



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# **PROGRAM NAUCZANIA**

dla kwalifikacji **T.14.**  
**Prowadzenie informacji turystycznej  
oraz sprzedaż usług turystycznych**

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

KWALIFIKACYJNY KURS ZAWODOWY

2017

**Autorzy:**

Katarzyna Ficner

Sylwia Wasilewska-Dąbrowska

Szymon Wiśniewski

Joanna Wcześniak

**Recenzenci:**

Agnieszka Dułkiewicz

Marek Myrta

**Opracowanie redakcyjne:**

Sylwia Kuchta-Lutkiewicz

**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 .....	7
2. Cele kształcenia dla kwalifikacji .....	7
3. Indywidualizacja pracy słuchaczy kwalifikacyjnych kursów zawodowych .....	7
4. Wymagania wstępne .....	8
5. Czas trwania, liczba godzin kształcenia i sposób organizacji kursu .....	9
6. E-learning .....	9
7. Plan nauczania .....	10
8. Treści nauczania, uszczegółowione efekty kształcenia oraz sposoby ich osiągnięcia. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych.....	10
8.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy.....	10
8.1.1. Wiadomości wstępne.....	10
8.1.2. Prawne aspekty BHP w miejscu pracy .....	11
8.1.3. Zagrożenia w miejscu pracy .....	11
8.1.4. Bezpieczeństwo warunków pracy .....	12
8.2. Kultura zawodu .....	14
8.2.1. Etyka zawodowa i jej funkcje .....	14
8.2.2. Wymagania stawiane pracownikowi branży turystycznej.....	14
8.2.3. Prowadzenie negocjacji .....	15
8.2.4. Stres w pracy zawodowej .....	15
8.2.5. Praca zespołowa i kierowanie zespołem .....	16
8.3. Podstawy turystyki.....	18
8.3.1. Wiadomości wstępne z zakresu turystyki .....	18
8.3.2. Podmioty świadczące usługi turystyczne.....	18
8.3.3. Przepisy prawa w turystyce .....	19
8.3.4. Usługi turystyczne .....	19
8.3.5. Rynek usług turystycznych.....	19
8.3.6. Ruch turystyczny .....	20
8.4. Marketing w turystyce .....	21
8.4.1. Podstawowe pojęcia marketingowe .....	21
8.4.2. Produkt turystyczny.....	21
8.4.3. Marketing mix w turystyce.....	22
8.4.4. Segmentacja rynku turystycznego .....	22
8.4.5. Badania marketingowe w turystyce.....	22
8.4.6. Zarządzanie i planowanie marketingowe w turystyce.....	22
8.5. Prowadzenie działalności gospodarczej.....	24
8.5.1. Podstawowe pojęcia gospodarki rynkowej .....	24
8.5.2. Formalno-prawne podstawy działalności gospodarczej.....	24

