



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# **PROGRAM NAUCZANIA**

dla kwalifikacji **T.13.**  
**Planowanie i realizacja imprez  
i usług turystycznych**

wyodrębnionej w zawodzie:  
**422103 Technik obsługi turystycznej**

KWALIFIKACYJNY KURS ZAWODOWY

2017

**Autorzy:**

Katarzyna Ficner

Teresa Kawaska

Doroła Molendowska

Elżbieta Tomaszewska

**Recenzenci:**

Agnieszka Dutkiewicz

Jagoda Łobożewicz

**Opracowanie redakcyjne:**

Adam Pawłowski

**Podstawa prawna:**

- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 622),
- Rozporządzenie Ministra Edukacji z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. 2012, poz. 184. z późn. zm.),
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu (Dz. U. 2010, Nr 244, poz. 1626, z późn. zm.).

## SPIS TREŚCI

1. Cele ogólne kształcenia zawodowego .....	5
2. Cele kształcenia dla kwalifikacji .....	5
3. Indywidualizacja pracy słuchaczy kcz.....	5
4. Wymagania wstępne .....	6
5. Czas trwania, liczba godzin kształcenia i sposób organizacji kursu.....	6
6. E-learning.....	7
7. Plan nauczania .....	7
8. Treści nauczania, uszczegółowione efekty kształcenia oraz sposoby ich osiągnięcia. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych .....	8
8.1. <i>Prowadzenie działalności gospodarczej</i> .....	8
8.2. <i>Język angielski zawodowy</i> .....	11
8.3. <i>Podstawy turystyki</i> .....	16
8.4. <i>Geografia turystyczna</i> .....	21
8.5. <i>Marketing usług turystycznych</i> .....	24
8.6. <i>Organizacja imprez i usług turystycznych</i> .....	27
8.7. <i>Pracownia geografii turystycznej</i> .....	37
8.8. <i>Pracownia obsługi turystycznej</i> .....	41
8.9. <i>Pracownia obsługi informatycznej w turystyce</i> .....	47
8.10. <i>Praktyka zawodowa</i> .....	51
9. Literatura .....	57
10. Sposób i forma zaliczenia .....	60
11. Kursy umiejętności zawodowych .....	60



## 1. CELE OGÓLNE KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

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

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

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

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

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

## 2. CELE KSZTAŁCENIA DLA KWALIFIKACJI

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

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

## 3. INDYWIDUALIZACJA PRACY SŁUCHACZY KKZ

Warunki, środki, metody i formy kształcenia należy dostosować do rozpoznanych podczas zajęć możliwości i potrzeb uczestnika kursu, w tym uczestnika zdolnego oraz uczestnika z trudnościami w nauce.

Na podstawie (§ 7 i § 8) rozporządzenia z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych:

- § 7. Osoba podejmująca kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym posiadająca:
1. dyplom potwierdzający kwalifikacje zawodowe lub inny równorzędny,
  2. świadectwo uzyskania tytułu zawodowego, dyplom uzyskania tytułu mistrza lub inny równorzędny,

3. świadectwo czeladnicze lub dyplom mistrzowski,
4. świadectwo ukończenia szkoły prowadzącej kształcenie zawodowe,
5. świadectwo ukończenia liceum profilowanego,
6. świadectwo potwierdzające kwalifikację w zawodzie,
7. zaświadczenie o ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego

– jest zwalniana, na swój wniosek złożony podmiotowi prowadzącemu kwalifikacyjny kurs zawodowy, z zajęć dotyczących odpowiednio treści kształcenia lub efektów kształcenia zrealizowanych w dotychczasowym procesie kształcenia, o ile sposób organizacji kształcenia na kwalifikacyjnym kursie zawodowym umożliwia takie zwolnienie.

- § 8. Osoba podejmująca kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym posiadająca zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych, jest zwalniana, na swój wniosek złożony podmiotowi prowadzącemu kwalifikacyjny kurs zawodowy, z zajęć dotyczących efektów kształcenia zrealizowanych na tym kursie umiejętności zawodowych.

## 4. WYMAGANIA WSTĘPNE

Kwalifikacyjny kurs zawodowy jest pozaszkolną formą kształcenia ustawicznego adresowaną do osób dorosłych, zainteresowanych uzyskiwaniem i uzupełnianiem wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych.

Uczestnikiem kursu może być osoba, która ukończyła gimnazjum lub 8-letnią szkołę podstawową.

## 5. CZAS TRWANIA, LICZBA GODZIN KSZTAŁCENIA I SPOSÓB ORGANIZACJI KURSU

Kurs może być realizowany w formie stacjonarnej lub zaocznej z wykorzystaniem technik i metod kształcenia na odległość.

Termin rozpoczęcia i zakończenia kursu ustala organizator kursu dostosowując go do potrzeb uczestników kcz. Proponuje się zaplanowanie kursu na dwa semestry.

### Liczba godzin do realizacji:

	Forma stacjonarna	Forma zaoczna*
kształcenie w ramach efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz efektów kształcenia wspólnych dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów	<b>370</b>	<b>241</b>
kształcenie w ramach efektów kwalifikacji T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych	<b>330</b>	<b>215</b>
<b>łącznie</b>	<b>700</b>	<b>456</b>

\*minimalna liczba godzin kształcenia w formie zaocznej ustalona na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11.01.2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz.U. 2014 poz. 622)

## 6. E-LEARNING

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

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

Podmioty są zobowiązane zorganizować szkolenie dla uczestników kursu przed rozpoczęciem zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

Zaliczenie kształcenia prowadzonego z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość nie może odbywać się z wykorzystaniem tych metod i technik.

Wymiar godzin zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość określa podmiot prowadzący kształcenie ustawiczne z wykorzystaniem tych metod i technik.

W programie przyjęto do 30% godzin zajęć przeznaczonych na kształcenie teoretyczne systemu zaocznego.

**Treści przeznaczone do nauki przez e-learning w programie oznaczono symbolem (\*)**

## 7. PLAN NAUCZANIA

Nazwa zajęć	Liczba godzin		
	stacjonarnie	zaocznie	w tym e-learning
<b>Kształcenie teoretyczne</b>			
Prowadzenie działalności gospodarczej	50	30	8
Język angielski zawodowy	100	70	15
Podstawy turystyki	50	40	15
Geografia turystyczna	80	50	20
Marketing usług turystycznych	50	26	15
Organizacja imprez i usług turystycznych	120	80	25
<b>Kształcenie praktyczne</b>			
Pracownia geografii turystycznej	80	40	–
Pracownia obsługi turystycznej	120	80	–
Pracownia obsługi informatycznej w turystyce	50	40	–
<b>Łącznie</b>	<b>700</b>	<b>456</b>	<b>98</b>
<b>Praktyka zawodowa</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	

## 8. TREŚCI NAUCZANIA, USZCZEGÓLOWIONE EFEKTY KSZTAŁCENIA ORAZ SPOSOBY ICH OSIĄGANIA. WYKAZ NIEZBĘDNYCH ŚRODKÓW I MATERIAŁÓW DYDAKTYCZNYCH

### 8.1. Prowadzenie działalności gospodarczej

Działy tematyczne:

1. Podstawy funkcjonowania gospodarki rynkowej.
2. Przedsiębiorstwo w gospodarce rynkowej.
3. Prowadzenie przedsiębiorstwa w branży usług turystycznych.

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

**(2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;**

1. wymienia instytucje oraz służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;

**PDG**

**Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

**(1) stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej;**

1. rozróżnia pojęcia dotyczące gospodarki i gospodarowania;
2. wyjaśnia pojęcia: popyt, podaż, gospodarka rynkowa, mechanizm rynkowy, cykl gospodarczy;
3. definiuje pojęcia: inflacja, Produkt Krajowy Brutto, bezrobocie;
4. określa rolę i zadania państwa w gospodarce rynkowej, definiuje pojęcie budżetu państwa;
5. rozróżnia funkcje i cechy pieniądza, określa zadania Banku Centralnego;
6. rozróżnia pojęcia popytu na pracę i podaży pracy, identyfikuje przyczyny powstawania bezrobocia i metody walki z nim;
7. identyfikuje przedsiębiorstwa indywidualne, spółdzielnie, spółki, mikro-przedsiębiorstwa, małe, średnie i duże;
8. stosuje Polską Klasyfikację Działalności;

**(2) stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego;**

1. wymienia źródła prawa pracy i określa zakres prawa pracy i prawa ubezpieczeń społecznych;
2. określa formy nawiązywania i rozwiązywania stosunku pracy;
3. identyfikuje podstawowe uprawnienia i obowiązki pracowników i pracodawców;
4. identyfikuje podstawowe przepisy dotyczące prawnej ochrony pracy;
5. określa zakres ochrony praw autorskich i praw własności przemysłowej w działalności przedsiębiorstwa;
6. stosuje przepisy o ochronie danych osobowych;



**(3) stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;**

1. identyfikuje źródła prawa dla podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej;
2. identyfikuje przepisy związane z prowadzeniem działalności regulowanej;
3. rozróżnia podstawowe rodzaje podatków;
4. charakteryzuje obowiązki podatkowe przedsiębiorcy;
5. określa rodzaje obowiązkowych ubezpieczeń społecznych i wysokości składek;

**(7) przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;**

1. dobiera odpowiednią do zamierzonego przedsięwzięcia formę organizacyjno-prawną prowadzenia działalności gospodarczej;
2. wymienia etapy zakładania przedsiębiorstwa w branży usług turystycznych;
3. sporządza dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia przedsiębiorstwa w branży usług turystycznych;
4. identyfikuje obowiązki przedsiębiorcy związane z koniecznością zgłoszenia do ubezpieczeń i opłacania składek na ubezpieczenia społeczne;
5. dobiera odpowiednią do zamierzonego przedsięwzięcia formę opodatkowania działalności gospodarczej;
6. sporządza biznesplan dla małego przedsiębiorstwa turystycznego zgodnie z obowiązującymi zasadami;
7. wymienia elementy makrootoczenia i otoczenia konkurencyjnego przedsiębiorstwa działającego w branży turystycznej;

**(11) optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej;**

1. identyfikuje składniki majątku i źródła finansowania działalności gospodarczej, sporządza uproszczony bilans jednostki;
2. określa składniki kosztów i przychodów w przedsiębiorstwie turystycznym oraz ich wpływ na wynik finansowy;
3. wskazuje możliwości optymalizacji kosztów prowadzonej działalności;
4. określa wpływ kosztów i przychodów na wynik finansowy prowadzonej działalności;
5. przeprowadza analizę progu rentowności funkcjonowania przedsiębiorstwa turystycznego;

KPS

**Kompetencje personalne i społeczne**

**(4) jest otwarty na zmiany;**

5. analizuje zmiany zachodzące w branży;
6. podejmuje nowe wyzwania;
7. wykazuje się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy;

**(6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe;**

1. wzbogaca wiedzę i podnosi kompetencje zawodowe;

2. podejmuje proces samokształcenia;
3. podnosi kwalifikacje i kształtuje umiejętności dzięki zdobytym doświadczeniom;
4. planuje i realizuje indywidualną karierę zawodową;

**(8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;**

1. ocenia ryzyko podejmowanych działań;
2. przyjmuje na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania;
3. wyciąga wnioski z podejmowanych działań;

**Treści nauczania**

Motywy i cele gospodarowania.\*  
Podstawowe kategorie makroekonomiczne.\*  
Elementy prawa pracy.  
Podstawy prawne związane z prowadzeniem działalności gospodarczej.  
Formy organizacyjno-prawne prowadzenia działalności gospodarczej, PKD.  
Procedura rejestracji działalności gospodarczej.  
Dokumenty niezbędne do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej.  
Formy opodatkowania działalności gospodarczej.  
Ubezpieczenia społeczne i gospodarcze.  
Zatrudnianie i wynagradzanie pracowników.  
Otoczenie przedsiębiorstwa.\*  
Finansowe aspekty prowadzenia działalności gospodarczej.  
Optymalizacja kosztów i przychodów, próg rentowności.

**Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**

Dobór tematyczny i zawartość merytoryczna omawianych zagadnień z zakresu „Prowadzenia działalności gospodarczej” pomoże uczestnikowi kursu złożyć złożoność procesów zachodzących na rynku i przeanalizować możliwości założenia własnej firmy. Całość materiału ułożono zgodnie z koncepcją przyczynowo-skutkowego wprowadzania uczestników kursu w określoną tematykę.

Uczestnik kursu powinien nabyć umiejętności wyszukiwania, interpretacji i analizowania informacji związanych z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa w warunkach gospodarki rynkowej.

**Środki i materiały dydaktyczne**

Ustawa „O swobodzie działalności gospodarczej”, prasa ekonomiczna, formularze i druki do wypełnienia w związku z podejmowaniem działalności, prezentacje multimedialne, filmy dydaktyczne, materiały ćwiczeniowe opracowane przez nauczyciela.

**Zalecane metody dydaktyczne**

Zalecane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia ze szczególnym uwzględnieniem ćwiczeń, dyskusji, prezentacji, filmów dydaktycznych, udziału w prelekcjach związanych tematycznie z gospodarką.

**Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy**

Sprawdzanie efektów kształcenia będzie przeprowadzone na podstawie prezentacji wykonanego zadania. Ponadto, do oceny osiągnięć edukacyjnych uczestników kursu

proponuje się przeprowadzenie testu pisemnego z zadaniami zamkniętymi: wyboru wielokrotnego i na dobieranie, testu pisemnego z zadaniami otwartymi: z luką. Forma zaliczenia przedmiotu określona jest przez nauczyciela. W ocenie zaleca się stosowanie narzędzi oceniania kształtującego.

## 8.2. Język angielski zawodowy

Działy tematyczne:

1. Działalność w zakresie organizacji imprez i usług turystycznych.
2. Komunikacja w środowisku pracy.

### 1. Działalność w zakresie organizacji imprez i usług turystycznych

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**JOZ**

**Język obcy ukierunkowany zawodowo**

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

1. posługuje się językiem obcym w zakresie wspomagającym wykonywanie czynności zawodowych z zastosowaniem poprawnych środków językowych;
2. posługuje się językiem obcym z zakresu geografii turystycznej Polski i świata;
3. opisuje personel i ofertę usługową biura podróży;
4. posługuje się terminologią z zakresu infrastruktury turystycznej oraz usług w ruchu turystycznym;

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

1. rozumie ze słuchu tekst zawodowy dotyczący wykonywania typowych czynności zawodowych;

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

1. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty pisemne dotyczące wykonywanych zadań zawodowych;
2. czyta i tłumaczy informacje o atrakcjach turystycznych napisane w języku obcym;
3. czyta i tłumaczy oferty usługodawców sporządzone w języku obcym;
4. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty z zakresu żywienia uczestników ruchu turystycznego;
5. czyta i tłumaczy dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;
6. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty z zakresu przepisów regulujących świadczenie usług turystycznych;

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

1. opracowuje w języku obcym programy imprez turystycznych, konferencji, kongresów, targów i giełd turystycznych etc.;
2. sporządza dokumenty w zakresie kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych;
3. sporządza dokumentację w zakresie zamawiania oraz realizacji imprez i usług turystycznych;
4. sporządza notatkę w języku obcym w zakresie tekstu zawodowego słuchanego i pisanego;

**(5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji;**

1. wyszukuje w obcojęzycznych źródłach, w tym zasobach Internetu, informacje dla potrzeb zawodowych, np. przy opracowywaniu programu imprezy turystycznej;
2. dokonuje analizy wyszukanych informacji dla potrzeb zawodowych;

**Treści nauczania**

Geografia turystyczna Polski i świata.

Personel oraz oferta usługowa biura podróży.

