia praktycznego obejmują:

pracownię informacji i promocji turystycznej,

pracownię rozliczania imprez i usług turystycznych  
pracownię obsługi turystycznej  
pracownię rezerwacji imprez i usług turystycznych  
pracownię projektowania imprez i usług turystycznych  
Wyposażenie pracowni zostało opisane w podstawie programowej kształcenia w zawodzie technik organizacji turystyki.

**Propozycje miejsc realizacji praktyk zawodowych dla nauczanych kwalifikacji:**

**Kwalifikacja HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych**

**Miejsce realizacji praktyk zawodowych:**

biura turystyczne (organizator turystyki/agent turystyczny), biura organizatorów kongresów i konferencji, inne podmioty świadczące usługi turystyczne oraz inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół kształcących w zawodzie.

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

**Miejsce realizacji praktyk zawodowych:**

biura podróży (organizator turystyki, agent turystyczny), placówki świadczenia informacji turystycznej, obiekty hotelarskie, urzędy administracji państwowej (stanowiska związane z organizacją i promocją turystyki), miejsca sprzedaży biletów komunikacyjnych (obsługa podróżnicza), placówki muzealne, inne podmioty świadczące usługi turystyczne oraz inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół kształcących w zawodzie.

**WYKAZ PRZEDMIOTÓW W TOKU KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI 422104**

**Kwalifikacja Przygotowanie imprez i usług turystycznych HGT.07.**

Teoretyczne przedmioty zawodowe:

Podstawy turystyki

Geografia turystyczna

Organizacja imprez i usług turystycznych

Język obcy zawodowy

Przedmioty zawodowe organizowane w formie zajęć praktycznych:

Pracownia projektowania imprez i usług turystycznych

Pracownia rezerwacji imprez i usług turystycznych

Pracownia obsługi turystycznej

Praktyka zawodowa

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

Teoretyczne przedmioty zawodowe:

Geografia turystyczna

Język obcy zawodowy

Marketing usług turystycznych

Obsługa turystyczna

Przedmioty zawodowe organizowane w formie zajęć praktycznych:

Pracownia obsługi turystycznej

Pracownia rozliczania imprez i usług turystycznych

Pracownia informacji i promocji turystycznej

Praktyka zawodowa

**III. CELE KIERUNKOWE ZAWODU**

1. Nabycie umiejętności planowania imprez i usług turystycznych;
2. Nabycie umiejętności przeprowadzania kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych;
3. Nabycie umiejętności zamawiania imprez i usług turystycznych;
4. Nabycie umiejętności prowadzenia informacji turystycznej;
5. Nabycie umiejętności sprzedaży imprez i usług turystycznych;
6. Nabycie umiejętności realizacji imprez i usług turystycznych;
7. Nabycie umiejętności obsługi klientów korzystających z usług turystycznych;
8. Nabycie umiejętności rozliczania imprez i usług turystycznych;
9. Nabycie umiejętności posługiwania się językiem obcym zawodowym w zakresie wykonywania zadań zawodowych.

**IV. PROGRAMY NAUCZANIA DLA POSZCZEGÓLNYCH PRZEDMIOTÓW**

**NAZWA I SYMBOL KWALIFIKACJI: PRZYGOTOWANIE IMPREZ I USŁUG TURYSTYCZNYCH HGT.07.**

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**PODSTAWY TURYSTYKI**

**Cele ogólne**

1. Poznanie podstawowej terminologii z zakresu turystyki.

2. Nabycie umiejętności dokonywania charakterystyki motywów uprawiania turystyki i rodzajów turystyki.

3. Nabycie umiejętności dokonywania charakterystyki rynku turystycznego.

4. Rozróżnienie usług turystycznych.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) określać podstawowe pojęcia z zakresu turystyki,

2) wymieniać motywy uprawiania turystyki,

3) wymieniać rodzaje turystyki,

4) charakteryzować rynek turystyczny,

5) wyróżnić kategorie produktów turystycznych, charakterystykę produktu, jego strukturę,

6) określić cele, instrumenty i rodzaje polityki turystycznej,

7) określić założenia programowe rozwoju turystyki w Polsce,

8) wymienić i charakteryzować rodzaje usług turystycznych,

9) przedstawić najważniejsze tendencje w zakresie krajowego i międzynarodowego ruchu turystycznego,

10) scharakteryzować system kształcenia kadr dla potrzeb turystyki.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – PODSTAWY TURYSTYKI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Podstawowa terminologia i zarys historii turystyki | 1. Podstawowe pojęcia stosowane w turystyce |  | * określić podstawowe pojęcia z zakresu turystyki według UNWTO (turystyka, turysta, odwiedzający, wycieczkowicz, podróżny, ruch turystyczny) | * kwalifikować różne formy wyjazdów jako podróże turystyczne na podstawie definicji i ustaleń Światowej Organizacji Turystyki | Klasa I |
| 2. Historia turystyki |  | * przedstawić historię turystyki w Polsce * omówić najważniejsze wydarzenia z zakresu historii turystyki na świecie | * wymienić polskie ośrodki turystyki oraz kraje, które odegrały ważną rolę w rozwoju turystyki na świecie * wymienić najwybitniejsze osoby, które przyczyniły się do rozwoju turystyki w Polsce i na świecie | Klasa I |
| II. Rodzaje turystyki | 1. Motywy uprawiania turystyki |  | * wyróżnić motywy uprawiania turystyki * wymienić i scharakteryzować możliwe motywy podróżowania w odniesieniu do wybranego miasta * wyjaśnić znaczenie zmian zachodzących w motywach uprawiania turystyki | * scharakteryzować motywy uprawiania turystyki * opracować i przeprowadzić ankietę dotyczącą motywów podróżowania | Klasa I |
| 2. Rodzaje turystyki |  | * dokonać podziału turystyki według różnych kryteriów klasyfikacyjnych * wymienić rodzaje turystyki * rozróżnić kategorie i formy turystyki w odniesieniu do danego kraju | * wskazywać związki pomiędzy poszczególnymi rodzajami turystyki * charakteryzować poszczególne rodzaje turystyki * dokonywać wyboru form i rodzajów turystyki, które mogłyby się rozwijać w wybranym rejonie i miejscowości | Klasa I |
| III. Rynek turystyczny | 1. Funkcje i dysfunkcje turystyki |  | * wymienić funkcje i dysfunkcje turystyki * opisać wybrane funkcje i dysfunkcje turystyki na wybranych przykładach | * scharakteryzować przykładowe funkcje i dysfunkcje turystyki | Klasa I |
| 2. Popyt i podaż turystyczna |  | * wyjaśnić pojęcie popytu turystycznego * wymienić czynniki kształtujące popyt turystyczny * wyjaśnić pojęcie podaży turystycznej | * podać przykładowe mierniki popytu i podaży turystycznej * określić, na czym polega elastyczność cenowa i dochodowa popytu | Klasa I |
| 3. Charakterystyka rynku turystycznego |  | * wymienić czynniki rozwoju turystyki * wyjaśnić pojęcie rynku turystycznego * rozróżnić elementy rynku turystycznego * wymienić mocne i słabe strony polskiej turystyki * wyjaśnić znaczenie zmian zachodzących w branży turystycznej * przeprowadzić analizę SWOT wybranego regionu * zdefiniować pojęcia: gospodarka rynkowa, dobra turystyczne * scharakteryzować piramidę potrzeb według Maslowa | * korzystać z danych statystycznych dotyczących rynku turystycznego * porównywać zmiany zachodzące w turystyce * wymieniać trendy rozwojowe w turystyce * realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych * omówić czynniki wpływające na rozwój turystyki * przeprowadzić analizę słabych i mocnych stron rozwoju turystycznego wybranego miasta * określić pozytywne efekty i negatywne skutki ruchu turystycznego własnego miasta * dokonać charakterystyki rynku turystycznego w Polsce i porównać go z rynkiem w innym państwie | Klasa I |
| 4. Usługi turystyczne |  | * definiować pojęcie usługi turystycznej * wymienić rodzaje usług turystycznych * rozróżniać rodzaje usług turystycznych * rozpoznawać potrzeby turystyczne klientów * dobierać usługi turystyczne do potrzeb klientów | * określić cechy usług turystycznych * analizować rynek usług turystycznych * określić trendy i prognozy w zakresie usług turystycznych * dokonać charakterystyki poszczególnych usług turystycznych * wymienić usługi turystyczne oferowane przez wybrane przedsiębiorstwo turystyczne | Klasa I |
| 5. Targi turystyczne |  | * wymienić najważniejsze targi turystyczne w Polsce * wymienić najważniejsze targi turystyczne na świecie * wymienić rodzaje wystawców promujących się na targach turystycznych * określić funkcje i znaczenie targów turystycznych dla miasta, regionu, wystawiających się firm oraz osób odwiedzających targi | * wymienić rodzaje wystawców promujących się na targach turystycznych * wymienić najważniejsze giełdy turystyczne organizowane w określonym regionie * prezentować ofertę wybranego stoiska promującego się na targach turystycznych na podstawie wizyty na targach * wykonywać zadania zawodowe proponując kreatywne rozwiązania | Klasa I |
| IV. Produkt w turystyce | 1. Produkt turystyczny |  | * wyjaśnić pojęcie produktu turystycznego * dobierać produkty turystyczne do potrzeb klienta * zdefiniować pojęcie przemysłu turystycznego * wymienić kategorie produktu turystycznego * wymienić markowe produkty polskiej turystyki | * opisywać produkty turystyczne * proponować kreatywne rozwiązania w zakresie produktów turystycznych * wyjaśnić powstawanie różnych produktów turystycznych na wybranych przykładach * dokonać charakterystyki markowych produktów polskiej turystyki | Klasa I |
| V. Polityka turystyczna | 1. System zarządzania turystyką. Organizacje i stowarzyszenia turystyczne. |  | * określić cele, instrumenty i rodzaje polityki turystycznej * wymienić zadania administracji centralnej i samorządowej na rzecz rozwoju turystyki * wymienić krajowe organizacje turystyczne * wyjaśnić pojęcie polityki turystycznej * wymienić i omówić najważniejsze formy polityki turystycznej * wymienić i scharakteryzować rodzaje polityki turystycznej na wybranych przykładach * określić najważniejsze instrumenty polityki turystycznej * wymienić centralne podmioty administracji turystycznej oraz określić najważniejsze zadania centralnych organów administracji państwowej w dziedzinie turystyki * wymienić regionalne i lokalne organy administracji odpowiedzialne za sprawy turystyki oraz scharakteryzować ich kompetencje * wymienić podmioty kształtujące politykę turystyczną Polski * omówić kompetencje najważniejszych podmiotów kształtujących politykę turystyczną w Polsce * przedstawić najważniejsze dokumenty rządowe w dziedzinie turystyki * wymienić najważniejsze organizacje turystyczne w Polsce * przedstawić zakres działalności, znaczenie, strukturę i osiągnięcia wybranej organizacji lub stowarzyszenia turystycznego * wymienić najważniejsze międzynarodowe organizacje turystyczne | * określić główne założenia i kierunki polityki turystycznej Polski * charakteryzować działalność krajowych organizacji i stowarzyszeń turystycznych * wymienić międzynarodowe organizacje turystyczne * wymienić i omówić formy polityki turystycznej * scharakteryzować instrumenty polityki turystycznej według różnych kryteriów * scharakteryzować działalność i zadania poszczególnych resortów w zakresie turystyki * przedstawić organizację zarządzania turystyką na szczeblu terenowym i lokalnym w wybranym państwie * przedstawić w zarysie historyczny rozwój administracji turystycznej w Polsce * omówić plany rozwoju turystyki w określonym województwie * porównać kompetencje i działalność podmiotów kształtujących politykę turystyczną w Polsce z wybranymi państwami * przedstawić główne założenia rozwoju gospodarki turystycznej w Polsce * porównywać znaczenie turystycznego samorządu gospodarczego w Polsce z innymi wybranymi krajami * określić cele i instrumenty polityki turystycznej Unii Europejskiej | Klasa I |
| VI. Ruch turystyczny | 1. Krajowy i międzynarodowy ruch turystyczny |  | * określić rozmieszczenie, sezonowość, rozmiary, kierunki i tendencje krajowego ruchu turystycznego * określić rozmieszczenie, sezonowość, rozmiary i kierunki międzynarodowego ruchu turystycznego * wymienić nowe, potencjalne rynki turystyczne * określić rozmiary, tendencje i cele turystyki przyjazdowej do Polski * charakteryzować cele, kierunki, rozmiary i tendencje zagranicznych wyjazdów mieszkańców Polski * przedstawić zmiany w strukturze zagranicznej turystyki wyjazdowej * prezentować metody badań ruchu turystycznego * wymienić najważniejsze źródła informacji dotyczących ruchu turystycznego | * opracować i przeprowadzić ankietę dotyczącą uczestnictwa w krajowym ruchu turystycznym oraz upodobań i preferencji w podróżowaniu * określić państwa, do których mieszkańcy Polski wyjeżdżają najczęściej * scharakteryzować strukturę wydatków cudzoziemców w Polsce * omówić wpływy i znaczenie zagranicznej turystyki przyjazdowej do Polski * zaprezentować rozmiary i strukturę zagranicznych wyjazdów mieszkańców Polski metodami graficznymi | Klasa I |
| VII. Szkolnictwo turystyczne | 1. Kształcenie kadr dla potrzeb turystyki |  | * wymienić uczelnie turystyczne w Polsce * przedstawić system kształcenia kadr dla turystyki na poziomie ponadgimnazjalnym, policealnym i wyższym w Polsce * wymienić rodzaje kursów kształcących i doskonalących w dziedzinie turystyki * opisać strukturę i działalność wybranego ośrodka akademickiego kształcącego w zakresie turystyki w Polsce | * dokonać charakterystyki systemu kształcenia dla potrzeb turystyki w Polsce * wymienić wybrane uczelnie turystyczne poza granicami kraju * omówić system kształcenia kadr dla turystyki na przykładzie wybranego państwa | Klasa I |
| VIII. Prawo turystyczne | 1. Przepisy prawne w turystyce |  | * wymienić najważniejsze uregulowania prawne w dziedzinie turystyki | * scharakteryzować uregulowania prawne w dziedzinie turystyki | Klasa I |
| **RAZEM** | |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

Warunki realizacji: kształcenie powinno odbywać się w pracowni turystycznej, wyposażonej w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, sprzęt biurowy, zestaw przepisów prawa dotyczących działalności turystycznej.

Odpowiednie efekty kształcenia można uzyskać dzięki dostępowi do aktualnych źródeł informacji o rodzajach turystyki i ruchu turystycznym.

Zaleca się udział w prelekcjach, spotkaniach z pracownikami branży turystycznej, targach turystycznych.

Środki dydaktyczne:

Czasopisma branżowe, akty prawne, publikacje z danymi statystycznymi dotyczącymi ruchu turystycznego, zasoby internetowe, publikacje naukowe, katalogi, foldery turystyczne, przewodniki turystyczne, materiały multimedialne; przeglądarka internetowa, tablica interaktywna.

Zalecane metody dydaktyczne:

W celu osiągnięcia założonych efektów kształcenia zaleca się metody aktywizujące, a w szczególności: wycieczka zorganizowana w ramach określonego rodzaju turystyki, prezentacja, burza mózgów, dyskusja, ćwiczenia w interpretowaniu danych statystycznych dotyczących ruchu turystycznego, ćwiczenia przedmiotowe, udział w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży turystycznej, wizyty w ośrodkach informacji turystycznej i na targach turystycznych.

Wszystkie zajęcia odbywają się w grupach liczących maksymalnie 15 uczniów.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Ocenianiu podlegać będzie m.in. umiejętność wyjaśnienia podstawowych pojęć z zakresu turystyki, klasyfikacji turystyki według różnych kryteriów, wyróżnienia rodzajów turystyki, charakteryzowania rynku turystycznego i produktu turystycznego, analizy aktów prawnych z dziedziny turystyki.

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych, ocenę umiejętności identyfikowania rodzajów turystyki, ocenę umiejętności interpretacji materiałów źródłowych i danych statystycznych dotyczących ruchu turystycznego, ocenę wykonania zadanych prac domowych.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* analiza osiągnięć edukacyjnych uczniów po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu (I semestr),
* wyniki nauczania, ankieta, ocena ilościowa i jakościowa osiągnięć uczniów,
* ponowne badanie (koniec I kl.) – badanie metodami jak wyżej, porównanie wyników, analiza,
* ewentualne wnioski powinny posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Steblik-Wlaźlak B*., Podstawy turystyki*, PWN, Warszawa 2015.

2. Borne H., Doliński A., *Organizacja turystyki*, WSiP, Warszawa 2001.

3. Różycki P., *Zarys wiedzy o turystyce*, Proksenia, Kraków 2009.

Literatura:

1. Czerwiński J., *Podstawy turystyki*, CeDeWu, Warszawa 2015.
2. Butowski L., *Organizacja turystyki w Polsce*, WSiP, Warszawa 2005.
3. Gaworecki W., *Turystyka*, PWE, 2010.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**GEOGRAFIA TURYSTYCZNA**

**Cele ogólne**

* + - 1. Poznanie podstawowej terminologii z zakresu geografii turystycznej.

1. Nabycie umiejętności posługiwania się mapą i innymi źródłami informacji turystycznej i geograficznej.
2. Poznanie walorów turystycznych i zagospodarowania turystycznego Polski i krajów sąsiadujących z Polską.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. wyjaśniać podstawowe pojęcia z zakresu geografii turystycznej,
2. posługiwać się mapami i planami miast,
3. dokonywać podziału walorów turystycznych naturalnych i antropogenicznych,
4. charakteryzować walory naturalne i antropogeniczne,
5. dokonywać charakterystyki atrakcji turystycznych Polski i krajów sąsiadujących z Polską,
6. dokonywać charakterystyki zagospodarowania turystycznego Polski i krajów sąsiadujących z Polską,

**MATERIAŁ NAUCZANIA – GEOGRAFIA TURYSTYCZNA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Wprowadzenie do geografii turystycznej | 1. Podstawowe wiadomości z geografii turystycznej |  | - rozróżnić podstawowe pojęcia z zakresu geografii turystycznej  - rozróżnić elementy zagospodarowania turystycznego | - opisać elementy zagospodarowania turystycznego | Klasa I |
| 2. Źródła informacji turystycznej i geograficznej |  | - korzystać z map, folderów, atlasów, przewodników, informatorów i innych źródeł informacji podczas programowania imprez i usług turystycznych w języku polskim  - wskazać walory naturalne i antropogeniczne regionów na podstawie map tematycznych  - wskazać na mapie regiony i ośrodki turystyczne  - wskazać na mapie szlaki turystyczne  - odczytać odległości na mapie  - dokonać opisu miejscowości na podstawie atlasu samochodowego | - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi atrakcje turystyczne  - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi elementy zagospodarowania turystycznego  - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi w zakresie dostępności komunikacyjnej  - przejawiać gotowość do ustawicznego doskonalenia zawodowego  - organizować pracę związaną z realizacją przydzielonych zadań | Klasa I |
| 3. Walory naturalne i antropogeniczne |  | - rozróżnić walory turystyczne naturalne i antropogeniczne | - opisać walory turystyczne naturalne i antropogeniczne | Klasa I |
| II. Walory turystyczne Polski | 1. Atrakcyjność turystyczna Polski |  | - wymienić walory turystyczne poszczególnych regionów Polski  - wymienić i opisać atrakcyjność szlaków turystycznych | - opisać walory turystyczne poszczególnych regionów Polski  - porównywać atrakcje turystyczne poszczególnych regionów Polski | Klasa I |
| 2. Zagospodarowanie turystyczne Polski |  | - rozróżniać elementy zagospodarowania turystycznego poszczególnych regionów Polski  - rozpoznawać dostępność komunikacyjną poszczególnych regionów Polski | - dokonać charakterystyki zagospodarowania turystycznego poszczególnych regionów Polski  - dokonać charakterystyki dostępności komunikacyjnej poszczególnych regionów Polski | Klasa II |
| III. Walory turystyczne wybranych krajów sąsiadujących z Polską | 1. Atrakcyjność turystyczna wybranych krajów sąsiadujących z Polską |  | - wymienić walory turystyczne wybranych krajów sąsiadujących z Polską  - wymienić i opisać atrakcyjność szlaków turystycznych w wybranych krajach sąsiadujących z Polską | - opisać walory turystyczne wybranych krajów sąsiadujących z Polską  - porównywać poszczególne atrakcje turystyczne wybranych krajów sąsiadujących z Polską z krajowymi | Klasa II |
|  | 2. Zagospodarowanie turystyczne wybranych krajów sąsiadujących z Polską |  | - rozróżniać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych krajów sąsiadujących z Polską  - rozpoznawać dostępność komunikacyjną wybranych krajów sąsiadujących z Polską | - dokonać charakterystyki zagospodarowania turystycznego wybranych krajów sąsiadujących z Polską  - dokonać charakterystyki dostępności komunikacyjnej wybranych krajów sąsiadujących z Polską | Klasa II |
| **RAZEM** | |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni z dostępem do sieci internetowej, wyposażonej w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, sprzęt biurowy, przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne i turystyczne. Warunkiem osiągnięcia pozytywnych efektów kształcenia jest praca w grupach liczących do 15 osób.

Odpowiednie efekty kształcenia można uzyskać dzięki dostępowi do aktualnych map geograficznych i turystycznych oraz innych źródeł informacji o walorach turystycznych (przewodniki turystyczne, katalogi, foldery turystyczne, czasopisma branżowe, publikacje naukowe, zasoby internetowe, materiały multimedialne, filmy dydaktyczne, programy komputerowe, przeglądarka internetowa, tablica interaktywna).

W celu osiągnięcia założonych efektów kształcenia zaleca się szczególnie metodę aktywizującą – metodę projektów, wycieczki, odgrywanie ról, ćwiczenia symulacyjne, prezentacje, burzę mózgów, dyskusję, 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, profilu hipsometrycznego), ćwiczenia w wykorzystaniu wiedzy o walorach przyrodniczych i kulturowych Polski podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych, udział w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży turystycznej i podróżnikami oraz w targach turystycznych. Wszystkie zajęcia, zarówno te odbywające się w pracowni, jak również te odbywające się w terenie, przeprowadzane są w grupach liczących maksymalnie 15 uczniów.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się test wielokrotnego wyboru; ocenę umiejętności: analizowania i interpretacji mapy, orientowania mapy w terenie, wyznaczania na podstawie mapy tras przebiegu imprez turystycznych, obliczania odległości w rzeczywistości na podstawie map; ocenę umiejętności interpretacji geograficznych i turystycznych materiałów źródłowych; ocenę umiejętności identyfikowania walorów turystycznych w poszczególnych regionach i ośrodkach turystycznych; ocenę umiejętności wykorzystania wiedzy o walorach przyrodniczych i kulturowych Polski oraz krajów sąsiadujących z Polską podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych; ocenę umiejętności wykorzystania wiedzy o walorach, zagospodarowaniu turystycznym i dostępności komunikacyjnej Polski oraz krajów sąsiadujących z Polską.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta sprawdzająca wiedzę i postawę zawodową ucznia.
* Ewaluacja przedmiotu w trakcie realizacji: badanie nabytych przez ucznia kompetencji i umiejętności – test oraz indywidualny wywiad z uczniem.
* Ewaluacja podsumowująca skuteczność realizacji: porównanie nabytych kompetencji i umiejętności ucznia z wcześniejszymi wynikami (test oraz arkusz indywidualnego wywiadu z uczniem).

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Steblik-Wlaźlak B., Rzepka L., *Geografia turystyczna. Turystyka. Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej*, Część 1 i 2, Tom IV, WSIP/REA, Warszawa 2016.

2. Kruczek Z*., Informacja turystyczna. Geografia turystyczna. Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej*, Część 1, WSIP, Warszawa 2015.