8.5.3. Przedsiębiorstwo w gospodarce rynkowej.....	25
8.5.4. Biuro w działalności gospodarczej.....	26
8.6. Język angielski zawodowy .....	29
8.6.1. Prowadzenie informacji turystycznej i sprzedaż usług turystycznych - terminologia i powiązane zagadnienia.....	29
8.6.2. Komunikacja w środowisku pracy .....	31
8.7. Pracownia informatyczna .....	34
8.7.1. Organizacja stanowiska pracy przy komputerze .....	34
8.7.2. Komputerowe programy użytkowe.....	34
8.7.3. Komputerowe programy specjalistyczne w turystyce .....	34
8.7.4. Wykorzystanie zasobów Internetu.....	35
8.8. Pracownia sprzedaży imprez i usług turystycznych .....	36
8.8.1. Komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych .....	36
8.8.2. Formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego .....	36
8.8.3. Rejestracja sprzedaży usług i imprez turystycznych.....	37
8.8.4. Formy płatności i dokumenty potwierdzające płatność w turystyce .....	37
8.8.5. Umowy cywilnoprawne w turystyce .....	37
8.8.6. Zastosowanie instrumentów marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych .....	38
8.9. Pracownia rozliczania imprez i usług turystycznych.....	39
8.9.1. Rozliczanie wpływów i kosztów usług i imprez turystycznych .....	39
8.9.2. Ewidencja księgową imprez i usług turystycznych .....	40
8.10. Pracownia informacji turystycznej.....	41
8.10.1. Bazy danych informacji turystycznej.....	42
8.10.2. Udzielanie informacji turystycznej.....	42
8.10.3. Geografia turystyczna w informacji turystycznej .....	43
8.10.4. Źródła informacji geograficznej i turystycznej .....	43
8.10.5. Współpraca informacji turystycznej z innymi uczestnikami rynku turystycznego .....	43
8.10.6. Przygotowanie materiałów promocyjnych .....	44
8.11. Praktyka zawodowa w biurze podróży .....	45
8.11.1. Komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych .....	45
8.11.2. Formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego .....	46
8.11.3. Rejestracja sprzedaży usług i imprez turystycznych.....	46
8.11.4. Formy płatności i dokumenty potwierdzające płatności w turystyce .....	46
8.11.5. Umowy cywilnoprawne w turystyce .....	47
8.11.6. Zastosowanie instrumentów marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych.....	47
8.11.7. Rozliczanie wpływów i kosztów usług i imprez turystycznych.....	47
8.11.8. Ewidencja księgową imprez i usług turystycznych.....	48

8.12. Praktyka zawodowa w informacji turystycznej.....	49
8.12.1. Bazy danych informacji turystycznej.....	49
8.12.2. Udzielanie informacji turystycznej.....	49
8.12.3. Źródła informacji geograficznej i turystycznej .....	50
8.12.4. Współpraca informacji turystycznej z innymi uczestnikami rynku turystycznego.....	50
8.12.5. Przygotowanie materiałów promocyjnych .....	51
9. Literatura .....	52
10. Sposób i forma zaliczenia .....	54
11. Kursy umiejętności zawodowych .....	55



## **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**

Uczestnik kursu **T.14. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych** powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

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

## **3. INDYWIDUALIZACJA PRACY SŁUCHACZY KWALIFIKACYJNYCH KURSÓW ZAWODOWYCH**

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 umożliwi 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:**

	<b>Forma stacjonarna</b>	<b>Forma zaoczna*</b>
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.14. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż 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 11.01.2012r. 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 te są zobowiązane zorganizować szkolenie dla słuchaczy lub uczestników 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>			
Bezpieczeństwo i higiena pracy	40	25	8
Kultura zawodu	30	20	6
Podstawy turystyki	60	41	12
Marketing w turystyce	50	35	10
Prowadzenie działalności gospodarczej	40	25	8
Język angielski zawodowy	100	65	19
<b>Kształcenie praktyczne</b>			
Pracownia informatyczna	50	30	–
Pracownia sprzedaży imprez i usług turystycznych	110	75	–
Pracownia rozliczania imprez i usług turystycznych	110	75	–
Pracownia informacji turystycznej	110	70	–
<b>łącznie</b>	<b>700</b>	<b>456</b>	
Praktyka zawodowa w biurze podróży	<b>80</b>	<b>80</b>	
Praktyka zawodowa w informacji turystycznej	<b>80</b>	<b>80</b>	

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

### 8.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy

Działy:

1. Wiadomości wstępne
2. Prawne aspekty BHP w miejscu pracy
3. Zagrożenia w miejscu pracy
4. Bezpieczeństwo warunków pracy

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

1. Wiadomości wstępne

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

- (1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią**

1. wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;
2. określa znaczenie ergonomii w kształtowaniu warunków pracy;
3. interpretuje zapisy instrukcji związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy oraz ochroną przeciwpożarową;