Terminologia z zakresu infrastruktury turystycznej i usług w ruchu turystycznym, między innymi: bazy i usług noclegowych, bazy i usług gastronomicznych, usług transportowych, usług rekreacyjno-sportowych, usług kulturalno-rozrywkowych, usług przewoźnictwa i ubezpieczeń w ruchu turystycznym etc.

Informacje o atrakcjach turystycznych.

Oferty sporządzone w języku obcym odnośnie usług świadczonych na rzecz uczestników ruchu turystycznego (oferty usług turystycznych, noclegowych, gastronomicznych, transportowych, ubezpieczeniowych etc.).

Żywnienie uczestników ruchu turystycznego (zasady żywienia, diety).

Dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprezy lub usługi turystycznej.

Obcojęzyczne przepisy regulujące świadczenie usług turystycznych (np. przepisy dotyczące czasu pracy kierowców etc.).

Programy imprez turystycznych, konferencji, kongresów, targów i giełd turystycznych.

Dokumenty w zakresie kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych, np. kosztorys wycieczki.

Dokumentacja w zakresie zamawiania i realizacji imprez i usług turystycznych (pisemne zamówienie, rezerwacja usługi turystycznej, potwierdzenie i anulowanie zamówienia, reklamacja, oferta, zapytanie ofertowe, umowy etc.).\*

Obcojęzyczne źródła informacji (mapy, zasoby Internetu etc.).

## 2. Komunikacja w środowisku pracy

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

JOZ

### Język obcy ukierunkowany zawodowo

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

2. słucha ze zrozumieniem wypowiedzi w języku obcym zgodnie z zasadami aktywnego słuchania;
3. interpretuje instrukcje i polecenia dotyczące realizacji zadań zawodowych;

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

7. czyta i tłumaczy obcojęzyczną korespondencję otrzymywaną od klienta, współpracowników oraz usługodawców w zakresie zamawiania i realizacji usług turystycznych;

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

5. przekazuje w języku obcym informacje dotyczące wykonywanych czynności zawodowych;
6. formułuje polecenie w języku obcym w zakresie realizacji zadań zawodowych;
7. porozumiewa się z zespołem współpracowników oraz usługodawcami stosując słownictwo zawodowe;
8. obsługuje klienta w języku obcym, w tym odpowiada na typowe pytania oraz udziela informacji w zakresie świadczonej usługi;
9. rozpoczyna i przeprowadza rozmowę telefoniczną w języku obcym z klientem/współpracownikiem/usługodawcą;
10. przedstawia propozycję spędzania czasu wolnego oraz opracowuje propozycje jadłospisów z uwzględnieniem wymagań i potrzeb klientów;
11. wykonuje czynności zawodowe z zakresu przewodnictwa turystycznego i pilotażu wycieczek w języku obcym;
12. zamawia usługi turystyczne;
13. dokonuje rezerwacji imprez i usług turystycznych z wykorzystaniem obcojęzycznych systemów rezerwacji on-line;
14. sporządza korespondencję w związku z wykonywaną pracą, w tym w formie elektronicznej;
15. pisze list motywacyjny i CV oraz odpowiada na typowe pytania zadawane w trakcie rozmowy o pracę;

**(5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji;**

3. wyszukuje oferty pracy dla osób posiadających kwalifikacje w zakresie planowania i realizacji imprez i usług turystycznych;

## Treści nauczania

Polecenia dotyczące realizacji zadań zawodowych.  
Zamawianie usług turystycznych.  
Korespondencja w języku obcym, w tym w formie elektronicznej.\*  
Opis czynności zawodowych.  
Komunikacja ze współpracownikiem i usługodawcą.  
Obsługa klienta w języku obcym.  
Zwroty grzecznościowe stosowane w obsłudze klienta.  
Informacja w zakresie świadczonej usługi (np. cena, termin, trasa, dojazd, transport, pozycje kalkulacji kosztów etc.).  
Rozmowy telefoniczne.  
Propozycje sposobów spędzania czasu wolnego.  
Propozycje jadłospisów dla uczestników ruchu turystycznego.  
Czynności przewodnika turystycznego i pilota wycieczek.  
Rezerwacje imprez i usług turystycznych on-line.  
CV i list motywacyjny.\*  
Rozmowa o pracę.  
Oferty pracy znalezione w zasobach Internetu i innych źródłach obcojęzycznych.\*

## Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne

Zajęcia z języka obcego ukierunkowanego zawodowo należy prowadzić w grupach liczących nie więcej niż 15 uczestników kursu, w klasopracowniach języka obcego wyposażonych w:

- stanowisko/stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu,
- projektor multimedialny,
- odtwarzacz płyt CD,
- odtwarzacz płyt DVD,
- tablicę interaktywną,
- tablicę.

### Środki i materiały dydaktyczne:

- stanowisko/stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu;
- tablica;
- podręcznik;
- słowniki, w tym specjalistyczne;
- odtwarzacze płyt CD i DVD;
- płyty CD i DVD;
- nagrania audio i video o tematyce zawodowej;
- materiały multimedialne, w tym prezentacje o tematyce zawodowej (wykonane np. w programie Prezi, Power Point);

- materiały realioznawcze istotne w kontekście zawodowym;
- ilustracje, zdjęcia;
- materiały i ćwiczenia online (np. zamieszczone na platformie edukacyjnej i na skrzynce elektronicznej);
- schematy oraz tablice (np. leksykalne i gramatyczne);
- przewodniki i informatory turystyczne, katalogi biur podróży;
- przykłady programów wycieczek i imprez turystycznych;
- mapy tematyczne, turystyczne, samochodowe, etc;
- plany miast;
- rozkłady jazdy/lotów;
- katalogi i foldery turystyczne, ulotki informacyjne imprez turystycznych;
- oferty biur podróży oraz cenniki imprez turystycznych;
- materiały promocyjne, np. dotyczące atrakcji turystycznych;
- jadłospisy;
- oferty usługodawców;
- wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej;
- wzory dokumentów finansowych;
- oferty pracy;
- przykłady korespondencji i pism w języku obcym;
- fragmenty zawodowych tekstów z obcojęzycznej prasy branżowej itp.;
- czasopisma;
- przepisy prawa i normy;
- zasoby internetowe.

### **Zalecane metody dydaktyczne**

Z uwagi na zróżnicowany charakter efektów kształcenia w zakresie programu języka obcego ukierunkowanego zawodowo wskazane jest stosowanie szerokiego wachlarza metod kształcenia, ze szczególnym uwzględnieniem metod aktywizujących. Metody te powinny pozwolić na aktywny udział uczestników kursu w zajęciach. Pomocna może być: metoda inscenizacji, gdy uczestnik kursu wciela się w określone role; dyskusja dydaktyczna; „burza mózgów”; gry językowe. Inne zalecane rodzaje metod to m. in.:

- metody praktyczne, np. ćwiczenia przedmiotowe w zakresie słownictwa zawodowego,
- metody podające, jak wykład informacyjny, który można uzupełnić o elementy aktywizujące, np. pomoce wizualne etc.,
- elementy metody gramatyczno-tłumaczeniowej, np. tłumaczenie przepisów regulujących działalność turystyczną.

Pomocny będzie również kurs e-learningowy utrwalający wiedzę i umiejętności.

### **Formy organizacyjne**

Zajęcia powinny prowadzić się z wykorzystaniem zróżnicowanych form pracy: indywidualnie i grupowo (tj. praca indywidualna, praca w parach, praca w grupach).

### Formy indywidualizacji pracy słuchaczy

W związku z mogącymi wystąpić różnicami między słuchaczami w zakresie poziomu językowego oraz stylów poznawczych należy dokonać diagnozy grupy pod tym kątem, a organizację zajęć należy oprzeć na wynikach przedmiotowej diagnozy:

- dostosowując warunki, różnorodne formy organizacji i metody kształcenia do potrzeb i możliwości uczestników kursu,
- stosując różnorodne formy organizacyjne (praca indywidualna, w parach, w grupach),
- przygotowując dodatkowe ćwiczenia dla osób szybko realizujących zadania,
- różnicując zadane prace domowe ze względu na indywidualne potrzeby uczestników kursu.

### Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy

Sprawdzanie wiadomości i umiejętności uczestników kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych przez nauczyciela przedmiotu na początku kursu. Kryteria te powinny uwzględniać poziom opanowania wiadomości i umiejętności w zakresie uszczegółowionych efektów kształcenia. W ocenie osiągnięć należy zwrócić szczególną uwagę na:

- stopień opanowania terminologii branżowej w języku obcym,
- umiejętność formułowania wypowiedzi ustnych i pisemnych w kontekście zawodowym z zastosowaniem poprawnych środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych, fonetycznych),
- rozumienie wypowiedzi ustnych i pisemnych,
- umiejętność korzystania z obcojęzycznych źródeł informacji.

Wiedza słuchaczy powinna być sprawdzana za pomocą testów w formie pisemnej (np. uzupełnianie luk w tekstach branżowych) i/lub ustnej. W ocenianiu należy uwzględnić narzędzia oceniania kształtującego.

## 8.3. Podstawy turystyki

Działy tematyczne:

1. Rodzaje turystyki.
2. Usługi turystyczne.
3. Rynek turystyczny.

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**PDG**

**Podjęmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

**(4) rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi;**

1. określa strukturę zarządzania turystyką w Polsce;
2. charakteryzuje założenia polityki turystycznej w Polsce;
3. wymienia i charakteryzuje instytucje i podmioty działające na rzecz branży turystycznej;
4. przedstawia klasyfikację i charakteryzuje zakres działalności organizacji turystycznych;



PKZ(t.g)

**Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie  
technik obsługi turystycznej****(1) charakteryzuje rodzaje turystyki;**

1. rozróżnia podstawowe pojęcia z zakresu turystyki wg UNWTO;
2. wymienia i charakteryzuje główne czynniki rozwoju turystyki;
3. wymienia i charakteryzuje funkcje i dysfunkcje rozwoju turystyki;
4. określa formy i kategorie turystyki;
5. klasyfikuje i charakteryzuje rodzaje turystyki;

**(2) rozróżnia podmioty gospodarcze świadczące usługi na rynku turystycznym;**

1. określa zakres działalności i strukturę organizacyjną biur podróży w Polsce;
2. charakteryzuje systemy informacji turystycznej;
3. klasyfikuje bazę noclegową wg standardów UNWTO;
4. charakteryzuje obiekty hotelarskie wg Ustawy o usługach turystycznych;
5. określa kategoryzację obiektów hotelarskich;
6. charakteryzuje hotele i systemy hotelowe;
7. charakteryzuje obiekty ruchome świadczące usługi noclegowe;
8. identyfikuje podmioty gospodarcze świadczące usługi przewodnickie i pilotaż wycieczek;
9. charakteryzuje zadania przewodnika turystycznego i pilota wycieczek (w tym pilota rezydenta);
10. klasyfikuje środki transportu wg UNWTO;
11. określa wady i zalety oraz wykorzystanie w turystyce poszczególnych form transportu;
12. identyfikuje podmioty świadczące usługi transportowe w turystyce;
13. określa rodzaje i zakres działalności zakładów gastronomicznych;
14. identyfikuje największe problemy dotyczące rozwoju turystycznych usług gastronomicznych w Polsce;
15. identyfikuje podmioty świadczące usługi ubezpieczeniowe w turystyce;
16. identyfikuje inne usługi świadczone na rzecz uczestników ruchu turystycznego;

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

1. określa podstawowe kryteria podziału przedsiębiorstw turystycznych;
2. charakteryzuje rolę i zadania organizatorów turystyki;
3. charakteryzuje rolę i zadania pośredników turystycznych;
4. charakteryzuje rolę i zadania agentów turystycznych;

**(5) rozróżnia produkty turystyczne;**

1. określa strukturę produktu turystycznego;
2. wymienia i charakteryzuje rodzaje produktów turystycznych;

**(6) rozróżnia rodzaje usług turystycznych;**

1. definiuje i określa cechy usług turystycznych;
2. klasyfikuje usługi turystyczne;
3. określa usługi pośrednictwa i organizacji według Ustawy o usługach turystycznych;
4. identyfikuje zakres świadczonych usług przez organizatora, pośrednika turystycznego i agenta turystycznego;
5. charakteryzuje strukturę organizacyjną i zakres działań poszczególnych form systemu informacji turystycznej;
6. określa zakres świadczonych usług przez obiekty hotelarskie według Ustawy o usługach turystycznych;
7. klasyfikuje i charakteryzuje usługi transportowe w turystyce;
8. określa formy świadczonych usług gastronomicznych przez poszczególne rodzaje zakładów gastronomicznych;
9. wymienia i charakteryzuje rodzaje i zakres usług ubezpieczeniowych w turystyce dla klientów;
10. wymienia i charakteryzuje zabezpieczenie finansowe biur podróży zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych (na wypadek ich niewypłacalności);
11. wymienia i charakteryzuje usługi rekreacyjno-sportowe i kulturalno rozrywkowe w turystyce;
12. wymienia i charakteryzuje inne wybrane usługi świadczone na rzecz uczestników ruchu turystycznego;

**(7) charakteryzuje rynek usług turystycznych;**

1. wymienia i charakteryzuje cechy oraz elementy rynku turystycznego;
2. na wybranych przykładach prezentuje mechanizm działania popytu i podaży turystycznej;
3. wymienia i charakteryzuje podmioty działające na rynku usług turystycznych;
4. wymienia i charakteryzuje elementy infrastruktury turystycznej;
5. wskazuje mocne i słabe strony turystyki w Polsce;

**(8) charakteryzuje oraz monitoruje krajowy i zagraniczny ruch turystyczny;**

1. określa zakres tematyczny i metody badań ruchu turystycznego;
2. charakteryzuje międzynarodowy ruch turystyczny na świecie (m.in. liczbę podróży, najczęściej odwiedzane przez turystów regiony i kraje);
3. przedstawia prognozy UNWTO dla rozwoju turystyki międzynarodowej;
4. analizuje i interpretuje dane statystyczne dotyczące krajowego ruchu turystycznego (turystyka krajowa, turystyka wyjazdowa, turystyka przyjazdowa);
5. charakteryzuje rolę turystyki w gospodarce Polski i świata;
6. charakteryzuje wybrane czynniki wpływające na rozwój turystyki;

## Treści nauczania

### Rodzaje turystyki

Historia turystyki.

Podstawowe pojęcia turystyki według UNWTO.

Formy i kategorie turystyki.

Motywy podróżowania.

Klasyfikacja ruchu turystycznego.

Turystyka poznawcza, np. krajoznawcza, przyrodnicza, miejska, weekendowa, etniczna, kulturowa, kulinarna.

Turystyka kwalifikowana, np. piesza, rowerowa, narciarska, jeździecka, wodna, jaskiniowa, przygodowa, enoturystyka, tanatoturystyka.

Turystyka biznesowa.

Turystyka wypoczynkowa, np. wiejska, morska.

Turystyka zdrowotna, np. uzdrowiskowa, spa i wellness.

Turystyka religijno-pielgrzymkowa.

Turystyka tranzytowa i przygraniczna.

Funkcje i dysfunkcje turystyki.

Czynniki rozwoju turystyki polskiej.

Metody badania ruchu turystycznego.

Krajowy ruch turystyczny.

Międzynarodowy ruch turystyczny.

Rola turystyki w gospodarce Polski i świata.

### Usługi turystyczne

Klasyfikacja usług turystycznych.

Informacja w turystyce.

Usługi pośrednictwa i organizacji.

Usługi noclegowe.

Usługi przewodnickie i pilotaż wycieczek.

Usługi transportowe.

Usługi gastronomiczne.

Usługi ubezpieczeniowe w turystyce.

Usługi rekreacyjno-sportowe i kulturalno-rozrywkowe.