Literatura:

1. Kruczek W., Regiony turystyczne świata (red.), Część 1 i 2, PWN, Warszawa 2012.
2. Lijewski T., Mikułowski B., Wyrzykowski J., *Geografia turystyki Polski*, PWE, Warszawa 2008.
3. Warszyńska J., *Geografia turystyczna świata*. Część I. Europa, PWN, Warszawa 1997.
4. Kruczek Z., *Europa*. *Geografia turystyczna*, Proksenia, Kraków 2008.
5. Kruczek Z., *Kraje pozaeuropejskie. Zarys geografii turystycznej*, Proksenia, Kraków 2012.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**ORGANIZACJA IMPREZ I USŁUG TURYSTYCZNYCH**

**Cele ogólne**

1. Nabycie umiejętności dobierania usług turystycznych do rodzaju turystyki i potrzeb klientów.
2. Nabycie umiejętności stosowania przepisów prawa podczas wykonywania zadań zawodowych.
3. Nabycie umiejętności opracowywania programów imprez turystycznych.
4. Nabycie umiejętności obliczania kosztów imprez i usług turystycznych.
5. Nabycie umiejętności obliczania marży i podatku VAT imprez i usług turystycznych.
6. Nabycie umiejętności ustalania ceny imprez turystycznych.
7. Nabycie umiejętności tworzenia dokumentacji kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych.
8. Nabycie umiejętności stosowania różnych form zamawiania imprez i usług turystycznych.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. określić sylwetkę zawodową pracownika turystyki,
2. określić kryteria doboru pracowników obsługi turystycznej,
3. zastosować przepisy Turystycznego Kodeksu Etycznego,
4. zastosować przepisy prawa w działalności zawodowej,
5. określić rodzaje biur podróży,
6. zorganizować prace biura podróży,
7. zastosować przepisy prawa i wymagania ergonomii podczas organizacji stanowisk pracy,
8. zastosować procedury udzielania pierwszej pomocy,
9. określić rodzaje bazy noclegowej,
10. scharakteryzować wymagania kategoryzacyjne dotyczące obiektów hotelarskich,
11. zastosować formy współpracy biur podróży z obiektami noclegowymi,
12. zastosować formy współpracy biur podróży z zakładami gastronomicznymi,
13. rozróżnić rodzaje gości korzystających z usług żywieniowych,
14. wyjaśnić zasady organizacji przyjęć okolicznościowych,
15. zastosować przepisy prawa dotyczące transportu w turystyce,
16. scharakteryzować przewoźników obsługujących ruch turystyczny,
17. określić rodzaje środków transportu turystycznego oraz warunki przewozu,
18. scharakteryzować dokumenty przewozowe,
19. zastosować zasady współpracy z przewoźnikami turystycznymi,
20. scharakteryzować rodzaje towarzystw ubezpieczeniowych,
21. scharakteryzować rodzaje ubezpieczeń turystycznych oraz dokumentów ubezpieczeniowych,
22. dokonać wyboru najkorzystniejszych ofert ubezpieczeniowych,
23. scharakteryzować strukturę oraz rodzaje produktów turystycznych,
24. dokonać analizy ofert usług turystycznych,
25. opracować programy różnych imprez turystycznych,
26. dokonać kalkulacji kosztów imprezy turystycznej oraz określić cenę,
27. zamówić świadczenia turystyczne.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – ORGANIZACJA IMPREZ I USŁUG TURYSTYCZNYCH**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. BHP w turystyce | 1. Przepisy prawne w zakresie bhp w turystyce |  | - wymienić uregulowania prawne mające zastosowanie podczas wykonywania zadań zawodowych w turystyce  - wymienić zasady organizacji stanowiska pracy w zakresie ergonomii oraz przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska  - stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych  - określać sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związanym z wykonywaniem zadań zawodowych  - wymienić procedury udzielania pierwszej pomocy  - wymienić prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy  - wskazać konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy  - wymienia środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania czynności zawodowych | - wymienić wewnątrzzakładowe uregulowania prawne dotyczące obiektu świadczącego usługi hotelarskie związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią  - opisać reguły korzystania z zasobów środowiska w turystyce zgodnie z zasadami ochrony środowiska  - wymienić zadania i uprawnienia instytucji oraz służb w zakresie ochrony pracy  - wskazywać prawa i obowiązki pracownika, który uległ wypadkowi przy pracy, wynikające z przepisów prawa  - wskazywać rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy  - wykonać czynności ratujące życie | Klasa I |
| II. Przedsiębiorstwa obsługi ruchu turystycznego | 1. Obiekty hotelarskie |  | - wymienić rodzaje bazy noclegowej  - scharakteryzować wymagania kategoryzacyjne dotyczące obiektów hotelarskich  - określić strukturę organizacyjną obiektu hotelarskiego  - wymienić elementy cyklu obsługi gościa hotelowego | - określić gestorów bazy noclegowej  - zastosować formy współpracy biur podróży z obiektami noclegowymi | Klasa I |
| 2. Transport w turystyce |  | - zastosować przepisy prawa dotyczące transportu w turystyce  - scharakteryzować przewoźników obsługujących ruch turystyczny  - określić rodzaje środków transportu turystycznego oraz warunki przewozu  - scharakteryzować dokumenty przewozowe | - zastosować zasady współpracy z przewoźnikami turystycznymi  - wymienić wady i zalety poszczególnych rodzajów transportu | Klasa I |
| 3. Gastronomia w turystyce |  | - wymienić rodzaje gości korzystających z usług żywieniowych  - opisać rodzaje posiłków w gastronomii hotelowej  - wymienić potrawy kuchni regionalnych i narodowych  - wyjaśnić zasady organizacji przyjęć okolicznościowych | - zastosować formy współpracy z zakładami gastronomicznymi  - zaplanować jadłospisy zgodnie z zasadami racjonalnego żywienia  - określić zasady obsługi konsumenta  - scharakteryzować systemy obsługi kelnerskiej | Klasa I |
| 4. Ubezpieczenia w turystyce |  | - wymienić rodzaje ubezpieczeń w turystyce  - opisać rodzaje ubezpieczeń turystycznych oraz dokumentów ubezpieczeniowych | - scharakteryzować rodzaje towarzystw ubezpieczeniowych  - dokonać wyboru najkorzystniejszych ofert ubezpieczeniowych | Klasa I |
| 5. Biura podróży |  | - wymienić rodzaje biur podróży  - określić przepisy prawa dotyczące działalności biur podróży  - określić zakres odpowiedzialności biura za niewywiązywanie się z umów  - wymienić akty prawne dotyczące odpowiedzialności w przypadku zachowań i czynników ryzykownych  - wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania  - odczytać schemat organizacyjny biura podróży  - opisać stanowiska pracy i strukturę biura podróży  - wymienić pracowników obsługi turystycznej  - opisać internetowe biura podróży  - określać przyczyny zachowań ryzykownych w działalności turystycznej | zaplanować stanowiska pracy w biurze podróży  - zorganizować prace biura podróży  - określić sylwetkę pracownika obsługi turystycznej  - przedstawić obowiązki pracownika biura podróży  - analizować dokumenty dotyczące odpowiedzialności prawnej  - charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - omawiać podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej  - interpretować mowę ciała w komunikacji  - stosować metody komunikacji werbalnej  - stosować metody komunikacji niewerbalnej | Klasa I |
| III. Programowanie imprez turystycznych | 1. Programy imprez turystycznych |  | - wymienić rodzaje imprez turystycznych  - wymienić rodzaje programów imprez turystycznych | - opisać rodzaje imprez  - wymienić różnice pomiędzy programem ramowym a szczegółowym | Klasa I |
| 2. Zasady programowania imprez turystycznych |  | - wymienić ogólne zasady programowania imprez turystycznych  - wymienić zasady programowania imprez turystycznych na zlecenie  - wymienić zasady programowania imprez turystycznych z wolnej akwizycji  - wymienić zasady programowania imprez turystycznych dla różnych grup turystów  - wymienić zasady programowania imprez specjalistycznych  - wymienić zasady doboru usług turystycznych zgodnie z potrzebami klientów | - opisać programowanie imprez turystycznych na określonym obszarze | Klasa I |
| 3. Tworzenie programów imprez turystycznych |  | - wymienić etapy programowania  - stosować zasady programowania imprez turystycznych  - opracować program imprezy turystycznej  - wykorzystać zasady programowania imprez turystycznych  - dostosować program imprezy do potrzeb i wymagań klientów | - wykorzystać programy komputerowe i aplikacje internetowe wspomagające programowanie imprez  - opisać procedurę wykonania programu  - analizować dokumenty dotyczące odpowiedzialności prawnej w procesie programowania imprez  - charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej | Klasa I |
| IV. Kalkulowanie kosztów imprez turystycznych | 1. Rodzaje kosztów |  | - wymienić rodzaje kosztów imprez i świadczeń turystycznych  - dokonać podziału kosztów usług turystycznych | - opisać rodzaje kosztów imprez i świadczeń turystycznych | Klasa II |
| 2. Zasady kalkulacji kosztów |  | - wymienić zasady kalkulacji kosztów imprezy turystycznej  - wymienić zasady kalkulacji kosztów poszczególnych części składowych imprezy  - wymienić zasady kalkulowania kosztów imprez krajowych  - wymienić zasady kalkulowania kosztów imprez zagranicznych | - wykorzystać programy komputerowe i aplikacje internetowe wspomagające kalkulowanie kosztów imprez | Klasa II |
| 3. Cena usług i imprezy turystycznej |  | - wymienić składniki ceny imprezy turystycznej  - wymienić rodzaje marży  - określić stawki podatku VAT w zależności od rodzaju imprez i usług turystycznych  - stosować zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych | - wymienić sposoby wyliczania marży  - wymienić sposoby wyliczania podatku VAT | Klasa II |
| 4. Czynniki wpływające na ceny usługi i imprezy turystycznej |  | - wymienić czynniki wpływające na cenę imprezy turystycznej | - określić wpływ czarteru na cenę imprezy turystycznej  - określić wpływ kursu walut na cenę imprezy turystycznej | Klasa II |
| 5. Kalkulowanie ceny usług i imprezy turystycznej |  | - obliczyć koszty usług turystycznych  - obliczyć cenę imprezy turystycznej  - obliczyć cenę jednostkową jednostkowej imprezy turystycznej  - ustalić cenę zagranicznej imprezy turystycznej  - wykorzystać tabelę kursów walut przy kalkulowaniu kosztów usług turystycznych  - obliczyć wartość poszczególnych świadczeń w zależności od liczby uczestników, ceny i ilości świadczeń  - obliczyć marżę  - obliczać podatek VAT od marży imprez turystycznych  - obliczać podatek VAT od usług turystycznych  - sumować koszty świadczeń, marżę i podatek VAT  - ustalić cenę imprezy turystycznej w zależności od liczby płatnych uczestników  - obliczyć cenę imprezy przy zmieniającej się liczbie uczestników  - wykorzystać uzgodnienia dotyczące zniżek, rabatów i upustów przy obliczaniu kosztów imprez i usług turystycznych  - sporządzić arkusz kalkulacji kosztów imprezy turystycznej | - wymienić potrącenia dla klienta  - ustalić cenę imprezy turystycznej  - wykorzystać programy komputerowe do kalkulacji kosztów usług i imprez turystycznych  - opisać procedurę wykonania kalkulacji kosztów  - charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej | Klasa II |
| V. Zamawianie usług i imprez turystycznych | 1. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy oraz techniki negocjacyjne przy rezerwacji imprez i usług turystycznych |  | - wymienić etapy procesu zamawiania, potwierdzania i anulowania zamówionych świadczeń turystycznych usług i imprez turystycznych  - ustalić zasady realizacji 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  - określać przyczyny zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - wymieniać techniki negocjacyjne  - wymieniać zasady pracy zespołowej  - opracować plan pracy zespołu  - przydzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu  - wymieniać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań  - wprowadzać rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy  - przestrzega zasad bezpieczeństwa przy przechowywaniu danych osobowych klientów  - wskazać najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej w turystyce  - wymienić akty prawne dotyczące odpowiedzialności w przypadku zachowań i czynników ryzykownych  - wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania w zakresie zamawiania usług i imprez turystycznych  - wskazać skutki niewykonania lub nieprawidłowego wykonania zamówionych usług turystycznych | - analizować dokumenty dotyczące odpowiedzialności prawnej  - charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - analizować zmiany zachodzące w branży turystycznej  - analizować własne kompetencje  - korzystać z różnych źródeł informacji i form doskonalenia zawodowego  - charakteryzować etapy planowania  - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych  - proponować kreatywne rozwiązania podczas wykonywania zadań zawodowych  - oceniać różne rozwiązania działań  - analizować proces planowania zadań do wykonania  - opisywać procedurę wykonania zadania  - analizować dokumenty dotyczące odpowiedzialności prawnej  - charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - przedstawiać własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji  - stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności turystycznej  - proponować podział zadań w zespole  - modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko  - identyfikować zakres planowanych działań  - rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole  - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań  - kierować wykonywaniem przydzielonych zadań  - stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań  - monitorować wykonanie zadań  - wprowadzać rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy  - przewidzieć konsekwencje stresujących zachowań dla siebie i innych  - stosować sposoby radzenia sobie z emocjami i stresem | Klasa II |
| 2. Dokumentacja procesu rezerwacji |  | - wymienić dokumenty dotyczące procesu rezerwacji imprez i usług turystycznych  - wskazać zasady sporządzania dokumentów w procesie rezerwacji  - poprawnie odczytać informacje z dokumentów rezerwacyjnych | - omówić typowe błędy popełniane w dokumentach procesu rezerwacji  - wskazać w przykładowych dokumentach popełnione błędy | Klasa II |
| 3.Rezerwacje i anulacje imprez i usług turystycznych |  | - wymienić formy rezerwacji usług turystycznych  - rozróżnić formy rezerwacji  - wyjaśnić istotę umowy czarteru i allotmentu  - sporządzić zamówienie wskazanej usługi turystycznej w języku polskim  - sporządzić druk anulacji imprezy i usługi turystycznej  - wypełnić formularz anulacji imprezy i usługi turystycznej  - wymieniać formy rezerwacji usług turystycznych  - rozróżniać formy rezerwacji  - wymieniać specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego | - opracowywać w języku polskim treść zamówienia poszczególnych usług turystycznych  - określać elementy i warunki umowy czarteru i allotmentu  - sporządzać umowę czarterową i allotmentową | Klasa II |
| 4.Komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych |  | - wymienia systemy rezerwacji usług  - wybierać program komputerowy w zależności od wykonywanych zadań  - wykorzystywać programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zgodnie z ich przeznaczeniem | - wykorzystać programy komputerowe i aplikacje internetowe wspomagające programowanie imprez  - 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 | Klasa II |
| 5.Dokonywanie rezerwacji imprez i usług turystycznych |  | - porównać oferty usługodawców  - wybrać usługodawców do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym  - 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 zamówienia i jego anulacji |  |
| **RAZEM** | |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W nauczaniu przedmiotu Organizacja imprez i usług turystycznych proponuje się stosować zróżnicowane metody, w szczególności:

* metody podające, tj.: wykład informacyjny, pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie czy wyjaśnienie,
* metody aktywizujące, tj.: metoda przypadków, dyskusja dydaktyczna (m.in. metaplan, burza mózgów) i inne,
* metody eksponujące: prezentacja multimedialna, film,
* metody praktyczne, w tym: ćwiczenia przedmiotowe i symulacja.

Wszystkie zajęcia odbywają się w grupach liczących maksymalnie 15 uczniów.

Wśród środków dydaktycznych rekomendowanych do wykorzystania przez nauczycieli wymienić należy środki:

* wzrokowe – w postaci tablicy szkolnej lub flipchartu do obrazowania rysunków czy przykładów graficznych, a także wydruki, fotografie, katalogi sprzętu, zestawy ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów, zestaw aktów prawnych dotyczących branży turystycznej i higieny pracy, przepisy prawne dotyczące prawa pracy itp.
* wzrokowo-słuchowe, obejmujące zasoby kanałów tematycznych na stronach internetowych, filmy dydaktyczne związane z tematyką organizacji imprez i inne treści multimedialne.

Zajęcia powinny odbywać się w pracowni, w której znajduje się stanowisko komputerowe z drukarką i dostępem do internetu dla nauczyciela oraz projektorem multimedialnym i ekranem.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Osiągnięcia uczniów proponuje się sprawdzać różnorodnymi metodami. Jedną z form mogą być testy jednopoziomowe, sprawdzające zarówno wiedzę teoretyczną, jak i umiejętności praktyczne**.** Należy stosować metody pozwalające na analizę obowiązujących przepisów prawnych dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy, np. metoda przypadków powinna znaleźć zastosowanie przy kontroli nabytych przez ucznia umiejętności. Kontrola osiągnięć uczniów powinna być systematyczna.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań sprawdzających wiedzę i umiejętności o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań sprawdzających wiedzę i umiejętności o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta sprawdzająca wiedzę i postawę zawodową ucznia.
* Ewaluacja przedmiotu w trakcie realizacji: badanie nabytych przez ucznia kompetencji i umiejętności – test oraz indywidualny wywiad z uczniem.
* Ewaluacja podsumowująca skuteczność realizacji: porównanie nabytych kompetencji i umiejętności ucznia z wcześniejszymi wynikami (test oraz arkusz indywidualnego wywiadu z uczniem).

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., *Obsługa turystyczna cz. I. Organizacja imprez i usług turystycznych*, tom 1, FORMAT-AB, Warszawa 2013.
2. Michniewicz I., Peć M., *Organizacja imprez i usług turystycznych. Turystyka. Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej,* Część

1, Tom V, WSIP/REA, Warszawa 2016.

3. Milewska M., Lawin M., *Rezerwacja imprez i usług turystycznych. Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej*, WSIP, Warszawa 2013.

4. Kruczek Z., *Obsługa ruchu turystycznego*, Proksenia, Warszawa 2014.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**JĘZYK OBCY ZAWODOWY**

**Cele ogólne**

1. Poznanie słownictwa związanego z funkcjonowaniem podmiotów obsługi turystycznej.

2. Nabycie umiejętności charakteryzowania atrakcyjności turystycznej Polski, i krajów sąsiadujących z Polską w języku obcym.

3. Poznanie słownictwa związanego z etapem projektowania i kalkulowania cen usług i imprez turystycznych.

4. Nabycie umiejętności posługiwania się słownictwem z zakresu rezerwacji usług i imprez turystycznych.

5. Nabycie umiejętności posługiwania się słownictwem w języku obcym z zakresu zamawiania usług i imprez turystycznych.

7. Nabycie umiejętności porozumiewania się z uczestnikami w środowisku pracy w języku obcym, z wykorzystaniem słownictwa zawodowego.

**Cele operacyjne**

Uczeń potrafi:

1. posługiwać się różnymi środkami językowymi podczas wykonywania czynności zawodowych,
2. opisywać w języku obcym podstawowe czynności związane z funkcjonowaniem podmiotów turystycznych,
3. zastosować podstawowe opisy walorów turystycznych Polski i krajów sąsiadujących,
4. opracować w języku obcym materiały reklamowe biura podróży,
5. przygotować w języku obcym dokumentację etapu programowania, kalkulacji kosztów,
6. udzielić turyście informacji w języku obcym,
7. przeprowadzić w języku obcym zamówienie usługi i imprezy turystycznej,
8. stosować zwroty grzecznościowe w języku obcym,
9. korzystać z nowoczesnego oprogramowania w języku obcym podczas wykonywania czynności zawodowych,
10. wykorzystywać obcojęzyczne źródła informacji do celów zawodowych.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – JĘZYK OBCY ZAWODOWY**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dział programowy** | **Tematy jednostek metodycznych** | **Liczba godz.** | **Wymagania programowe** | | **Uwagi o realizacji** |
| **podstawowe**  Uczeń potrafi: | **ponadpodstawowe**  Uczeń potrafi: | Etap realizacji |
| I. Słownictwo specjalistyczne | 1. Słownictwo dotyczące stanowiska pracy oraz bezpieczeństwa i higieny pracy |  | * rozpoznawać oraz stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań zawodowych  w zakresie czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych  z zapewnieniem bezpieczeństwa  i higieny pracy w turystyce * rozpoznawać oraz stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań związanych z wypadkami i zagrożeniami życia w turystyce | * stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań zawodowych w zakresie czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy w turystyce * analizować własne kompetencje * organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań | Klasa II |
| 2. Słownictwo dotyczące obiektów hotelarskich |  | * rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim | * stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim * analizować własne kompetencje * organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań | Klasa II |
| 3. Słownictwo dotyczące transportu turystycznego |  | * rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w transporcie turystycznym | * stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w transporcie turystycznym * analizować własne kompetencje * organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań | Klasa II |
| 4. Słownictwo dotyczące gastronomii w turystyce |  | * rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w gastronomii | * stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w gastronomii * analizować własne kompetencje * organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań | Klasa II |
| 5. Słownictwo dotyczące atrakcji turystycznych |  | * rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące opisów atrakcji turystycznych Polski * rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące opisów atrakcji turystycznych krajów sąsiadujących z Polską | * stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące opisów atrakcji turystycznych Polski * środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące opisów atrakcji turystycznych krajów sąsiadujących z Polską * analizować własne kompetencje * organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań | Klasa II |
| 6. Słownictwo dotyczące biur podróży |  | * rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w biurze podróży | * stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w biurze podróży * analizować własne kompetencje * organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań | Klasa II |
| 7. Słownictwo dotyczące zadań zawodowych w zakresie organizacji imprez i usług turystycznych |  | * rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w zakresie programowania, kalkulacji kosztów oraz rezerwacji usług i imprez turystycznych * rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w zakresie sprzedaży, realizacji i rozliczania imprez turystycznych | * stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w zakresie programowania, kalkulacji kosztów oraz rezerwacji usług i imprez turystycznych * rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w zakresie sprzedaży, realizacji i rozliczania imprez turystycznych * analizować własne kompetencje * organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań | Klasa II  Klasa II |
|  | 8. Słownictwo w zakresie formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów |  | * rozpoznawać oraz stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie sporządzania formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych w turystyce | * stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie sporządzania formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych  z wykonywaniem zadań zawodowych w turystyce * analizować własne kompetencje * organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań | Klasa II |
| 9. Słownictwo w zakresie świadczonych usług turystycznych, w tym obsługi klienta |  | * rozpoznawać oraz stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań zawodowych w zakresie świadczonych usług turystycznych, w tym obsługi klienta | * stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań zawodowych w zakresie świadczonych usług turystycznych, w tym obsługi klienta * analizować własne kompetencje * organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań | Klasa II |
| **Razem** |  |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W nauczaniu języka obcego zawodowego:

* należy położyć nacisk na umiejętność komunikowania się jako najważniejszą w pracy w branży usługowej,
* sposobem osiągnięcia zamierzonego efektu jest powtarzanie słownictwa zawodowego, utrwalanie typowych zwrotów, podkreślanie znaczenia zwrotów grzecznościowych,
* należy stosować metody aktywizujące w urozmaiconej, zmiennej formie, z wykorzystaniem sprzętu audiowizualnego i komputerowego,
* zajęcia powinny odbywać się w grupach liczących maksymalnie 15 osób, w sali dydaktycznej do nauki języków obcych,
* treści nauczania powinny być skorelowane z przedmiotami zawodowymi i ogólnokształcącymi – język obcy,
* ważne jest także korzystanie ze źródeł wiedzy w języku obcym, które są pomocą w pracy zawodowej (informatory, foldery, programy imprez, przykładowe formularze kalkulacji kosztów, sprawozdania pilota wycieczek, rozliczenia imprez turystycznych, opisy atrakcji turystycznych itp.),
* należy wykorzystywać nagrania rozmów o tematyce zawodowej, filmy dydaktyczne (z nagranymi scenkami rozmów w biurze podróży, hotelu, autokarze, na dworcu kolejowym, lotnisku), słowniki (w tym specjalistyczne), czasopisma fachowe w języku obcym.

Pracownia do realizacji programu nauki języka zawodowego powinna być wyposażona w:

- stanowiska zadaniowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia) umożliwiające wykonywanie zadań zawodowych,

- materiały i narzędzia do realizacji zadań zawodowych,

- wzory folderów, plakatów i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Polski i krajów sąsiednich, filmy,

- pomoce dydaktyczne wykorzystywane podczas zajęć: słowniki, płyty z nagraniami, katalogi i broszury w językach obcych, atlasy geograficzne, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Europy, mapa fizyczna i administracyjna Polski w wersji tradycyjnej i elektronicznej, mapy samochodowe Polski i Europy w wersji tradycyjnej i elektronicznej, wzory dokumentów, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami imprez,

- biblioteczkę zawodową wyposażoną w dokumentacje, instrukcje, przewodniki, regulaminy, przepisy prawne właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawnych dotyczących działalności turystycznej, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

Zajęcia dydaktyczne z zakresu kształcenia zawodowego odbywają w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań i ćwiczeń sprawdzających umiejętności o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań i ćwiczeń sprawdzających wiedzę i umiejętności o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

- główne kryteria oceny zadania: stosowanie słownictwa i zwrotów (fachowych) zawodowych w języku obcym, poprawność leksykalna, gramatyczna i ortograficzna, rozumienie poleceń zapisanych w języku obcym, poprawność wymowy, poprawność merytoryczna zadania;

- sprawdzenie efektów kształcenia za pomocą testów pisemnych zamkniętych (na dobieranie, typu prawda/fałsz) i otwartych (z luką), a zwłaszcza testów ustnych;

- umiejętność komunikowania się można weryfikować w czasie dialogu ucznia z innymi uczniami lub z nauczycielem;

- wskazane jest także ocenianie zrozumienia tekstu z dziedziny obsługi turystycznej w języku obcym, np.: folderów, programów imprez, przykładowych formularzy kalkulacji kosztów, sprawozdań pilota wycieczek, rozliczeń imprez turystycznych, opisów atrakcji turystycznych.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

- realizacja przedmiotu jest zaplanowana na okres roku (klasa II) z kontynuacją nauki podczas realizacji drugiej kwalifikacji THG.08., co pozwala na długotrwały kontakt uczniów z językiem obcym zawodowym i cykliczne utrwalanie poznanego wcześniej słownictwa, daje to także nauczycielowi możliwość stałego obserwowania uzyskiwanych efektów i dokonania zmian w metodach pracy w razie zaobserwowania niepokojących tendencji;

- stałe obserwowanie przyrostu wiedzy uczniów na podstawie przeprowadzanych sprawdzianów powinno przynieść dobre efekty;

- ważnym narzędziem ewaluacyjnym jest obserwacja zaangażowania uczniów podczas lekcji i czynionych przez nich postępów; jest to tym łatwiejsze, że praca odbywa się w grupach (notatki z takich obserwacji mogą okazać się bardzo pomocne).

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Evans V., Dooley J., Garza V., *Tourism*, Wyd. Express Publishing.
2. Samulczyk-Wolska M., *Język angielski zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej*, WSiP.
3. Lipczak A., Ławniczak M., Olech K., *Deutsch für profis. Branża hotelarsko-turystyczna. Podręcznik z ćwiczeniami + CD (książka + CD*, książki), Wydawnictwo LektorKlett, 2013
4. Chomicki P., *Język niemiecki zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej. Zeszyt ćwiczeń*, 2013, WSiP.
5. Corbeau S., Dubois Ch., Penfornis J.L., Semichon L*., Hotellerie-Restauration.com Second Edition. Podręcznik + CD***,** Cle International, 2013.