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

1. podaje główne źródła prawa ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;
2. wymienia organy państwowe sprawujące nadzór nad warunkami pracy oraz ochroną środowiska w Polsce;
3. określa główne zadania organów państwowych sprawujących nadzór nad warunkami pracy oraz ochroną środowiska w Polsce;

2. Prawne aspekty BHP w miejscu pracy

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

**(3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy**

1. omawia podstawowe obowiązki pracodawcy i pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
2. przestrzega zapisów Kodeksu pracy i regulaminów wewnętrznych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy obowiązujących pracownika;
3. wyjaśnia zobowiązania pracodawcy do ochrony zdrowia i życia pracowników przez zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy;
4. posługuje się przepisami i normami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska przy wykonywaniu określonych prac;

3. Zagrożenia w miejscu pracy

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

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

1. identyfikuje i eliminuje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;
2. określa możliwe skutki zagrożenia;
3. charakteryzuje środki ochrony pozwalające uniknąć zagrożenia;

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

1. identyfikuje zagrożenia związane z występowaniem czynników szkodliwych w środowisku pracy;
2. eliminuje zagrożenia dzięki wykorzystaniu technologii, materiałów i urządzeń nie powodujących takich zagrożeń;

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

1. wyjaśnia konsekwencje działania czynników szkodliwych na organizm człowieka;
2. przedstawia zależności występujące pomiędzy oddziaływaniem czynników szkodliwych na organizm człowieka a chorobą zawodową;
3. określa skuteczne działania profilaktyczne w pracy zawodowej;

#### 4. Bezpieczeństwo warunków pracy

**BHP**

### **Bezpieczeństwo i higiena pracy**

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

1. dobiera wyposażenie stanowiska pracy zgodnie z zasadami bhp i ergonomii;
2. ocenia urządzenia techniczne pod względem spełniania wymagań bezpieczeństwa i higieny pracy;
3. uwzględnia zapisy instrukcji przeciwpożarowej przy organizacji stanowiska pracy;
4. stosuje rozwiązania techniczne stwarzające jak najmniejszą uciążliwość dla środowiska naturalnego;

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

1. stosuje środki ochrony zbiorowej;
2. używa przydzielonych środków ochrony osobistej oraz odzieży i obuwia roboczego zgodnie z ich przeznaczeniem;

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

1. uczestniczy w szkoleniach i instruktażach związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy oraz ochroną przeciwpożarową;
2. wykonuje pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki pracy;
3. stosuje przepisy bhp i ppoż;
4. zna i stosuje zasady postępowania w przypadku wybuchu pożaru;
5. obsługuje podręczny sprzęt gaśniczy;
6. stosuje rozwiązania proekologiczne;
7. respektuje zasady ochrony środowiska w miejscu pracy;

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

1. zawiadamia przełożonego o zauważonym wypadku, zagrożeniu życia lub zdrowia ludzkiego;
2. ostrzega osoby znajdujące się w rejonie zagrożenia o grożącym im niebezpieczeństwie;
3. potrafi udzielić pierwszej pomocy oraz pomocy przedlekarskiej.

## Treści nauczania

Pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią(\*),

Zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce(\*),

Prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy(\*),

Zagrożenia związane z wykonywaniem zadań zawodowych,

Skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka,

Bezpieczeństwo na stanowisku pracy,

Udzielanie pierwszej pomocy.

## Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Bezpieczeństwo i higiena pracy" uczestnik kursu powinien nabyć wiedzę zawodową i umiejętności z zakresu bezpieczeństwa i ochrony pracy, posługiwania się przepisami i normami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy przy wykonywaniu określonych prac, określania odpowiednich metod organizacji pracy i stanowisk wpływających na bezpieczeństwo pracy, inicjowania wprowadzania rozwiązań technicznych i organizacyjnych wpływających na poprawę bezpieczeństwa i higieny pracy, wskazywania odpowiedniego doboru wyposażenia stanowiska pracy w celu poprawy bezpieczeństwa i higieny pracy, udzielania pierwszej pomocy w stanach zagrożenia zdrowia i życia. Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu, ze szczególnym uwzględnieniem metody ćwiczeń, tekstu przewodniego, dyskusji dydaktycznej.