Inne usługi świadczone na rzecz uczestników ruchu turystycznego.

### Rynek turystyczny

Rynek turystyczny i jego elementy (cechy rynku turystycznego, popyt i podaż turystyczna, podmioty na rynku turystycznym, infrastruktura turystyczna).

Produkt turystyczny i jego rodzaje.

Przemysł turystyczny.

Mocne i słabe strony turystyki w Polsce.

Działania administracji centralnej i samorządowej dotyczące turystyki.

Główne założenia strategii rozwoju turystyki w skali kraju i regionu.

Krajowy i międzynarodowy ruch turystyczny dla Polski.

Krajowe organizacje turystyczne i ich zadania statutowe (w tym organizacje społeczne).

Międzynarodowe organizacje turystyczne działające na rzecz turystyki.

### **Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**

Kształcenie teoretyczne powinno odbywać się w pracowni turystyczno-geograficznej, wyposażonej w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego lub dwóch słuchaczy), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, sprzęt biurowy, zestaw przepisów prawa dotyczących działalności turystycznej, przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, w tym wzory umów cywilnoprawnych, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne.

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

### **Środki i materiały dydaktyczne**

Mapy i atlasy geograficzne, przewodniki turystyczne, foldery turystyczne, katalogi i foldery biur podróży, wzory umów cywilnoprawnych, wzory dokumentów stosowanych w turystyce, podręczniki, filmy dydaktyczne, czasopisma branżowe, publikacje naukowe, tablica interaktywna, przeglądarka internetowa, materiały dydaktyczne na platformie e-learningowej Moodle, publikacje z danymi statystycznymi dotyczącymi krajowego i zagranicznego ruchu turystycznego.

### **Zalecane metody dydaktyczne**

Zaleca się stosować w pracy na zajęciach lekcyjnych: metody aktywizujące, pobudzające myślenie, rozwijające kreatywność słuchaczy, np. metoda projektu, burza mózgów, dyskusja, prezentacje, ćwiczenia przedmiotowe w zakresie analizowania i interpretacji danych statystycznych, schematów, wykresów dotyczących dynamiki krajowego oraz światowego ruchu turystycznego, zajęcia w terenie, np. wycieczka turystyczna przygotowana i prowadzona przez słuchaczy, udział w spotkaniach z pracownikami branży turystycznej, z podróżnikami, w targach turystycznych.

### **Formy organizacyjne**

Zaleca się zróżnicowane formy pracy, w zależności od tematyki realizowanych zajęć, zarówno pracę indywidualną jak i grupową, w pracowni turystyczno-geograficznej oraz podczas zajęć w terenie.

### **Formy indywidualizacji pracy słuchaczy uwzględniające:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb słuchacza;
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości/poziomu zdolności i zainteresowań słuchacza;
- indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii – zajęcia na platformie Moodle.

**Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć słuchaczy należy prowadzić systematycznie podczas realizacji programu nauczania przedmiotu, na podstawie określonych przez prowadzącego kryteriów. Kryteria oceniania powinny uwzględniać poziom wiadomości oraz zakres opanowania przez słuchaczy umiejętności przewidzianych w szczegółowych efektach kształcenia, m.in. w zakresie rodzajów turystyki, podmiotów gospodarczych świadczących usługi na rynku turystycznym, produktów i usług turystycznych oraz krajowego i zagranicznego ruchu turystycznego.

Kontrola i ocena osiągnięć słuchaczy może być dokonywana zarówno w formie pisemnej, np. testy wielokrotnego wyboru, projekt edukacyjny, prezentacja multimedialna, jak i ustnej – m.in., analiza i interpretacja danych statystycznych dotyczących krajowego i zagranicznego ruchu turystycznego.

**8.4. Geografia turystyczna**

Działy tematyczne:

1. Geografia turystyczna Polski.
2. Geografia turystyczna Europy.
3. Geografia turystyczna krajów pozaeuropejskich.

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**T.13.1****Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych****(1) wykorzystuje wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski i świata;**

1. definiuje podstawowe pojęcia z zakresu geografii turystycznej;
2. charakteryzuje walory przyrodnicze i antropogeniczne regionów turystycznych Polski;
3. przygotowuje programy i realizuje imprezy oraz usługi turystyczne, wykorzystując wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski;
4. określa walory turystyczne regionów turystycznych w Europie (krajoznawcze, wypoczynkowe i specjalistyczne);
5. przygotowuje programy i realizuje imprezy oraz usługi turystyczne;
6. wykorzystując wiedzę z zakresu geografii turystycznej Europy;
7. określa walory turystyczne regionów turystycznych na świecie;
8. charakteryzuje walory turystyczne wybranych krajów świata;
9. przygotowuje programy i realizuje imprezy oraz usługi turystyczne, wykorzystując wiedzę z zakresu geografii turystycznej świata;
10. charakteryzuje obiekty wpisane na listę światowego dziedzictwa UNESCO;
11. wymienia i charakteryzuje obiekty wpisane na listę Międzynarodowych Rezerwatów Biosfery oraz na listę konwencji ramsarskiej;
12. wymienia i charakteryzuje wybrane certyfikowane obiekty POT w Polsce;

**(2) korzysta z map geograficznych i innych źródeł informacji;**

1. wykorzystuje mapy geograficzne i inne źródła informacji podczas programowania imprez i usług turystycznych;

2. posługuje się mapami geograficznymi i innymi źródłami informacji podczas programowania imprez i usług turystycznych;
3. interpretuje walory przyrodnicze i kulturowe regionów oraz krajów na podstawie map tematycznych;
4. lokalizuje na mapie fizycznej i tematycznej, świata i Polski regiony, kraje oraz ośrodki turystyczne;

### Treści nauczania

#### Geografia turystyczna Polski

Podstawowe pojęcia z zakresu geografii turystycznej.

Kartograficzne źródła informacji geograficznej i turystycznej.

Przyrodnicze walory turystyczne Polski.

Antropogeniczne walory turystyczne Polski.

Regiony turystyczne Polski.

Walory turystyczne o szczególnej ochronie: Lista Pomników Historii, Lista Światowego Dziedzictwa UNESCO, Światowa Lista Rezerwatów Biosfery MAB, Konwencja Ramsar, Natura 2000 i Dyplom Europy, obszary i obiekty przyrodnicze prawnie chronione.

Zagospodarowanie turystyczne, urządzenia i szlaki turystyczne.

#### Geografia turystyczna Europy

Mapa polityczna Europy.

Przyrodnicze walory turystyczne Europy.

Antropogeniczne walory turystyczne Europy.

Regiony turystyczne Europy.

Walory turystyczne wybranych krajów europejskich.

Lista Światowego Dziedzictwa UNESCO w krajach europejskich.

#### Geografia turystyczna krajów pozaeuropejskich

Mapa polityczna świata.

Walory turystyczne Ameryki Północnej.

Walory turystyczne Ameryki Południowej.

Walory turystyczne Azji.

Walory przyrodnicze i kulturowe Afryki.

Walory turystyczne Australii i Oceanii.

Walory turystyczne Antarktydy.

Walory przyrodnicze i kulturowe wybranych krajów pozaeuropejskich.

Lista Światowego Dziedzictwa UNESCO – w krajach pozaeuropejskich.

Wytyczanie trasy imprezy turystycznej na podstawie mapy.

### Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni turystyczno-geograficznej, wyposażonej w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko na jednego lub dwóch słuchaczy), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, sprzęt biurowy, zestaw przepisów prawa dotyczących działalności turystycznej, przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cenni-

kami imprez, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, w tym wzory umów cywilnoprawnych, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne.

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

### **Środki i materiały dydaktyczne**

Mapy geograficzne, atlasy geograficzne, przewodniki turystyczne, katalogi, foldery turystyczne, czasopisma branżowe, publikacje naukowe, materiały multimedialne, filmy dydaktyczne, programy komputerowe, przeglądarka internetowa, tablica interaktywna, kurs e-learningowy na platformie Moodle.

### **Zalecane metody dydaktyczne**

Zaleca się stosować w pracy na zajęciach lekcyjnych: metody aktywizujące, pobudzające myślenie, rozwijające kreatywność słuchaczy, np. metoda projektu, burza mózgów, dyskusja, prezentacje, ćwiczenia przedmiotowe w zakresie orientowania mapy w terenie, czytania i interpretacji mapy, ćwiczenia z mapą (np. w wyznaczaniu tras przebiegu imprez turystycznych, w obliczaniu odległości rzeczywistych w linii prostej na mapie), 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, zajęcia w terenie, np. wycieczka turystyczna przygotowana i prowadzona przez słuchaczy, udział w spotkaniach z pracownikami branży turystycznej, z podróżnikami, udział w krajowych i zagranicznych targach turystycznych.

### **Formy organizacyjne**

Zaleca się zróżnicowane formy pracy, w zależności od tematyki realizowanych zajęć, zarówno pracę indywidualną jak i grupową, w pracowni turystyczno-geograficznej oraz podczas zajęć w terenie.

### **Formy indywidualizacji pracy słuchaczy uwzględniające:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb słuchacza;
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości/poziomu zdolności i zainteresowań słuchacza;
- indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii (mapy elektroniczne, platforma e-learningowa Moodle).

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć słuchaczy należy prowadzić systematycznie podczas realizacji programu nauczania przedmiotu, na podstawie określonych przez prowadzącego kryteriów. Kryteria oceniania powinny uwzględniać poziom wiadomości oraz zakres opanowania przez słuchaczy umiejętności przewidzianych w szczegółowych efektach kształcenia.

Kontrola i ocena osiągnięć słuchaczy może być dokonywana zarówno w formie pisemnej, jak i ustnej, np. test wielokrotnego wyboru; ocena umiejętności analizowania i interpretacji mapy, orientowania mapy w terenie, wyznaczania na podstawie mapy tras przebiegu imprez turystycznych, obliczania odległości rzeczywistej w linii prostej na mapie; ocena umiejętności interpretacji geograficznych i turystycznych materiałów źródłowych; ocena umiejętności identyfikowania walorów turystycznych w poszczególnych regionach i ośrodkach turystycznych; ocena umiejętności wyko-

rzystania wiedzy o walorach przyrodniczych i kulturowych Polski podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych.

## 8.5. Marketing usług turystycznych

Działy tematyczne:

1. Działalność marketingowa przedsiębiorstwa.
2. Produkt turystyczny.
3. Instrumenty marketingu.

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**PDG**

**Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

**(10) planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;**

1. planuje działania marketingowe prowadzonej działalności turystycznej;
2. opracowuje uproszczony biznesplan działalności gospodarczej biura podróży;
3. opracowuje analizę SWOT przedsiębiorstwa turystycznego, otoczenia firmy oraz określa pozycję strategiczną firmy a także kierunki jej rozwoju;
4. przeprowadza działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;
5. charakteryzuje wybrane strategie marketingowe;
6. opracowuje plan marketingowy działalności przedsiębiorstwa turystycznego;

**KPS**

**Kompetencje personalne i społeczne**

**(2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;**

1. proponuje różnorodne sposoby realizacji zadań;
2. realizuje przydzielone zadania;

**(3) przewiduje skutki podejmowanych działań;**

1. identyfikuje i określa rezultaty podejmowanych działań;
2. analizuje skutki podejmowanych działań;

**(4) jest otwarty na zmiany;**

1. analizuje zmiany zachodzące w najbliższym otoczeniu;
2. podejmuje nowe wyzwania zawodowe;

**PKZ(t.g)**

**Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej**

**(5) rozróżnia produkty turystyczne;**

3. podaje przykłady produktów turystycznych prostych i złożonych;
4. charakteryzuje strukturę produktu turystycznego i jego cykl życia;
5. wymienia i charakteryzuje markowe produkty turystyki polskiej i zagranicznej;



6. definiuje pojęcie produktu turystycznego i wymienia jego elementy;
7. wymienia i charakteryzuje rodzaje produktów turystycznych prostych i złożonych;

**(9) przestrzega zasad marketingu dotyczących turystyki;**

1. definiuje i określa elementy systemu informacji marketingowej;
2. klasyfikuje rodzaje badań marketingowych;
3. identyfikuje źródła informacji marketingowych;
4. wyjaśnia i podaje sposoby doboru próby oraz przykłady instrumentów pomiaru w badaniach marketingowych;
5. wymienia i charakteryzuje techniki gromadzenia danych pierwotnych w badaniach marketingowych;
6. wymienia i charakteryzuje główne fazy przebiegu badań marketingowych;
7. planuje i przeprowadza badania marketingowe;
8. wykorzystuje wyniki badań w działalności marketingowej;
9. planuje i opracowuje koncepcję działania biura turystycznego przy wykorzystaniu zasad marketingu;

**Treści nauczania**

Działalność marketingowa przedsiębiorstwa
Podstawowe wiadomości o rynku turystycznym (rynek turystyczny, popyt turystyczny, podaż turystyczna).
Definicja marketingu.
System marketingu.
Podstawowe koncepcje działania firmy.
Powstawanie i rozwój marketingu turystycznego.
Funkcje marketingu turystycznego.
Marketing w strukturze przedsiębiorstwa turystycznego.
Produkt turystyczny
Pojęcie i elementy produktu turystycznego.
Rodzaje produktów turystycznych.
Produkt turystyczny prosty.
Produkt turystyczny wydarzenie.
Produkt turystyczny złożony.
Struktura produktu turystycznego.
Cykl życia produktu turystycznego.
Markowy produkt turystyczny.
Markowe produkty turystyki polskiej i światowej.
Instrumenty marketingu
Marketing mix (pojęcie, instrumenty marketingu mix).
Produkt turystyczny (elementy, struktura, rodzaje, cykl życia, marka).
Cena produktu turystycznego (strategia cenowa przedsiębiorstwa, strategie cenowe w turystyce, kryteria różnicowania cen).

Dystrybucja(system dystrybucji przedsiębiorstwa, funkcje systemu dystrybucji, kanały dystrybucji).

Promocja(polityka komunikacji marketingowej, reklama, media, środki i nośniki reklamy, promocja sprzedaży, public relations, targi turystyczne, sprzedaż osobista, marketing bezpośredni, promotions mix).

Personel przedsiębiorstwa turystycznego.

### **Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni turystyczno-geograficznej, wyposażonej w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego lub dwóch słuchaczy), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, sprzęt biurowy, zestaw przepisów prawa dotyczących działalności gospodarczej, zestaw przepisów prawa dotyczących działalności turystycznej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, w tym wzory umów cywilnoprawnych, wzory biznesplanów, schematy struktur organizacyjnych.

Odpowiednie efekty kształcenia można uzyskać dzięki dostępowi do aktualnych przepisów prawa, wzorów dokumentów, literatury branżowej.

### **Środki i materiały dydaktyczne**

Podręczniki, akty prawne dotyczące działalności gospodarczej, działalności turystycznej, wzory umów oraz wzory dokumentów dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej, procedura obiegu dokumentów, tablica interaktywna, platforma e-learningowa Moodle.

### **Zalecane metody dydaktyczne**

W celu osiągnięcia założonych efektów kształcenia zaleca się metody aktywizujące a w szczególności: metodę projektów, ćwiczenia symulacyjne, prezentacje, burza mózgów, dyskusja, ćwiczenia z tekstem, ćwiczenia w sporządzaniu dokumentów z wykorzystaniem specjalistycznych programów.

### **Formy organizacyjne**

Zaleca się zróżnicowane formy pracy, w zależności od tematyki realizowanych zajęć, zarówno pracę indywidualną jak i grupową, w pracowni turystyczno-geograficznej oraz podczas zajęć w terenie.