Literatura:

1. Dolińska-Romanowicz J., Nowakowska D:., *How can I help you?* , REA.
2. Evans W.,DooleyJ.,HallumR., *Food service industries*, Express Publishing.
3. Harding K., Walker R., *Język obcy w turystyce (angielski) TOURISM 1 1.Tourism 1,* OXFORD.
4. Stott T., Pohl A., *Highly Recommended 2*, Oxford University Press.
5. Dull A., *Język niemiecki w gastronomii. Zeszyt ćwiczeń*, WSiP, Warszawa.
6. Kujawa B., Stinia B., *Mit Berufauf Deutsch*. Profil turystyczno-gastronomiczny.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**PRACOWNIA PROJEKTOWANIA IMPREZ I USŁUG TURYSTYCZNYCH**

**Cele ogólne**

1. Poznanie podstawowych przepisów prawnych w branży turystycznej.

2. Nabycie umiejętności organizacji pracy w biurze podróży.

2. Nabycie umiejętności programowania imprez turystycznych.

3. Nabycie umiejętności sporządzania kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) zastosować podstawowe akty prawne obowiązujące 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.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – PRACOWNIA PROJEKTOWANIA IMPREZ I USŁUG TURYSTYCZNYCH**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Przepisy prawne, bhp i przeciwpożarowe oraz ergonomia pracy | 1. Podstawy prawne w branży turystycznej |  | - wymienić krajowe i unijne akty prawa dotyczące ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii w działalności turystycznej  - wyjaśnić podstawowe pojęcia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska, ergonomii  - reagować w przypadku zagrożenia pożarowego zgodnie z zasadami ochrony przeciwpożarowej  - identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy w Polsce  - identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony środowiska w Polsce  - wymienić akty prawne określające prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy  - określać zakres odpowiedzialności pracodawcy i pracownika w turystyce  - wymienić rodzaje praw i obowiązków pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy w działalności turystycznej  - opisać czynności ratujące życie  - ocenić stan poszkodowanego  - określać zasady powiadamiania służb ratowniczych  - powiadamiać służby ratownicze w przypadku zagrożenia zdrowia i życia w miejscu pracy  - wymienić reguły organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska  - stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych  - określać sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związanym z wykonywaniem zadań zawodowych | - wymienić wewnątrzzakładowe uregulowania prawne dotyczące obiektu świadczącego usługi hotelarskie związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią  - opisać reguły korzystania z zasobów środowiska w turystyce zgodnie z zasadami ochrony środowiska  - wymienić zadania i uprawnienia instytucji oraz służb w zakresie ochrony pracy  - wskazywać prawa i obowiązki pracownika, który uległ wypadkowi przy pracy, wynikające z przepisów prawa  - wskazywać rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy  - wykonywać czynności ratujące życie  - wymieniać obowiązki organizatorów turystyki zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa | Klasa I |
| II. Programowanie imprez turystycznych | 1. Dobór usług turystycznych |  | - wymieniać rodzaje produktów turystycznych  - dobierać produkty turystyczne do potrzeb klienta  - wymienić uregulowania prawne podczas wykonywania zadań zawodowych  - wybierać program komputerowy w zależności od wykonywanych zadań  - wykorzystywać programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z ich przeznaczeniem  - wymieniać [cele normalizacji krajowej](https://www.lexlege.pl/ustawa-o-normalizacji/rozdzial-2-cele-i-zasady-normalizacji-krajowej/3419/)  - wyjaśniać, czym jest norma, i wymienić cechy normy | - opisać strukturę produktu turystycznego  - opisać produkty turystyczne  - korzystać z aplikacji mobilnych wspomagających wykonywanie zadań zawodowych  - opisywać zasady zdrowego żywienia  - opracowywać jadłospisy zgodnie z obowiązującymi zasadami  - dobierać usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów  - rozróżniać oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej  - korzystać ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności | Klasa I |
| 2. Programy imprez turystycznych |  | - wymienić rodzaje programów imprez turystycznych  - wskazać różnice i podobieństwa w programach imprez turystycznych  - dobierać rodzaj programu do oczekiwań klienta | - charakteryzować rodzaje programów imprez turystycznych  - dobierać rodzaje turystyki do programu imprezy turystycznej | Klasa I i II |
| 3. Zasady programowania imprez turystycznych |  | - wymienić zasady programowania imprez turystycznych  - wykorzystywać zasady programowania imprez turystycznych  - dostosowywać program imprezy do potrzeb i wymagań klientów | - rozpoznawać potrzeby turystyczne klientów  - dobierać usługi turystyczne do potrzeb klientów  - określać trendy i prognozy w zakresie usług turystycznych  - analizować rynek usług turystycznych | Klasa I i II |
| 4. Tworzenie programów imprez turystycznych |  | - rozróżniać podstawowe pojęcia z zakresu geografii turystycznej  - wymieniać walory turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - rozróżniać walory turystyczne naturalne i antropogeniczne  - rozróżniać elementy zagospodarowania turystycznego poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - rozpoznawać dostępność komunikacyjną poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - wymieniać i opisywać atrakcyjność szlaków turystycznych  - korzystać z map, folderów, atlasów, przewodników, informatorów i innych źródeł informacji w języku podczas programowania imprez i usług turystycznych  - wskazywać walory naturalne i antropogeniczne regionów na podstawie map tematycznych  - wskazywać na mapie regiony i ośrodki turystyczne  - wskazywać na mapie szlaki turystyczne  - rozróżniać rodzaje usług turystycznych  - określać cechy usług turystycznych  - wymienić rodzaje imprez turystycznych  - opracować program imprezy turystycznej  - wymieniać podstawowe zasady etyki w turystyce  - przestrzegać zasad etykiety w komunikacji z klientami  - przestrzegać zasad rzetelności i lojalności  - stosować zasady etykiety w komunikacji z przełożonym i współpracownikami w codziennych kontaktach  - identyfikować pojęcie planowania  - ustalać termin wykonania zaplanowanych zadań  - określać środki i narzędzia do wykonania zaplanowanych zadań  - wymieniać etapy realizacji zadania  - wymieniać akty prawne dotyczące odpowiedzialności w przypadku zachowań i czynników ryzykownych  - wskazywać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania  - określać przyczyny zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - wymieniać techniki negocjacyjne  - wymieniać zasady pracy zespołowej  - opracować plan pracy zespołu  - przydzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu  - wymieniać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań  - wprowadzać rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | - opisywać walory turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - porównywać atrakcje turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi atrakcje turystyczne  - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi elementy zagospodarowania turystycznego  - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi w zakresie dostępności komunikacyjnej  - wykorzystywać programy komputerowe i aplikacje internetowe wspomagające programowanie imprez  - stosować zasady etyki podczas wykonywania zadań zawodowych  - wyjaśniać znaczenie zmian zachodzących w branży turystycznej  - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych  - proponować kreatywne rozwiązania podczas wykonywania działań zawodowych  - oceniać różne rozwiązania problemów  - 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 odpowiedzialności prawnej  - charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - przedstawiać własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji  - stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności turystycznej  - proponować podział zadań w zespole  - modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko  - identyfikować zakres planowanych działań  - rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole  - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań  - kierować wykonywaniem przydzielonych zadań  - stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań  - monitorować wykonanie zadań  - wprowadzać rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | Klasa I |
| III. Kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych | 1. Koszty świadczeń usług turystycznych |  | - klasyfikować rodzaje kosztów imprez i usług turystycznych  - dokonywać podziału kosztów usług turystycznych  - wykorzystywać tabelę kursów walut przy kalkulowaniu kosztów usług turystycznych  - obliczać wartość poszczególnych świadczeń w zależności od liczby uczestników, ceny i ilości świadczeń  - wykorzystywać uzgodnienia dotyczące zniżek, rabatów i upustów przy obliczaniu kosztów imprez i usług turystycznych | - dobierać koszty świadczeń do oczekiwań turysty | Klasa II |
| 2. Zasady kalkulacji kosztów |  | - uwzględniać stawkę prowizyjną dla agentów turystycznych  - określać stawki podatku VAT w zależności od rodzaju imprez i usług turystycznych  - określać zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych | - obliczać stawkę prowizyjną dla agentów turystycznych  - obliczać stawki podatku VAT w zależności od rodzaju imprez i usług turystycznych  - stosować zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych | Klasa II |
| 3. Ceny usług i imprez turystycznych |  | - dokonywać obliczenia sumy wszystkich świadczeń  - obliczać marżę  - obliczać podatek VAT od marży imprez turystycznych  - obliczać podatek VAT od usług turystycznych  - sumować koszty świadczeń, marżę i podatek VAT  - ustalać cenę imprezy turystycznej w zależności od liczby płatnych uczestników  - obliczać cenę imprezy przy zmieniającej się liczbie uczestników | - obliczać ceny imprez turystycznych w obcej walucie | Klasa II |
| 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 | Klasa II |
| 5. Kalkulacja cen usług i imprez turystycznych |  | - sporządzać arkusz kalkulacji kosztów imprezy turystycznej  - wykonać kalkulację cen usług i imprez turystycznych | - wykorzystywać programy komputerowe do kalkulacji kosztów usług i imprez turystycznych | Klasa II |
| **RAZEM** | |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni projektowania imprez i usług turystycznych oraz obsługi klienta wyposażonej w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, przewodniki, informatory turystyczne i materiały promocyjne dotyczące atrakcji turystycznych, obiektów noclegowych, biur podróży oraz innych podmiotów działających w branży turystycznej, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej, mapy turystyczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne. Istnieje konieczność realizowania części zajęć w terenie, podczas wycieczek szkoleniowych. Wszystkie zajęcia odbywają się w grupach liczących maksymalnie 15 uczniów. Odpowiednie efekty kształcenia można uzyskać dzięki dostępowi do aktualnych wzorów dokumentacji usług imprez turystycznych, przewodników, map, katalogów.

Wykorzystywane środki dydaktyczne to teksty źródłowe, dokumenty imprezy turystycznej, atlasy samochodowe i turystyczne, przewodniki, mapy, plany miast, katalogi, komunikacyjne rozkłady jazdy, tablica interaktywna.

W celu osiągnięcia założonych efektów kształcenia zaleca się szczególnie wycieczki szkoleniowe, metody aktywizujące: metoda projektów, odgrywanie ról, ćwiczenia symulacyjne, prezentacja, burza mózgów, dyskusja, ćwiczenia w sporządzaniu dokumentów. Zróżnicowane formy: praca indywidualna zróżnicowana lub grupowa zróżnicowana/w pracowni i podczas wycieczki. Praca w grupach liczących do 15 osób.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się ocenę umiejętności wyboru i interpretacji materiałów źródłowych; ocena umiejętności programowania i kalkulowania kosztów imprez i usług turystycznych.

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczniów powinno odbywać się systematycznie i na podstawie określonych kryteriów. Kryteria oceniania powinny dotyczyć:

* samodzielności w planowaniu pracy,
* umiejętności doboru atrakcji turystycznych do programu imprezy turystycznej,
* prawidłowości wypełniania dokumentów dotyczących programowania,
* umiejętności prawidłowego obliczenia poszczególnych składników kalkulacji.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* analiza osiągnięć edukacyjnych uczniów po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu (I klasa) – wyniki nauczania, ankieta, ocena ilościowa i jakościowa osiągnięć uczniów,
* ponowne badanie (koniec II klasy) – badanie metodami jak wyżej, porównanie wyników, analiza,
* szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.07.

Ewentualne wnioski powinny posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., *Obsługa turystyczna cz. I. Organizacja imprez i usług turystycznych tom 1*, FORMAT-AB, Warszawa 2013.

2. Michniewicz I., Peć M., *Organizacja imprez i usług turystycznych. Turystyka. Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej,* Część

1, Tom V, WSIP/REA, Warszawa 2016.

3. Milewska M., Lawin M., *Rezerwacja imprez i usług turystycznych. Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej*, WSIP, Warszawa 2013.

Literatura:

1. Michniewicz I., Peć M., *Obsługa turystyczna. Kwalifikacja T.13. Zeszyt ćwiczeń do nauki zawodu technik obsługi turystycznej*. Część 1, WSIP/REA, Warszawa 2015.
2. Steblik-Wlaźlak B., Napiórkowska-Gzula M., *Pracownia obsługi turystycznej. Technik obsługi turystycznej, Kwalifikacja T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych*, Część 1, WSIP, Warszawa 2017.
3. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., *Zbiór zadań przygotowujących do egzaminu potwierdzającego kwalifikację T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych*, FORMAT-AB, Warszawa 2016.
4. Steblik-Wlaźlak B., Napiórkowska-Gzula M., *Testy i zadania praktyczne. Egzamin zawodowy technik obsługi turystycznej. Kwalifikacja T.13 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych*, WSIP, Warszawa 2013.
5. Kruczek Z., *Obsługa ruchu turystycznego*, Proksenia, Warszawa 2014.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**PRACOWNIA REZERWACJI IMPREZ I USŁUG TURYSTYCZNYCH**

**Cele ogólne**

1. Poznanie podstawowych zasad rezerwacji imprez i usług turystycznych.

2. Nabycie umiejętności sporządzania dokumentacji związanej z rezerwacją i anulacją imprez i usług turystycznych.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) określać zasady rezerwacji imprez i usług turystycznych,

2) obsługiwać programy komputerowe do rezerwacji imprez i usług turystycznych,

3) sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją imprez i usług turystycznych,

4) dokonywać rezerwacji i anulacji usług turystycznych w systemie on-line.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – PRACOWNIA REZERWACJI IMPREZ I USŁUG TURYSTYCZNYCH**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Rezerwacja imprez i usług turystycznych | 1. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy |  | - 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  wykonywanych zadań  - wprowadzać rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | - 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 odpowiedzialności prawnej  - charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - przedstawiać własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji  - stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności turystycznej  - proponować podział zadań w zespole  - modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko  - identyfikować zakres planowanych działań  - rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole  - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań  - kierować wykonywaniem przydzielonych zadań  - stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań  - monitorować wykonanie zadań  - wprowadzać rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | Klasa II |
|  |
|  | 1. Techniki negocjacyjne przy rezerwacji imprez i usług turystycznych |  | - wymieniać techniki negocjacyjne  - wymieniać zasady pracy zespołowej  - opracować plan pracy zespołu  - przydzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu  - wymieniać kryteria oceny jakości | - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych  - proponować kreatywne rozwiązania podczas wykonywania zadań zawodowych  - oceniać różne rozwiązania działań  - analizować własne kompetencje  - charakteryzować etapy planowania  - analizować proces planowania zadań do wykonania  - opisywać procedurę wykonania zadania  - charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - przedstawiać własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji  - stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności turystycznej  - proponować podział zadań w zespole  - modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko  - identyfikować zakres planowanych działań  - rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole  - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań  - kierować wykonywaniem przydzielonych zadań  - stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań  - monitorować wykonanie zadań  - wprowadzać rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | Klasa II |
|  | 3. Dokumentacja procesu rezerwacji |  | - wymienić dokumenty dotyczące procesu rezerwacji imprez i usług turystycznych  - wskazać zasady sporządzania dokumentów w procesie rezerwacji  - poprawnie odczytać informacje z dokumentów rezerwacyjnych | - omówić typowe błędy popełniane w dokumentach procesu rezerwacji  - wskazać w przykładowych dokumentach popełnione błędy | Klasa II |
|  | 4. Rezerwacje i anulacje imprez i usług turystycznych |  | - wymieniać formy rezerwacji usług turystycznych  - rozróżniać formy rezerwacji  - wymieniać specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego | - opracowywać w języku polskim treść zamówienia poszczególnych usług turystycznych  - sporządzać umowę czarterową i allotmentową | Klasa II |
|  | 5. 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 | Klasa II |
|  | 6. 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  - identyfikować pojęcie planowania | - redagować wzór formularza zamówienia  - redagować wzór anulacji zamówienia | Klasa II |
| **RAZEM** | |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni projektowania imprez i usług turystycznych oraz obsługi klienta wyposażonej w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, przewodniki, informatory turystyczne i materiały promocyjne dotyczące atrakcji turystycznych, obiektów noclegowych, biur podróży oraz innych podmiotów działających w branży turystycznej, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej, mapy turystyczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne. Istnieje konieczność realizowania części zajęć w terenie, podczas wycieczek szkoleniowych. Wszystkie zajęcia odbywają się w grupach liczących do 15 osób. Odpowiednie efekty kształcenia można uzyskać dzięki dostępowi do aktualnych wzorów dokumentacji usług imprez turystycznych, przewodników, map, katalogów.

Wykorzystywane środki dydaktyczne to teksty źródłowe, dokumenty imprezy turystycznej, atlasy samochodowe i turystyczne, przewodniki, mapy, plany miast, katalogi, komunikacyjne rozkłady jazdy, tablica interaktywna.

Zróżnicowane formy: praca indywidualna zróżnicowana lub grupowa zróżnicowana w pracowni.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Ocenianiu podlegać będzie umiejętność opracowywania treści zamówień, wypełniania formularzy związanych z rezerwacją i anulacją imprez i usług turystycznych, rezerwacji usług turystycznych on-line, obsługi specjalistycznych programów komputerowych.

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych, ocenę zadanych prac.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* analiza osiągnięć edukacyjnych uczniów po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu (I półrocze II klasy) – wyniki nauczania, ankieta, ocena ilościowa i jakościowa osiągnięć uczniów,
* ponowne badanie (koniec II klasy) – badanie metodami jak wyżej, porównanie wyników, analiza,
* szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.07.,
* ewentualne wnioski powinny posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., *Obsługa turystyczna cz. II Organizacja imprez i usług turystycznych,* tom 2, FORMAT-AB, Warszawa 2014.

2. Michniewicz I., Peć M., *Organizacja imprez i usług turystycznych. Turystyka. Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej*, Część 1. Tom V, WSIP/REA, Warszawa 2016.

3. Banasik W., Borne-Januła H*., Planowanie i kalkulacja kosztów imprez turystycznych. Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej*, WSIP, Warszawa 2015.

Literatura:

1. Michniewicz I., Peć M., *Obsługa turystyczna. Kwalifikacja T.13. Zeszyt ćwiczeń do nauki zawodu technik obsługi turystycznej*, Część 1, WSIP/REA, Warszawa 2015.

2. Steblik-Wlaźlak B., Napiórkowska-Gzula M., *Pracownia obsługi turystycznej. Technik obsługi turystycznej, Kwalifikacja T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych*, część 1, WSIP, Warszawa 2017

3. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., *Zbiór zadań przygotowujących do egzaminu potwierdzającego kwalifikację T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych*, FORMAT-AB, Warszawa 2016.

4. Steblik-Wlaźlak B., Napiórkowska-Gzula M., *Testy i zadania praktyczne. Egzamin zawodowy technik obsługi turystycznej. Kwalifikacja T.13 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych*, WSIP, Warszawa 2013.

5. Kruczek Z., *Obsługa ruchu turystycznego*, Proksenia, Warszawa 2014.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**PRAKTYKA ZAWODOWA (HGT.07.)**

**Cele ogólne**

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 – PRAKTYKA ZAWODOWA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Przepisy prawne, bhp i przeciwpożarowe oraz ergonomia pracy | 1. Podstawy prawne w branży turystycznej |  | - wymienić krajowe i unijne akty prawa dotyczące ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii w działalności turystycznej  - wyjaśnić podstawowe pojęcia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska, ergonomii  - reagować w przypadku zagrożenia pożarowego zgodnie z zasadami ochrony przeciwpożarowej  - identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy w Polsce  - identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony środowiska w Polsce  - wymienić akty prawne określające prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy  - określać zakres odpowiedzialności pracodawcy i pracownika w turystyce  - wymienić rodzaje praw i obowiązków pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy w działalności turystycznej  - opisać czynności ratujące życie  - ocenić stan poszkodowanego  - określać zasady powiadamiania służb ratowniczych  - powiadamiać służby ratownicze w przypadku zagrożenia zdrowia i życia w miejscu pracy  - wymienić reguły organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska  - stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych  - określać sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związanym z wykonywaniem zadań zawodowych | - wymienić wewnątrzzakładowe uregulowania prawne dotyczące obiektu świadczącego usługi hotelarskie związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią  - opisać reguły korzystania z zasobów środowiska w turystyce zgodnie z zasadami ochrony środowiska  - wymienić zadania i uprawnienia instytucji oraz służb w zakresie ochrony pracy  - wskazywać prawa i obowiązki pracownika, który uległ wypadkowi przy pracy, wynikające z przepisów prawa  - wskazywać rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy  - wykonywać czynności ratujące życie | Klasa II |
| II. Programowanie imprez turystycznych | 1. Dobór usług turystycznych |  | - wymieniać rodzaje produktów turystycznych  - dobierać produkty turystyczne do potrzeb klienta  - wymienić uregulowania prawne podczas wykonywania zadań zawodowych  - wymieniać obowiązki organizatorów turystyki zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa  -wybierać program komputerowy w zależności od wykonywanych zadań  - wykorzystywać programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zgodnie z ich przeznaczeniem  - wymieniać [cele normalizacji krajowej](https://www.lexlege.pl/ustawa-o-normalizacji/rozdzial-2-cele-i-zasady-normalizacji-krajowej/3419/)  - wyjaśniać, czym jest norma, i wymienić cechy normy | - opisać strukturę produktu turystycznego  - opisać produkty turystyczne  - korzystać z aplikacji mobilnych wspomagających wykonywanie zadań zawodowych  - dobierać usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów  - rozróżniać oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej  - korzystać ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności | Klasa II |
| 2. Programy imprez turystycznych |  | - wymienić rodzaje programów imprez turystycznych  - wskazać różnice i podobieństwa w programach imprez turystycznych  - dobierać rodzaj programu do oczekiwań klienta | - charakteryzować rodzaje programów imprez turystycznych  - dobierać rodzaje turystyki do programu imprezy turystycznej | Klasa II |
| 3. Zasady programowania imprez turystycznych |  | - wymienić zasady programowania imprez turystycznych  - wykorzystywać zasady programowania imprez turystycznych  - dostosowywać program imprezy do potrzeb i wymagań klientów | - rozpoznawać potrzeby turystyczne klientów  - dobierać usługi turystyczne do potrzeb klientów  - określać trendy i prognozy w zakresie usług turystycznych  - analizować rynek usług turystycznych  - wykorzystywać programy komputerowe i aplikacje internetowe wspomagające programowanie imprez | Klasa II |
| 4. Tworzenie programów imprez turystycznych |  | - rozróżniać podstawowe pojęcia z zakresu geografii turystycznej  - wymieniać walory turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - rozróżniać walory turystyczne naturalne i antropogeniczne  - rozróżniać elementy zagospodarowania turystycznego poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - rozpoznawać dostępność komunikacyjną poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - wymieniać i opisywać atrakcyjność szlaków turystycznych  - korzystać z map, folderów, atlasów, przewodników, informatorów i innych źródeł informacji w języku polskim podczas programowania imprez i usług turystycznych  - wskazywać walory naturalne i antropogeniczne regionów na podstawie map tematycznych  - wskazywać na mapie regiony i ośrodki turystyczne  - wskazywać na mapie szlaki turystyczne  - rozróżniać rodzaje usług turystycznych  - określać cechy usług turystycznych  - wymienić rodzaje imprez turystycznych  - opracować program imprezy turystycznej  - wymieniać podstawowe zasady etyki w turystyce  - przestrzegać zasad etykiety w komunikacji z klientami  - przestrzegać zasad rzetelności i lojalności  - stosować zasady etykiety w komunikacji z przełożonym i współpracownikami w codziennych kontaktach  - identyfikować pojęcie planowania  - ustalać termin wykonania zaplanowanych zadań  - określać środki i narzędzia do wykonania zaplanowanych zadań  - wymieniać etapy realizacji zadania  - wymieniać akty prawne dotyczące odpowiedzialności w przypadku zachowań i czynników ryzykownych  - wskazywać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania  - określać przyczyny zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - wymieniać techniki negocjacyjne  - wymieniać zasady pracy zespołowej  - opracować plan pracy zespołu  - przydzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu  - wymieniać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań  - wprowadzać rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | - opisywać walory turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - porównywać atrakcje turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi atrakcje turystyczne  - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi elementy zagospodarowania turystycznego  - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi w zakresie dostępności komunikacyjnej  - stosować zasady etyki podczas wykonywania zadań zawodowych  - wyjaśniać znaczenie zmian zachodzących w branży turystycznej  - 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 odpowiedzialności prawnej  - charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - przedstawiać własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji  - stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności turystycznej  - proponować podział zadań w zespole  - modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko  - identyfikować zakres planowanych działań  - rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole  - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań  - kierować wykonywaniem przydzielonych zadań  - stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań  - monitorować wykonanie zadań  - wprowadzać rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | Klasa II |
| III. Kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych | 1. Koszty świadczeń usług turystycznych |  | - klasyfikować rodzaje kosztów imprez i usług turystycznych  - dokonywać podziału kosztów usług turystycznych  - wykorzystywać tabelę kursów walut przy kalkulowaniu kosztów usług turystycznych  - obliczać wartość poszczególnych świadczeń w zależności od liczby uczestników, ceny i ilości świadczeń  - wykorzystywać uzgodnienia dotyczące zniżek, rabatów i upustów przy obliczaniu kosztów imprez i usług turystycznych | - dobierać koszty świadczeń do oczekiwań turysty | Klasa II |
| 2. Zasady kalkulacji kosztów |  | - uwzględniać stawkę prowizyjną dla agentów turystycznych  - określać stawki podatku VAT w zależności od rodzaju imprez i usług turystycznych  - określać zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych | - obliczać stawkę prowizyjną dla agentów turystycznych  - obliczać stawki podatku VAT w zależności od rodzaju imprez i usług turystycznych  - stosować zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych | Klasa II |
| 3. Ceny usług i imprez turystycznych |  | - dokonywać obliczenia sumy wszystkich świadczeń  - obliczać marżę  - obliczać podatek VAT od marży imprez turystycznych  - obliczać podatek VAT od usług turystycznych  - sumować koszty świadczeń, marżę i podatek VAT  - ustalać cenę imprezy turystycznej w zależności od liczby płatnych uczestników  - obliczać cenę imprezy przy zmieniającej się liczbie uczestników | - obliczać ceny imprez turystycznych w obcej walucie | Klasa II |
| 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 | Klasa II |
| 5. Kalkulacja cen usług i imprez turystycznych |  | - sporządzać arkusz kalkulacji kosztów imprezy turystycznej | - wykorzystywać programy komputerowe do kalkulacji kosztów usług i imprez turystycznych | Klasa II |
| 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  - przydzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu  - wymieniać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań  - wprowadzać rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | - 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 odpowiedzialności prawnej  - charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - przedstawiać własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji  - stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności turystycznej  - proponować podział zadań w zespole  - modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko  - identyfikować zakres planowanych działań  - rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole  - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań  - kierować wykonywaniem przydzielonych zadań  - stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań  - monitorować wykonanie zadań  - wprowadzać rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | Klasa II |
|  | 2. Dokumentacja procesu rezerwacji |  | - wymienić dokumenty dotyczące procesu rezerwacji imprez i usług turystycznych  - wskazać zasady sporządzania dokumentów w procesie rezerwacji  - poprawnie odczytać informacje z dokumentów rezerwacyjnych | - omawiać typowe błędy popełniane w dokumentach procesu rezerwacji  - wskazywać w przykładowych dokumentach popełnione błędy | Klasa II |
|  | 3. Rezerwacje i anulacje imprez i usług turystycznych |  | - wymieniać formy rezerwacji usług turystycznych  - rozróżniać formy rezerwacji  - wymieniać specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego | - opracowywać w języku polskim treść zamówienia poszczególnych usług turystycznych | Klasa II |
|  | 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 | Klasa II |
|  | 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 | Klasa II |
| **RAZEM** | |  |  |  |  |

**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 UCZNIA**

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

**NAZWA I SYMBOL KWALIFIKACJI: OBSŁUGA KLIENTA ORAZ ROZLICZANIE IMPREZ I USŁUG TURYSTYCZNYCH HGT.08.**

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**GEOGRAFIA TURYSTYCZNA**

**Cele ogólne**

* + - 1. Poznanie podstawowej terminologii z zakresu geografii turystycznej.

1. Nabycie umiejętności posługiwania się mapą i innymi źródłami informacji turystycznej i geograficznej.
2. Poznanie walorów turystycznych i zagospodarowania turystycznego Europy.
3. Poznanie walorów turystycznych i zagospodarowania turystycznego wybranych krajów świata.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. określać podstawowe pojęcia z zakresu geografii turystycznej,
2. posługiwać się mapami i planami miast,
3. dokonywać podziału walorów turystycznych naturalnych i antropogenicznych,
4. charakteryzować walory naturalne i antropogeniczne,
5. dokonywać charakterystyki atrakcji turystycznych Europy,
6. dokonywać charakterystyki zagospodarowania turystycznego Europy,
7. dokonywać charakterystyki atrakcji turystycznych wybranych krajów świata,
8. dokonywać charakterystyki zagospodarowania turystycznego wybranych krajów świata.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – GEOGRAFIA TURYSTYCZNA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| III. Walory turystyczne Europy | 1. Atrakcyjność turystyczna Europy |  | - wymienić najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy  - wymieniać źródła informacji turystycznej wykorzystywane podczas tworzenia baz danych  - korzystać z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji  - wymieniać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych destynacji turystycznych | - opisać najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy  - opisać porty lotnicze i rzeczne, dworce oraz szlaki komunikacyjne  - wyszukiwać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi miejscowościami  - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych  - sporządzać harmonogram realizacji zadania | Klasa III |
| IV. Walory turystyczne wybranych krajów świata | 1. Atrakcyjność turystyczna wybranych krajów świata (m.in. Egipt, USA, Tunezja, Rosja, Tajlandia, Chiny) |  | - wymienić najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje wybranych krajów świata  - wymienić źródła informacji turystycznej wykorzystywane podczas tworzenia baz danych  - korzystać z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji  - wymienić elementy zagospodarowania turystycznego wybranych destynacji turystycznych | - opisać najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje wybranych krajów świata  - opisać porty lotnicze i rzeczne, dworce oraz szlaki komunikacyjne  - wyszukiwać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi miejscowościami  - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych  - sporządzać harmonogram realizacji zadania | Klasa IV |
| **RAZEM** | |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni z dostępem do sieci internetowej, wyposażonej w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, sprzęt biurowy, przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne i turystyczne. Warunkiem osiągnięcia pozytywnych efektów kształcenia jest praca w grupach liczących do 15 osób.