## Środki i materiały dydaktyczne

Kodeks cywilny, prezentacje multimedialne, filmy dydaktyczne, zestawy ćwiczeń, instrukcje i teksty przewodnie do ćwiczeń, fantom, defibrylator szkoleniowy, zestaw do symulacji różnorodnych obrażeń i ran, apteczka, czasopisma branżowe, zasoby Internetu.

## Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą prac pisemnych zawierających pytania zamknięte i otwarte, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów oraz testów o charakterze zamkniętym lub otwartym.

W ocenie należy stosować narzędzia oceniania kształtującego.

## 8.2. Kultura zawodu

Działy:

1. Etyka zawodowa i jej funkcje
2. Wymagania stawiane pracownikowi
3. Prowadzenie negocjacji
4. Stres w pracy zawodowej
5. Praca zespołowa i kierowanie zespołem

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

### 1. Etyka zawodowa i jej funkcje

**KPS**

**Kompetencje personalne i społeczne**

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

1. określa sylwetkę zawodową pracownika branży turystycznej;
2. przedstawia typologię turystów;
3. stosuje zasady etykiety i formy grzecznościowe;
4. omawia zasady obsługi turysty w branży turystycznej;
5. respektuje zasady savoir vivre w obsłudze turystów;
6. wyjaśnia znaczenie etyki w turystyce;
7. interpretuje treści Globalnego Kodeksu Etyki w Turystyce;
8. omawia znaczenie zasad moralnych i norm etycznych w działalności turystycznej;
9. postępuje zgodnie z zasadami etyki;

#### **(7) przestrzega tajemnicy zawodowej**

1. wyjaśnia pojęcia: tajemnica zawodowa, tajemnica powiernictwa, tajemnica przedsiębiorstwa turystycznego;
2. omawia znaczenie ochrony danych osobowych;
3. zachowuje w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę;
4. nie rozpowszechnia informacji mających charakter wewnętrzny;
5. zna i rozumie konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem tajemnicy zawodowej;

### 2. Wymagania stawiane pracownikowi branży turystycznej

**KPS**

**Kompetencje personalne i społeczne**

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

1. proponuje nowe i nietypowe rozwiązania zadań;
2. wprowadza innowacje w realizacji zadań;
3. dąży do osiągnięcia celu;

4. kontroluje sposób realizacji celu i w razie potrzeby weryfikuje swoje zachowanie;

**(3) przewiduje skutki podejmowanych działań**

1. wyszukuje możliwe rozwiązania problemu i wybiera najlepsze rozstrzygnięcia;
2. wybiera określony kierunek działania prowadzący do rozwiązania konkretnego problemu;
3. rozpoznaje przypadki nieprzestrzegania norm i przyporządkowuje im skutki i konsekwencje;
4. przewiduje efekty swoich decyzji;

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

1. jest odpowiedzialny za swoje decyzje;
2. zna przyczyny i skutki działań ryzykownych;

**(4) jest otwarty na zmiany**

1. dostosowuje się do zmieniającej się sytuacji;
2. inicjuje zmiany w trakcie wykonywania czynności zawodowych;
3. wykazuje gotowość do kompromisu;
4. wyraża własne zdanie i uzasadnia je;

**(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;

3. Prowadzenie negocjacji

KPS

Kompetencje personalne i społeczne

**(9) potrafi negocjować warunki porozumień**

1. wyjaśnia pojęcia związane z negocjacjami;
2. zna style negocjacyjne;
3. określa etapy procesu negocjacji;
4. stosuje techniki i strategie negocjacyjne;

4. Stres w pracy zawodowej

KPS

Kompetencje personalne i społeczne

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

1. rozpoznaje sytuacje stresowe;
2. wymienia symptomy spowodowane przez stres zawodowy;
3. wyjaśnia pojęcie "wypalenie zawodowe";