### **Formy indywidualizacji pracy słuchaczy uwzględniające:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb słuchacza;
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości/poziomu zdolności i zainteresowań słuchacza;
- indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć słuchaczy należy prowadzić systematycznie, podczas realizacji programu nauczania przedmiotu, odpowiedzi w formie pisemnej i ustnej, na podstawie określonych przez prowadzącego kryteriów. Kryteria oceniania powinny uwzględniać poziom wiadomości oraz zakres opanowania przez słuchaczy umiejętności przewidzianych w szczegółowych efektach kształcenia.

Proponowana forma sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy, to test wielokrotnego wyboru oraz ocena umiejętności analizowania i interpretacji dokumentów przedsiębiorstw turystycznych pod kątem działalności marketingowej, ocena ustna pracy uczniów podczas wykonywanych ćwiczeń przedmiotowych, ocena prezentacji

opracowanych projektów; ocena umiejętności interpretacji materiałów źródłowych, ocena proponowanych rozwiązań marketingowych w zależności od rodzaju i specyfiki przedsiębiorstwa turystycznego.

## 8.6. Organizacja imprez i usług turystycznych

Działy tematyczne:

1. Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia w obsłudze turystycznej.
2. Pracownicy obsługi ruchu turystycznego.
3. Przedsiębiorstwa zajmujące się organizacją i obsługą ruchu turystycznego.
4. Profilaktyka podróży.
5. Produkt w biurze turystycznym.
6. Programowanie imprez i usług turystycznych.
7. Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych.
8. Pilotaż wycieczek.
9. Przewodnictwo turystyczne.
10. Grupa turystyczna.
11. Zasady żywienia turystów.
12. Obsługa klienta podczas realizacji imprezy turystycznej.
13. Współpraca podmiotów turystycznych w zakresie realizowania imprez i usług turystycznych.
14. Dokumentacja realizacji imprez i usług turystycznych.

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**PDG**

**Podjęmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

**(5) analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;**

1. analizuje i ocenia działania ekonomiczne przedsiębiorstwa turystycznego;
2. analizuje i ocenia działania organizacyjne przedsiębiorstwa turystycznego;
3. analizuje i ocenia działania marketingowe przedsiębiorstwa turystycznego;

**(6) inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży;**

1. dokonuje wyboru kontrahentów z branży turystycznej i podejmuje z nimi współpracę;
2. współpracuje z przedsiębiorstwami i podmiotami turystycznymi w zakresie organizowania imprez i usług turystycznych;

**KPS**

**Kompetencje personalne i społeczne**

**(1) przestrzega zasad kultury i etyki;**

1. zna zasady kultury i etyki;
2. zna prawidłowe zasady komunikowania się z klientem;

3. zna i stosuje zasady Turystycznego Kodeksu Etycznego wg UNWTO;

**(2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;**

3. realizuje samodzielnie określone zadania;

**(3) przewiduje skutki podejmowanych działań;**

2. analizuje skutki i efekty podejmowanych działań;

3. wyszukuje możliwe rozwiązania problemu i wybiera najkorzystniejsze rozstrzygnięcia;

**(5) potrafi radzić sobie ze stresem;**

1. przewiduje i rozpoznaje sytuacje stresowe;

2. zna skuteczne metody radzenia sobie ze stresem;

**(6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe;**

5. systematycznie aktualizuje i poszerza swoją wiedzę branżową;

**(7) przestrzega tajemnicy zawodowej;**

1. jest lojalnym i oddanym wobec swojej firmy pracownikiem, dba o dobry wizerunek biura podróży w środowisku lokalnym, regionalnym, krajowym i międzynarodowym;

**(8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;**

4. jest odpowiedzialny za realizowane działania;

**(9) potrafi negocjować warunki porozumień;**

1. zna zasady negocjacji z klientem i kontrahentami;

**(10) współpracuje w zespole;**

1. zna zasady pracy w zespole;

2. określa zasady i normy pracy w zespole;

3. przydziela określone zadania do realizacji poszczególnym członkom zespołu;

**OMZ**

**Organizacja pracy małych zespołów**

**(1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;**

1. opracowuje szczegółowy plan pracy zespołu;

2. przydziela do realizacja zadania, poszczególnym członkom zespołu;

3. analizuje przydzielone zadania;

**(2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;**

1. rozpoznaje i analizuje kompetencje członków zespołu;

2. przydziela zadania członkom zespołu zgodnie z ich możliwościami, umiejętnościami i kompetencjami;

**(3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;**

1. zapewnia członkom zespołu możliwość i odpowiednie warunki do realizacji przydzielonych zadań;

2. nadzoruje realizację przydzielonych zadań;

**(4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań;**

1. przygotowuje kryteria oceny jakości wykonywanych zadań;
2. sprawdza jakość wykonanych zadań, zgodnie z wcześniej ustalonymi kryteriami;

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

1. wprowadza nowe i skuteczne rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, które podnoszą jakość i skuteczność pracy członków zespołu;

**(6) komunikuje się ze współpracownikami;**

1. określa zasady skutecznej komunikacji w zespole;

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

**(4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;**

1. identyfikuje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka podczas wykonywania zadań zawodowych – przygotowania imprezy turystycznej;
2. potrafi przewidzieć zagrożenia dla mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych – realizacją imprezy turystycznej;

**(5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;**

1. identyfikuje zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;
2. wyjaśnia sposoby oraz procedury zapobiegania zagrożeniom związanym z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;

**(6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;**

1. identyfikuje czynniki szkodliwe dla zdrowia człowieka;
2. określa wpływ szkodliwych czynników na zdrowie człowieka podczas realizacji usługi turystycznej;

**(7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;**

1. zna zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy w warunkach szkolnych;

**(9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;**

1. zna zasady bezpieczeństwa i higieny pracy podczas wykonywania zadań i obowiązków zawodowych;
2. zna przepisy przeciwpożarowe i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań i obowiązków zawodowych;

**(10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia;**

1. zna zasady udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy;

2. zna zasady pierwszej pomocy poszkodowanym w stanach zagrożenia zdrowia i życia;

### **T.13.1 Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych**

#### **(3) dobiera usługi turystyczne do potrzeb klientów;**

1. identyfikuje potrzeby turystyczne klientów biura podróży;
2. dobiera i proponuje odpowiednie usługi turystyczne w zależności od potrzeb klientów;

#### **(4) opracowuje programy imprez turystycznych;**

1. identyfikuje i klasyfikuje rodzaje imprez turystycznych dla poszczególnych segmentów rynku usług turystycznych;
2. zna zasady i główne etapy programowania imprez turystycznych krajowych i zagranicznych;
3. opracowuje programy imprez turystycznych krajowych i zagranicznych dla poszczególnych segmentów rynku usług turystycznych;

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

1. identyfikuje imprezy turystyczne takie jak: konferencje, kongresy, targi i giełdy turystyczne;
2. zna zasady programowania imprez turystyki konferencyjno-kongresowej i biznesowej;

#### **(6) kalkuluje koszty usług turystycznych;**

1. zna elementy składowe ceny imprezy turystycznej;
2. zna zasady kalkulacji kosztów imprezy turystycznej;
3. dokonuje podziału kosztów imprezy turystycznej na stałe i zmienne;
4. posługuje się tabelami kursów walut przy kalkulowaniu zagranicznych kosztów usług turystycznych;
5. kalkuluje koszty poszczególnych części składowych imprezy i usług turystycznych (transportu, usług pilotażu i przewodnictwa, wyżywienia, noclegu, ubezpieczenia);

#### **(7) oblicza koszty imprez turystycznych dla grup oraz koszty jednostkowe;**

1. oblicza sumę kosztów bezpośrednich imprezy turystycznej;
2. oblicza marżę biura podróży od imprezy turystycznej;
3. oblicza podatek VAT od marży;
4. oblicza koszty imprez turystycznych dla grup krajowych;
5. oblicza koszt miejsca bezpłatnego;
6. oblicza koszty imprez turystycznych dla klientów indywidualnych krajowych i zagranicznych;
7. oblicza koszty imprezy kongresowej;
8. oblicza koszty imprezy wystawienniczej – targów;

#### **(8) ustala ceny imprez i usług turystycznych;**

1. ustala ceny imprez i usług turystycznych w zależności od potrzeb klientów;

2. ustala ceny imprez turystycznych w zależności od zmieniających się czynników;
3. ustala ceny imprez turystycznych w zależności od zmieniającej się liczby uczestników;

**(9) sporządza dokumentację dotyczącą kalkulacji imprez i usług turystycznych;**

1. sporządza dokumentację dotyczącą kalkulacji kosztów imprez turystycznych;
2. sporządza dokumentację dotyczącą kalkulacji kosztów usług turystycznych;

**T.13.2**

**Rezerwacja imprez i usług turystycznych**

**(1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych;**

1. dokonuje wyboru ofert usługodawców zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym;
2. zawiera umowy o współpracę z usługodawcami;

**(2) dobiera najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego;**

1. identyfikuje rodzaje ubezpieczeń turystycznych obowiązkowych i dobrowolnych;
2. identyfikuje pakiety ubezpieczeniowe zgodnie z potrzebami określonych grup turystycznych (biznesowe, rodzinne, młodzieżowe, grupowe, dla osób uprawiających sport);
3. identyfikuje Europejską Kartę Ubezpieczenia Zdrowotnego;
4. identyfikuje ogólne i szczegółowe warunki ubezpieczeń;
5. oblicza składkę ubezpieczeniową w zależności od wariantu i zakresu ubezpieczenia oraz liczby uczestników;
6. sporządza wniosek i polisę ubezpieczeniową lub zawiera stosowne ubezpieczenie;
7. posługuje się taryfami ubezpieczeniowymi;

**(3) zamawia usługi turystyczne;**

1. identyfikuje rodzaje zamówień usług turystycznych z kontrahentami;
2. sporządza zamówienie i potwierdzenie zamówienia usług turystycznych (transportowych, żywieniowych, przewodnickich i pilotażowych, ubezpieczeniowych, biletów wstępu do zwiedzanych obiektów);
3. precyzuje odpowiedzialność biura podróży za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie zamówionych usług turystycznych;

**T.13.3**

**Realizacja imprez i usług turystycznych**

**(1) stosuje metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;**

1. charakteryzuje przepisy prawa dotyczące przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;
2. wykonuje czynności z zakresu przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu podczas realizacji imprez i usług turystycznych;

3. wyjaśnia postępowanie pilota w sytuacjach nadzwyczajnych;

**(2) przestrzega zasad żywienia uczestników ruchu turystycznego;**

1. zna zasady układania jadłospisów;
2. zna zwyczaje żywieniowe różnych narodów;
3. zna specyficzne potrawy kuchni narodowej i lokalnej;
4. sporządza jadłospisy dla uczestników ruchu turystycznego;

**(3) planuje i organizuje czas wolny klientów;**

1. planuje czas wolny klientów;
2. planuje czas wolny turystów podczas imprez turystycznych, w formie pakietu animacyjnego;

**(4) obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów;**

1. identyfikuje potrzeby i oczekiwania grup turystycznych;
2. obsługuje imprezy turystyczne dla zróżnicowanych grup turystycznych;

**(5) współpracuje z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych;**

1. identyfikuje podstawowe różnice, między formą charteru a allotmentu;
2. charakteryzuje zasady współpracy biur turystycznych z obiektami noclegowymi;
3. charakteryzuje zasady i formy współpracy biur turystycznych z przewoźnikami;
4. precyzuje i określa zasady współpracy biur turystycznych z pilotami wycieczek i przewodnikami turystycznymi;
5. precyzuje i określa zasady współpracy biur podróży z zakładami gastronomicznymi;
6. precyzuje i określa zasady współpracy biur turystycznych z firmami ubezpieczeniowymi;

**(6) obsługuje konferencje, kongresy, targi i giełdy turystyczne;**

1. zna zasady obsługi konferencji;
2. zna zasady obsługi kongresów;
3. zna zasady obsługi targów turystycznych;
4. zna zasady obsługi giełdy turystycznej;

**(7) przestrzega zasad obsługi klienta;**

1. przedstawia zasady obsługi klienta w turystyce;
2. charakteryzuje i stosuje w praktyce, zasady komunikowania się z klientem w turystyce;
3. charakteryzuje i stosuje w praktyce, strategie obsługi klienta w turystyce;

**(8) sporządza i prowadzi dokumentację dotyczącą imprez i usług turystycznych;**

1. sporządza dokumentację dotyczącą realizacji imprez i usług turystycznych;
2. prowadzi dokumentację dotyczącą realizacji imprez i usług turystycznych;



## Treści nauczania

### Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia w obsłudze turystycznej

Przepisy prawa.

Prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w dziedzinie bhp.

Instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska.

Organizacja stanowisk w miejscu pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bhp, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.

Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej.

Czynniki szkodliwe w środowisku pracy.

Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy.

Przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej.

Zasady udzielania pierwszej pomocy – podstawy prawne.

### Pracownicy obsługi ruchu turystycznego

Znaczenie etyki i kultury w turystyce.

Kryteria doboru pracowników do obsługi ruchu turystycznego.

Zasady i strategia obsługi klienta w turystyce.

Sylwetka zawodowa pracownika turystyki.

Zasady komunikowania się z klientem.

Typologia turystów.

Zasady współpracy w zespole.

Stres i sposoby radzenia sobie ze stresem.

Formy doskonalenie kompetencji zawodowych pracowników.

Zasady i techniki negocjacji.

Rozwiązania organizacyjne i techniczne wpływające na poprawę warunków i jakości pracy.

### Przedsiębiorstwa zajmujące się organizacją i obsługą ruchu turystycznego

Ustawa o usługach turystycznych.

Przedsiębiorstwo turystyczne.

Struktura organizacyjna przedsiębiorstwa turystycznego.

Działalność marketingowa i ekonomiczna przedsiębiorstwa turystycznego.

Biura podróży.

Obiekty noclegowe.

Obiekty gastronomiczne.

Przewoźnicy (drogowi, kolejowi, lotniczy, wodni).

Towarzystwa ubezpieczeniowe w Polsce.

Przewodnik turystyczny.

Pilot wycieczek.

Rezydent biura podróży.

Animator czasu wolnego.

Zarządzający, gestorzy i właściciele atrakcji turystycznych.

### Profilaktyka podróży

Apteczka pierwszej pomocy i szczepienia obowiązkowe i zalecane przed wyjazdem do różnych krajów świata.

Ubezpieczenia w turystyce.

Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego.

Czas pracy i odpoczynku kierowców autokarów turystycznych wg przepisów AETR.

Zagrożenia występujące podczas podróży i podczas realizacji imprez oraz usług turystycznych.

### Produkt w biurze turystycznym

Potrzeby turystyczne klientów biur podróży.

Motywy podróżowania.

Rodzaje usług turystycznych.

Rodzaje produktów turystycznych.

Podział imprez turystycznych.

Rodzaje programów imprez turystycznych.

### Programowanie imprez i usług turystycznych

Główne etapy organizacji imprezy turystycznej.

Zasady doboru usług turystycznych zgodnie z potrzebami klientów.

Zasady programowania imprez turystycznych.

Zasady programowania imprez turystycznych krajowych i zagranicznych.

Zasady programowania imprez turystyki kwalifikowanej i specjalistycznej.

Zasady programowania imprez turystyki osób starszych.

Zasady programowania imprez turystyki dzieci i młodzieży.

Zasady programowania imprez turystyki biznesowej, kongresowej, konferencyjnej.

Umowy cywilnoprawne w turystyce.

Zamawianie, potwierdzanie i anulowanie zamówionych świadczeń turystycznych.

Komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych.

Odpowiedzialność organizatora turystyki, pośrednika turystycznego i agenta turystycznego za niewywiązanie się z umów – skutki niewykonania lub nieprawidłowego wykonania zamówionych usług turystycznych.