Odpowiednie efekty kształcenia można uzyskać dzięki dostępowi do aktualnych map geograficznych i turystycznych oraz innych źródeł informacji o walorach turystycznych (przewodniki turystyczne, katalogi, foldery turystyczne, czasopisma branżowe, publikacje naukowe, zasoby internetowe, materiały multimedialne, filmy dydaktyczne, programy komputerowe, przeglądarka internetowa, tablica interaktywna).

W celu osiągnięcia założonych efektów kształcenia zaleca się szczególnie metodę aktywizującą – metodę projektów, wycieczkę, odgrywanie ról, ćwiczenia symulacyjne, prezentację, burzę mózgów, dyskusję, ćwiczenia w orientowaniu mapy w terenie, czytanie i interpretację mapy, ćwiczenia z mapą (np. w wyznaczaniu tras przebiegu imprez turystycznych, obliczaniu odległości w rzeczywistości na podstawie map), ćwiczenia w sporządzaniu dokumentów (np. kilometrażu) oraz schematów (np. grafu, profilu hipsometrycznego), ćwiczenia w wykorzystaniu wiedzy o walorach przyrodniczych i kulturowych Europy i krajów pozaeuropejskich podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych, udział w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży turystycznej i podróżnikami oraz w targach turystycznych. Wszystkie zajęcia, zarówno te odbywające się w pracowni, jak również te odbywające się w terenie, prowadzone są w grupach liczących maksymalnie 15 uczniów.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: test wielokrotnego wyboru; ocenę umiejętności analizowania i interpretacji mapy, orientowania mapy w terenie, wyznaczania na podstawie mapy tras przebiegu imprez turystycznych, obliczania odległości w rzeczywistości na podstawie map; ocenę umiejętności interpretacji geograficznych i turystycznych materiałów źródłowych; ocenę umiejętności identyfikowania walorów turystycznych w poszczególnych regionach i ośrodkach turystycznych; ocenę umiejętności wykorzystania wiedzy o walorach przyrodniczych i kulturowych Polski podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych; ocenę umiejętności wykorzystania wiedzy o walorach przyrodniczych i kulturowych Europy i wybranych krajów świata podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych; ocenę umiejętności wykorzystania wiedzy o walorach, zagospodarowaniu turystycznym i dostępności komunikacyjnej Europy i wybranych krajów świata.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta sprawdzająca wiedzę i postawę zawodową ucznia.
* Ewaluacja przedmiotu w trakcie realizacji: badanie nabytych przez ucznia kompetencji i umiejętności – test oraz indywidualny wywiad z uczniem.
* Ewaluacja podsumowująca skuteczność realizacji: porównanie nabytych kompetencji i umiejętności ucznia z wcześniejszymi wynikami (test oraz arkusz indywidualnego wywiadu z uczniem).

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Steblik-Wlaźlak B., Rzepka L., *Geografia turystyczna. Turystyka. Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej*, Część 1 i 2. Tom IV, WSIP/REA, Warszawa 2016.
2. Kruczek Z., *Informacja turystyczna. Geografia turystyczna. Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej*, Część 1, WSIP, Warszawa 2015.

Literatura:

1. Kruczek W. red, *Regiony turystyczne świata*, Część 1 i 2, PWN, Warszawa 2012.
2. Lijewski T., Mikułowski B., Wyrzykowski J., *Geografia turystyki Polski*, PWE, Warszawa 2008.
3. Warszyńska J., *Geografia turystyczna świata. Część I. Europa*, PWN, Warszawa 1997.
4. Warszyńska J., *Geografia turystyczna świata. Część II. Kraje pozaeuropejskie*, PWN, Warszawa 1997.
5. Kruczek Z., *Europa.* *Geografia turystyczna*, Proksenia, Kraków 2008.
6. Kruczek Z., *Kraje pozaeuropejskie. Zarys geografii turystycznej*, Proksenia, Kraków 2012.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**JĘZYK OBCY ZAWODOWY**

**Cele ogólne**

1. Poznanie słownictwa związanego z funkcjonowaniem podmiotów obsługi turystycznej.

2. Nabycie umiejętności charakteryzowania atrakcyjności turystycznej Europy i państw pozaeuropejskich w języku obcym.

3. Nabycie umiejętności posługiwania się słownictwem z zakresu realizacji imprez turystycznych.

4. Nabycie umiejętności posługiwania się słownictwem w trakcie prowadzenia rozmowy sprzedażowej.

5. Poznanie słownictwa z zakresu rozliczania imprez turystycznych.

6. Nabycie umiejętności porozumiewania się z uczestnikami w środowisku pracy w języku obcym z wykorzystaniem słownictwa zawodowego.

**Cele operacyjne**

Uczeń potrafi:

1. posługiwać się różnymi środkami językowymi podczas wykonywania czynności zawodowych,
2. opisywać w języku obcym podstawowe czynności związane z funkcjonowaniem podmiotów turystycznych,
3. zastosować podstawowe opisy walorów turystycznych Europy i krajów pozaeuropejskich,
4. opracować w języku obcym materiały reklamowe biura podróży,
5. przygotować w języku obcym dokumentację etapu obsługi turystycznej i rozliczenia imprezy turystycznej,
6. udzielić turyście informacji w języku obcym,
7. przeprowadzić w języku obcym rozmowę sprzedażową,
8. stosować zwroty grzecznościowe w języku obcym,
9. korzystać z nowoczesnego oprogramowania w języku obcym podczas wykonywania czynności zawodowych,
10. wykorzystywać obcojęzyczne źródła informacji do celów zawodowych.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – JĘZYK OBCY ZAWODOWY**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| **podstawowe**  Uczeń potrafi: | **ponadpodstawowe**  Uczeń potrafi: | Etap realizacji |
| I. Słownictwo specjalistyczne | 1. Słownictwo dotyczące atrakcji turystycznych |  | * rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące opisów atrakcji turystycznych państw europejskich i pozaeuropejskich | * stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące opisów atrakcji turystycznych państw europejskich i pozaeuropejskich * analizować własne kompetencje | Klasa III |
| 2. Słownictwo w zakresie świadczonych usług turystycznych, w tym obsługi klienta |  | * rozpoznawać oraz stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań zawodowych w zakresie świadczonych usług turystycznych, w tym obsługi klienta | * stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań zawodowych w zakresie świadczonych usług turystycznych, w tym obsługi klienta * analizować własne kompetencje | Klasa III/IV |
| II. Rozumienie wypowiedzi | 1. Rozumienie prostych wypowiedzi ustnych dotyczących atrakcji turystycznych krajów europejskich i pozaeuropejskich |  | * znaleźć w wypowiedzi określone informacje dotyczące atrakcji turystycznych krajów europejskich i pozaeuropejskich * ułożyć informacje w określonym porządku * znaleźć w wypowiedzi określone informacje dotyczące czynności zawodowych | * określić główną myśl wypowiedzi lub fragmentu wypowiedzi * rozpoznać związki między poszczególnymi częściami wypowiedzi o turystyce * analizować własne kompetencje * określać i stosować kryteria jakości wykonywanych zadań | Klasa III/IV |
|  | 2. Rozumienie prostych wypowiedzi pisemnych dotyczących turystyki |  | * znaleźć w wypowiedzi pisemnej określone informacje dotyczące atrakcji turystycznych państw europejskich i pozaeuropejskich * znaleźć w wypowiedzi pisemnej określone informacje dotyczące czynności zawodowych związanych z realizacją imprezy i sprzedażą * ułożyć informacje w określonym porządku * znaleźć w tekście określone informacje o ofercie turystycznej, elementach programu turystycznego, nazwach kosztów i cenie * znaleźć w wypowiedzi pisemnej określone informacje dotyczące czynności zawodowych w zakresie rozliczenia imprez turystycznych. | * określić główną myśl tekstu lub fragmentu tekstu * rozpoznać związki między poszczególnymi częściami tekstu o turystyce * analizować własne kompetencje * określać i stosować kryteria jakości wykonywanych zadań | Klasa IV |
| III. Tworzenie wypowiedzi | 1. Tworzenie prostych wypowiedzi pisemnych dotyczących turystyki – biura podróży, obiekty hotelarskie, transport |  | * opisywać przedmioty, działania  i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi w biurach, podróży, obiektach hotelarskich, transporcie turystycznym * stosować formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji zawodowej w turystyce | * przedstawiać sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych  w turystyce * wyrażać i uzasadniać swoje stanowisko * stosować zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze dotyczących czynności zawodowych w turystyce * tworzyć krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru) * analizować własne kompetencje * określać i stosować kryteria jakości wykonywanych zadań | Klasa III |
| 2. Tworzenie prostych wypowiedzi pisemnych dotyczących turystyki – realizacja imprezy |  | * opisywać przedmioty, działania  i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi wykonywanymi w celu realizacji imprezy turystycznej * stosować formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji zawodowej w turystyce | * przedstawiać sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych  w turystyce * wyrażać i uzasadniać swoje stanowisko * stosować zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze dotyczących czynności zawodowych w turystyce * analizować własne kompetencje * określać i stosować kryteria jakości wykonywanych zadań | Klasa IV |
|  | 3. Tworzenie prostych wypowiedzi pisemnych dotyczących turystyki – sprzedaż i rozliczenie imprezy turystycznej |  | * opisywać przedmioty, działania  i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi wykonywanymi podczas sprzedaży i rozliczenia imprezy turystycznej * stosować formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji zawodowej w turystyce | * przedstawiać sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych  w turystyce * wyrażać i uzasadniać swoje stanowisko * stosować zasady konstruowania tekstów  o różnym charakterze dotyczących czynności zawodowych w turystyce * analizować własne kompetencje * określać i stosować kryteria jakości wykonywanych zadań | Klasa IV |
| IV. Konwersacja | 1. Rozmowa w typowych sytuacjach zawodowych w turystyce |  | * rozpoczynać, prowadzić i kończyć rozmowę z klientami i przedstawicielami branży turystycznej * pytać o upodobania i intencje innych osób, zwłaszcza klientów branży turystycznej * stosować zwroty i formy grzecznościowe w sytuacjach zawodowych w turystyce * proponować i zachęcać | * uzyskiwać i przekazywać informacje i wyjaśnienia * wyrażać swoje opinie  i uzasadniać je * prowadzić negocjacje związane z realizacją zadań zawodowych  w turystyce * dostosowywać styl wypowiedzi do sytuacji zawodowej w turystyce * analizować własne kompetencje * określać i stosować kryteria jakości wykonywanych zadań | Klasa III/IV |
| 2. Korespondencja |  | * redagować korespondencję dotyczącą zagadnień turystycznych zgodnie z przyjętymi zasadami | * redagować prosty tekst pisany (np. wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany  z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych w turystyce * analizować własne kompetencje * określać i stosować kryteria jakości wykonywanych zadań | Klasa III/IV |
| V. Zmiana formy przekazu | 1. Przekaz informacji  dotyczących realizacji zadań zawodowych  w turystyce |  | * przekazywać w języku obcym nowożytnym informacje zawarte  w materiałach wizualnych oraz audiowizualnych dotyczących realizacji zadań zawodowych  w turystyce * udzielić informacji turystycznej | * przedstawiać publicznie  w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał dotyczący realizacji zadań zawodowych w turystyce, np. prezentację, ofertę, ulotkę, katalog, przewodnik * analizować własne kompetencje * określać i stosować kryteria jakości wykonywanych zadań | Klasa IV |
| 2. Tłumaczenie tekstów  dotyczących realizacji zadań zawodowych  w turystyce |  | * tłumaczyć na język polski informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w zakresie realizacji imprez turystycznych * tłumaczyć na język polski informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w zakresie sprzedaży i rozliczania imprez turystycznych | * przedstawiać publicznie  w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał dotyczący zadań zawodowych w turystyce w zakresie realizacji imprez turystycznych * przedstawiać publicznie  w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał dotyczący zadań zawodowych w turystyce w zakresie sprzedaży i rozliczania imprez turystycznych * analizować własne kompetencje * określać i stosować kryteria jakości wykonywanych zadań | Klasa III  Klasa IV  Klasa IV |
| VI. Doskonalenie umiejętności językowych | 1. Źródła informacji w języku obcym dotyczących realizacji zadań zawodowych  w turystyce |  | * korzystać ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego podczas doskonalenia umiejętności językowych w zakresie słownictwa dotyczącego realizacji zadań zawodowych w turystyce * identyfikować słowa klucze i internacjonalizmy dotyczące realizacji zadań zawodowych  w turystyce | * korzystać z tekstów w języku obcym dotyczących realizacji zadań zawodowych w turystyce, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych * wykorzystać kontekst w celu określenia znaczenia słowa, uprościć wypowiedź, zastąpić nieznane słowa innymi, wykorzystując opis lub środki niewerbalne * analizować własne kompetencje * określać i stosować kryteria jakości wykonywanych zadań | Klasa III/IV |
| **Razem** |  |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W nauczaniu języka obcego zawodowego:

* należy położyć nacisk na umiejętność komunikowania się jako najważniejszą w pracy w branży usługowej,
* sposobem osiągnięcia zamierzonego efektu jest powtarzanie słownictwa zawodowego, utrwalanie typowych zwrotów, podkreślanie znaczenia zwrotów grzecznościowych,
* należy stosować metody aktywizujące w urozmaiconej, zmiennej formie, z wykorzystaniem sprzętu audiowizualnego i komputerowego,
* zajęcia powinny odbywać się w grupach liczących maksymalnie 15 osób, w sali dydaktycznej do nauki języków obcych,
* treści nauczania powinny być skorelowane z przedmiotami zawodowymi i ogólnokształcącymi – język obcy,
* ważne jest także korzystanie ze źródeł wiedzy w języku obcym, które są pomocą w pracy zawodowej (informatory, foldery, programy imprez, przykładowe formularze kalkulacji kosztów, sprawozdania pilota wycieczek, rozliczenia imprez turystycznych, opisy atrakcji turystycznych itp.),
* należy wykorzystywać nagrania rozmów o tematyce zawodowej, filmy dydaktyczne (z nagranymi scenkami rozmów w biurze podróży, hotelu, autokarze, na dworcu kolejowym, lotnisku), słowniki (w tym specjalistyczne), czasopisma fachowe w języku obcym.

Pracownia do realizacji programu nauki języka zawodowego powinna być wyposażona w:

- stanowiska zadaniowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia) umożliwiające wykonywanie zadań zawodowych,

- materiały i narzędzia do realizacji zadań zawodowych,

- wzory folderów, plakatów i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Polski i krajów sąsiednich, filmy,

- pomoce dydaktyczne wykorzystywane podczas zajęć: słowniki, płyty z nagraniami, katalogi i broszury w językach obcych, 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, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami imprez,

- biblioteczkę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, przepisy prawne właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

Zajęcia dydaktyczne z zakresu kształcenia zawodowego odbywają w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań i ćwiczeń sprawdzających umiejętności o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań i ćwiczeń sprawdzających wiedzę i umiejętności o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

- główne kryteria oceny zadania: stosowanie słownictwa i zwrotów (fachowych) zawodowych w języku obcym, poprawność leksykalna, gramatyczna i ortograficzna, rozumienie poleceń zapisanych w języku obcym, poprawność wymowy, poprawność merytoryczna zadania,

- sprawdzenie efektów kształcenia za pomocą testów pisemnych zamkniętych (na dobieranie, typu prawda/fałsz), otwartych (z luką), a zwłaszcza testów ustnych,

- umiejętność komunikowania się można weryfikować w czasie dialogu ucznia z innymi uczniami lub z nauczycielem,

- wskazane jest także ocenianie zrozumienia tekstu z dziedziny obsługi turystycznej w języku obcym, np.: folderów, programów imprez, przykładowych formularzy kalkulacji kosztów, sprawozdań pilota wycieczek, rozliczeń imprez turystycznych, opisów atrakcji turystycznych.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

– realizacja przedmiotu jest zaplanowana na okres dwóch lat (III–IV), co pozwala na długotrwały kontakt uczniów z językiem obcym zawodowym i cykliczne utrwalanie poznanego wcześniej słownictwa, daje to także nauczycielowi możliwość stałego obserwowania uzyskiwanych efektów i dokonania zmian w metodach pracy w razie zaobserwowania niepokojących tendencji,

– stałe obserwowanie przyrostu wiedzy uczniów na podstawie przeprowadzanych sprawdzianów powinno przynieść dobre efekty,

– ważnym narzędziem ewaluacyjnym jest obserwacja zaangażowania uczniów podczas lekcji i czynionych przez nich postępów, jest to tym łatwiejsze, że praca odbywa się w grupach (notatki z takich obserwacji mogą okazać się bardzo pomocne).

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Evans V., Dooley J., Garza V., *Tourism*, Express Publishing.
2. Samulczyk-Wolska M., *Język angielski zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej*, WSiP, Warszawa.
3. Lipczak A., Ławniczak M., Olech K., *Deutsch für profis. Branża hotelarsko-turystyczna. Podręcznik z ćwiczeniami + CD (książka + CD, książki)*, Wydawnictwo LektorKlett, 2013.
4. Chomicki P., *Język niemiecki zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej*, Zeszyt ćwiczeń, WSiP, Warszawa 2013.
5. Corbeau S., Dubois Ch., Penfornis J.L., Semichon L., *Hotellerie-Restauration.com Second Edition*, Podręcznik + CD**,** Cle International, 2013.

Literatura:

1. Dolińska-Romanowicz J., Nowakowska D., *How can I help you?*, REA.
2. Evans W., Dooley J.,Hallum R., *Food service industries*, Express Publishing.
3. Harding K., Walker R., *Język obcy w turystyce (angielski) TOURISM 1 1.Tourism 1*, OXFORD.
4. Stott T., Pohl A., *Highly Recommended 2*, Oxford University Press.
5. Dull A., *Język niemiecki w gastronomii*, Zeszyt ćwiczeń, Wyd. WSiP, Warszawa.
6. Kujawa B., Stinia B., *Mit Berufauf Deutsch*, Profil turystyczno-gastronomiczny.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**MARKETING USŁUG TURYSTYCZNYCH**

**Cele ogólne**

1. Poznanie instrumentów marketingu w usługach turystycznych i ich charakterystyki.

2. Nabycie umiejętności charakteryzowania rynku turystycznego.

3. Nabycie umiejętności przeprowadzania analizy marketingowej wybranego przedsiębiorstwa i regionu turystycznego.

4. Nabycie umiejętności przygotowywania zarysu biznesplanu.

5. Nabycie umiejętności dobierania narzędzi marketingu do planowanych działań marketingowych.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) charakteryzować popyt i podaż turystyczną,

2) wymieniać instrumenty marketingu,

3) wymieniać kategorie produktów turystycznych,

4) ustalać właściwe ceny produktów turystycznych,

5) opracowywać i przeprowadzać promocję regionu i przedsiębiorstwa turystycznego,

6) przeprowadzać badania marketingowe w charakterze środka działalności marketingowej,

7) opracowywać plany działalności marketingowej,

8) charakteryzować różne modele gościnności.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – MARKETING USŁUG TURYSTYCZNYCH**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Popyt i podaż w turystyce | 1. Popyt i podaż turystyczna |  | - definiować pojęcia: popyt turystyczny, mierniki popytu, podaż turystyczna, element podaży  - wymieniać najpopularniejsze mierniki popytu turystycznego  - wymieniać czynniki kształtujące popyt turystyczny  - wyjaśniać pojęcia: elastyczność cenowa popytu, elastyczność dochodowa popytu  - wymieniać elementy podaży oraz określać, co jest jej przedmiotem  - charakteryzować czynniki wpływające na podaż usług turystycznych  - wymieniać mierniki podaży turystycznej | - omawiać cechy popytu turystycznego  - charakteryzować najpopularniejsze mierniki popytu turystycznego  - opisywać czynniki kształtujące popyt turystyczny  - omawiać cechy podaży turystycznej  - opisywać mierniki podaży turystycznej  - wyjaśniać przyczyny sezonowości popytu turystycznego oraz podawać przykłady działań przedsiębiorstw turystycznych mających na celu złagodzenie sezonowości popytu turystycznego  - charakteryzować dane statystyczne będące miernikami popytu turystycznego  - opisywać uwarunkowania kształtujące popyt turystyczny  - opisywać rozwój podaży turystycznej w Polsce i na świecie  - określać źródła danych opisujących wielkość podaży turystycznej | Klasa III |
| II. Rynek usług turystycznych | 1. Rynek turystyczny |  | - wymieniać i podawać przykłady rynków związanych z turystyką  - charakteryzować rynek branży turystycznej w Polsce i jego zmiany  - wyjaśniać pojęcie bezpośredniej i pośredniej gospodarki turystycznej  - charakteryzować funkcjonowanie podmiotów turystycznych w warunkach gospodarki rynkowej  - definiować pojęcie przedsiębiorstwa turystycznego  - określać cechy i opisywać funkcjonowanie przedsiębiorstwa turystycznego w warunkach gospodarki rynkowej  - dokonywać podziału przedsiębiorstw turystycznych z uwagi na rodzaj świadczonych usług, głównego nabywcę dóbr i usług, rodzaj tworzonego produktu i formę własności  - analizować zmiany zachodzące w branży | - opisywać rynek: biur podróży, hotelarski, przewoźników  - zaliczać poszczególne typy przedsiębiorstw turystycznych do właściwych grup według różnych kryteriów podziału  - formułować wnioski dotyczące celów i misji przedsiębiorstw turystycznych na podstawie przeprowadzonych badań  - dokonywać porównań celów i misji przedsiębiorstw  - określać czynniki wpływające na wybór lub selekcję segmentu rynku  - określać praktyczne wykorzystywanie segmentacji rynku  - dobierać kryteria w celu określenia właściwego segmentu rynku  - wyszukiwać, a następnie porównywać nisze rynkowe w poszczególnych rejonach  - określać strategię przedsiębiorstwa planującego zająć niszę rynkową | Klasa III |
| III. Instrumenty marketingu | 1. Marketing mix |  | - wyjaśnić pojęcie marketing mix  - wymienić i określać elementy marketing mix  - wymieniać instrumenty marketingu w sprzedaży imprez i usług turystycznych  - dobierać odpowiednie instrumenty do działań marketingowych | - dokonywać właściwego doboru narzędzi marketingowych  - charakteryzować istotność poszczególnych instrumentów marketingu na przykładzie wybranej firmy | Klasa III |
| 2. Produkt turystyczny |  | - definiować pojęcie produktu turystycznego  - wymieniać kategorie produktów turystycznych  - wymieniać potrzeby turystyczne stanowiące podstawę do projektowania produktu  - objaśniać strukturę produktu  - definiować pojęcia: rdzeń produktu, rdzeń korzyści produktu rzeczywistego, produkt powiększony oraz produkt potencjalny  - wymieniać markowe produkty polskiej turystyki oraz określić znaczenie ich istnienia  - opisać strukturę produktu turystycznego  - dobierać produkty turystyczne do potrzeb klienta  - wyjaśniać pojęcie: polityka produktu  - wyjaśniać pojęcie: cykl życia produktu  - wymieniać i charakteryzować poszczególne fazy cyklu życia produktu  - wymieniać cechy produktu turystycznego  - wyjaśniać pojęcie pakietu usług | - wymieniać produkty turystyczne w wybranym mieście oraz oferowane przez hotel i biuro podróży  - charakteryzować poszczególne markowe produkty polskiej turystyki  - opisać produkty turystyczne  - opisywać czynniki determinujące budowę produktu turystycznego  - przedstawiać źródła innowacji produktowych  - charakteryzować znaczenie znajomości cyklu życia produktu turystycznego dla polityki sprzedaży  - charakteryzować cechy produktu turystycznego | Klasa III |
|  | 3. Cena jako instrument marketingu |  | - określać fazę cyklu życia produktu  - przedstawiać znaczenie ceny jako elementu marketing mix  - wyjaśniać związki między wyborem oferty a ceną produktu w oparciu o wybrane przykłady  - wyjaśniać wpływ cyklu życia produktu na poziom cen oraz podawać przykłady  - wyjaśniać związki między ceną imprezy a zakresem świadczeń objętych ceną  - wymieniać i charakteryzować formuły kalkulacji cen: kosztową, popytową i konkurencyjną  - podawać przykłady zastosowania poszczególnych sposobów kalkulacji  - wyjaśniać pojęcia: cena podstawowa i cena zróżnicowana  - na konkretnych przykładach charakteryzować zasady ustalania i różnicowania cen  - wyjaśniać pojęcia: allotment i czarter  - wyjaśniać sposób ustalania cen i kosztów przy czarterze i allotmencie | - określać wpływ i przykłady czynników zewnętrznych, które mogą zakłócać cykl życia produktu  - określać związki między fazą cyklu życia produktu a wynikami ekonomicznymi wybranych firm  - wyjaśniać związek między ceną a pozostałymi elementami koncepcji marketingowej  - dokonywać analizy katalogów biur podróży oraz ofert hoteli pod kątem cen  - stosować metody kształtowania cen  - stosować zasady różnicowania cen  - określać fazę cyklu życia produktu na podstawie analizy cen w określonym czasie  - wyjaśniać pojęcie rzetelności ceny  - opisywać modele wyznaczania kierunku polityki cen: niskich cen, wysokich cen, przenikania i zgarniania  - podawać przykłady ceny podstawowej i zróżnicowanej  - wyjaśniać przesłanki i formy różnicowania cen w czasie  - sporządzać umowę czarterową z kontrahentem  - charakteryzować zalety i wady allotmentu | Klasa III |
| 4. Promocja turystyczna |  | - zdefiniować pojęcia: promocja, propaganda turystyczna  - wymieniać instrumenty promocji imprez i usług turystycznych  - określić rolę oraz rodzaje promocji  - opisywać strukturę promocji  - podawać przykłady i znaczenie propagandy turystycznej  - wyjaśniać pojęcie i rolę reklamy turystycznej  - wymieniać środki reklamy oraz wyjaśniać ich skuteczność i koszty  - opisywać wady i zalety różnych form reklamy  - omawiać zasady przygotowania dobrego plakatu reklamowego biura turystycznego  - opracować plakat reklamowy wybranego biura podróży  - proponować hasła reklamowe  - charakteryzować środki i zadania promocji uzupełniającej  - wyjaśniać rolę sprzedaży osobistej na rynku turystycznym  - wyjaśniać, czym się powinna odznaczać sprzedaż osobista  - uczestniczyć w sprzedaży osobistej w roli sprzedawcy i nabywcy wybranych produktów  - dobierać rodzaj kampanii do wybranego przedsiębiorstwa lub regionu turystycznego  - określać budżet i czas trwania kampanii  - wymieniać formy promocji zastosowane w trakcie targów turystycznych  - charakteryzować wybrany region turystyczny na podstawie informacji promocyjnych dotyczących tego regionu  - wymieniać formy promocji wybranej atrakcji turystycznej  - wymieniać obiekty znajdujące się na trasie wycieczki, które są lub mogą się stać potencjalnymi produktami turystycznymi  - wyjaśniać znaczenie internetu w promocji i sprzedaży produktów turystycznych na wybranym przykładzie  - określać stosowane formy promocji obiektów noclegowych  - dokonywać charakterystyki i oceny strony internetowej wybranego ośrodka wypoczynkowego  - charakteryzować znaczenie i formy promocji wybranych miast | - wyjaśniać, na czym polegają długofalowe i doraźne cele promocji, ilustrując wypowiedź przykładami  - definiować pojęcie public relations  - wyjaśniać możliwości sterowania propagandą oraz opisywać jej skuteczność i ewentualne niebezpieczeństwa  - wyjaśniać wpływ reklamy na kształtowanie popytu turystycznego  - wymieniać i objaśniać czynniki wyznaczające potrzeby reklamowe przedsiębiorstwa  - charakteryzować kryteria doboru form nośników reklamy  - dokonywać oceny plakatów turystycznych biur podróży  - określać wady i zalety wybranego plakatu reklamowego biura turystycznego  - wymieniać przykłady promocji uzupełniającej w turystyce oraz zastosowania kart stałego klienta  - wymieniać cechy dobrego sprzedawcy  - wyjaśniać wpływ sprzedaży osobistej na decyzje dotyczące zakupu na podstawie zaobserwowanych przykładów  - wymieniać i charakteryzować środki reklamy wybranego biura podróży promującego się na targach  - charakteryzować nośniki reklamy zastosowane w trakcie targów turystycznych  - dokonywać charakterystyki wybranego potencjalnego produktu turystycznego, tworzyć plan jego wprowadzenia na rynek oraz ustalenia ceny i środków promocji  - dokonywać oceny skuteczności internetu w promocji i sprzedaży usług świadczonych przez wybrane przedsiębiorstwo hotelarskie, biuro turystyczne i lokal gastronomiczno-rozrywkowy  - określać mierniki skuteczności promocji obiektu noclegowego  - porównywać stosowane formy promocji | Klasa IV |
|  | 5. Dystrybucja |  | - wyjaśniać rolę dystrybucji  w marketingu mix  - definiować pojęcie kanału dystrybucji  - wymieniać typy kanałów dystrybucji  - wyjaśniać pojęcie uczestnika kanału dystrybucji  - wyjaśniać istotę i zadania oraz podać przykłady systemu dystrybucji bezpośredniej  - rozróżniać rodzaje dystrybucji imprez i usług turystycznych  - wyjaśnić istotę i zadania oraz podawać przykłady systemu dystrybucji pośredniej  - wyjaśniać rolę pośrednika w kanale dystrybucji  - opisywać kanały dystrybucji wybranych produktów turystycznych | - charakteryzować istotę i zadania systemu dystrybucji oraz rolę różnych czynników w procesie formowania kanałów dystrybucji  - opisywać kanały dystrybucji wybranych produktów turystycznych  - przedstawiać system dystrybucji bezpośredniej  - opisywać i prezentować wpływ pośredników na liczbę kontaktów rynkowych  - wyjaśniać wpływ cech produktu na wybór kanału dystrybucji  - przedstawiać warunki i specyfikę umowy franczyzy  - tworzyć projekt dystrybucji wybranego nowego produktu turystycznego | Klasa IV |
|  | 6. Personel |  | - określić znaczenie personelu jako instrumentu marketingowego  - definiować pojęcie zarządzania zasobami ludzkimi  - wyjaśniać celowość i zakres zarządzania zasobami ludzkimi  - wyjaśniać, na czym polega planowanie zasobów ludzkich, rekrutacja personelu, ocenianie i szkolenie pracowników | - podawać przykłady właściwych i niewłaściwych zachowań marketingowych pracowników  - przygotowywać zestaw pytań wykorzystywanych w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej oraz regulamin oceniania pracowników | Klasa IV |
| IV. Analiza marketingowa  przedsiębiorstwa | 1. Analiza marketingowa SWOT |  | - wymienić elementy analizy SWOT  - przeprowadzać analizę SWOT wybranego przedsiębiorstwa lub regionu  - wymienić strategie marketingowe | * scharakteryzować wybrane strategie marketingowe | Klasa IV |
| V. Planowanie działalności marketingowej | 1. Plany marketingowe |  | - określać pojęcie, funkcje i cele planowania  - wymieniać rodzaje planów  - wymieniać cechy planu przedsiębiorstwa oraz opisywać, jak się buduje plan przedsiębiorstwa  - wyjaśnić pojęcie biznesplanu  - opracować biznesplan biura podróży  - określać zasady planowania regionalnego | - określać wpływ czynników zewnętrznych na sformułowanie planu  - konstruować krótkie plany dla hipotetycznej własnej firmy  - wymieniać cechy dobrego planu  - wymieniać i charakteryzować zewnętrzne źródła finansujące plan  - dokonywać analizy i oceny planu regionalnego  - wyjaśniać przyczyny korekty planu na wybranym przykładzie  - określać możliwe formy promocji planowanego nowego szlaku turystycznego  - dokonywać analizy SWOT wybranego realizowanego planu rozwoju turystycznego w Polsce  - opracować plan rozwoju turystycznego na przykładzie wybranych terenów  - opracować plan rozwoju turystycznego nowych szlaków turystycznych  - opracować plan rozwoju turystycznego na przykładzie wybranych miast | Klasa IV |
| VI. Badanie działalności marketingowej | 1. Badania marketingowe |  | - definiować pojęcie badań marketingowych  - określać problematykę badań marketingowych w turystyce  - wymieniać metody i techniki badań marketingowych  - wymieniać rodzaje źródeł danych w badaniach marketingowych  - opracować ankietę dotyczącą aktywności turystycznej wybranej grupy  - wymieniać cechy dobrego badania marketingowego  - wymieniać źródła danych w badaniach marketingowych dotyczących aktywności turystycznej | - charakteryzować wybrane metody i techniki badań marketingowych  - omawiać i dobierać właściwe metody badań marketingowych przydatnych w promocji wybranych produktów branży turystycznej  - charakteryzować poszczególne źródła danych w badaniach marketingowych  - programować badania marketingowe  - opracować wywiad na temat częstotliwości i preferencji wyjazdów turystycznych na podstawie opracowanych pytań  - wymieniać najczęstsze błędy przeprowadzanych badań marketingowych  - przeprowadzić wcześniej zaprogramowane badanie marketingowe i wyciągnąć z niego wnioski  -sporządzać harmonogram realizacji zadania | Klasa IV |
| VII. Gościnność w turystyce | 1. Model gościnności |  | - wyjaśniać pojęcie gościnności  - podawać przykłady różnych modeli gościnności  - określać potrzeby i cele turysty  - określać dostarczyciela i odbiorcę gościnności  - wymieniać i charakteryzować elementy gościnności  - omawiać model gościnności wybranego hotelu na podstawie wizyty w tym obiekcie i spotkania z kierownictwem/pracownikiem | - opracować różne modele gościnności wybranego miasta i kraju  - przeprowadzić badanie znaczenia poszczególnych elementów gościnności  - porównywać gościnność różnych zakładów hotelarskich  - określać wady i zalety różnych modeli gościnności | Klasa IV |
| **RAZEM** | |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