Przykładowe programy imprez turystycznych (program wycieczki szkolnej, imprezy motywacyjnej dla pracowników firmy, program wyjazdu kongresowego, program targów).

Dokumentacja imprez i usług turystycznych na etapie programowania.

### Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych

Rodzaje kosztów imprezy turystycznej.

Zasady kalkulacji kosztów imprez turystycznych.

Zasady kalkulacji kosztów transportu, usług pilotażowych i przewodnickich, zakwaterowania i wyżywienia, ubezpieczenia.

Zasady przeliczania kursów walut.

Zasady i sposoby wyliczania marży oraz stawki akwizycyjnej dla agenta.

Zasady wyliczania podatku VAT w turystyce.

Cena imprezy turystycznej.

Dokumentacja kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych.

#### Pilotaż wycieczek

Zadania, obowiązki i prawa pilota według Ustawy o usługach turystycznych.

Cechy osobowości i umiejętności pilota wycieczek.

Odpowiedzialność prawna pilota wycieczek.

Rodzaje ryzyka w pracy pilota wycieczek.

Sytuacje awaryjne i nadzwyczajne w pracy pilota wycieczek.

Etapy pracy pilota.

#### Przewodnictwo turystyczne

Rodzaje przewodników turystycznych.

Zadania, obowiązki i prawa przewodnika turystycznego.

Cechy osobowości i umiejętności przewodnika turystycznego.

Odpowiedzialność prawna przewodnika turystycznego.

#### Grupa turystyczna

Rodzaje grup turystycznych.

Rozwój i funkcjonowanie grupy turystycznej.

Praca pilota z grupą turystyczną.

#### Zasady żywienia turystów

Zasady układania jadłospisów.

Żywienie uczestników grup wycieczkowych.

Rodzaje posiłków.

Zwyczaje żywieniowe różnych narodów.

Kuchnia narodowa i lokalna.

Kuchnia międzynarodowa.

#### Obsługa klienta podczas realizacji imprezy turystycznej

Realizacja imprezy turystycznej przez pilota wycieczek.

Realizacja imprezy turystycznej przez przewodnika turystycznego.

Zadania i obowiązki pilota rezydenta w obsłudze imprezy turystycznej.

Formy animacji czasu wolnego uczestników imprez turystycznych.

Obsługa podróżnicza (przejścia graniczne, odprawa i obsługa pasażerów).

#### Współpraca podmiotów turystycznych w zakresie realizowania imprez i usług turystycznych

Współpraca biur podróży z obiektami noclegowymi.

Współpraca biur podróży z przewoźnikami.

Współpraca biur podróży z pilotami wycieczek i przewodnikami turystycznymi.

Współpraca biur podróży z zakładami gastronomicznymi.

Biuro podróży jako agent ubezpieczeniowy.

#### Dokumentacja realizacji imprez i usług turystycznych

Teczka imprezy turystycznej.

Dokumenty graniczne (paszporty, dowody osobiste, wizy).

Dokumenty komunikacyjne w ruchu krajowym i zagranicznym (m.in. bilety komunikacyjne, Eurolista, ubezpieczenie, prawo jazdy, dowód rejestracyjny).

Dokumenty finansowe (np. karty płatnicze, vouchery, czeki podróżne, faktury, kwity KP i KW, druki zlecenia, druki zamówienia, potwierdzenie przyjęcia zamówienia).

Dokumentacja sporządzana przez pilota w trakcie realizacji imprezy (rooming list, lista graniczna uczestników, bilet czarterowy, formularz jazdy – Eurolista), trasa przejazdu grupy, zawieszka bagażowa, karta embarkacyjna.

Dokumenty sporządzane przez pilota rezydenta – lista przyjazdowa, raport z transferu, voucher zbiorowy na wycieczkę fakultatywną.

### **Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni turystyczno-geograficznej, wyposażonej w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego lub dwóch słuchaczy), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, sprzęt biurowy, zestaw przepisów prawa dotyczących działalności turystycznej, przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, w tym wzory umów cywilnoprawnych, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne.

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

### **Środki i materiały dydaktyczne**

Mapy geograficzne, atlasy geograficzne, przewodniki turystyczne, plany miast, komunikacyjne rozkłady jazdy, atlasy samochodowe i turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, foldery turystyczne, czasopisma branżowe, publikacje naukowe, materiały multimedialne, filmy dydaktyczne, specjalistyczne programy komputerowe do prowadzenia rachunkowości oraz wystawiania dokumentów księgowych i finansowych, przeglądarka internetowa, tablica interaktywna, platforma e-learningowa Moodle, czytnik kart kredytowych, wzory dokumentów stosowane w organizacji imprez i usług turystycznych, np. wzory umów z klientem i kontrahentami, druki rozliczeń, faktury, faktury z procedurą marży dla biura podróży, druki stosowane przy sprzedaży i rozliczeniach imprez i usług turystycznych, przepisy prawa dotyczące działalności turystycznej.

### **Zalecane metody dydaktyczne**

W celu osiągnięcia założonych efektów kształcenia zaleca się szczególnie metody aktywizujące: metodę projektów; ćwiczenia w przygotowaniu programów imprez turystycznych; ćwiczenia w zamawianiu, potwierdzaniu i anulowaniu świadczeń; ćwiczenia praktyczne w sporządzaniu kalkulacji kosztów różnych rodzajów imprez i usług turystycznych; ćwiczenia praktyczne w rozliczaniu działalności turystycznej - z realizacji imprez i usług turystycznych; ćwiczenia praktyczne w identyfikacji, tworzeniu i zawieraniu umów z klientami i kontrahentami; praktyczne ćwiczenia w obsłudze klienta; ćwiczenia w sporządzaniu i prowadzeniu dokumentacji z realizacji imprez i usług turystycznych; odgrywanie ról; ćwiczenia symulacyjne; prezentacje; burza mózgów; dyskusja; ćwiczenia w identyfikowaniu walorów turystycznych w wybranych krajach pozaeuropejskich; ćwiczenia w wykorzystaniu wiedzy o walorach przyrodniczych i kulturowych wybranych krajów pozaeuropejskich podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych; ćwiczenia w układaniu jadłospisów dla krajowych i zagranicznych uczestników ruchu turystycznego; ćwiczenia praktyczne

w obsłudze różnego rodzaju imprez turystycznych; udział w prelekcjach, spotkaniach z pracownikami branży turystycznej, z podróżnikami, w targach turystycznych, przygotowanie i realizacja przez słuchaczy imprez turystycznych, zajęcia terenowe, symulacje z zakresu obsługi klienta w czasie realizacji obsługi turystycznej.

### Formy organizacyjne

Zróznicowane formy – praca indywidualna lub grupowa, zarówno przy realizacji zajęć w terenie jak i w pracowni turystyczno-geograficznej.

### Formy indywidualizacji pracy słuchaczy uwzględniające:

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb słuchacza;
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości/poziomu zdolności i zainteresowań słuchacza;
- indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.

### Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy

Sprawdzanie oraz ocenianie osiągnięć słuchaczy należy prowadzić systematycznie podczas realizacji programu nauczania przedmiotu, na podstawie określonych przez nauczyciela prowadzącego kryteriów. Kryteria oceniania powinny uwzględniać poziom wiadomości oraz zakres opanowania przez słuchaczy umiejętności przewidzianych w szczegółowych celach kształcenia.

Kontrola i ocena osiągnięć słuchaczy może być dokonywana za pomocą:

- zaliczeniowych testów wielokrotnego wyboru,
- dokumentów sporządzonych podczas ćwiczeń praktycznych (np. programy imprez turystycznych, kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych),
- wykonywanych projektów,
- ocena umiejętności programowania, kalkulowania, zamawiania i rozliczania imprez i usług turystycznych,
- ocena umiejętności obsługi klienta, sporządzania dokumentów dotyczących organizowania imprez i usług turystycznych,
- odpowiedź ustna z zakresu omawianych treści.

## 8.7. Pracownia geografii turystycznej

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**KPS**

**Kompetencje personalne i społeczne**

### **(2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;**

4. proponuje nowe i nietypowe rozwiązania;
5. wprowadza innowacje w realizacji zadań;

### **(4) jest otwarty na zmiany;**

3. wykazuje gotowość do zmian;
4. inicjuje zmiany w pracy zawodowej i realizuje nowe zadania;

### **(10) współpracuje w zespole;**

4. planuje zasy pracy w zespole;

**OMZ**

**Organizacja pracy małych zespołów**

- (1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;**
  4. analizuje przydzielone zadania;
- (2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;**
  3. rozpoznaje umiejętności poszczególnych członków zespołu;
- (3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;**
  3. organizuje realizację przydzielonych zadań;
  4. systematycznie monitoruje i nadzoruje realizację przydzielonych zadań;
- (4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań;**
  3. określa kryteria oceny jakości wykonywanych zadań;
  4. ocenia jakość wykonanych zadań;
- (5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;**
  2. wprowadza nowe rozwiązania techniczne i organizacyjne, które modyfikują warunki oraz jakość i wydajność pracy;
- (6) komunikuje się ze współpracownikami;**
  2. planuje zasady komunikacji ze współpracownikami;
  3. stosuje w praktyce zasady skutecznej komunikacji ze współpracownikami;

**T.13.1**

**Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych**

- (1) wykorzystuje wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski i świata;**
  13. charakteryzuje regiony turystyczne Polski pod kątem walorów naturalnych i antropogenicznych kraju;
  14. charakteryzuje występujące w Polsce walory o szczególnej wartości wpisane na Listę Światowego Dziedzictwa UNESCO, listę Pomniki historii, Listę Rezerwatów Biosfery, listę konwencji ramsarskiej;
  15. wykorzystuje wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych;
  16. charakteryzuje walory krajoznawcze, wypoczynkowe i specjalistyczne poszczególnych regionów turystycznych Europy;
  17. wykorzystuje wiedzę o walorach turystycznych Europy podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych;
  18. charakteryzuje walory turystyczne wybranych regionów i krajów pozaeuropejskich;
  19. wykorzystuje wiedzę o zróżnicowanych walorach wybranych krajów pozaeuropejskich podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych;
- (2) korzysta z map geograficznych i innych źródeł informacji;**
  5. identyfikuje i rozróżnia rodzaje map geograficznych oraz inne źródła informacji;
  6. zamienia skalę liczbową na mianowaną i liniową;
  7. oblicza odległość rzeczywistą w linii prostej na mapie;

8. posługuje się mapami geograficznymi i innymi źródłami informacji podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych;
9. korzysta z map geograficznych i innych źródeł informacji podczas programowania imprez i usług turystycznych;
10. określa walory naturalne i antropogeniczne na podstawie map tematycznych Polski;
11. wskazuje na mapie regiony i ośrodki turystyczne w Polsce;
12. wytycza trasę imprezy turystycznej na podstawie mapy turystycznej Polski;
13. posługuje się mapami geograficznymi i innymi źródłami informacji o walorach turystycznych regionów i krajów Europy, podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych;
14. określa walory naturalne i antropogeniczne regionów i krajów Europy, na podstawie map tematycznych;
15. wskazuje na mapie Europy, regiony i ośrodki turystyczne;
16. wytycza trasę imprezy turystycznej na podstawie mapy Europy;
17. posługuje się mapami geograficznymi i innymi źródłami informacji o walorach turystycznych poszczególnych kontynentów, regionów i krajów świata, podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych;
18. określa walory naturalne i antropogeniczne poszczególnych kontynentów, regionów i krajów świata, na podstawie map tematycznych;
19. wskazuje na mapie regiony i ośrodki turystyczne na świecie;
20. wytycza trasę imprezy turystycznej na podstawie mapy kontynentów oraz świata;

### Treści nauczania

Mapy geograficzne i inne źródła informacji.  
Zamiana skali i obliczanie odległości na mapie.  
Przyrodnicze walory turystyczne Polski.  
Antropogeniczne walory turystyczne Polski.  
Style w architekturze i sztuce.  
Regiony i ośrodki turystyczne Polski.  
Zagospodarowanie turystyczne Polski.  
Szlaki turystyczne w Polsce i na świecie.  
Walory turystyczne o szczególnej ochronie w Polsce i na świecie.  
Walory przyrodnicze i kulturowe Europy.  
Walory turystyczne regionów i krajów europejskich.  
Walory przyrodnicze i kulturowe Azji.  
Walory przyrodnicze i kulturowe Ameryki Północnej.  
Walory przyrodnicze i kulturowe Ameryki Południowej.  
Walory przyrodnicze i kulturowe Afryki.  
Walory przyrodnicze i kulturowe Australii i Oceanii.  
Walory turystyczne Antarktydy.  
Walory turystyczne regionów i krajów pozaeuropejskich.

## **Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni turystyczno-geograficznej, wyposażonej w: stanowiska komputerowe (jedno stanowisko na jednego lub dwóch słuchaczy), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, sprzęt biurowy, zestaw przepisów prawa dotyczących działalności turystycznej, przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, w tym wzory umów cywilnoprawnych, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne.

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

### **Środki i materiały dydaktyczne**

Mapy geograficzne, atlasy geograficzne, przewodniki turystyczne, katalogi, foldery turystyczne, czasopisma branżowe, publikacje naukowe, materiały multimedialne, filmy dydaktyczne, programy komputerowe, przeglądarka internetowa, tablica interaktywna, kurs e-learningowy na platformie Moodle.

### **Zalecane metody dydaktyczne**

Zaleca się stosować w pracy na zajęciach lekcyjnych: metody aktywizujące, pobudzające myślenie, rozwijające kreatywność słuchaczy, np. metoda projektu, burza mózgów, dyskusja, prezentacje, ćwiczenia przedmiotowe w zakresie orientowania mapy w terenie, czytania i interpretacji mapy, ćwiczenia z mapą (np. w wyznaczaniu tras przebiegu imprez turystycznych, w obliczaniu odległości w rzeczywistości w linii prostej na mapie), 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, zajęcia w terenie, np. wycieczka turystyczna przygotowana i prowadzona przez słuchaczy, udział w spotkaniach z pracownikami branży turystycznej, z podróżnikami, udział w krajowych i zagranicznych targach turystycznych.

### **Formy organizacyjne**

Zaleca się zróżnicowane formy pracy, w zależności od tematyki realizowanych zajęć, zarówno pracę indywidualną jak i grupową, w pracowni turystyczno-geograficznej oraz podczas zajęć w terenie.

### **Formy indywidualizacji pracy słuchaczy uwzględniające:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb słuchacza;
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości/poziomu zdolności i zainteresowań słuchacza;
- indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii (mapy elektroniczne, platforma e-learningowa Moodle).

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć słuchaczy należy prowadzić systematycznie podczas realizacji programu nauczania przedmiotu, na podstawie określonych przez prowadzącego kryteriów. Kryteria oceniania powinny uwzględniać poziom wiadomości oraz zakres opanowania przez słuchaczy umiejętności przewidzianych w szczegółowych efektach kształcenia.



Kontrola i ocena osiągnięć słuchaczy może być dokonywana zarówno w formie pisemnej, jak i ustnej, np. test wielokrotnego wyboru; ocena umiejętności analizowania i interpretacji mapy, orientowania mapy w terenie, wyznaczania na podstawie mapy tras przebiegu imprez turystycznych, obliczania odległości rzeczywistej w linii prostej na mapie; ocena umiejętności interpretacji geograficznych i turystycznych materiałów źródłowych; ocena umiejętności identyfikowania walorów turystycznych w poszczególnych regionach i ośrodkach turystycznych; ocena umiejętności wykorzystania wiedzy o walorach przyrodniczych i kulturowych Polski podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych

## 8.8. Pracownia obsługi turystycznej

Działy tematyczne:

1. Programowanie imprez turystycznych.
2. Zasady sporządzania kalkulacji imprez i usług turystycznych.
3. Współpraca z usługodawcami w zakresie zamawiania usług turystycznych.
4. Zamawianie, potwierdzanie i anulowanie usług i imprez turystycznych.
5. Programy komputerowe w rezerwacji imprez i usług turystycznych.
6. Metody pilotażu wycieczek i przewodnictwa turystycznego.
7. Obsługa imprez turystycznych.
8. Dokumentacja realizacji imprezy turystycznej.