Warunki realizacji: kształcenie powinno odbywać się w pracowni wyposażonej w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, sprzęt biurowy.

Odpowiednie efekty kształcenia można uzyskać dzięki dostępowi do aktualnych źródeł informacji o działalności przedsiębiorstw turystycznych.

Zaleca się wizyty w przedsiębiorstwach turystycznych i udział w różnych wydarzeniach, np. w targach turystycznych.

Środki dydaktyczne:

Czasopisma branżowe, akty prawne, publikacje z danymi statystycznymi dotyczącymi ruchu turystycznego, zasoby internetowe, publikacje naukowe, katalogi, foldery turystyczne, przewodniki turystyczne, materiały multimedialne, przeglądarka internetowa, tablica interaktywna.

Zalecane metody dydaktyczne:

W celu osiągnięcia założonych efektów kształcenia zaleca się metody aktywizujące, a w szczególności: wizyta w przedsiębiorstwie turystycznym, prezentacja, burza mózgów, dyskusja, ćwiczenia przedmiotowe, udział w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży turystycznej, wizyta w ośrodkach informacji turystycznej i na targach turystycznych.

Zajęcia dydaktyczne z zakresu kształcenia zawodowego odbywają w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Ocenianiu podlegać będzie umiejętność m.in. przygotowywania plakatu, ulotki i broszury, opracowania skróconego biznesplanu.

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych, ocenę umiejętności opracowania plakatu biura podróży, ocenę umiejętności interpretacji materiałów źródłowych i danych statystycznych dotyczących badań marketingowych, ocenę zadanych prac domowych.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

- analiza osiągnięć edukacyjnych uczniów po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu (I semestr) – wyniki nauczania, ankieta, ocena ilościowa i jakościowa osiągnięć uczniów,

- ponowne badanie (koniec I kl.) – badanie metodami jak wyżej, porównanie wyników, analiza,

- ewentualne wnioski powinny posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Altkorn J., *Marketing w turystyce*, PWN, Warszawa 1994.

2. Altkorn J., Nowakowska A., P*odstawy marketingu turystycznego,* Akademia Ekonomiczna.

3. Kruczek Z., *Informacja turystyczna. Część 2. Bazy danych i materiały promocyjne*, WSIP, Warszawa 2013.

4. Tylińska, *Marketing usług turystycznych*, WSiP, Warszawa 2014.

Literatura:

1. Kruczek Z., Walas B., *Promocja i informacja turystyczna*, Proksenia, 2010.

2. Mazurkiewicz L., *Planowanie marketingowe w przedsiębiorstwie turystycznym*, PWE, Warszawa 2005.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**OBSŁUGA TURYSTYCZNA**

**Cele ogólne**

1. Nabycie umiejętności posługiwania się słownictwem związanym z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska oraz ergonomią w turystyce.
2. Poznanie zasad organizacji stanowiska pracy dla pracownika branży turystycznej.
3. Nabycie umiejętności rozróżniania źródeł informacji turystycznej.
4. Poznanie zasad obsługi klienta.
5. Poznanie procedur dotyczących sprzedaży, realizacji i rozliczenia imprez i usług turystycznych.
6. Poznanie zasad kultury i etyki oraz sylwetki zawodowej pracownika branży turystycznej.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. organizować stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
2. wskazać przepisy prawa mające zastosowanie podczas wykonywania zadań zawodowych,
3. rozróżnić różne źródła informacji stosowane w turystyce,
4. wskazać rodzaje baz danych służących do gromadzenia informacji turystycznej,
5. określić zasady udzielania informacji turystycznej podczas obsługi klienta w turystyce w języku polskim,
6. omówić zasady obsługi klienta,
7. rozróżniać formy sprzedaży imprez i usług turystycznych,
8. rozróżniać formy płatności stosowane podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych,
9. określać rodzaj dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne,
10. rozróżniać umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych,
11. wymienić zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek,
12. wymienić zadania przewodnika turystycznego podczas realizacji imprezy turystycznej,
13. wymienić formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych przy uwzględnieniu specyfiki terenu i preferencji uczestników,
14. wymienić możliwe zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej,
15. wymienić dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych,
16. określić zasady monitorowania realizacji imprez i usług turystycznych,
17. wymienić koszty kwalifikujące się do rozliczenia imprez i usług turystycznych,
18. przestrzegać zasad kultury i etyki w turystyce,
19. wymienić zasady komunikacji interpersonalnej,
20. wymienić techniki negocjacji.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – OBSŁUGA TURYSTYCZNA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Obsługa klienta w turystyce | 1. Organizacja obsługi turystycznej przez biuro podróży i usługodawców z zachowaniem zasad bhp i ochrony środowiska |  | - wymienić krajowe i unijne akty prawa dotyczące ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii w działalności turystycznej  - wyjaśnić podstawowe pojęcia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii  - reagować w przypadku zagrożenia pożarowego zgodnie z zasadami ochrony przeciwpożarowej  - identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy w Polsce  - identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony środowiska w Polsce  - wymienić akty prawne określające prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy  - określać zakres odpowiedzialności pracodawcy i pracownika w turystyce  - podawać rodzaje praw i obowiązków pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy w działalności turystycznej  - ustalać skutki oddziaływania czynników fizycznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka  - ustalać skutki oddziaływania czynników chemicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka  - ustalać skutki oddziaływania czynników biologicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka  - ustalać skutki oddziaływania czynników psychicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka  - ustalać skutki oddziaływania czynników psychofizycznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka  - określić skutki oddziaływania czynników niebezpiecznych i uciążliwych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka  - opisać czynności ratujące życie  - ocenić stan poszkodowanego  - określić zasady powiadamiania służb ratowniczych  - powiadomić służby ratownicze w przypadku zagrożenia zdrowia i życia w miejscu pracy  -wymienić reguły organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska  - stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych  - określić sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związanym z wykonywaniem zadań zawodowych  - wymienić podstawowe zasady obsługi turystycznej z uwzględnieniem bhp i ochrony środowiska | - wymienić wewnątrzzakładowe uregulowania prawne dotyczące obiektu świadczącego usługi hotelarskie związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią  - opisać reguły korzystania z zasobów środowiska w turystyce zgodnie z zasadami ochrony środowiska  - wymienić zadania i uprawnienia instytucji oraz służb w zakresie ochrony pracy  - wskazywać prawa i obowiązki pracownika, który uległ wypadkowi przy pracy, wynikające z przepisów prawa  - wskazywać rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy  - wykonać czynności ratujące życie  - analizować własne kompetencje  - stosować techniki radzenia sobie z emocjami i stresem | Klasa III |
| 2. System informacji turystycznej |  | - wymienić elementy systemu informacji turystycznej  - opisać zasady działania centrum i punktu informacji turystycznej  - opisać zasady certyfikacji informacji turystycznej | - opisać elementy systemu informacji turystycznej | Klasa III |
| 3. Źródła informacji turystycznej |  | - wymienić źródła informacji turystycznej wykorzystywane podczas tworzenia baz danych | - omówić rolę źródeł informacji turystycznej | Klasa III |
| 4. Tworzenie i zabezpieczanie baz danych w turystyce |  | - wymienić rodzaje baz danych  - wymienić sposoby tworzenia baz danych  - opisać sposoby zabezpieczania baz danych | - omówić rolę baz danych w działalności przedsiębiorstwa turystycznego  - omówić znaczenie zabezpieczania baz danych | Klasa III |
|
| 5. Sylwetka zawodowa pracownika turystyki |  | - wymienić cechy, jakimi powinien charakteryzować się pracownik turystyki | - opisać sylwetkę zawodową pracownika turystyki | Klasa III |
| 6. Etyka w działalności turystycznej |  | - wymienić podstawowe zasady etyki w zawodzie organizatora turystyki, pilota wycieczek, rezydenta | - charakteryzować zasady etykiety w komunikacji z klientami  - charakteryzować zasady etykiety w komunikacji z przełożonym i współpracownikami w codziennych kontaktach | Klasa III |
| 7. Komunikacja interpersonalna w działalności turystycznej |  | - wymienić zasady komunikacji interpersonalnej | - omówić podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej | Klasa III |
| 8. Negocjacje biura podróży z kontrahentami i klientami |  | - wymienić etapy negocjacji  - opisać typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi | - opisać etapy negocjacji w działalności biura podróży  - charakteryzować techniki negocjacji | Klasa III |
| II. Sprzedaż imprez i usług turystycznych | 1. Rodzaje klientów w turystyce |  | - wymienić grupy klientów w turystyce | - opisać grupy klientów w turystyce  - rozróżnić rodzaje imprez turystycznych | Klasa III |
| 2. Zasady obsługi klienta |  | - wymienić typy klientów  - wymienić wymagania dotyczące ochrony klienta  - wymienić podstawowe zasady obsługi klienta | - opisać typy klientów w turystyce  - wymienić techniki obsługi klienta  - opisać zasady profesjonalnej obsługi imprez | Klasa III |
|
| 3. Formy i techniki sprzedaży imprez i usług turystycznych |  | - rozróżnić formy sprzedaży imprez i usług turystycznych | - porównać formy sprzedaży imprez i usług turystycznych | Klasa III |
| 4. Zasady rozmowy sprzedażowej |  | - wymienić podstawowe zasady rozmowy sprzedażowej | - omówić korzyści z profesjonalnie przeprowadzonej rozmowy sprzedażowej | Klasa III |
| 5. Procedury przetwarzania danych osobowych (RODO) |  | - wymienić procedury przetwarzania danych osobowych (RODO) | - omówić wdrażanie procedur przetwarzania danych osobowych (RODO) w przedsiębiorstwie turystycznym | Klasa III |
| 6. Formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych |  | - wymienić możliwe formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych | - porównać różne formy płatności za sprzedane imprezy i usługi turystyczne | Klasa III |
| 7. Zasady obsługi kasy fiskalnej i terminala płatniczego |  | - wymienić podstawowe zasady związane z obsługą kasy fiskalnej i terminala płatniczego |  | Klasa III |
| 8. Dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne |  | - przestrzegać zasad przygotowania dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne  - określić rodzaje dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne | - wskazać różnice pomiędzy dokumentami potwierdzającymi płatność | Klasa III |
| III. Umowy w turystyce | 1. Umowy cywilnoprawne w turystyce |  | - rozróżnić umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych  - wskazać aktualne przepisy prawa dotyczące umów cywilnoprawnych | - scharakteryzować poszczególne umowy cywilnoprawne | Klasa III |
| 2. Umowa o świadczenie usług turystycznych |  | - wskazać aktualne przepisy prawa dotyczące umowy o świadczenie usług turystycznych | - wymienić elementy budowy umowy o świadczenie usług turystycznych | Klasa III |
| 3. Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych |  | - wymienić zakres informacyjny w warunkach uczestnictwa biura podróży | - wyjaśnić rolę warunków uczestnictwa w działalności biura | Klasa IV |
| 4. Turystyczny Fundusz Gwarancyjny |  | - wskazać aktualne przepisy prawa dotyczące Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego | - wyjaśnić istotę funkcjonowania Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego | Klasa IV |
| IV. Pilotaż i przewodnictwo w turystyce | 1. Prawa i obowiązki pilota wycieczek |  | - wymienić zadania pilota wycieczek  - wymienić obowiązki i prawa pilota wycieczek | - omówić rolę pilota wycieczek w organizacji imprez turystycznych | Klasa IV |
| 2. Formy i narzędzia przekazu informacji podczas pilotażu wycieczek |  | - wymienić formy przekazu informacji  - wymienić narzędzia przekazu informacji podczas pilotażu wycieczek | - dobierać formy przekazu do grupy klientów | Klasa IV |
| 2. Metodyka pracy pilota wycieczek |  | - wymienić zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek | - wskazać korzyści dla biura podróży wynikające z profesjonalnej obsługi turystów podczas pilotażu wycieczki | Klasa IV |
| 3. Sytuacje awaryjne i odpowiedzialność w pracy pilota wycieczek |  | - wymienić sytuacje awaryjne w pracy pilota wycieczek  - wymienić rodzaje odpowiedzialności prawnej pilota wycieczek | - opisywać procedury działania pilota w określonych sytuacjach awaryjnych  - podać przykłady sytuacji, które mogą wywołać cywilną, karną lub służbową odpowiedzialność pilota wycieczek | Klasa IV |
|
| 4. Rodzaje i zadania przewodnika turystycznego |  | - wymienić rodzaje przewodników turystycznych  - wymienić obowiązki przewodnika turystycznego  - wymienić prawa przewodnika turystycznego | - uzasadnić obowiązek uzyskiwania uprawnień przez przewodnika górskiego | Klasa IV |
| 5. Metodyka pracy przewodnika turystycznego |  | - wymienić zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego | - porównać elementy metodyki pracy przewodnika miejskiego, terenowego i górskiego | Klasa IV |
| 6. Formy i narzędzia przekazu informacji podczas przewodnictwa turystycznego |  | - wymienić formy przekazu informacji  - wymienić narzędzia przekazu informacji podczas przewodnictwa turystycznego | - dobierać formy przekazu do grupy klientów | Klasa IV |
| V. Realizacja imprez i usług turystycznych | 1. Formy spędzania czasu wolnego podczas imprez turystycznych |  | - wymienić formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych przy uwzględnieniu specyfiki terenu i preferencji uczestników | - wskazywać określone formy spędzania czasu wolnego w zależności od różnych czynników, np. wieku uczestników, rodzaju imprezy turystycznej itp. | Klasa IV |
| 2. Zasady organizacji czasu wolnego uczestników imprezy turystycznej |  | - wymienić zasady organizacji czasu wolnego uczestników imprezy turystycznej | - omówić sposób organizacji czasu wolnego uczestników w zależności od różnych czynników, np. wieku uczestników, rodzaju imprezy turystycznej itp. | Klasa IV |
| 3. Zasady współpracy organizatora imprez turystycznych z usługodawcami branży turystycznej |  | - wymienić usługodawców w procesie realizacji imprez i usług turystycznych  - wymienić możliwe zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej | - rozróżnić usługodawców na podstawie charakterystyki prowadzonej działalności  - wyjaśnić korzyści dla biura podróży | Klasa IV |
|
| 4. Dokumentacja etapu realizacji imprez i usług turystycznych |  | - rozróżnić dokumentację dotyczącą realizacji imprez i usług turystycznych  - wymienić dokumenty w teczce imprezy  - wymienić dokumenty w teczce pilota | - dokonać segregacji dokumentacji dotyczącej realizacji imprez i usług turystycznych | Klasa IV |
| 5. Zasady gromadzenia dokumentów finansowych przez biuro podróży |  | - wymienić zasady gromadzenia dokumentów finansowych w biurze podróży  - wymienić zasady analizy dokumentów finansowych  - wymienić typowe błędy występujące w dokumentach finansowych | - porządkować otrzymane dokumenty finansowe  - zestawić otrzymane dokumenty finansowe  - podać przykłady błędnych zapisów spotykanych w dokumentach finansowych | Klasa IV |
|
| 6. Monitorowanie realizacji imprezy turystycznej |  | - wymienić sposoby monitorowania realizacji imprezy turystycznej  - wymienić przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych | - uzasadnić potrzebę monitorowania realizacji imprezy turystycznej  - proponować działania podejmowane w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych | Klasa IV |
| 7. Reklamacja usługi turystycznej podczas realizacji imprezy turystycznej |  | - opisać procedurę reklamacji podczas realizacji imprezy turystycznej | - wskazać przepisy prawa w zakresie reklamacji imprez i usług turystycznych | Klasa IV |
| VI. Rozliczanie biura podróży | 1. Analiza wydatków biura podróży wynikających z zakupionych usług turystycznych |  | - kompletować dokumenty potwierdzające zakup usług turystycznych | - uporządkować dokumenty według daty wystawienia | Klasa IV |
| 2. Rozliczenie wpływów i kosztów imprezy turystycznej |  | - określić zasady sporządzania rozliczenia wpływów i kosztów | - wyjaśnić istotę rozliczenia wpływów i kosztów imprezy turystycznej  - określić czynniki wpływające na wartości wpływów i kosztów | Klasa IV |
| 3. Zobowiązania biura podróży z tytułu podatków |  | - wskazać aktualne przepisy prawa dotyczące zobowiązań podatkowych przedsiębiorstwa turystycznego  - wyjaśnić istotę podatku od towarów i usług oraz podatku dochodowego  - omówić sposób poprawnego wyznaczania terminu w przyszłości | - rozróżnić zasady opodatkowania imprez turystycznych  - rozróżnić zasady opodatkowania usług turystycznych  - omówić sposób poprawnego wyznaczania daty z przeszłości | Klasa IV |
|
| 4. Dokumentacja w rozliczaniu imprez i usług turystycznych |  | - wymienić dokumenty etapu rozliczania imprez i usług turystycznych  - wymienić elementy budowy sprawozdania pilota wycieczek | - scharakteryzować dokumenty etapu rozliczania imprez i usług turystycznych  - rozróżnić wagę informacji w sprawozdaniu pilota wycieczek | Klasa IV |
| **Razem** |  |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W nauczaniu Obsługi turystycznej proponuje się stosować zróżnicowane metody, w szczególności:

* metody podające, takie jak: wykład informacyjny, pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie czy wyjaśnienie,
* zajęcia terenowe oraz wycieczki szkoleniowo-metodyczne,
* metody aktywizujące, takie jak: metoda przypadków, gry dydaktyczne (symulacyjne, decyzyjne), dyskusja dydaktyczna (np. metaplan, burza mózgów) i inne,
* metody eksponujące: film
* metody praktyczne, w tym: pokaz, ćwiczenia przedmiotowe i symulacja.

Wśród środków dydaktycznych rekomendowanych do wykorzystania przez nauczycieli wymienić należy środki:

* wzrokowe w postaci tablicy szkolnej lub flipchartu do obrazowania rysunków czy przykładów graficznych, a także wydruki, fotografie, katalogi sprzętu, zestawy ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów, zestaw aktów prawnych dotyczących branży turystycznej oraz bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy prawne dotyczące prawa pracy itp.
* wzrokowo-słuchowe, obejmujące zasoby kanałów tematycznych na stronach internetowych, filmy dydaktyczne związane z tematyką obsługi turystycznej i inne treści multimedialne,
* rekwizyty do ćwiczeń i symulacji, tj. wzory dokumentów, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami imprez, przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, druki stosowane przy sprzedaży i rozliczeniach imprez i usług turystycznych, ćwiczebna apteczka pierwszej pomocy.

Zajęcia powinny odbywać się w pracowni, w której znajduje się stanowisko komputerowe z drukarką i dostępem do internetu dla nauczyciela oraz projektor multimedialny i ekran. Część zajęć odbywa się w terenie w formie wycieczek szkoleniowo-metodycznych oraz zajęć terenowych. Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań sprawdzających wiedzę i umiejętności o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań sprawdzających wiedzę i umiejętności o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Osiągnięcia uczniów proponuje się sprawdzać różnorodnymi metodami. Jedną z form mogą być testy jednopoziomowe, sprawdzające zarówno wiedzę teoretyczną, jak i umiejętności praktyczne**.** Należy stosować metody pozwalające na analizę obowiązujących przepisów prawnych, np. metoda przypadków powinna znaleźć zastosowanie przy kontroli nabytych przez ucznia umiejętności. Kontrola osiągnięć uczniów powinna być systematyczna.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta sprawdzająca wiedzę i postawę zawodową ucznia.
* Ewaluacja przedmiotu w trakcie realizacji: badanie nabytych przez ucznia kompetencji i umiejętności – test oraz indywidualny wywiad z uczniem.
* Ewaluacja podsumowująca skuteczność realizacji: porównanie nabytych kompetencji i umiejętności ucznia z wcześniejszymi wynikami (test oraz arkusz indywidualnego wywiadu z uczniem).

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., *Obsługa turystyczna* cz. II *Organizacja imprez i usług turystycznych,* tom 2, FORMAT-AB, Warszawa 2014.

2. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., Obsługa turystyczna cz. III Organizacja imprez i usług turystycznych tom 3, FORMAT-AB, Warszawa 2015.

3. Michniewicz I., Peć M., *Organizacja imprez i usług turystycznych. Turystyka*, Część 3. Tom V, WSIP/REA, Warszawa 2016.

4. Milewska M., Lawin M., *Rezerwacja imprez i usług turystycznych. Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej*, WSIP, Warszawa 2013.

5. Milewska M., Lawin M., *Sprzedaż imprez i usług turystycznych obsługa informatyczna*, WSIP, Warszawa 2013.

6. Kruczek Z., *Informacja turystyczna. Część 2. Bazy danych i materiały promocyjne*, WSIP, Warszawa 2013.

Literatura:

1. Kruczek Z., Walas B., *Promocja i informacja turystyczna*, Proksenia, 2010.

2. Kruczek Z., *Obsługa ruchu turystycznego*, Proksenia, Warszawa 2014.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**PRACOWNIA OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ**

**Cele ogólne**

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.

**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. obsługiwać imprezy turystyczne dla różnych grup klientów,
        13. stosować metody pilotażu wycieczek,
        14. stosować metody przewodnictwa turystycznego,
        15. organizować czas wolny klientów imprez turystycznych,
        16. współpracować z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych,
        17. sporządzać dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych,
        18. gromadzić dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych,
        19. skontrolować przebieg realizacji imprez i usług turystycznych,
        20. sporządzić rozliczenie przychodów i kosztów imprezy turystycznej,
        21. sporządzić dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych,
        22. stosować zasady komunikacji interpersonalnej,
        23. ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania,
        24. stosować techniki negocjacji,
        25. współpracować w zespole.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – PRACOWNIA OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Sprzedaż imprez i usług turystycznych | 1. Zasady organizacji stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska |  | - wymienić krajowe i unijne akty prawa dotyczące ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii w działalności turystycznej  - wyjaśnić podstawowe pojęcia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii  - reagować w przypadku zagrożenia pożarowego zgodnie z zasadami ochrony przeciwpożarowej  - identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy w Polsce  - identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony środowiska w Polsce  - wymienić akty prawne określające prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy  - określać zakres odpowiedzialności pracodawcy i pracownika w turystyce  - podawać rodzaje praw i obowiązków pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy w działalności turystycznej  - ustalać skutki oddziaływania czynników fizycznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka  - ustalać skutki oddziaływania czynników chemicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka  - ustalać skutki oddziaływania czynników biologicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka  - ustalać skutki oddziaływania czynników psychicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka  - ustalać skutki oddziaływania czynników psychofizycznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka  - określić skutki oddziaływania czynników niebezpiecznych i uciążliwych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka  - opisać czynności ratujące życie  - ocenić stan poszkodowanego  - określić zasady powiadamiania służb ratowniczych  - powiadomić służby ratownicze w przypadku zagrożenia zdrowia i życia w miejscu pracy  -wymienić reguły organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska  - stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych  - określić sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związanym z wykonywaniem zadań zawodowych  - wymienić podstawowe zasady obsługi turystycznej z uwzględnieniem bhp i ochrony środowiska | - wymienić wewnątrzzakładowe uregulowania prawne dotyczące obiektu świadczącego usługi hotelarskie związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią  - opisać reguły korzystania z zasobów środowiska w turystyce zgodnie z zasadami ochrony środowiska  - wymienić zadania i uprawnienia instytucji oraz służb w zakresie ochrony pracy  - wskazywać prawa i obowiązki pracownika, który uległ wypadkowi przy pracy, wynikające z przepisów prawa  - wskazywać rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy  - wykonać czynności ratujące życie  - analizować własne kompetencje  - stosować techniki radzenia sobie z emocjami i stresem | Klasa III |
| 2. 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 | Klasa III |
| 3. 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 kp | Klasa III |
| 4. 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 w odniesieniu do siebie i innych | Klasa III |
| 5. 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 | Klasa III |
| 6.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 | Klasa III |
| 7. 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 | Klasa III |
| II. Umowy w turystyce | 1. Sporządzanie umów z usługodawcami branży turystycznej |  | - rozróżnić umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych  - sporządzić umowy cywilnoprawne z kontrahentami z wykorzystaniem formularzy  - stosować aktualne przepisy prawa dotyczące umów | - sporządzić umowę cywilnoprawną z kontrahentem z wykorzystaniem materiałów źródłowych | Klasa III |
| 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 umowy o świadczenie usług turystycznych | Klasa III |
| 3. Zasady opracowania warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych |  | - interpretować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych wybranych biur podróży | - opracować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych | Klasa III |
| 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 | Klasa III |
| 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 | Klasa III |
| III. Realizacja imprezy turystycznej | 1. Obsługa imprez turystycznych |  | - obsługiwać imprezy turystyczne dla różnych grup klientów  - stosować zasady profesjonalnej obsługi imprez | - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych  - planować działania zgodnie z możliwościami ich realizacji  - reagować elastycznie na nietypową sytuację zawodową  - analizować własne kompetencje  - motywować samego siebie do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego  - dokonać analizy i oceny podejmowanych działań | Klasa IV |
| 2. Pilotaż wycieczki turystycznej |  | - wykonywać zadania pilota wycieczek podczas realizacji imprezy turystycznej  - stosować metody pilotażu wycieczek | - wykorzystywać narzędzia przekazu informacji przy obsłudze pilockiej  - wykorzystywać różne formy przekazu informacji  - reagować elastycznie na nietypową sytuację zawodową  - charakteryzować przyczyny i skutki zachowań ryzykownych | Klasa IV |
| 3. Przewodnictwo turystyczne |  | - stosować metody przewodnictwa turystycznego | - wykonywać zadania przewodnika turystycznego podczas realizacji imprezy turystycznej  - wykorzystać narzędzia przekazu informacji podczas usługi przewodnickiej  - wykorzystać różne formy i narzędzia przekazu informacji | Klasa IV |
| 4. Organizowanie czasu wolnego uczestników imprez turystycznych |  | - organizować czas wolny uczestników imprez turystycznych | - organizować czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając cechy uczestników  - organizować czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając miejsce realizacji imprezy  - organizować czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając porę roku | Klasa IV |
| 5. 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 | Klasa IV |
| 6. 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 | Klasa IV |
| 7. 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 | Klasa IV |
| 8. Monitorowanie przebiegu realizacji imprezy lub usługi turystycznej |  | - wymieniać czynności realizacji imprezy podlegające kontroli  - wymieniać przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych  - monitorować właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami | - podejmować działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych | Klasa IV |
| 9. Przyjmowanie reklamacji w trakcie realizacji imprezy turystycznej |  | - sporządzić odpowiedź na reklamację klienta  - sporządzić druk reklamacji | - omówić tryb przyjmownia reklamacji w biurze podróży | Klasa IV |
| 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 | Klasa V |
| 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  - monitorować wykonanie 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 według przyjętych kryteriów | Klasa V |
| 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 | Klasa IV |
| **Razem** |  |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W nauczaniu pracowni obsługi turystycznej proponuje się stosować zróżnicowane metody, w szczególności:

* wycieczki szkoleniowo-metodyczne oraz zajęcia terenowe,
* metody podające, takie jak objaśnienie czy wyjaśnienie,
* metody programowane (z użyciem komputera),
* metody aktywizujące, takie jak: metoda przypadków, gry dydaktyczne (symulacyjne, decyzyjne), dyskusja dydaktyczna (np. metaplan, burza mózgów), odgrywanie ról i inne,
* metody eksponujące: film,
* metody praktyczne, w tym: pokaz, ćwiczenia przedmiotowe i symulacja, metoda projektów.

Pracownia Obsługi turystycznej powinna być wyposażona w:

- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla każdego ucznia, wszystkie komputery z dostępem do internetu oraz pakietem programów biurowych i systemów rezerwacyjnych, połączone w sieci),

- stanowiska zadaniowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia) umożliwiające wykonywanie zadań zawodowych,

- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej (dwa stanowiska dla pracowników: 1 lada, 2 krzesła obrotowe, regał),

- urządzenia pracy biurowej: kopiarka, telefon, faks, niszczarka,

- wzory folderów, plakatów i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Polski i krajów sąsiednich, filmy,

- pomoce dydaktyczne wykorzystywane podczas zajęć: 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, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami imprez,

- biblioteczkę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, przepisy prawne właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

Część zajęć edukacyjnych realizowana jest w formie obowiązkowych wycieczek szkoleniowo-metodycznych i zajęć terenowych.

Zajęcia dydaktyczne z zakresu kształcenia zawodowego odbywają w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań i ćwiczeń sprawdzających umiejętności o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań i ćwiczeń sprawdzających wiedzę i umiejętności o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Osiągnięcia uczniów należy oceniać na podstawie obserwacji czynności uczniów podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych oraz prezentacji projektów i odgrywania ról.

Ocena osiągnięć edukacyjnych ma mobilizować ucznia do nauki oraz zdobywania wiedzy i umiejętności.

Podczas oceniania pracy uczniów w trakcie wykonywania ćwiczeń należy zwrócić uwagę na:

* organizację stanowiska pracy ucznia,
* stosowanie zasad komunikacji interpersonalnej,
* stosowanie zasad kultury i etyki i prezentowanie odpowiedniej postawy przy wykonywaniu zadań zawodowych,
* stosowanie zasad, technik i metod obsługi gości,
* prezentowanie właściwej postawy zawodowej,
* przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologicznych, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska,
* stosowanie technik sprzedaży imprez i usług turystycznych,
* umiejętność organizacji czasu wolnego,
* kontrolowanie realizacji imprez i usług turystycznych,
* współdziałanie w zespole.

Podczas sprawdzania i oceniania projektów proponuje się zwrócić uwagę na trafność koncepcji projektu, dobór materiałów źródłowych, podział zadań oraz stopień zaangażowania uczestników w realizację projektu, stopień realizacji zamierzonych celów oraz formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta sprawdzająca wiedzę i postawę zawodową ucznia.
* Ewaluacja przedmiotu w trakcie realizacji: badanie nabytych przez ucznia kompetencji i umiejętności – test oraz indywidualny wywiad z uczniem.
* Ewaluacja podsumowująca skuteczność realizacji: porównanie nabytych kompetencji i umiejętności ucznia z wcześniejszymi wynikami (test oraz arkusz indywidualnego wywiadu z uczniem). Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.08.

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., *Obsługa turystyczna* cz. II *Organizacja imprez i usług turystycznych,* tom 2, FORMAT-AB, Warszawa 2014.

2. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., Obsługa turystyczna cz. III Organizacja imprez i usług turystycznych tom 3, FORMAT-AB, Warszawa 2015.

3. Michniewicz I., Peć M., *Organizacja imprez i usług turystycznych. Turystyka*, Część 3. Tom V, WSIP/REA, Warszawa 2016.

4. Milewska M., Lawin M., *Rezerwacja imprez i usług turystycznych. Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej*, WSIP, Warszawa 2013.

5. Milewska M., Lawin M., *Sprzedaż imprez i usług turystycznych obsługa informatyczna*, WSIP, Warszawa 2013.

6. Kruczek Z., *Informacja turystyczna. Część 2. Bazy danych i materiały promocyjne*, WSIP, Warszawa 2013.

Literatura:

1. 1. Michniewicz I., Peć M., *Obsługa turystyczna. Kwalifikacja T.13. Zeszyt ćwiczeń do nauki zawodu technik obsługi turystycznej*. Część 1, WSIP/REA, Warszawa 2015.
2. Steblik-Wlaźlak B., Napiórkowska-Gzula M., *Pracownia obsługi turystycznej. Technik obsługi turystycznej, Kwalifikacja T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych*, Część 1, WSIP, Warszawa 2017.
3. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., *Zbiór zadań przygotowujących do egzaminu potwierdzającego kwalifikację T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych*, FORMAT-AB, Warszawa 2016.
4. Steblik-Wlaźlak B., Napiórkowska-Gzula M., *Testy i zadania praktyczne. Egzamin zawodowy technik obsługi turystycznej. Kwalifikacja T.13 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych*, WSIP, Warszawa 2013.
5. Kruczek Z., *Obsługa ruchu turystycznego*, Proksenia, Warszawa 2014.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**PRACOWNIA ROZLICZANIA IMPREZ I USŁUG TURYSTYCZNYCH**

**Cele ogólne**

1. Nabycie umiejętności wystawiania dokumentów finansowych za sprzedane imprezy i usługi turystyczne.

2. Nabycie umiejętności prowadzenia oceny i rozliczenia merytorycznego imprez i usług turystycznych.

3. Nabycie umiejętności prowadzenie rozliczenia w zakresie podatku dochodowego i podatku od towarów i usług (VAT).

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) wystawić fakturę, fakturę procedura marży dla biur podróży, notę obciążeniową, notę korygującą i fakturę korygującą,

2) sporządzić sprawozdania z przebiegu imprezy oraz inne dokumenty merytoryczne,

3) sporządzić kartę rozliczeniową imprezy turystycznej,

4) obliczyć dochód ze sprzedanych imprez i usług turystycznych,

5) obliczyć podatek VAT od sprzedanych imprez i usług turystycznych,

6) przygotować odpowiedź na reklamację klienta.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – PRACOWNIA ROZLICZANIA IMPREZ I USŁUG TURYSTYCZNYCH**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. 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  - monitorować wykonanie zadania | Klasa IV |
| II. 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 | Klasa IV |
|  | 2. Sporządzanie rozliczeń przychodów i kosztów imprezy turystycznej |  | - sporządzać zestawienie wpływów i kosztów imprez i usług turystycznych  - sporządzić kartę rozliczeniową imprezy turystycznej  - obliczać wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznej  - obliczać wysokość marży i podatku VAT od usługi turystycznej  - weryfikować zobowiązania finansowe w stosunku do 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 | * zaproponować rozwiązania mające na celu zwiększenie dochodowości ze sprzedawanych imprez i usług turystycznych | Klasa IV |
| 3. Sporządzanie dokumentacji dotyczącej rozliczeń imprez i usług turystycznych |  | - przygotować dokumentację rozliczeniową imprez turystycznych zgodnie z obowiązującymi 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 * wskazywać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane zadania | Klasa IV |
| **RAZEM** | |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

Warunki realizacji: kształcenie powinno odbywać się w pracowni wyposażonej w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do rozliczania imprez i usług turystycznych, sprzęt biurowy, zestaw przepisów podatkowych dotyczących rozliczania imprez i usług turystycznych.

Odpowiednie efekty kształcenia można uzyskać dzięki dostępowi do aktualnych programów komputerowych związanych z rozliczaniem imprez i usług turystycznych oraz wystawianiem dokumentów finansowych za sprzedane imprezy i usługi turystyczne.

Środki dydaktyczne:

Czasopisma branżowe, akty prawne, zasoby internetowe, programy komputerowe, materiały multimedialne, przeglądarka internetowa, tablica interaktywna.

Zalecane metody dydaktyczne:

W celu osiągnięcia założonych efektów kształcenia zaleca się następujące metody dydaktyczne: prezentacje, ćwiczenia, metoda projektu.

Zajęcia dydaktyczne z zakresu kształcenia zawodowego odbywają w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Ocenianiu podlegać będzie m.in. umiejętność wystawienia faktury i obliczenia zobowiązań finansowych.

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych, ocenę umiejętności wystawiania dokumentów finansowych.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań o wyższym stopniu trudności
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia oraz czasu na wykonanie zadania do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia, wydłużenie czasu na wykonanie zadania.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

- analiza osiągnięć edukacyjnych uczniów po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu (I semestr) – wyniki nauczania, ankieta, ocena ilościowa i jakościowa osiągnięć uczniów,

- ponowne badanie (koniec I kl.) - badanie metodami jak wyżej, porównanie wyników, analiza,

- ewentualne wnioski powinny posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., *Obsługa turystyczna,* cz. III, *Organizacja imprez i usług turystycznych,* tom 3, FORMAT-AB, Warszawa 2015.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**PRACOWNIA INFORMACJI I PROMOCJI TURYSTYCZNEJ**

**Cele ogólne**

* 1. Nabycie umiejętności stosowania odpowiedniego oprogramowania do wykonania czynności zawodowych związanych z informacją i promocją w turystyce.
  2. Nabycie umiejętności stosowania aplikacji mobilnych w celu uzyskania dostępu do baz danych.
  3. Nabycie umiejętności korzystania z różnych źródeł informacji turystycznej.
  4. Nabycie umiejętności projektowania materiałów promujących działalność turystyczną.
  5. Nabycie umiejętności stosowania zasad komunikacji interpersonalnej w kontakcie z klientem i kontrahentem.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

* + - * 1. korzystać z różnych źródeł informacji przydatnych w turystyce,
        2. wybierać z różnych źródeł informacje niezbędne w działalności turystycznej,
        3. korzystać z zasobów baz danych,
        4. stosować techniki komunikacji interpersonalnej z klientem,
        5. udzielić informacji turystycznej,
        6. korzystać z programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań,
        7. charakteryzować atrakcyjność turystyczną Europy i wybranych krajów świata,
        8. projektować materiały promujące działalność przedsiębiorstwa sektora turystycznego,
        9. wykonać materiały promocyjne przedsiębiorstwa turystycznego.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – PRACOWNIA INFORMACJI I PROMOCJI TURYSTYCZNEJ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. 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 | Klasa III |
| 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 | Klasa III |
| 3. Atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata |  | - wymienić najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata  - opisać najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata  - wymienić elementy zagospodarowania turystycznego wybranych destynacji turystycznych  - opisać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych państw świata | - wykorzystać źródła informacji geograficznej i turystycznej w celu przygotowania opisu najbardziej atrakcyjnych turystycznie destynacji Europy i wybranych krajów świata | Klasa III |
| 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 | Klasa III |
| 5. Wykorzystanie baz danych w działalności turystycznej |  | - korzystać z zasobów baz danych | - wybrać optymalny program do przygotowania bazy danych | Klasa III |
| 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 | Klasa III |
| 4. Aplikacje mobilne jako źródło informacji turystycznej |  | - rozróżnić aplikacje mobilne będące źródłem informacji dla turysty | - stosować wybrane aplikacje mobilne będące źródłem informacji turystycznej | Klasa III |
| 5. Wykorzystanie technologii IT w prowadzeniu informacji turystycznej |  | - rozróżnić oprogramowanie komputerowe wspierające prowadzenie informacji turystycznej | - stosować oprogramowanie komputerowe w celu prowadzenia informacji turystycznej | Klasa III |
| 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 | Klasa IV |
| 2. Materiały promocyjne promujące imprezy i usługi turystyczne |  | - projektować pismo przewodnie do klienta/kontrahenta  - projektować ofertę usługi/ imprezy turystycznej  - projektować odpowiedź na zapytanie ofertowe klienta  - projektować ulotkę promującą usługę/imprezę turystyczną  - projektować broszurę promującą usługę/imprezę turystyczną  - projektować katalog imprez turystycznych | - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań związanych z projektowaniem materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej | Klasa IV |
| 2. Technologie IT w promocji biura podróży |  | - wybierać odpowiednie oprogramowanie do wykonywania czynności zawodowych | - proponować oprogramowanie do wykonywania czynności zawodowych  - monitorować wykonywanie zadania | Klasa IV |
| **Razem** |  |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W nauczaniu Pracowni informacji i promocji turystycznej proponuje się stosować zróżnicowane metody, w szczególności:

* metody podające, takie jak objaśnienie czy wyjaśnienie,
* metody programowane (z użyciem komputera),
* metody aktywizujące, takie jak: metoda przypadków, gry dydaktyczne (symulacyjne, decyzyjne), dyskusja dydaktyczna (np. metaplan, burza mózgów), odgrywanie ról i inne,
* metody eksponujące: film,
* metody praktyczne, w tym: pokaz, ćwiczenia przedmiotowe i symulacja, metoda projektów.

Pracownia informacji i promocji turystycznej powinna być wyposażona w:

- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla każdego ucznia, wszystkie komputery z dostępem do internetu i pakietem programów biurowych oraz systemów rezerwacyjnych, połączone w sieci),

- stanowiska zadaniowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia) umożliwiające wykonywanie zadań zawodowych,

- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej (dwa stanowiska dla pracowników: 1 lada, 2 krzesła obrotowe, regał),

- urządzenia pracy biurowej: kopiarka, telefon, faks, niszczarka,

- wzory folderów, plakatów i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Polski i krajów sąsiednich, filmy,

- pomoce dydaktyczne wykorzystywane podczas zajęć: 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, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami imprez,

- biblioteczkę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, przepisy prawne właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

Część zajęć edukacyjnych realizowana jest w formie obowiązkowych wycieczek szkoleniowo-metodycznych i zajęć terenowych.

Zajęcia dydaktyczne z zakresu kształcenia zawodowego odbywają w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań sprawdzających umiejętności o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań sprawdzających umiejętności o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Osiągnięcia uczniów należy oceniać na podstawie obserwacji czynności uczniów podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych oraz prezentacji projektów i odgrywania ról.

Ocena osiągnięć edukacyjnych ma mobilizować ucznia do nauki oraz zdobywania wiedzy i umiejętności.

Podczas oceniania pracy uczniów w trakcie wykonywania ćwiczeń należy zwrócić uwagę na:

* organizację stanowiska pracy ucznia,
* stosowanie zasad komunikacji interpersonalnej,
* stosowanie zasad kultury i etyki i prezentowanie odpowiedniej postawy przy wykonywaniu zadań zawodowych,
* stosowanie zasad, technik i metod obsługi gości,
* prezentowanie właściwej postawy zawodowej,
* przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologicznych, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska,
* obsługę oprogramowania w celu przygotowania materiałów promocyjnych przedsiębiorstwa branży turystycznej,
* poprawne uruchamianie i stosowanie aplikacji mobilnych w turystyce,
* stosowanie zasad projektowania materiałów promocyjnych w turystyce,
* korzystanie z baz danych w turystyce,
* umiejętność tworzenia koncepcji bazy danych dla turystyki,
* współdziałanie w zespole.

Podczas sprawdzania i oceniania projektów proponuje się zwrócić uwagę na trafność koncepcji projektu, dobór materiałów źródłowych, podział zadań oraz stopień zaangażowania uczestników w realizację projektu, stopień realizacji zamierzonych celów oraz formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta sprawdzająca wiedzę i postawę zawodową ucznia.
* Ewaluacja przedmiotu w trakcie realizacji: badanie nabytych przez ucznia kompetencji i umiejętności – test oraz indywidualny wywiad z uczniem.
* Ewaluacja podsumowująca skuteczność realizacji: porównanie nabytych kompetencji i umiejętności ucznia z wcześniejszymi wynikami (test oraz arkusz indywidualnego wywiadu z uczniem). Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.08.

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., *Obsługa turystyczna cz. III Organizacja imprez i usług turystycznych*, tom 3, FORMAT-AB, Warszawa 2015.
2. Kruczek Z., *Informacja turystyczna. Część 2. Bazy danych i materiały promocyjne*, WSIP, Warszawa 2013.
3. Nowacki R., *Reklama*, Difin, Warszawa 2005.

Literatura:

1. Michniewicz I., Peć M., *Obsługa turystyczna*, Zeszyt ćwiczeń. Część 2, WSIP/REA, Warszawa 2015.

2. Steblik-Wlaźlak B., Napiórkowska-Gzula M., *Pracownia obsługi turystycznej. Technik obsługi turystycznej, Kwalifikacja T.14. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych*, Część 2, WSIP, Warszawa 2017.

3. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., *Zbiór zadań przygotowujących do egzaminu potwierdzającego kwalifikację T.14 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych,* FORMAT-AB, Warszawa 2016.

4. Steblik-Wlaźlak B., Napiórkowska-Gzula M., *Testy i zadania praktyczne. Egzamin zawodowy technik obsługi turystycznej. Kwalifikacja T.14. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych*, WSIP, Warszawa 2013.

5. Kruczek Z., Walas B., *Promocja i informacja turystyczna*, Proksenia, Kraków 2010.

6. Kruczek W. (red.), *Regiony turystyczne świata,* Część 1 i 2, PWN, Warszawa 2012.

7. Lijewski T., Mikułowski B., Wyrzykowski J., *Geografia turystyki Polski*, PWE, Warszawa 2008.

8. Warszyńska J., *Geografia turystyczna świata. Część I. Europa*, PWN, Warszawa 1997.

9. Warszyńska J., *Geografia turystyczna świata. Część II. Kraje pozaeuropejskie*, PWN, Warszawa 1997.

10. Kruczek Z., *Europa. Geografia turystyczna*, Proksenia, Kraków 2008.

11. Kruczek Z., *Kraje pozaeuropejskie. Zarys geografii turystycznej*, Proksenia, Kraków 2012.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**PRAKTYKA ZAWODOWA (HGT.08.)**

**Cele ogólne**

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 – PRAKTYKA ZAWODOWA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| 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 | Klasa III |
| 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 | Klasa III |
| 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 | Klasa III |
| 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 | Klasa III |
| 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 | Klasa III |
| 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 | Klasa III |
| II. Umowy w turystyce | 1. Sporządzanie umów z usługodawcami branży turystycznej |  | - rozróżnić umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych  - sporządzić umowy cywilnoprawne z kontrahentami z wykorzystaniem formularzy  - stosować aktualne przepisy prawa dotyczące umów | - sporządzić umowę cywilnoprawną z kontrahentem z wykorzystaniem materiałów źródłowych | Klasa III |
| 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 | Klasa III |
| 3. Zasady opracowania warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych |  | - interpretować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych wybranych biur podróż | - opracować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych | Klasa III |
| 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 | Klasa IV |
| 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 | Klasa IV |
| 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 | Klasa IV |
| 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 | Klasa IV |
| 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 | Klasa IV |
| 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 | Klasa IV |
| 5. Przyjmowanie reklamacji w trakcie realizacji imprezy turystycznej |  | - sporządzić odpowiedź na reklamację klienta | - sporządzić druk reklamacji | Klasa IV |
| 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 | Klasa IV |
| 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  - monitorować wykonanie 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 według przyjętych kryteriów | Klasa IV |
| 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 | Klasa IV |
| 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 | Klasa IV |
| 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 | Klasa IV |
|  | 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 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 | - zaproponować rozwiązania mające na celu zwiększenie dochodowości ze sprzedawanych imprez i usług turystycznych | Klasa IV |
|  | 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 | Klasa IV |
| 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 | Klasa IV |
|  | 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 | Klasa IV |
|  | 3. Atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata |  | - wymienić najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata  - opisać najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata  - wymienić elementy zagospodarowania turystycznego wybranych destynacji turystycznych  - opisać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych państw świata | - wykorzystać źródła informacji geograficznej i turystycznej w celu przygotowania opisu najbardziej atrakcyjnych turystycznie destynacji Europy i wybranych krajów świata | Klasa IV |
|  | 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 | Klasa IV |
|  | 5. Wykorzystanie baz danych w działalności turystycznej |  | - korzystać z zasobów baz danych | - wybrać optymalny program do przygotowania bazy danych | Klasa IV |
|  | 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 | Klasa IV |
|  | 7. Aplikacje mobilne jako źródło informacji turystycznej |  | - rozróżniać aplikacje mobilne będące źródłem informacji dla turysty | - stosować wybrane aplikacje mobilne będące źródłem informacji turystycznej | Klasa IV |
|  | 8. Wykorzystanie technologii IT w prowadzeniu informacji turystycznej |  | - rozróżnić oprogramowanie komputerowe wspierające prowadzenie informacji turystycznej | - stosować oprogramowanie komputerowe w celu prowadzenia informacji turystycznej | Klasa IV |
| 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 | Klasa IV |
|  | 2. Materiały promocyjne promujące imprezy i usługi turystyczne |  | - projektować pismo przewodnie do klienta/kontrahenta  - projektować ofertę usługi/ imprezy turystycznej  - projektować odpowiedź na zapytanie ofertowe klienta  - projektować ulotkę promującą usługę/imprezę turystyczną  - projektować broszurę promującą usługę/imprezę turystyczną  - projektować katalog imprez turystycznych | - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań związanych z projektowaniem materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej | Klasa IV |
|  | 2. Technologie IT w promocji biura podróży |  | - wybierać odpowiednie oprogramowanie do wykonania czynności zawodowych | - zaproponować oprogramowanie do wykonania czynności zawodowych | Klasa IV |
| **RAZEM:** | |  |  |  |  |

**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 UCZNIA**

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

**PROPOZYCJA UMIEJĘTNOŚCI DODATKOWYCH (SPECJALIZACJI)**

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**SPECJALIZACJA – ANIMACJA CZASU WOLNEGO**

**Cele ogólne**

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 animatora czasu wolnego.
3. Nabycie umiejętności organizacji czasu wolnego klienta imprez i usług turystycznych.
4. Nabycie umiejętności stosowania zasad metodyki animacji czasu wolnego.
5. Nabycie umiejętności przygotowania dokumentacji niezbędnej w pracy animatora czasu wolnego.
6. Nabycie umiejętności stosowania działań promujących aktywny wypoczynek oraz turystykę krajoznawczą.
7. Nabycie umiejętności stosowania zasad obsługi klienta.
8. Nabycie umiejętności stosowania procedur zawodowych związanych z realizacją imprez i usług turystycznych.
9. Nabycie umiejętności stosowania zasad kultury i etyki oraz kreowania sylwetki zawodowej pracownika sektora turystycznego.