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

**(8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;**

1. potrafi w sytuacjach problemowych zastosować środki ochrony indywidualnej podczas wykonywania zadań zawodowych;
2. w sytuacjach problemowych i niebezpiecznych potrafi zastosować środki ochrony zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;

**(9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;**

3. stosuje zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych;

**KPS**

**Kompetencje personalne i społeczne**

**(1) przestrzega zasad kultury i etyki;**

4. precyzuje zasady kultury i etyki;
5. stosuje zasady kultury i etyki w obsłudze ruchu turystycznego;

**(3) przewiduje skutki podejmowanych działań;**

1. identyfikuje i ocenia rezultaty podejmowanych działań;

**(10) współpracuje w zespole;**

4. określa zasady pracy w zespole;
5. stosuje w praktyce właściwe zasady współpracy w zespole;

**T.13.1**

**Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych**

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

20. wykorzystuje wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych;
21. wykorzystuje wiedzę o walorach turystycznych Europy podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych;
22. wykorzystuje wiedzę o zróżnicowanych walorach przyrodniczych i kulturowych wybranych krajów pozaeuropejskich podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych;

**(2) korzysta z map geograficznych i innych źródeł informacji;**

21. korzysta z map geograficznych i innych źródeł informacji podczas programowania imprez i usług turystycznych;
22. posługuje się mapami geograficznymi i innymi źródłami informacji podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych;

**(4) opracowuje programy imprez turystycznych;**

4. określa zasady programowania i główne etapy organizacji imprez turystycznych;

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

3. stosuje zasady programowania imprez turystyki konferencyjnej i biznesowej;

**(6) kalkuluje koszty usług turystycznych;**

5. klasyfikuje podział kosztów na stałe i zmienne;
6. wykorzystuje tabele kursów walut przy kalkulowaniu kosztów usług turystycznych;
7. przeprowadza kalkulację kosztów usług turystycznych;

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

9. oblicza koszty imprez turystycznych dla grupy zagranicznej;
10. oblicza koszty usług turystycznych dla klientów indywidualnych;

**(8) ustala ceny imprez i usług turystycznych;**

4. ustala ceny imprez i usług turystycznych w zależności od wymagań klientów;
5. ustala ceny usług turystycznych w zależności od zmieniających się czynników;
6. ustala ceny usług turystycznych w zależności od zmieniającej się liczby uczestników;

**T.13.2**

**Rezerwacja imprez i usług turystycznych**

**(3) zamawia usługi turystyczne;**

4. określa i przewiduje skutki niewykonania lub nieprawidłowego wykonania zamówienia usług turystycznych;

**(4) prowadzi rezerwację imprez i usług turystycznych;**

1. przeprowadza proces rezerwacji imprezy i usługi turystycznej;

2. przeprowadza proces anulacji imprezy i usługi turystycznej;
3. wyjaśnia postępowanie w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej;

**(5) dokonuje rezerwacji usług on-line;**

1. identyfikuje komputerowe systemy rezerwacji usług;
2. dokonuje rezerwacji usług turystycznych systemem on-line;

**(6) korzysta ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego;**

1. identyfikuje specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego;
2. wykorzystuje specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego;

**(7) opracowuje dokumentację związaną z zamawianiem usług turystycznych;**

1. identyfikuje rodzaje dokumentów związanych z zamawianiem usług turystycznych;
2. opracowuje dokumenty zamówienia usług turystycznych zgodnie z umową o współpracę lub zamówieniem klienta;

**T.13.3**

**Realizacja imprez i usług turystycznych**

**(1) stosuje metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;**

4. przedstawia i interpretuje przepisy prawa dotyczące przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;
5. wykonuje czynności z zakresu przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu podczas realizacji imprez i usług;

**(2) przestrzega zasad żywienia uczestników ruchu turystycznego;**

5. potrafi zastosować zasady żywienia uczestników ruchu turystycznego;

**(3) planuje i organizuje czas wolny klientów;**

4. realizuje różnorodne zajęcia dla turystów z zakresu animacji czasu wolnego;

**(5) współpracuje z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych;**

7. wyjaśnia różnice między charterem a allotmentem;
8. stosuje zasady współpracy biur podróży z obiektami hotelarskimi;
9. stosuje zasady współpracy biur podróży z firmami transportowymi;
10. stosuje zasady współpracy biura podróży z pilotami wycieczek i przewodnikami turystycznymi;
11. stosuje zasady współpracy z pozostałymi usługodawcami;

**(6) obsługuje konferencje, kongresy, targi i giełdy turystyczne;**

5. obsługuje merytorycznie i logistycznie konferencje;
6. obsługuje kongresy;
7. obsługuje targi turystyczne;
8. obsługuje giełdy turystyczne;

**(7) przestrzega zasad obsługi klienta;**

4. stosuje prawidłowe zasady obsługi klienta w turystyce;

**(9) gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;**

1. przeprowadza analizę dokumentów finansowych potwierdzających realizację imprez i usług turystycznych;
2. segreguje i kompletuje do przechowania, dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;

**(10) monitoruje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych;**

1. przeprowadza odprawę pilota w biurze podróży;
2. przeprowadza analizę przebiegu realizacji imprezy i usługi turystycznej na podstawie sprawozdania pilota/ przewodnika;

**Treści nauczania**

Programowanie imprez turystycznych

Potrzeby klientów a zadania biur podróży.

Zadania biur podróży w zakresie organizowania imprez turystycznych.

Zaspokajanie potrzeb poprzez turystykę.

Dobieranie usług turystycznych do potrzeb klientów.

Dobieranie usług turystycznych zgodnie z zamówieniem klienta.

Produkty turystyczne w biurze podróży.

Struktura produktu turystycznego.

Etapy organizacji imprezy turystycznej.

Zasady programowania imprez turystycznych.

Opracowanie programu imprezy motywacyjnej.

Opracowanie programu wycieczki szkolnej krajowej i zagranicznej.

Opracowanie programu rajdu pieszego.

Opracowanie programu spływu kajakowego.

Opracowanie programu zagranicznej wycieczki autokarowej.

Opracowanie programu zagranicznej imprezy pielgrzymkowej.

Opracowanie programu imprezy konferencyjnej.

Opracowanie programu imprezy turystyki biznesowej.

Zasady sporządzania kalkulacji imprez i usług turystycznych

Podatek VAT w turystyce (stawki podatku VAT w turystyce, zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych na terytorium UE, w tzw. krajach trzecich).

Zasady kalkulacji i ustalania cen imprez i usług turystycznych (obliczanie kosztów świadczeń imprezy turystycznej, obliczanie kosztów usługi transportowej, noclegowej, usług pilotażowych i przewodnickich, kosztów usługi gastronomicznej, kosztów ubezpieczenia, zasady przeliczania kursów walut, sposoby wyliczania marży i podatku VAT od marży, obliczanie ceny jednostkowej krajowej i zagranicznej imprezy turystycznej).

Dokumenty dotyczące kalkulacji imprez i usług turystycznych (program imprezy, umowy z dostawcami świadczeń), lub potwierdzenia cen ich usług, tabela kursów walut przy imprezach zagranicznych – sporządzanie arkusza kalkulacji imprezy turystycznej).

Współpraca z usługodawcami w zakresie zamawiania usług turystycznych

Współpraca biura podróży z usługodawcami w zakresie zamawiania usług turystycznych.

Zamawianie usług turystycznych (dobieranie obiektu noclegowego, środka transportu, usługi pilotażu i przewodnictwa do imprezy turystycznej).

Umowy dotyczące zamawiania usług turystycznych.

Ubezpieczenie uczestników imprez turystycznych (dobieranie usług ubezpieczeniowych do potrzeb turystów, wypełnianie dokumentów ubezpieczeniowych).

Zamawianie, potwierdzanie i anulowanie usług i imprez turystycznych

Zamawianie usług i imprez turystycznych (opracowanie zapytania ofertowego, wypełnianie formularza rezerwacyjnego).

Potwierdzanie lub anulowanie zamówień usług turystycznych (rezerwacja imprezy turystycznej, anulowanie rezerwacji imprezy turystycznej, anulowanie rezerwacji usług turystycznych).

Dokumentacja dotycząca zamawiania usług turystycznych.

Programy komputerowe w rezerwacji imprez i usług turystycznych

Systemy rezerwacyjne usług i imprez turystycznych.

Globalne systemy rezerwacyjne (GDS): Amadeus, Sabre, Travelport.

Narodowe systemy rezerwacji komputerowej (NCRS): System Automatycznej rezerwacji Turystycznej S.A.R.T.

Centralne systemy rezerwacyjne (CRS, np. Booking.com, HRS, Holidays, Trivago.pl.

lokalne systemy rezerwacji usług turystycznych, np. Centralny System Rezerwacji Miejsc w Kudowie Zdroju, Oficjalny System Rezerwacji Miejsc Noclegowych Miasta Krakowa.

Własne systemy rezerwacyjne przedsiębiorstw turystycznych, np. własne systemy biur podróży i hoteli.

Zastosowanie systemów rezerwacyjnych.

Rezerwacja biletów komunikacyjnych w systemie online.

Wyszukiwanie ofert turystycznych.

Programy komputerowe w obsłudze ruchu turystycznego.

Metody pilotażu wycieczek i przewodnictwa turystycznego

Zadania i obowiązki pilota wycieczek i przewodnika turystycznego.

Formy zatrudniania i zakres odpowiedzialności pilota wycieczek oraz przewodnika turystycznego (zakres współpracy pilota wycieczek i przewodnika turystycznego z usługodawcami).

Etapy i metody pracy pilota wycieczek i przewodnika turystycznego (obsługa uczestników imprez turystycznych krajowych i zagranicznych – autokarowych, kolejowych, lotniczych, promowych, imprez dla seniorów i młodzieży szkolnej, imprezy biznesowej i imprezy pielgrzymkowej).

Sytuacje nietypowe w pracy pilota wycieczek i przewodnika turystycznego.

Obsługa imprez turystycznych

Biura podróży a realizacja imprez turystycznych (umowy biura podróży z usługodawcami w zakresie realizacji imprez turystycznych).

Współpraca pilota wycieczek i przewodnika turystycznego z organizatorem turystyki i usługodawcami.

Organizacja czasu wolnego podczas imprez turystycznych.

Żywnienie uczestników imprez turystycznych.

#### Dokumentacja realizacji imprezy turystycznej

Dokumenty pilota wycieczek i przewodnika turystycznego związane z realizacją imprezy turystycznej (umowa z klientem, program imprezy, potwierdzenia od usługodawców zamówionych świadczeń, lista uczestników, polisa ubezpieczeniowa, rooming list, bilety komunikacyjne, vouchery/skierowania, umowa zlecenie obsługi imprezy, fundusz awaryjny, faktury od usługodawców za zrealizowanie świadczeń, materiały promocyjne, lista adresów i kontaktów).

Monitoring przebiegu imprezy turystycznej (ocena realizacji świadczeń pod względem jakości, ilości i terminowości).

Sporządzanie, gromadzenie i segregowanie dokumentacji służącej do realizacji i rozliczenia finansowego imprezy turystycznej.

### **Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**

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

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

### **Środki i materiały dydaktyczne**

Mapy geograficzne, atlasy geograficzne, przewodniki turystyczne, plany miast, komunikacyjne rozkłady jazdy, atlasy samochodowe i turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, foldery turystyczne, czasopisma branżowe, publikacje naukowe, materiały multimedialne, filmy dydaktyczne, specjalistyczne programy komputerowe do prowadzenia rachunkowości oraz wystawiania dokumentów księgowych i finansowych, przeglądarka internetowa, tablica interaktywna, platforma e-learningowa Moodle, czytnik kart kredytowych, wzory dokumentów stosowane w organizacji imprez i usług turystycznych, np. wzory umów z klientem i kontrahentami, druki rozliczeń, faktury, faktury z procedurą marży dla biura podróży, druki stosowane przy sprzedaży i rozliczeniach imprez i usług turystycznych, przepisy prawa dotyczące działalności turystycznej.

### **Zalecane metody dydaktyczne**

W celu osiągnięcia założonych efektów kształcenia zaleca się szczególnie metody aktywizujące: metodę projektów; ćwiczenia w przygotowaniu programów imprez turystycznych; ćwiczenia w zamawianiu, potwierdzaniu i anulowaniu świadczeń; ćwiczenia praktyczne w sporządzaniu kalkulacji kosztów różnych rodzajów imprez i usług turystycznych; ćwiczenia praktyczne w rozliczaniu działalności turystycznej - zrealizacji imprez i usług turystycznych; ćwiczenia praktyczne w identyfikacji, tworzeniu i zawieraniu umów z klientami i kontrahentami; praktyczne ćwiczenia w obsłudze

klienta; ćwiczenia w sporządzaniu i prowadzeniu dokumentacji z realizacji imprez i usług turystycznych; odgrywanie ról; ćwiczenia symulacyjne; prezentacje; burza mózgów; dyskusja; ćwiczenia w identyfikowaniu walorów turystycznych w wybranych krajach pozaeuropejskich; ćwiczenia w wykorzystaniu wiedzy o walorach przyrodniczych i kulturowych wybranych krajów pozaeuropejskich podczas programowania oraz realizacji imprez i usług turystycznych; ćwiczenia w układaniu jadłospisów dla krajowych i zagranicznych uczestników ruchu turystycznego; ćwiczenia praktyczne w obsłudze różnego rodzaju imprez turystycznych; udział w prelekcjach, spotkaniach z pracownikami branży turystycznej, z podróżnikami, w targach turystycznych, przygotowanie i realizacja przez słuchaczy imprez turystycznych, zajęcia terenowe.

### **Formy organizacyjne**

Zróżnicowane formy – praca indywidualna lub grupowa, zarówno przy realizacji zajęć w terenie jak i w pracowni turystyczno-geograficznej.

### **Formy indywidualizacji pracy słuchaczy uwzględniające:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb słuchacza;
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości/poziomu zdolności i zainteresowań słuchacza;
- indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy**

Sprawdzanie oraz ocenianie osiągnięć słuchaczy należy prowadzić systematycznie podczas realizacji programu nauczania przedmiotu, na podstawie określonych przez nauczyciela prowadzącego kryteriów. Kryteria oceniania powinny uwzględniać poziom wiadomości oraz zakres opanowania przez słuchaczy umiejętności przewidzianych w szczegółowych celach kształcenia.

Kontrola i ocena osiągnięć słuchaczy może być dokonywana za pomocą:

- zaliczeniowych testów wielokrotnego wyboru,
- dokumentów sporządzonych podczas ćwiczeń praktycznych (np. programy imprez turystycznych, kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych),
- wykonywanych projektów,
- ocena umiejętności programowania, kalkulowania, zamawiania i rozliczania imprez i usług turystycznych,
- ocena umiejętności obsługi klienta, sporządzania dokumentów dotyczących organizowania imprez i usług turystycznych,
- odpowiedź ustna z zakresu omawianych treści.