**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. stosować narzędzia niezbędne dp wykonywania zadań z zakresu animacji czasu wolnego,
4. korzystać z różnych źródeł informacji przydatnych w turystyce,
5. udzielić informacji turystycznej podczas obsługi klienta w turystyce w języku polskim i obcym nowożytnym,
6. stosować zasady obsługi klienta,
7. organizować czas klientów imprez turystycznych,
8. współpracować z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych,
9. sporządzać dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych,
10. współpracować z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych,
11. kontrolować przebieg realizacji imprez i usług,
12. stosować zasady komunikacji interpersonalnej,
13. ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania,
14. stosować techniki negocjacji,
15. współpracować w zespole.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – ANIMACJA CZASU WOLNEGO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Bezpieczeństwo i higiena pracy w pracy przewodnika turystycznego | 1. Zasady bhp podczas animacji czasu wolnego |  | - wymienić zasady bhp mające zastosowanie podczas prowadzenia zajęć animacyjnych  - wymienić zasady opieki nad turystami w zakresie wynikającym z ustawy oraz umowy  - wskazać czynności i metody udzielania pierwszej pomocy | - analizować wskazaną sytuację w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa grupie turystycznej  - określić sposób działania animatora czasu wolnego w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu  - wykonać czynności pierwszej pomocy | Klasa III/IV |
| II. Metodyka pracy animatora czasu wolnego | 1. Animacja czasu wolnego |  | - wymienić prawa i obowiązki animatora czasu wolnego | - wskazać przepisy prawa regulujące obowiązki animatora czasu wolnego  - analizować własne kompetencje | Klasa III/IV |
| 2. Animacja dzieci i młodzieży |  | - wymienić zasady pracy z dziećmi i młodzieżą  - wymienić czynności animatora czasu wolnego  - wymienić przykłady gier i zabaw dla dzieci i młodzieży | - symulować czynności animatora czasu wolnego podczas prowadzenia wybranych gier i zabaw dla dzieci i młodzieży - symulować czynności animatora w trakcji organizacji i prowadzenia dnia tematycznego  - analizować własne kompetencje  - kontrolować jakość wykonanych zadań | Klasa III/IV |
| 3. Animacja sportowa |  | - wymienić zasady prowadzenia zajęć sportowych  - wymienić czynności animatora czasu wolnego  - wymienić zasady wybranych gier i zabaw sportowych  - wymienić przykłady gier i zabaw ruchowych | - dobrać rodzaj zajęć z animacji czasu wolnego z uwzględnieniem kondycji grupy lub klienta indywidualnego  - przeprowadzić zajęcia z gotowymi przykładami gier i zabaw ruchowych, w tym zabawy z chustą i tunelem animacyjnym  - analizować własne kompetencje  - kontrolować jakość wykonanych zadań | Klasa III/IV |
| 4. Taniec animacyjny |  | - wymienić zasady pracy w trakcie prowadzenia tańca animacyjnego  - wymienić czynności animatora czasu wolnego podczas prowadzenia tańca animacyjnego  - wymienić przykłady tańców animacyjnych | - symulować czynności animatora czasu wolnego podczas prowadzenia Mini Disco  - symulować czynności animatora czasu wolnego podczas prowadzenia Club Dance  - analizować własne kompetencje  - kontrolować jakość wykonanych zadań | Klasa III/IV |
| 5. Animacja w autokarze |  | - wymienić zasady bezpiecznej pracy animacyjnej w autokarze i na parkingu  - wymienić czynności animatora czasu wolnego w autokarze  - wymienić przykłady gier i zabaw integracyjnych | - symulować czynności animatora czasu wolnego podczas prowadzenia wybranych gier i zabaw w autokarze - symulować czynności animatora w trakcie organizacji i prowadzenia gier integracyjnych  - analizować własne kompetencje  - kontrolować jakość wykonanych zadań | Klasa III/IV |
| 6. Animacja hotelowa |  | - wymienić zasady pracy animatora hotelowego  - wymienić czynności animatora hotelowego  - wymienić zasady sporządzania grafiku zajęć  - wymienić zasady planowania dnia pracy animatora  - wymienić zasady organizowania wieczornego show  - wymienić dokumenty niezbędne w pracy animatora | - symulować czynności animatora hotelowego  - sporządzić grafik zajęć  - zaplanować dzień pracy animatora  - przygotować dokumentację niezbędną w pracy animatora - symulować czynności animatora w trakcji organizacji i prowadzenia wieczornego show  - analizować własne kompetencje  - kontrolować jakość wykonanych zadań | Klasa III/IV |
| 7. Sytuacje nadzwyczajne w pracy animatora czasu wolnego |  | - opisać przykłady sytuacji nadzwyczajnych  - opisać postępowanie animatora w sytuacjach nadzwyczajnych, | - symulować czynności animatora w sytuacjach nadzwyczajnych podczas pracy z turystami  - analizować własne kompetencje | Klasa III/IV |
| III. Informacja turystyczna w pracy animatora czasu wolnego | 1. Źródła informacji turystycznej w pracy animatora czasu wolnego |  | - wymienić i opisać główne lokalne i regionalne atrakcje turystyczne kraju  - wymienić i opisać główne atrakcje turystyczne obszaru, regionu i miasta  - wymienić elementy zagospodarowania turystycznego obszaru, regionu, miasta  - wykorzystać mapy, plany miast, informatory i przewodniki w celu uzupełnienia przekazywanych turystom informacji | - stosować działania promujące aktywny wypoczynek oraz turystykę krajoznawczą  - prowadzić promocję różnorodnych form spędzania czasu wolnego  - informować o lokalnych i regionalnych atrakcjach turystycznych | Klasa III/IV |
| **Razem** |  |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W nauczaniu specjalizacji animacja czasu wolnego proponuje się stosować zróżnicowane metody, w szczególności:

* metody podające, takie jak objaśnienie czy wyjaśnienie,
* metody aktywizujące, takie jak: metoda przypadków, gry dydaktyczne (symulacyjne, decyzyjne), dyskusja dydaktyczna (np. metaplan, burza mózgów), odgrywanie ról i inne,
* metody eksponujące: film,
* metody praktyczne, w tym: pokaz, ćwiczenia przedmiotowe i symulacja, metoda projektów.

Pracownia do realizacji programu specjalizacji powinna być wyposażona w:

- stanowiska zadaniowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia) umożliwiające wykonywanie zadań zawodowych,

- materiały i narzędzia do realizacji programów animacyjnych (np. chusta animacyjna, balony do modelowania, pompki do balonów),

- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej (dwa stanowiska dla pracowników: 1 lada, 2 krzesła obrotowe, regał),

- urządzenia pracy biurowej: kopiarka, telefon, faks, niszczarka,

- pomoce dydaktyczne wykorzystywane podczas zajęć: 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, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami imprez,

- biblioteczkę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, przepisy prawne właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

Zajęcia dydaktyczne z zakresu kształcenia zawodowego odbywają w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań i ćwiczeń sprawdzających umiejętności o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań i ćwiczeń sprawdzających wiedzę i umiejętności o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

 Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Osiągnięcia uczniów należy oceniać na podstawie obserwacji czynności uczniów podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych oraz prezentacji projektów i odgrywania ról.

Ocena osiągnięć edukacyjnych ma mobilizować ucznia do nauki oraz zdobywania wiedzy i umiejętności.

Podczas oceniania pracy uczniów w trakcie wykonywania ćwiczeń należy zwrócić uwagę na:

* organizację stanowiska pracy ucznia,
* stosowanie zasad komunikacji interpersonalnej,
* stosowanie zasad kultury i etyki oraz prezentowanie odpowiedniej postawy przy wykonywaniu zadań zawodowych,
* stosowanie zasad, technik i metod obsługi gości,
* prezentowanie właściwej postawy zawodowej,
* przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologicznych, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska,
* umiejętność organizacji czasu wolnego,
* stosowanie metodyki prowadzenia animacji czasu wolnego,
* kontrolowanie realizacji imprez i usług turystycznych,
* współdziałanie w zespole.

Podczas sprawdzania i oceniania projektów proponuje się zwrócić uwagę na: trafność koncepcji projektu, dobór materiałów źródłowych, podział zadań oraz stopień zaangażowania uczestników w realizację projektu, stopień realizacji zamierzonych celów oraz formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta sprawdzająca wiedzę i postawę zawodową ucznia.
* Ewaluacja przedmiotu w trakcie realizacji: badanie nabytych przez ucznia kompetencji i umiejętności – test oraz indywidualny wywiad z uczniem.
* Ewaluacja podsumowująca skuteczność realizacji: porównanie nabytych kompetencji i umiejętności ucznia z wcześniejszymi wynikami (test oraz arkusz indywidualnego wywiadu z uczniem).

**ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU**

Proponowane podręczniki:

1. Bączek J., *Podręcznik animatora czasu wolnego*, Animus, Warszawa 2008.
2. Bączek J., *Animacja czasu wolnego w turystyce. Praktyczny podręcznik dla animatora*, Stageman Polska, Warszawa 2013.

Literatura:

1. Bączek J., *Animacja w pigułce*, STAGEMAN POLSKA, Warszawa 2011.

2. Bączek J., *Przygotowanie do pracy w animacji*, STAGEMAN POLSKA, Warszawa 2011.

3. Bączek J., *Psychologia eventów*, STAGEMAN POLSKA, Warszawa 2011.

4. Bączek J., *Animacja sportowa w turystyce* [W:] „Wychowanie Fizyczne i Zdrowotne”, nr 2/2007.

5. Litwicka P., *Metodyka i technika pracy animatora czasu wolnego*, Proksenia, Kraków 2010.

6. Majewska-Opiełka I., *Umysł lidera*, Medium, Warszawa 1998.

7. Winiarski R. (red.), *Rekreacja i czas wolny*, Wydawnictwo Łośgraf, Warszawa 2011.

Czasopisma branżowe: „Wiadomości Turystyczne”, „Rynek Podróży”.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**SPECJALIZACJA – PRZEWODNICTWO TURYSTYCZNE**

**Cele ogólne**

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 z realizacją imprez i usług turystycznych.
6. Nabycie umiejętności stosowania zasad kultury i etyki oraz kreowania sylwetki zawodowej pracownika sektora turystycznego.

**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. wybierać z różnych źródeł informacje niezbędne w działalności turystycznej,
6. charakteryzować atrakcyjność turystyczną Europy i wybranych krajów świata,
7. sporządzić bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej,
8. udzielić informacji turystycznej podczas obsługi klienta w turystyce w języku polskim i obcym nowożytnym,
9. stosować zasady obsługi klienta,
10. sporządzać dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne,
11. sporządzać umowy dotyczące sprzedaży imprez i usług turystycznych,
12. obsługiwać imprezy turystyczne dla różnych grup klientów,
13. stosować metody przewodnictwa turystycznego,
14. współpracować z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych,
15. kontrolować przebieg realizacji imprez i usług,
16. stosować zasady komunikacji interpersonalnej,
17. ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania,
18. stosować techniki negocjacji,
19. współpracować w zespole.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – PRZEWODNICTWO TURYSTYCZNE**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Bezpieczeństwo i higiena pracy w pracy przewodnika turystycznego | 1. Zasady bhp podczas świadczenia usług przewodnika turystycznego |  | - wymienić zasady bhp podczas realizacji imprez i usług turystycznych  - wymienić zasady opieki nad turystami w zakresie wynikającym z ustawy oraz umowy  - wymienić zasady bezpieczeństwa podczas imprez turystyki kwalifikowanej  - wykorzystać zasady bezpieczeństwa podczas imprez turystyki kwalifikowanej  - wymienić rodzaje turystyki kwalifikowanej | - analizować wskazaną sytuację w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa grupie turystycznej  - określić sposób działania przewodnika w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu  - analizować wskazaną sytuację w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa grupie turystycznej podczas imprez turystyki kwalifikowanej  - określić sposób działania przewodnika w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu podczas imprez turystyki kwalifikowanej | Klasa III/IV |
| Metodyka przewodnictwa turystycznego | Prawa, obowiązki i czynności przewodnika turystycznego |  | - wymienić prawa i obowiązki przewodnika  - wymienić czynności przewodnika przed realizacją imprezy, w jej trakcie i po jej zakończeniu | - opisać przykłady sytuacji nadzwyczajnych  - opisać postępowanie przewodnika w sytuacjach nadzwyczajnych | Klasa III/IV |
| II. Przewodnictwo turystyczne w wybranym mieście/regionie | 1. Historia miasta/regionu |  | - przedstawić najważniejsze wydarzenia z historii miasta/regionu |  | Klasa III/IV |
| 2. Kultura i sztuka miasta/regionu |  | - wymienić najważniejsze imprezy kulturalne, placówki muzealne, obiekty sztuki w wybranym mieście/regionie | - charakteryzować ekspozycję muzealną wybranego muzeum i dzieła sztuki w wybranym mieście/regionie | Klasa III/IV |
| 3. Topografia miasta/regionu |  | - opisać układ komunikacyjny miasta/regionu, parkingi, szlaki komunikacyjne w wybranym mieście/regionie | - opisać trasy, parkingi w wybranym mieście/regionie  - analizować własne kompetencje | Klasa III/IV |
| 4. Atrakcje turystyczne miasta/regionu |  | - wymienić główne atrakcje turystyczne kraju  - wymienić atrakcje turystyczne miasta/regionu | - opisać główne atrakcje turystyczne kraju  - charakteryzować atrakcje turystyczne miasta/regionu  - analizować własne kompetencje | Klasa III/IV |
| 5. Zagospodarowanie turystyczne miasta/regionu |  | - wymienić elementy zagospodarowania turystycznego obszaru, regionu, miasta | - charakteryzować elementy zagospodarowania turystycznego miasta/regionu  - analizować własne kompetencje | Klasa III/IV |
| 6. Źródła informacji turystycznej w pracy przewodnika turystycznego |  | - wykorzystać mapy, plany miast, informatory i przewodniki w celu uzupełnienia przekazywanych turystom informacji  - przekazać podstawowe informacje dotyczące odwiedzanego kraju, regionu i miasta | - kontrolować jakość wykonanych zadań | Klasa III/IV |
| **Razem** |  |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W nauczaniu specjalizacji przewodnictwo turystyczne proponuje się stosować zróżnicowane metody, w szczególności:

* zajęcia terenowe,
* wycieczki szkoleniowo-metodyczne,
* metody aktywizujące, takie jak: metoda przypadków, gry dydaktyczne (symulacyjne, decyzyjne), dyskusja dydaktyczna (np. metaplan, burza mózgów), odgrywanie ról i inne,
* metody eksponujące: film,
* metody praktyczne, w tym: pokaz, ćwiczenia przedmiotowe i symulacja, metoda projektów.

Pracownia do realizacji umiejętności dodatkowych Przewodnictwo turystyczne powinna być wyposażona w:

- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla każdego ucznia, wszystkie komputery z dostępem do internetu i pakietem programów biurowych),

- stanowiska zadaniowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia) umożliwiające wykonywanie zadań zawodowych,

- urządzenia pracy biurowej: kopiarka, telefon, faks, niszczarka,

- wzory folderów, plakatów i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Polski i krajów sąsiednich, filmy,

- pomoce dydaktyczne wykorzystywane podczas zajęć: atlasy geograficzne, mapy turystyczne, plany miast, mapy samochodowe Polski, Europy i świata w wersji tradycyjnej i elektronicznej, wzory dokumentów, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami imprez,

- biblioteczkę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, przepisy prawne właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

Część zajęć edukacyjnych realizowana jest w formie obowiązkowych wycieczek szkoleniowo-metodycznych i zajęć terenowych.

Zajęcia dydaktyczne z zakresu kształcenia zawodowego odbywają w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań i ćwiczeń sprawdzających umiejętności o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań i ćwiczeń sprawdzających wiedzę i umiejętności o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Osiągnięcia uczniów należy oceniać na podstawie obserwacji czynności uczniów podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych oraz prezentacji projektów i odgrywania ról.

Ocena osiągnięć edukacyjnych ma mobilizować ucznia do nauki oraz zdobywania wiedzy i umiejętności.

Podczas oceniania pracy uczniów w trakcie wykonywania ćwiczeń należy zwrócić uwagę na:

* organizację stanowiska pracy ucznia,
* stosowanie zasad komunikacji interpersonalnej,
* stosowanie zasad kultury i etyki oraz prezentowanie odpowiedniej postawy przy wykonywaniu zadań zawodowych,
* stosowanie zasad, technik i metod obsługi gości,
* prezentowanie właściwej postawy zawodowej,
* przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologicznych, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska,
* stosowanie metod przewodnictwa turystycznego,
* umiejętność organizacji czasu wolnego,
* współdziałanie w zespole.

Podczas sprawdzania i oceniania projektów proponuje się zwrócić uwagę na: trafność koncepcji projektu, dobór materiałów źródłowych, podział zadań oraz stopień zaangażowania uczestników w realizację projektu, stopień realizacji zamierzonych celów oraz formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta sprawdzająca wiedzę i postawę zawodową ucznia.
* Ewaluacja przedmiotu w trakcie realizacji: badanie nabytych przez ucznia kompetencji i umiejętności – test oraz indywidualny wywiad z uczniem.
* Ewaluacja podsumowująca skuteczność realizacji: porównanie nabytych kompetencji i umiejętności ucznia z wcześniejszymi wynikami (test oraz arkusz indywidualnego wywiadu z uczniem).

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., *Obsługa turystyczna cz. II Organizacja imprez i usług turystycznych*, tom 2, FORMAT-AB, Warszawa 2014.
2. Michniewicz I., Peć M., *Organizacja imprez i usług turystycznych. Turystyka*, Część 3, Tom V, WSIP/REA, Warszawa 2016.

Literatura: nawiązująca do miasta/regionu.

* 1. Von Rohrscheidt A., *Współczesne przewodnictwo miejskie*, Proksenia, Kraków 2014.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**SPECJALIZACJA – PILOTAŻ WYCIECZEK**

**Cele ogólne**

1. Nabycie umiejętności korzystania z różnych źródeł informacji turystycznej.

2. Nabycie umiejętności stosowania zasad obsługi klienta.

3. Nabycie umiejętności stosowania zasad kultury i etyki oraz kreowania sylwetki zawodowej pracownika sektora turystycznego.

4. Nabycie umiejętności opieki nad uczestnikami wycieczki.

5. Nabycie umiejętności czuwania nad właściwą realizacją usług przez świadczeniodawców.

6. Nabycie umiejętności przekazywania informacji krajoznawczych.

**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 różnych źródeł informacji przydatnych w turystyce,
  4. wybierać z różnych źródeł informacje niezbędne w działalności turystycznej,
  5. udzielić informacji turystycznej podczas obsługi klienta w turystyce w języku polskim i obcym nowożytnym,
  6. stosować zasady obsługi klienta,
  7. obsługiwać imprezy turystyczne dla różnych grup klientów,
  8. stosować metody pilotażu wycieczek,
  9. współpracować z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych,
  10. kontrolować przebieg realizacji imprez i usług,
  11. stosować zasady komunikacji interpersonalnej,
  12. ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania,
  13. stosować techniki negocjacji,
  14. współpracować w zespole,
  15. współpracować z usługodawcami.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – PILOTAŻ WYCIECZEK**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| Przepisy prawne w zakresie pilotażu wycieczek | Obowiązki, zadania i uprawnienia pilota wycieczek |  | - wymienić obowiązki pilota w trakcie wycieczki autokarowej  - określić warunki uzyskiwania uprawnień pilota wycieczek  - wyjaśnić, na czym polega deregulacja zawodu pilota wycieczek | - określić różnice i podobieństwa obowiązków pilota wycieczki i przewodnika turystycznego  - charakteryzować odpowiedzialność pilota wycieczek | Klasa III/IV |
| Metodyka pilotażu wycieczek | Zadania pilota wycieczek |  | - wykonywać obowiązki pilota w trakcie wycieczki kolejowej, lotniczej lub promowej  - wymienić zadania i rodzaje odpowiedzialności pilota  - określić zadania pilota związane z obsługą grupy autokarowej  - wymienić formy zatrudniania pilotów wycieczek  - wyjaśnić pojęcia: voucher, *rooming list*  - określić zasady pieszego prowadzenia po atrakcjach turystycznych  - wymienić etapy planowania zwiedzania  - wymienić czynności pilota przy kwaterowaniu grupy  - wyjaśnić pojęcia: *check in*, *check out*  - wymienić cechy charakteru oraz umiejętności, którymi powinien odznaczać się pilot wycieczek  - podawać przykłady sytuacji awaryjnych i konfliktowych podczas imprezy turystycznej  - wyjaśnić pojęcie „sprawozdanie pilota”  - charakteryzować etapy rozliczenia pilota z imprezy turystycznej  - określić działania pilota na przejściu granicznym  - opisać działania pilota w trakcie odprawy paszportowej  - określić działania pilota w trakcie odprawy celnej  - pełnić funkcję pilota na wybranym odcinku  - opisać zachowanie pilota w sytuacjach awaryjnych  - wykonywać obowiązki pilota w trakcie wycieczki miejskiej przy korzystaniu z komunikacji miejskiej  - wykonywać obowiązki pilota w trakcie wycieczki pieszej terenowej | - charakteryzować obowiązki pilota wycieczek  - charakteryzować dokumenty w obsłudze grup turystycznych  - charakteryzować zadania pilota związane z obsługą grupy autokarowej  - charakteryzować formy prezentacji atrakcji turystycznych  - charakteryzować czynności pilota podczas obsługi grup lotniczych  - opisać zasady oprowadzania grupy po atrakcjach turystycznych  - opisać zasady zwiedzania parków narodowych, miejsc kultu religijnego i obszarów górskich  - wymienić i charakteryzować etapy przygotowania pilota do imprezy turystycznej  - wyjaśnić możliwości rozwiązania sytuacji awaryjnych i konfliktowych podczas imprezy turystycznej  - charakteryzować działania pilota na przejściu granicznym  - charakteryzować działania pilota w trakcie odprawy paszportowej  - określić działania pilota w trakcie odprawy dewizowej  - samodzielnie pełnić funkcję pilota na wybranym odcinku  - opisać możliwe zachowanie pilota w sytuacjach awaryjnych oraz dokonać oceny przedstawionego zachowania pilota  - analizować własne kompetencje  - monitorować wykonywanie zadań | Klasa III/IV |
| Klasa III/IV |
|  | Dokumentacja w pracy pilota wycieczek |  | - sporządzić wykaz wydatków pilota  - sporządzić sprawozdanie pilota z wycieczki  - sporządzić notatkę służbową  - sporządzić protokół wypadku  - sporządzić protokół zniszczenia  - sporządzić książkę przy przekroczeniu granicy | - analizować własne kompetencje |  |
|  | Źródła wiedzy krajoznawczej pilota wycieczek |  | - wymienić potencjalne źródła wiedzy krajoznawczej pilota | - charakteryzować możliwości wykorzystania różnych źródeł i środków w prezentacji atrakcji turystycznych | Klasa III/IV |
| **RAZEM** | |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W nauczaniu specjalizacji pilotaż wycieczek proponuje się stosować zróżnicowane metody, w szczególności:

* metody podające, takie jak objaśnienie czy wyjaśnienie,
* zajęcia terenowe,
* wycieczki szkoleniowo-metodyczne,
* metody eksponujące: film,
* metody praktyczne, w tym: pokaz, ćwiczenia przedmiotowe, symulacja, metoda projektów.

Część zajęć edukacyjnych realizowana jest w formie obowiązkowych wycieczek szkoleniowo-metodycznych i zajęć terenowych.

Zajęcia dydaktyczne z zakresu kształcenia zawodowego odbywają w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań i ćwiczeń sprawdzających umiejętności o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań i ćwiczeń sprawdzających wiedzę i umiejętności o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Osiągnięcia uczniów należy oceniać na podstawie obserwacji czynności uczniów podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych oraz prezentacji projektów i odgrywania ról.

Ocena osiągnięć edukacyjnych ma mobilizować ucznia do nauki oraz zdobywania wiedzy i umiejętności.

Podczas oceniania pracy uczniów w trakcie wykonywania ćwiczeń należy zwrócić uwagę na:

* organizację stanowiska pracy ucznia,
* stosowanie zasad komunikacji interpersonalnej,
* stosowanie zasad kultury i etyki oraz prezentowanie odpowiedniej postawy przy wykonywaniu zadań zawodowych,
* wykonywanie zadań pilota wycieczek na wybranej trasie.