## **8.9. Pracownia obsługi informatycznej w turystyce**

Działy tematyczne:

1. Podstawy działalności gospodarczej w turystyce.
2. Produkt turystyczny.
3. Programowanie imprezy turystycznej.
4. Kalkulacja imprezy turystycznej.
5. Zamawianie imprez i usług turystycznych.
6. Komputerowe systemy rezerwacji.

7. Reklamacja imprez i usług turystycznych.
8. Oprogramowanie komputerowe jako narzędzie pracy organizatora turystyki.
9. Urządzenia biurowe w działalności turystycznej.

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

PDG	Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej
	<p><b>(7) przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>8. przygotowuje i wypełnia dokumenty niezbędne do uruchomienia działalności gospodarczej;</li><li>9. przygotowuje i wypełnia dokumenty niezbędne do prowadzenia działalności gospodarczej;</li></ol> <p><b>(8) prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. identyfikuje pisma, które występują w korespondencji handlowej biura podróży;</li><li>2. samodzielnie przygotowuje i redaguje różnego rodzaju pisma, niezbędne w korespondencji biura podróży z klientami i kontrahentami;</li></ol> <p><b>(9) obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej;</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. zna zasady obsługi i samodzielnie korzysta z urządzeń biurowych wspomagających prowadzenie działalności gospodarczej biura podróży;</li><li>2. samodzielnie wykorzystuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej biura podróży;</li></ol>

T.13.2	Rezerwacja imprez i usług turystycznych
	<p><b>(4) prowadzi rezerwację imprez i usług turystycznych;</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. samodzielnie dokonuje rezerwacji określonych imprez i usług turystycznych;</li><li>5. samodzielnie dokonuje anulacji przeprowadzonych wcześniej rezerwacji określonych imprez i usług turystycznych;</li><li>6. zna i stosuje w praktyce zasady postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej;</li></ol> <p><b>(5) dokonuje rezerwacji usług on-line;</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. zna i potrafi korzystać w praktyce z komputerowych systemów rezerwacji usług;</li><li>4. samodzielnie wykonuje rezerwacje usług turystycznych (np. noclegowych, transportowych, gastronomicznych) w systemie on-line;</li></ol> <p><b>(6) korzysta ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego;</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. identyfikuje i korzysta w praktyce ze specjalistycznych programów komputerowych, które są wykorzystywane aktualnie w obsłudze ruchu turystycznego;</li></ol>



## Treści nauczania

### Podstawy działalności gospodarczej w turystyce

Procedura uruchomienia biura podróży.

Dokumentacja dotycząca uruchomienia działalności turystycznej.

Struktura organizacyjna biura podróży.

Organizacja działalności biura podróży.

Prawo pracy w turystyce.

### Produkt turystyczny

Elementy produktu turystycznego.

Rodzaje produktów w turystyce.

Impreza turystyczna.

Rodzaje imprez turystycznych.

### Programowanie imprezy turystycznej

Elementy imprezy turystycznej.

Cel, termin i program imprezy.

Transport w imprezie turystycznej.

### Kalkulacja imprezy turystycznej

Kosztorys imprezy turystycznej.

Elementy kalkulacji imprezy turystycznej.

Rodzaje kosztów występujących w kalkulacji imprezy.

Uniwersalne arkusze kalkulacyjne.

### Zamawianie imprez i usług turystycznych

Zasady redagowania pism, np. Rezerwacji, zamówienia, anulacji, potwierdzenia rezerwacji, umowy, odpowiedzi na reklamację.

Korespondencja handlowa w zamawianiu imprez i usług turystycznych.

Dobór usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych.

Dobór najkorzystniejszej formy ubezpieczenia turystów.

### Komputerowe systemy rezerwacji

Zasady rezerwacji imprez i usług turystycznych przy sprzedaży agencyjnej między przedsiębiorstwami turystycznymi.

Globalne systemy rezerwacyjne.

Systemy rezerwacji i sprzedaży ofert turystycznych.

Systemy rezerwacji biletów w transporcie.

Systemy rezerwacji miejsc noclegowych.

Systemy rezerwacji samochodów.

Turystyczne wyszukiwarki internetowe.

Ochrona danych osobowych a system rezerwacji on-line.

### Reklamacja imprez i usług turystycznych

Zasady sporządzania reklamacji u kontrahenta w przypadku nienależytego wykonania świadczonych usług.

Reklamacja w sprawie przewoźnika lotniczego.

Reklamacja w sprawie przewoźnika kolejowego.  
Reklamacja w sprawie przewoźnika autokarowego.  
Reklamacja w sprawie przewoźnika promowego, okrętowego.  
Postępowanie w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania imprezy lub usługi turystycznej.  
Oprogramowanie komputerowe jako narzędzie pracy organizatora turystyki  
Programy użytkowe (edytory tekstu, korespondencja seryjna, arkusz kalkulacyjny, prezentacje multimedialne).  
Programy specjalistyczne (program Biuro Małe).  
Zasady obsługi programu Pakiet Przedsiębiorcy (do wystawiania faktur).  
Zasady obsługi programu książka przychodów i rozchodów metrum.  
Urządzenia biurowe w działalności turystycznej

### **Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**

Zaleca się prowadzenie zajęć w pracowni informatycznej, przy komputerach z dostępem do sieci internetowej i z aktualnym specjalistycznym oprogramowaniem oraz urządzeniami biurowymi niezbędnymi do obsługi klienta.

### **Środki i materiały dydaktyczne**

Czasopisma branżowe, druki, np. zamówień, rezerwacji; aktualne przepisy prawne, publikacje naukowe, katalogi, foldery turystyczne, przewodniki turystyczne, materiały multimedialne; specjalistyczne oprogramowanie, zasoby internetowe, przeglądarka internetowa, tablica interaktywna.

### **Zalecane metody dydaktyczne**

Aby osiągnąć założone efekty kształcenia zaleca się stosowanie metod aktywizujących. W tym dziale szczególnie poleca się metodę tekstu przewodniego i ćwiczenia praktyczne – rezerwacja usług turystycznych w systemach rezerwacyjnych.

### **Formy organizacyjne**

Zróżnicowane formy: praca indywidualna.

### **Formy indywidualizacji pracy słuchaczy uwzględniające:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb słuchacza;
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości/poziomu zdolności i zainteresowań słuchacza;
- indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy**

Test wielokrotnego wyboru, odpowiedź ustna z zakresu omawianych treści; ocena umiejętności samodzielnego sporządzania pism występującej w korespondencji biurowej w turystyce, ocena czytania i interpretacji dokumentów biura podróży; ocena umiejętności interpretacji materiałów źródłowych, ocena umiejętności samodzielnego zamawiania, rezerwacji usług turystycznych, ocena umiejętności samodzielnego korzystania ze specjalistycznych programów turystycznych, programu książki przychodów i rozchodów metrum oraz programu do wystawiania faktur (np. metrum), ocena umiejętności korzystania z systemów rezerwacyjnych.

## 8.10. Praktyka zawodowa

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

**(7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;**

2. organizuje rzeczywiste stanowisko w miejscu pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;

3. organizuje w rzeczywistych warunkach stanowisko pracownika obsługi turystycznej zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;

**(9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;**

3. stosuje zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej;

4. stosuje zasady ochrony środowiska;

**(10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia;**

3. potrafi udzielić pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy;

4. potrafi udzielić pierwszej pomocy poszkodowanym w stanach zagrożenia zdrowia i życia;

**KPS**

**Kompetencje personalne i społeczne**

**(1) przestrzega zasad kultury i etyki;**

6. stosuje zasady kultury w obsłudze turystów;

**(5) potrafi radzić sobie ze stresem;**

3. rozpoznaje sytuacje zagrożenia stresem;

4. stosuje skuteczne metody radzenia sobie ze stresem;

**(7) przestrzega tajemnicy zawodowej;**

2. identyfikuje przepisy dotyczące tajemnicy zawodowej;

3. nie rozgłasza informacji służbowych w środowisku zewnętrznym;

**(8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;**

5. precyzuje zakres odpowiedzialności za podejmowane działania;

6. prezentuje skutki odpowiedzialności za podejmowane działania;

**(9) potrafi negocjować warunki porozumień;**

2. stosuje w praktyce zasady negocjacji z klientami i kontrahentami;

3. w zależności od sytuacji, stosuje odpowiednie techniki i strategie negocjacji;

- (10) współpracuje w zespole;
- określa zasady współpracy w zespole;
  - stosuje zasady pracy w zespole;

**OMZ**

**Organizacja pracy małych zespołów**

**(3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;**

- systematycznie monitoruje realizację przydzielonych zadań;

**(4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań;**

- ocenia jakość wykonanych zadań na podstawie wcześniej opracowanych kryteriów;

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

- planuje nowe rozwiązania techniczne i organizacyjne, które przyczynią się do poprawy warunków i jakości pracy;

**(6) komunikuje się ze współpracownikami;**

- stosuje w praktyce zasady skutecznej komunikacji ze współpracownikami;

**PKZ(t.g)**

**Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie  
technik obsługi turystycznej**

**(4) stosuje przepisy prawa dotyczące turystyki;**

- stosuje przepisy prawa krajowego i międzynarodowego dotyczące działalności turystycznej;
- stosuje regulacje prawa dotyczące branży turystycznej – ustawa o usługach turystycznych z 1997 roku z późniejszymi modyfikacjami;
- stosuje odpowiednie rodzaje umów z klientami i kontrahentami oraz sposoby zawierania umów w turystyce;
- stosuje w obsłudze ruchu turystycznego właściwy rodzaj umów cywilnoprawnych, np. umowa-zlecenie, umowa przewozu, umowa agencyjna, umowa najmu, umowa franczyzy, umowa czarteru, umowa allotmentu, umowa dzierżawy, umowa hotelowa, umowa ubezpieczenia, umowa gwarancji bankowej, umowa gwarancji ubezpieczeniowej, umowa ubezpieczenia na rzecz klientów w związku z działalnością wykonywana przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych;
- przestrzega zasady ochrony klienta;
- precyzuje zakres odpowiedzialności w obsłudze ruchu turystycznego, klienta i biura podróży;
- stosuje w praktyce, aktualne przepisy prawa regulujące świadczenie usług turystycznych;
- stosuje w praktyce aktualne przepisy regulujące transport w turystyce;
- stosuje w praktyce, przepisy prawne funkcjonujące w hotelarstwie;
- stosuje w praktyce aktualne przepisy dotyczące pilotażu i przewodnictwa turystycznego;
- charakteryzuje prawne aspekty wybranych rodzajów turystyki w tym turystyki kwalifikowanej;

12. stosuje w praktyce aktualne przepisy prawa regulujące turystykę międzynarodową;

**(10) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań;**

1. wykorzystuje i stosuje w praktyce dostępne programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce;

**T.13.1**

**Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych**

**(4) opracowuje programy imprez turystycznych;**

5. stosuje w praktyce zasady programowania imprez turystycznych;  
6. opracowuje programy imprez turystycznych – własnych i zleconych dla poszczególnych segmentów rynku turystycznego;

**(6) kalkuluje koszty usług turystycznych;**

1. zna elementy składowe ceny imprezy turystycznej;  
2. zna zasady kalkulacji kosztów imprezy turystycznej;  
3. dokonuje podziału kosztów imprezy turystycznej na stałe i zmienne;  
4. posługuje się tabelami kursów walut przy kalkulowaniu zagranicznych kosztów usług turystycznych;  
5. kalkuluje koszty poszczególnych części składowych imprezy i usług turystycznych (transportu, usług pilotażu i przewodnictwa, wyżywienia, noclegu, ubezpieczenia);

**(8) ustala ceny imprez i usług turystycznych;**

7. oblicza ceny imprez i usług turystycznych w zależności od potrzeb i wymagań klientów;  
8. oblicza ceny imprez i usług turystycznych w zależności od zmieniających się czynników;  
9. oblicza ceny imprez i usług turystycznych w zależności od zmieniającej się liczby uczestników;

**(9) sporządza dokumentację dotyczącą kalkulacji imprez i usług turystycznych;**

1. sporządza dokumentację dotyczącą kalkulacji kosztów imprez turystycznych;  
2. sporządza dokumentację dotyczącą kalkulacji kosztów usług turystycznych;

**T.13.2**

**Rezerwacja imprez i usług turystycznych**

**(1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych;**

1. dokonuje wyboru ofert usługodawców zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym;  
2. zawiera umowy o współpracę z usługodawcami;

**(3) zamawia usługi turystyczne;**

1. identyfikuje rodzaje zamówień usług turystycznych z kontrahentami;  
2. sporządza zamówienie i potwierdzenie zamówienia usług turystycznych (transportowych, żywieniowych, przewodnickich i pilotażowych, ubezpieczeniowych, biletów wstępu do zwiedzanych obiektów);

3. precyzuje odpowiedzialność biura podróży za niewykonania lub nieprawidłowego wykonania zamówionych usług turystycznych;

**(4) prowadzi rezerwację imprez i usług turystycznych;**

1. przeprowadza proces rezerwacji imprezy i usługi turystycznej;
2. przeprowadza proces anulacji imprezy i usługi turystycznej;
3. wyjaśnia postępowanie w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej;

**(5) dokonuje rezerwacji usług on-line;**

2. dokonuje rezerwacji usług turystycznych systemem on-line;

**(6) korzysta ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego;**

2. wykorzystuje specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego;

**(7) opracowuje dokumentację związaną z zamawianiem usług turystycznych;**

2. opracowuje dokumenty zamówienia usług turystycznych zgodnie z umową o współpracę lub zamówieniem klienta;

**T.13.3**

**Realizacja imprez i usług turystycznych**

**(1) stosuje metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;**

5. wykonuje czynności z zakresu przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu podczas realizacji imprez i usług;

**(3) planuje i organizuje czas wolny klientów;**

4. realizuje różnorodne zajęcia dla turystów z zakresu animacji czasu wolnego;

**(4) obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów;**

1. identyfikuje potrzeby i oczekiwania grup turystycznych;
2. obsługuje imprezy turystyczne dla zróżnicowanych grup turystycznych;

**(8) sporządza i prowadzi dokumentację dotyczącą imprez i usług turystycznych;**

1. sporządza dokumentację dotyczącą realizacji imprez i usług turystycznych;
2. prowadzi dokumentację dotyczącą realizacji imprez i usług turystycznych;

**(9) gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;**

1. przeprowadza analizę dokumentów finansowych potwierdzających realizację imprez oraz usług turystycznych;
2. segreguje i kompletuje do przechowania dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;

**(10) monitoruje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych;**

1. przeprowadza odprawę pilota w biurze podróży;
2. przeprowadza analizę przebiegu realizacji określonej imprezy oraz usługi turystycznej na podstawie sprawozdania pilota i przewodnika turystycznego;

**Treści nauczania**

Przepisy prawa w turystyce.  
 Przepisy prawa w działalności biura podróży.  
 Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce.  
 Programy komputerowe w działalności biura podróży.  
 Programowanie imprez turystycznych.  
 Kalkulacja kosztów usług turystycznych.  
 Dokumentacja dotycząca kalkulacji imprez i usług turystycznych.  
 Współpraca biura podróży z usługodawcami.  
 Zamawianie usług (redagowanie pism, prowadzenie korespondencji handlowej w zamawianiu imprez i usług turystycznych).  
 Rezerwacja imprez i usług turystycznych.  
 Komputerowe systemy rezerwacji usług.  
 Dokumentacja dotycząca zamawiania usług turystycznych.  
 Metodyka obsługi grup turystycznych.  
 Dokumentacja imprez i usług turystycznych etapu realizacji.  
 Dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych.

**Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**

Praktyki zawodowe powinny odbywać się w przedsiębiorstwach turystycznych, takich jak biura podróży (organizatorów turystyki, pośredników turystycznych i agentów turystycznych), obiekty noclegowe, IT, które zapewnią rzeczywiste warunki pracy, właściwe dla zawodu technik obsługi turystycznej. Realizacja praktyki zawodowej ma na celu przybliżenie słuchaczom działalności polegającej na planowaniu i realizacji imprez oraz usług turystycznych. Podczas realizacji praktyk zawodowych słuchacze będą na początku, obserwować czynności zawodowe pracowników przedsiębiorstw turystycznych a następnie po zdobyciu doświadczenia w wykonywaniu powierzonych zadań, powinni samodzielnie wykonywać określone zadania pod kierunkiem opiekuna praktyk.

Podczas odbywania praktyki zawodowej w przedsiębiorstwach turystycznych, słuchacze będą praktycznie doskonalić swoje umiejętności i kompetencje zawodowe z zakresu:

- obsługi klientów w biurze turystycznym, obiektach noclegowych, czy IT
- planowania, programowania, zamawiania i kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych,
- rezerwacji imprez i usług turystycznych,
- realizacji imprez i usług turystycznych,
- obsługi klienta w zakresie realizacji określonego typu i rodzaju imprez oraz usług turystycznych,
- wykorzystywania w praktyce programów komputerowych stosowanych w obsłudze ruchu turystycznego w przedsiębiorstwach turystycznych.

**Środki i materiały dydaktyczne**

Przepisy prawne dotyczące turystyki; wzory dokumentów dotyczące etapu planowania, programowania, zamawiania, kalkulacji kosztów i realizacji imprez i usług tury-

stycznych; plany miast, mapy, przewodniki turystyczne, rozkłady jazdy przewoźników, materiały promocyjne, literatura branżowa, programy komputerowe.

### **Zalecane metody dydaktyczne**

Podczas odbywania przez słuchaczy praktyk zawodowych zaleca się ćwiczenia praktyczne – samodzielne realizowanie zadań na określonym stanowisku pracy.

### **Formy organizacyjne**

Zróznicowana praca indywidualna oraz praca w zespole pracowników określonego przedsiębiorstwa turystycznego podczas realizacji praktyk zawodowych.

### **Formy indywidualizacji pracy słuchaczy uwzględniające:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb słuchacza;
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości/poziomu zdolności i zainteresowań słuchacza;
- wdrażanie słuchaczy odbywających praktykę zawodową do systematyczności, dokładności i odpowiedzialności za wykonanie powierzonych zadań;
- indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii (zasoby internetowe).

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy**

Kryteria oceniania powinny dotyczyć zakresu i stopnia opanowania przez słuchaczy praktycznych umiejętności wynikających z określonych celów kształcenia.

Sprawdzanie i ocenianie umiejętności słuchaczy powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu praktyki zawodowej. W procesie oceniania należy zwrócić uwagę na:

- przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy,
- organizację stanowiska pracy,
- samodzielność podczas wykonywania pracy i powierzonych zadań,
- jakość wykonywanej pracy,
- kulturę obsługi klienta,
- komunikację z klientem,
- zasady pracy w grupie,
- umiejętność korzystania z programów komputerowych
- poprawność i jakość sporządzanej oraz prowadzonej dokumentacji z przygotowania i realizacji imprez oraz usług turystycznych.



## 9. LITERATURA

### 9.1. Prowadzenie działalności gospodarczej

- Gorzelany T., *Prowadzenie działalności gospodarczej*, WSiP, Warszawa 2013.
- Gregorczyk S., *Przedsiębiorczość bez tajemnic*, WSiP, Warszawa 2002.
- Młodzikowska D., Lundén B., *Jednoosobowa firma*, BLINFO, Gdańsk 2013.
- Stańda B., Wierzbowska B., *Przedsiębiorczość*, Wydawnictwa Szkolne PWN, Warszawa-Łódź 2002.
- Sudoł S., *Przedsiębiorstwo. Podstawy nauki o przedsiębiorstwie*, TNOiK, Toruń 2000.
- Tylińska R., Wajgner M., *Turystyka. Tom II. Podstawy działalności gospodarczej w turystyce*, WSiP, Warszawa 2014.
- Tylińska R., *Turystyka. Tom III. Marketing usług turystycznych*, WSiP, REA, Warszawa 2014.
- Ustawa z dnia 2.07.2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej.
- Kodeks cywilny.
- Kodeks pracy.

### 9.2. Język angielski zawodowy

Podręczniki:

- Becker L., Frain C., *Tourism Essentials*, Wydawnictwo Helbling Languages, 2013.
- Dubicka I., O'Keeffe M., *English For International Tourism New Edition. Poziom Pre-intermediate*, Wydawnictwo Pearson Education Limited.
- Evans V., Dooley J., Garza V., *Tourism*, Wydawnictwo Express Publishing, 2011.
- Samulczyk-Wolska M., *Język angielski zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej. Zeszyt ćwiczeń*, WSiP, Warszawa 2013.
- Strutt P., *English For International Tourism New Edition. Poziom Intermediate*, Wydawnictwo Pearson Education Limited.
- Strutt P., *English For International Tourism New Edition. Poziom Upper Intermediate*, Wydawnictwo Pearson Education Limited, 2013.
- Walker R., Harding K., *Tourism 1*, Wydawnictwo Oxford University Press, 2008.
- Walker R., Harding K., *Tourism 2*, Wydawnictwo Oxford University Press, 2008.
- Walker R., Harding K., *Tourism 3*, Wydawnictwo Oxford University Press, 2008
- Dodatkowo:
- <http://www.booking.com/index.en-gb.html>
- <https://www.worldwideinsure.com>
- Wykaz literatury należy aktualizować w miarę ukazywania się nowych pozycji wydawniczych.

### 9.3. Podstawy turystyki

Podręczniki:

Cymańska-Garbowska B., Steblik-Właźlak B., *Turystyka. Tom I. Podstawy turystyki*, WSiP, Warszawa 2014.

Leszka G., *Podstawy turystyki. Podręcznik*, WSiP, Warszawa 2016.

*Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej. Tom I*, WSiP, Warszawa 2015.

Sawicka B., *Obsługa turystyczna. Część 4. Podstawy turystyki*, Wydawnictwo Format A-B, Warszawa 2015.

### 9.4. Geografia turystyczna

Podręczniki:

Cabaj W, Kruczek Z., *Podstawy geografii turystycznej*, Proksenia, Kraków 2009.

Kruczek Z., *Informacja turystyczna. Część 1. Geografia turystyczna*, WSiP, Warszawa 2015.

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

Kaczmarek J., Stasiak A., Włodarczyk B., *Produkt turystyczny*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2010.

Kruczek Z., *Atrakcje turystyczne. Fenomen, typologia, metody badań*, Proksenia, Kraków 2011.

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

Kruczek Z., *Kraje pozaeuropejskie. Zarys geografii turystycznej*, Proksenia, Kraków 2010.

Kruczek Z., *Polska. Geografia atrakcji turystycznych*, Proksenia, Kraków 2010.

Kruczek Z., Kurek A., Nowacki M., *Krajoznawstwo. Teoria i metodyka*, Proksenia, Kraków 2010.

Kruczek Z., Walas B., *Promocja i informacja w turystyce*, Proksenia, Kraków 2010.

Rzepka L., Steblik-Właźlak B., *Turystyka. Tom IV. Geografia turystyczna, cz. 1*, WSiP, Warszawa 2016.

Steblik-Właźlak B., Rzepka L., *Turystyka. Tom IV, Geografia turystyczna, cz. 2*, WSiP, Warszawa 2016.

### 9.5. Marketing usług turystycznych

Altkorn J., *Marketing w turystyce*, Wydawnictwo naukowe PWN, Warszawa 1999.

Budzyński W., *Public relations. Zarządzanie reputacją firmy*, Poltext, Warszawa 1999.

Doyle P., *Marketing wartości*, Felberg, SJA, Warszawa 2003.

Gaworecki W., *Turystyka*, PWE, Warszawa 2006.

Tylińska R., *Turystyka. Tom III. Marketing usług turystycznych*, WSiP, REA, Warszawa 2014.

## 9.6. Organizacja imprez i usług turystycznych

Podręczniki:

Alejziak B., *Organizacja i technika pracy biurowej w turystyce*, Wydawnictwo FHU Abis, Kraków 2002.

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

Bryś J., Łyko A., *Technika biurowa i komputerowa*, Wydawnictwo Format AB, Warszawa 2000.

Michniewicz I., Peć M., *Obsługa turystyczna. Kwalifikacja T.13. Zeszyt ćwiczeń do nauki zawodu technik obsługi turystycznej, cz. 2*, WSiP, Warszawa 2015.

Michniewicz I., Peć M., *Organizacja imprez i usług turystycznych. Turystyka. Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej, t. V, cz. 1*, WSiP, Warszawa 2016.

Michniewicz I., Peć M., *Organizacja imprez i usług turystycznych. Turystyka. Podręcznik do kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej, t. V, cz. 2*, WSiP, Warszawa 2015.

Milewska M., Lawin M., *Rezerwacja imprez i usług turystycznych + CD-ROM „Obsługa informatyczna w turystyce”*, WSiP, Warszawa 2013.

Nalazek M., *Internetowe kanały dystrybucji na rynku turystycznym*, Defin S.A., Warszawa 2010.

Pawłowicz A., *E-turystyka*, PWN, Warszawa 2012.

Peć M., Michniewicz I., *Obsługa turystyczna. Ćwiczenia. Zeszyt ćwiczeń do nauki zawodu technik obsługi turystycznej, cz. 1*, WSiP, Warszawa 2015.

Peć M., Michniewicz I., *Organizacja imprez i usług turystycznych. Kwalifikacja T.13 i T.14. Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej, cz. 3*, WSiP, Warszawa 2015.

Rajs R., *Informatyczne systemy rezerwacyjne w turystyce*, PWSZ, Krosno 2007.

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

Swastek A., Sydorko-Raszewska D., *Obsługa turystyczna cz. II. Organizacja imprez i usług turystycznych, tom 2*, Wydawnictwo Format A-B, Warszawa 2014.

Tylińska R., Wajgner M., *Podstawy działalności gospodarczej w turystyce. Turystyka. Podręcznik do zawodu technik obsługi turystycznej, t. II*, WSiP, Warszawa 2015.

Wesołowski P., Tauber R.D., *Podstawy prezentacji komputerowych w turystyce i rekreacji*, WSHiT, Poznań 2006.

Dodatkowo:

[www.amadeus.com](http://www.amadeus.com)

[www.biletylotnicze.pl](http://www.biletylotnicze.pl)

[www.euroticket.pl](http://www.euroticket.pl)

[www.expressrent.eu](http://www.expressrent.eu)

[www.gt-cars.pl](http://www.gt-cars.pl)

[www.intertour.pl](http://www.intertour.pl)

[www.kayak.pl](http://www.kayak.pl)

[www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)

[www.merlinx.pl](http://www.merlinx.pl)

[www.mswia.gov.pl](http://www.mswia.gov.pl)

[www.promy.pl](http://www.promy.pl)

[www.sabre-holdings.com](http://www.sabre-holdings.com)

[www.sky4flay.net](http://www.sky4flay.net)

[www.stenaline.pl](http://www.stenaline.pl)

[www.travelport.com](http://www.travelport.com)

[www.turystyka.net](http://www.turystyka.net)

[www.voyager.pl](http://www.voyager.pl)

## 10. SPOSÓB I FORMA ZALICZENIA

Kwalifikacyjny kurs zawodowy kończy się zaliczeniem.

- O zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym decyduje nauczyciel prowadzący te zajęcia na podstawie zaliczenia testów sprawdzających. Test uznany jest za zaliczony, gdy uzyskano co najmniej 50% punktów możliwych do zdobycia.
- O zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu praktycznym decyduje nauczyciel prowadzący te zajęcia na podstawie zaliczenia zadań praktycznych. Zadanie uznane jest za zaliczone, gdy uzyskano co najmniej 75% punktów możliwych do zdobycia.
- Kwalifikacyjny kurs zawodowy uznaje się za zaliczony, jeżeli uczestnik uzyskał zaliczenie z wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym i praktycznym oraz uzyskał zaliczenie praktyki zawodowej przewidzianej w podstawie programowej dla danej kwalifikacji.
- Uczestnik kwalifikacyjnego kursu zawodowego, który otrzymał zaliczenie otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego. Zaświadczenie wydaje się w ciągu 14 dni od daty ostatnich zajęć na kursie.

## 11. KURSY UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH

Dla kwalifikacji T.13 kursy umiejętności zawodowych mogą być wyodrębnione w zakresie:

L.p.	Zakres efektów	Przedmioty obejmujące wskazane efekty podstawy programowej	Liczba godzin kształcenia
1.	Efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Prowadzenie działalności gospodarczej</li> <li>— Język angielski zawodowy</li> <li>— Podstawy turystyki</li> <li>— Geografia turystyczna: geografia turystyczna Polski, geografia turystyczna Europy, geografia turystyczna krajów pozaeuropejskich</li> <li>— Marketing usług turystycznych</li> <li>— Pracownia geografii turystycznej</li> </ul>	370
2.	Pierwszej części efektów kształcenia wyodrębnionej w ramach kwalifikacji T.13 tj. <b>Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych</b>	Organizacja imprez i usług turystycznych: <ul style="list-style-type: none"> <li>— Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia w obsłudze turystycznej</li> <li>— Pracownicy obsługi ruchu turystycznego</li> </ul>	110

L.p.	Zakres efektów	Przedmioty obejmujące wskazane efekty podstawy programowej	Liczba godzin kształcenia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>— Przedsiębiorstwa zajmujące się organizacją i obsługą ruchu turystycznego</li> <li>— Profilaktyka podróży</li> <li>— Produkt w biurze turystycznym</li> <li>— Programowanie imprez i usług turystycznych</li> <li>— Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych</li> <li>— Informacja turystyczna</li> </ul> Pracownia geografii turystycznej Pracownia obsługi turystycznej Pracownia obsługi informatycznej w turystyce	
3.	Drugiej części efektów kształcenia wyodrębnionej w ramach kwalifikacji T.13 tj. <b>Rezerwacja imprez i usług turystycznych</b>	Organizacja imprez i usług turystycznych: <ul style="list-style-type: none"> <li>— Produkt turystyczny</li> <li>— Programowanie imprez i usług turystycznych</li> <li>— Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych</li> <li>— Zamawianie imprez i usług turystycznych</li> <li>— Komputerowe systemy rezerwacji on-line</li> <li>— Reklamacja imprez i usług turystycznych</li> <li>— Oprogramowanie komputerowe jako narzędzie pracy organizatora turystyki</li> </ul> Pracownia obsługi turystycznej Pracownia obsługi informatycznej w turystyce	110
4.	Trzeciej części efektów kształcenia wyodrębnionej w ramach kwalifikacji T.13 tj. <b>Realizacja imprez i usług turystycznych</b>	Organizacja imprez i usług turystycznych: <ul style="list-style-type: none"> <li>— Profilaktyka podróży</li> <li>— Pilotaż wycieczek</li> <li>— Przewodnictwo turystyczne</li> <li>— Grupa turystyczna</li> </ul>	110

L.p.	Zakres efektów	Przedmioty obejmujące wskazane efekty podstawy programowej	Liczba godzin kształcenia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>— Zasady żywienia turystów</li> <li>— Obsługa klienta podczas realizacji imprezy turystycznej</li> <li>— Współpraca podmiotów turystycznych w zakresie realizowania imprez i usług turystycznych</li> <li>— Dokumentacja realizacji imprez i usług turystycznych</li> </ul> Pracownia geografii turystycznej Pracownia obsługi turystycznej Pracownia obsługi informatycznej w turystyce	
		<b>Łącznie godzin</b>	<b>700</b>