Podczas sprawdzania proponuje się zwrócić uwagę na: trafność koncepcji projektu, dobór materiałów źródłowych, podział zadań oraz stopień zaangażowania uczestników w realizację projektu, stopień realizacji zamierzonych celów oraz formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta sprawdzająca wiedzę i postawę zawodową ucznia.
* Ewaluacja przedmiotu w trakcie realizacji: badanie nabytych przez ucznia kompetencji i umiejętności – obserwacja.

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Literatura:

* 1. Cybula P., *Transformacje prawa turystycznego*, Proksenia, Kraków 2009.
  2. Gospodarek J., *Prawo w turystyce i rekreacji*, Difin, Warszawa 2007.
  3. Kruczek Z., *Kompendium pilota wycieczek*, Proksenia, Kraków 2015.
  4. Kruczek Z., *Obsługa ruchu turystycznego*, Proksenia, Kraków 2017.
  5. Kruczek Z., *Etyka przewodników turystycznych i pilotów wycieczek*, Proksenia, Kraków 2010.
  6. Szafranowicz-Małozięć R., *Podręcznik pilota wycieczek. Warsztat praktyczny*, Kadry Turystyki, Warszawa 2015.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**SPECJALIZACJA – KOORDYNOWANIE OPIEKI NAD TURYSTAMI**

**Cele ogólne**

1. Nabycie umiejętności obsługi turystów w miejscu wypoczynku.

2. Nabycie umiejętności stosowania zasad obsługi klienta.

3. Nabycie umiejętności stosowania zasad kultury i etyki oraz kreowania sylwetki zawodowej pracownika sektora turystycznego.

4. Nabycie umiejętności opieki nad uczestnikami wycieczki.

5. Nabycie umiejętności czuwania nad właściwą realizacją usług przez świadczeniodawców.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. oprowadzać turystów po ośrodkach i atrakcjach turystycznych,
2. kwaterować turystów w hotelu,
3. prowadzić spotkania informacyjne,
4. wskazywać najbardziej atrakcyjne miejsca regionu/kraju,
5. przekazywać turystom wiedzę na temat kultury, obyczajów, kuchni regionu/kraju wypoczynku,
6. sprzedawać i prowadzić wycieczki fakultatywne,
7. przyjmować i ustosunkowywać się do uwag klientów biura turystycznego,
8. prowadzić dokumentację związaną z przyjęciem i pobytem grupy.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – KOORDYNOWANIE OPIEKI NAD TURYSTAMI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| Przepisy prawne | Prawa i obowiązki rezydenta biura turystycznego |  | - rozróżnić uregulowania prawne dotyczące organizacji turystyki  - wymienić obowiązki i prawa rezydenta biura turystycznego |  | Klasa III/IV |
| Metodyka i dokumentacja rezydenta biura turystycznego | Destynacje turystyczne |  | - wymienić najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje danego kraju lub regionu,  - wskazać najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje danego kraju lub regionu  - prezentować ofertę turystyczną danego kraju lub regionu | - opisać najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje danego kraju lub regionu | Klasa III/IV |
| Zadania rezydenta biura turystycznego |  | - monitorować właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami  - sprawować opiekę nad turystami w zakresie wynikającym z umowy | - scharakteryzować zadania rezydenta biura turystycznego w zależności od specyfiki obsługiwanej grupy  - analizować własne kompetencje  - proponować konstruktywne rozwiązania | Klasa III/IV |
| Dokumentacja w pracy rezydenta biura turystycznego |  | - wymienić dokumenty związane z wyjazdem i powrotem z rezydentury  - sporządzić dokumenty związane z wyjazdem i powrotem z rezydentury  - wymienić dokumenty związane z przyjęciem i pobytem grupy  - sporządzić druk reklamacji  - sporządzić odpowiedź na reklamację klienta | - sporządzić dokumenty związane z przyjęciem i pobytem grupy | Klasa III/IV |
| **RAZEM** | |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W nauczaniu specjalizacji rezydent biura turystycznego proponuje się stosować zróżnicowane metody, w szczególności:

* metody podające, takie jak objaśnienie czy wyjaśnienie,
* zajęcia terenowe,
* wycieczki szkoleniowo-metodyczne,
* metody eksponujące: film,
* metody praktyczne, w tym: pokaz, ćwiczenia przedmiotowe, symulacja, metoda projektów.

Część zajęć edukacyjnych realizowana jest w formie obowiązkowych wycieczek szkoleniowo-metodycznych i zajęć terenowych.

Zajęcia dydaktyczne z zakresu kształcenia zawodowego odbywają w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań i ćwiczeń sprawdzających umiejętności o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań i ćwiczeń sprawdzających wiedzę i umiejętności o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Osiągnięcia uczniów należy oceniać na podstawie obserwacji czynności uczniów podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych oraz prezentacji projektów i odgrywania ról.

Ocena osiągnięć edukacyjnych ma mobilizować ucznia do nauki oraz zdobywania wiedzy i umiejętności.

Podczas oceniania pracy uczniów w trakcie wykonywania ćwiczeń należy zwrócić uwagę na:

* organizację stanowiska pracy ucznia,
* stosowanie zasad komunikacji interpersonalnej,
* stosowanie zasad kultury i etyki oraz prezentowanie odpowiedniej postawy przy wykonywaniu zadań zawodowych,
* wykonywanie zadań rezydenta biura turystycznego.

Podczas sprawdzania proponuje się zwrócić uwagę na: trafność koncepcji projektu, dobór materiałów źródłowych, podział zadań oraz stopień zaangażowania uczestników w realizację projektu, stopień realizacji zamierzonych celów oraz formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta sprawdzająca wiedzę i postawę zawodową ucznia.
* Ewaluacja przedmiotu w trakcie realizacji: badanie nabytych przez ucznia kompetencji i umiejętności – obserwacja.

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Literatura:

1. Kruczek Z., *Kompendium pilota wycieczek*, Proksenia, Kraków 2015.
2. Szafranowicz-Małozięć R., *Kompendium Rezydenta Biura Podróży*, Wydawnictwo SOWA, Warszawa 2012.
3. Kruczek Z., Wajdzik M., *Metodyka i technika pracy pilota – rezydenta*, Proksenia, Kraków 2013.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**SPECJALIZACJA – UDZIELANIE INFORMACJI TURYSTYCZNEJ**

**Cele ogólne**

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 korzystania z aplikacji mobilnych w celu uzyskania dostępu do baz danych.
5. Nabycie umiejętności korzystania z odpowiedniego oprogramowania do wykonania czynności zawodowych związanych z informacją.
6. Nabycie umiejętności stosowania zasad obsługi klienta.
7. Nabycie umiejętności stosowania procedur zawodowych związanych z realizacją imprez i usług turystycznych.
8. Nabycie umiejętności stosowania zasad kultury i etyki oraz kreowania sylwetki zawodowej pracownika sektora turystycznego.
9. Nabycie umiejętności przekazywania informacji krajoznawczych.

**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 zasobów bazy danych,
4. korzystać z programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań,
5. korzystać z różnych źródeł informacji przydatnych w turystyce,
6. wybierać z różnych źródeł informacje niezbędne w działalności turystycznej,
7. sporządzić bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej,
8. udzielić informacji turystycznej podczas obsługi klienta w turystyce w języku polskim i obcym nowożytnym,
9. stosować zasady obsługi klienta,
10. obsługiwać imprezy turystyczne dla różnych grup klientów,
11. stosować zasady komunikacji interpersonalnej,
12. ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania,
13. stosować techniki negocjacji,
14. współpracować w zespole.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – UDZIELANIE INFORMACJI TURYSTYCZNEJ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Informacja turystyczna | 1. Źródła informacji turystycznej |  | - wymienić źródła informacji turystycznej wykorzystywane podczas tworzenia baz danych  - korzystać z map, folderów, atlasów, przewodników, informatorów i innych źródeł informacji podczas programowania imprez i usług turystycznych  - wskazać klientom walory naturalne i antropogeniczne na podstawie map tematycznych  - opisać walory naturalne i antropogeniczne  - wskazać na mapie regiony i ośrodki turystyczne | - dobrać odpowiednie źródła w celu udzielenia informacji turystycznej | Klasa IV |
| 2. Programy i aplikacje internetowe jako źródło informacji turystycznej |  | - rozpoznać programy i aplikacje internetowe lokalizujące atrakcje turystyczne  - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi atrakcje turystyczne  - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi elementy zagospodarowania turystycznego  - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi w zakresie dostępności komunikacyjnej | - dobrać odpowiedni program lub aplikację internetową w zależności od zapotrzebowania na informację turystyczną  - aktualizować wiedzę o dostępnych programach i aplikacjach wspomagających udzielanie informacji turystycznej  - analizować własne kompetencje | Klasa IV |
| 3. Zasady organizacji informacji turystycznej |  | - wymienić zasady organizacji informacji turystycznej w centrach i punktach  - wymienić zasady porządkowania materiałów informacyjnych | - segregować materiały z zakresu informacji turystycznej | Klasa IV |
| II. Prezentacja oferty turystycznej | 1. Zasady prezentacji oferty turystycznej |  | - wymienić zasady skutecznej prezentacji oferty turystycznej  - rozpoczynać, prowadzić i kończyć rozmowę  - uzyskać i przekazać informacje i wyjaśnienia | - stosować zasady związane z prezentacją oferty turystycznej  - kontrolować jakość wykonywanych zadań | Klasa IV |
|
| III. Techniki przekazywania informacji turystycznej w procesie obsługi klienta | 1. Tradycyjne techniki przekazywania informacji turystycznej |  | - wymienić techniki przekazywania informacji turystycznej  - stosować tradycyjne techniki przekazania informacji turystycznej  - wykorzystać mapy, atlasy, plany miast, przewodniki, informatory do udzielania informacji | - aktualizować wiedzę na temat technik przekazywania informacji | Klasa IV |
| 2. Nowoczesne techniki przekazywania informacji turystycznej |  | - wskazać oprogramowanie multimedialne i internet jako narzędzia przekazania informacji turystycznej | - stosować oprogramowanie multimedialne i internet w celu przekazania informacji turystycznej | Klasa IV |
| **Razem** |  |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W nauczaniu specjalizacji pracownik informacji turystycznej proponuje się stosować zróżnicowane metody, w szczególności:

* metody podające, takie jak objaśnienie czy wyjaśnienie,
* metody programowane (z użyciem komputera),
* metody aktywizujące, takie jak: metoda przypadków, gry dydaktyczne (symulacyjne, decyzyjne), dyskusja dydaktyczna (np. metaplan, burza mózgów), odgrywanie ról i inne,
* metody eksponujące: film,
* metody praktyczne, w tym: pokaz, ćwiczenia przedmiotowe, symulacja, metoda projektów.

Pracownia do kształcenia umiejętności dodatkowych Udzielanie informacji turystycznej powinna być wyposażona w:

- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla każdego ucznia, wszystkie komputery z dostępem do internetu i pakietem programów biurowych oraz systemów rezerwacyjnych, połączone w sieci),

- stanowiska zadaniowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia) umożliwiające wykonywanie zadań zawodowych,

- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej (dwa stanowiska dla pracowników: 1 lada, 2 krzesła obrotowe, regał),

- urządzenia pracy biurowej: kopiarka, telefon, faks, niszczarka,

- wzory folderów, plakatów i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Polski i krajów sąsiednich, filmy,

- pomoce dydaktyczne wykorzystywane podczas zajęć: 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, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami imprez,

- biblioteczkę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, przepisy prawne właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

Część zajęć edukacyjnych realizowana jest w formie obowiązkowych wycieczek szkoleniowo-metodycznych i zajęć terenowych.

Zajęcia dydaktyczne z zakresu kształcenia zawodowego odbywają w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

- dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań sprawdzających umiejętności o wyższym stopniu trudności,

- dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań sprawdzających umiejętności o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Osiągnięcia uczniów należy oceniać na podstawie obserwacji czynności uczniów podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych oraz prezentacji projektów i odgrywania ról.

Ocena osiągnięć edukacyjnych ma mobilizować ucznia do nauki oraz zdobywania wiedzy i umiejętności.

Podczas oceniania pracy uczniów w trakcie wykonywania ćwiczeń należy zwrócić uwagę na:

– organizację stanowiska pracy ucznia,

– stosowanie zasad komunikacji interpersonalnej,

– stosowanie zasad kultury i etyki oraz prezentowanie odpowiedniej postawy przy wykonywaniu zadań zawodowych,

– stosowanie zasad, technik i metod obsługi klientów,

– prezentowanie właściwej postawy zawodowej,

– przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologicznych, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska,

– obsługę oprogramowania w celu przygotowania materiałów promocyjnych przedsiębiorstwa branży turystycznej,

– poprawne uruchamianie i stosowanie aplikacji mobilnych w turystyce,

– stosowanie zasad projektowania materiałów promocyjnych w turystyce,

– korzystanie z baz danych w turystyce,

– umiejętność tworzenia koncepcji bazy danych dla turystyki,

– współdziałanie w zespole.

Podczas sprawdzania i oceniania projektów proponuje się zwrócić uwagę na: trafność koncepcji projektu, dobór materiałów źródłowych, podział zadań oraz stopień zaangażowania uczestników w realizację projektu, stopień realizacji zamierzonych celów oraz formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* + Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta sprawdzająca wiedzę i postawę zawodową ucznia.
  + Ewaluacja przedmiotu w trakcie realizacji: badanie nabytych przez ucznia kompetencji i umiejętności – test oraz indywidualny wywiad z uczniem.
  + Ewaluacja podsumowująca skuteczność realizacji: porównanie nabytych kompetencji i umiejętności ucznia z wcześniejszymi wynikami (test oraz arkusz indywidualnego wywiadu z uczniem).

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., *Obsługa turystyczna cz. III Organizacja imprez i usług turystycznych*, tom 3, FORMAT-AB, Warszawa 2015.
2. Kruczek Z., *Informacja turystyczna. Część 2. Bazy danych i materiały promocyjne*, WSIP, Warszawa 2013.

Literatura:

Kruczek Z., Walas B., *Promocja i informacja turystyczna*, Proksenia, 2010.

Czasopisma branżowe:

„Wiadomości Turystyczne”,

„Rynek Podróży”.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**SPECJALIZACJA – ORGANIZACJA SPOTKAŃ BIZNESOWYCH I KONFERENCJI**

**Cele ogólne**

1. Nabycie umiejętności stosowania przepisów prawa związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska oraz ergonomią w turystyce.
2. Nabycie umiejętności planowania i organizowania spotkań biznesowych/konferencji.
3. Nabycie umiejętności prowadzenia i rozliczania spotkań biznesowych/konferencji.
4. Nabycie umiejętności organizacji stanowiska pracy dla organizatora spotkań biznesowych/konferencji.
5. Nabycie umiejętności organizacji czasu wolnego klienta imprez i usług turystycznych.
6. Nabycie umiejętności przygotowania dokumentacji etapu organizacji, realizacji i rozliczenia spotkań biznesowych/konferencyjnych.
7. Nabycie umiejętności stosowania zasad obsługi klienta.
8. Nabycie umiejętności stosowania procedur zawodowych związanych z realizacją imprez i usług turystycznych.
9. Nabycie umiejętności stosowania zasad kultury i etyki oraz kreowania sylwetki zawodowej pracownika sektora turystycznego.

**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. prowadzić rozmowy, korespondencję i spotkania z klientem,
4. uzgodnić i przyjąć zlecenie organizacji spotkania,
5. diagnozować potrzeby klienta oraz ustalić cele konferencji,
6. planować zadania, terminy, czas, zasoby, harmonogram spotkania biznesowego,
7. szacować koszt spotkania biznesowego/konferencji,
8. współpracować z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych,
9. analizować oferty od klientów wewnętrznych i zewnętrznych oraz podwykonawców (np. właścicieli obiektów, fotografów, tłumaczy, firm cateringowych itp.),
10. opracować informacje dotyczące organizacji konferencji i przekazać je prelegentom i uczestnikom,
11. kontrolować przebieg realizacji imprez i usług,
12. koordynować przebieg spotkania/konferencji,
13. nadzorować przebieg konferencji pod względem wygody i bezpieczeństwa uczestników,
14. sporządzać dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych,
15. prowadzić dokumentację i podsumować spotkanie/konferencję,
16. wykorzystać elementy marketingu w celu promowania działań klienta związanych ze spotkaniem biznesowym,
17. korzystać z różnych źródeł informacji przydatnych w turystyce,
18. udzielić informacji turystycznej podczas obsługi klienta w turystyce w języku polskim i obcym nowożytnym,
19. stosować zasady obsługi klienta,
20. stosować zasady komunikacji interpersonalnej,
21. ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania,
22. stosować techniki negocjacji,
23. współpracować w zespole.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – ORGANIZACJA SPOTKAŃ BIZNESOWYCH I KONFERENCJI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Bezpieczeństwo i higiena pracy w pracy przewodnika turystycznego | 1.Zasady bhp organizacji imprez turystyki biznesowej |  | - wymienić zasady bhp podczas przygotowania i realizacji spotkań biznesowych/konferencji/eventów  - wymienić zasady opieki nad turystami w zakresie wynikającym z ustawy oraz umowy  - wskazać czynności i metody udzielania pierwszej pomocy | - analizować wskazaną sytuację w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa grupie turystycznej  - określić sposób działania organizatora imprez biznesowych w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu  - wykonać czynności pierwszej pomocy | Klasa III/IV |
| II. Rynek branży MICE | 1. Organizacja rynku MICE |  | - wymienić rodzaje spotkań biznesowych  - wymienić elementy rynku spotkań biznesowych  - wymienić przepisy prawne mające zastosowanie w branży MICE | - rozróżnić rodzaje spotkań biznesowych  - opisać elementy rynku spotkań biznesowych  - scharakteryzować pojęcie MICE  - interpretować przepisy prawne mające zastosowanie w branży MICE | Klasa III/IV |
| III. Planowanie i organizacja imprez turystyki biznesowej | 1. Planowanie imprez turystki biznesowej |  | - wymienić potrzeby klienta w zakresie organizacji konferencji  − wymienić cele imprezy biznesowej  − wymienić zasoby potrzebne do realizacji konferencji  − wymienić elementy harmonogramu imprezy turystyki biznesowej | - analizować potrzeby klienta w zakresie organizacji spotkania biznesowego/konferencji  − określić cele przedsięwzięcia  − zaplanować zasoby potrzebne do realizacji konferencji  − przygotować harmonogram przedsięwzięcia | Klasa III/IV |
| 2. Kalkulowanie kosztów imprez turystyki biznesowej |  | - wymienić grupy kosztów imprezy biznesowej  - wymienić etapy kalkulacji ceny imprezy biznesowej | − sporządzać wstępną kalkulację przychodów i kosztów przedsięwzięcia  − organizować pracę sobie i członkom zespołu  - wystawiać i przyjmować dokumenty finansowe  − przyporządkowywać odpowiednie dokumenty finansowe do pozycji kosztowej kalkulacji  − wykonywać zestawienie kosztów i przychodów konferencji  − korzystać z edytora tekstów, arkusza kalkulacyjnego, baz danych | Klasa III/IV |
| 3. Współpraca z usługodawcami |  | - wymienić grupy usług wchodzących w skład imprezy turystyki biznesowej  - wymienić usługodawców | - dobrać usługodawców do obsługi szkolenia lub konferencji  - negocjować warunki wykonania usług  - monitorować i kontrolować jakość usług świadczonych przez usługodawców | Klasa III/IV |
| 4. Organizacja i realizacja imprez turystyki biznesowej |  | - wymienić zasady organizacji spotkań biznesowych i konferencji  - wymienić zasady obsługi klienta biznesowego  -wymienić zasady aranżacji miejsca spotkania lub konferencji  - wymienić zasady organizacji czasu wolnego uczestników szkolenia lub konferencji | - dokonać wyboru miejsca spotkania lub konferencji zgodnie ze zleceniem  - wybrać atrakcje i imprezy towarzyszące szkoleniu lub konferencji  - przeprowadzić symulacyjne spotkanie biznesowe/konferencję  - sporządzać harmonogram realizacji zadania | Klasa III/IV |
| 5. Narzędzia promocyjne |  | - wymienić zasady planowania promocji spotkań biznesowych  - wymienić narzędzia promocyjne | − stosować narzędzia promocyjne  - przygotować informacje na stronę internetową  - sporządzać materiały niezbędne do promocji szkoleń lub konferencji  - prowadzić mailing | Klasa III/IV |
| 7. Sytuacje nadzwyczajne w pracy organizatora imprez biznesowych |  | - opisać przykłady sytuacji nadzwyczajnych  - opisać postępowanie organizatora w sytuacjach nadzwyczajnych | - symulować czynności organizatora w sytuacjach nadzwyczajnych podczas pracy z turystami  - analizować własne kompetencje | Klasa III/IV |
| III. Informacja turystyczna w pracy organizatora imprez turystyki biznesowej | 1. Źródła informacji turystycznej w pracy organizatora imprez biznesowych |  | - wymienić i opisać główne lokalne i regionalne atrakcje turystyczne kraju  - wymienić i opisać główne atrakcje turystyczne obszaru, regionu i miasta  - wymienić elementy zagospodarowania turystycznego obszaru, regionu i miasta  - wykorzystać mapy, plany miast, informatory i przewodniki w celu uzupełnienia przekazywanych turystom informacji | - stosować działania promujące aktywny wypoczynek oraz turystykę krajoznawczą  - prowadzić promocję różnorodnych form spędzania czasu wolnego  - informować o lokalnych i regionalnych atrakcjach turystycznych | Klasa III/IV |
| **Razem** |  |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W nauczaniu specjalizacji Organizacja spotkań biznesowych i konferencjiproponuje się stosować zróżnicowane metody, w szczególności:

* metody podające, takie jak objaśnienie czy wyjaśnienie,
* metody aktywizujące, takie jak: metoda przypadków, gry dydaktyczne (symulacyjne, decyzyjne), dyskusja dydaktyczna (np. metaplan, burza mózgów), odgrywanie ról i inne,
* metody eksponujące: film,
* metody praktyczne, w tym: pokaz, ćwiczenia przedmiotowe, symulacja, metoda projektów.

Pracownia do realizacji programu specjalizacji powinna być wyposażona w:

- stanowiska zadaniowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia) umożliwiające wykonywanie zadań zawodowych,

- stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla każdego ucznia) umożliwiające wykonywanie zadań zawodowych,

- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej (dwa stanowiska dla pracowników: 1 lada, 2 krzesła obrotowe, regał),

- urządzenia pracy biurowej: kopiarka, telefon, faks, niszczarka,

- wzory folderów, plakatów i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Polski i krajów sąsiednich, filmy,

- biblioteczkę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, przepisy prawne właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

Zajęcia dydaktyczne z zakresu kształcenia zawodowego odbywają w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**FORMY INDYWIDUALIZACJI PRACY UCZNIÓW UWZGLĘDNIAJĄ:**

* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia szczególnie zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań i ćwiczeń sprawdzających umiejętności o wyższym stopniu trudności,
* dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do możliwości ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań i ćwiczeń sprawdzających wiedzę i umiejętności o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb ucznia.

Zajęcia należy prowadzić w grupach maksymalnie 15-osobowych.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Osiągnięcia uczniów należy oceniać na podstawie obserwacji czynności uczniów podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych oraz prezentacji projektów i odgrywania ról.

Ocena osiągnięć edukacyjnych ma mobilizować ucznia do nauki oraz zdobywania wiedzy i umiejętności.

Podczas oceniania pracy uczniów w trakcie wykonywania ćwiczeń należy zwrócić uwagę na:

* organizację stanowiska pracy ucznia,
* stosowanie zasad komunikacji interpersonalnej,
* stosowanie zasad kultury i etyki oraz prezentowanie odpowiedniej postawy przy wykonywaniu zadań zawodowych,
* stosowanie zasad, technik i metod obsługi gości,
* prezentowanie właściwej postawy zawodowej,
* przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologicznych, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska,
* umiejętność organizacji czasu wolnego,
* stosowanie metodyki organizacji imprez turystyki biznesowej,
* obsługę oprogramowania w celu przygotowania materiałów promocyjnych przedsiębiorstwa branży turystycznej,
* stosowanie zasad projektowania materiałów promocyjnych w turystyce,
* korzystanie z baz danych w turystyce,
* kontrolowanie realizacji imprez i usług turystycznych,
* współdziałanie w zespole.

Podczas sprawdzania i oceniania projektów proponuje się zwrócić uwagę na: trafność koncepcji projektu, dobór materiałów źródłowych, podział zadań oraz stopień zaangażowania uczestników w realizację projektu, stopień realizacji zamierzonych celów oraz formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

* Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta sprawdzająca wiedzę i postawę zawodową ucznia.
* Ewaluacja przedmiotu w trakcie realizacji: badanie nabytych przez ucznia kompetencji i umiejętności – test oraz indywidualny wywiad z uczniem.
* Ewaluacja podsumowująca skuteczność realizacji: porównanie nabytych kompetencji i umiejętności ucznia z wcześniejszymi wynikami (test oraz arkusz indywidualnego wywiadu z uczniem).

**ZALECANA LITERATURA DO PRZEDMIOTU**

Proponowane podręczniki:

1. Allen J., *Organizacja imprez. Najlepszy poradnik dla organizatorów*, International Publishing Service, 2006.
2. Sidorkiewicz M., *Turystyka biznesowa*, Difin SA, 2011.

Literatura

1. Celuch K., *Przemysł spotkań i wydarzeń w Polsce*, Poland Convention Bureau, 2012.
2. Davidson R., Cope B., *Turystyka biznesowa. Konferencje, podróże motywacyjne, wystawy, turystyka korporacyjna*, Polska Organizacja Turystyczna, Warszawa 2003.
3. Holloway J.C., Robinson C., *Marketing w turystyce*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 1997.
4. Kaczmarek J., Stasiak A., Włodarczyk B., *Produkt turystyczny*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2005.
5. Kruczek Z., Walas B., *Promocja i informacja turystyczna*, Proksenia, 2004.
6. *Nowy Incentive w Polsce,* pod red. Świątecki A., Elect, 2008.
7. *PCO jako nowa profesja turystyczna w Polsce* [w:] *Kadry w gospodarce turystycznej*, pod red. Panasiuk A., Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, 2008.

Czasopisma branżowe:

„Wiadomości Turystyczne”,

„Rynek Podróży”.

1. Szkoła w klasie V będzie realizowała zajęcia edukacyjne organizowane w formie zajęć praktycznych wykraczające poza podstawę programową. [↑](#footnote-ref-1)
2. Progresywne zmiany w obszarze działalności zawodowej technika organizacji turystyki, zgodnie z charakterystyką kwalifikacji w dziedzinie uczenia się i działalności zawodowej, zostały ujęte w nowo opracowanych efektach kształcenia i charakterystyce odpowiednich składników opisu poziomu V PRK i wprowadzone od 2018 (dotychczas zakwalifikowane do poziomu IV PRK).

   Poziom ten w pełni oddaje obraz zawodowych umiejętności i kompetencji wyrażonych efektami i wymaganiom stawianym absolwentom szkół. [↑](#footnote-ref-2)
3. jw. [↑](#footnote-ref-3)
4. jw. [↑](#footnote-ref-4)