4. stosuje metody radzenia sobie ze stresem;
5. eliminuje sytuacje stresowe;

#### 5. Praca zespołowa i kierowanie zespołem

**KPS**

### **Kompetencje personalne i społeczne**

#### **(10) współpracuje w zespole**

1. określa znaczenie współpracy, asertywności i integralności;
2. przedstawia zalety i wady pracy zespołowej;
3. omawia typy zachowań w zespole;
4. organizuje pracę zespołową;
5. rozdziela zadania w zespole;
6. dzieli się pomysłami;
7. realizuje projekty i zadania z innymi uczestnikami zespołu;

**OMZ**

### **Organizacja pracy małych zespołów**

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

1. opracowuje harmonogram działań w zespole;
2. dokonuje zmian w harmonogramie w celu usprawnienia pracy;

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

1. racjonalnie rozdziela zadania poszczególnym osobom wykorzystując ich indywidualne możliwości;
2. uwzględnia cechy osobowości podczas przydzielania zadań do wykonania;

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

1. koordynuje pracę zespołu;
2. koryguje niewłaściwie wykonywane zadania;
3. planuje system motywacji;
4. ustala zasady oceny pracy;
5. odpowiada za jakość wykonanych zadań;

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

1. ocenia jakość wykonywanych zadań na poszczególnych etapach pracy;
2. wskazuje konsekwencje popełnionych błędów;

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

1. modernizuje miejsce pracy w celu poprawy warunków i jakości pracy;
2. proponuje zmiany organizacyjne, które przyczyniają się do osiągnięcia sukcesu przez zespół;

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

1. informuje osoby w zespole o swoich decyzjach;
2. pomaga i doradza innym członkom zespołu.



## Treści nauczania

Cechy i umiejętności pracownika branży turystycznej,  
Kultura osobista pracownika usług turystycznych,  
Typologia turystów(\*),  
Savoir vivre w obsłudze turystów,  
Etyka w obsłudze turystów,  
Globalny Kodeks Etyki w Turystyce(\*),  
Tajemnica zawodowa, tajemnica powiernictwa, tajemnica przedsiębiorstwa turystycznego;  
Ochrona danych osobowych(\*),  
Planowanie i podejmowanie działań,  
Samokształcenie pracownika branży turystycznej,  
Negocjacje w branży turystycznej;  
Sytuacje stresowe w pracy zawodowej;  
Współpraca w zespole;  
Zalety i wady pracy zespołowej,  
Tworzenie i organizacja zespołu,  
Typy zachowań w zespole,  
Skuteczność działania zespołu,  
Przyporządkowanie zadań i motywowanie do pracy,  
Kontrola działań w zespole.

## Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Kultura zawodu" uczestnik kursu powinien nabyć wiedzę zawodową i umiejętności z zakresu etyki i obsługi turystów, zachowania tajemnicy zawodowej, przewidywania skutków podejmowanych działań, prowadzenia negocjacji, radzenia sobie ze stresem, współpracy w zespole. Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu, ze szczególnym uwzględnieniem metody ćwiczeń, tekstu przewodniego, dyskusji dydaktycznej.

## Środki i materiały dydaktyczne

Prezentacje multimedialne, filmy dydaktyczne, zestawy ćwiczeń, instrukcje i teksty przewodnie do ćwiczeń, czasopisma branżowe, zasoby Internetu, spotkania z pracownikami branży turystycznej, wycieczki dydaktyczne do podmiotów świadczących usługi turystyczne.

## Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą prac pisemnych zawierających pytania zamknięte i otwarte, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów oraz testów o charakterze zamkniętym lub otwartym.

W ocenie należy stosować narzędzia oceniania kształtującego.

### 8.3. Podstawy turystyki

Działy:

1. Wiadomości wstępne z zakresu turystyki
2. Podmioty świadczące usługi turystyczne
3. Przepisy prawa w turystyce
4. Usługi turystyczne
5. Rynek usług turystycznych
6. Ruch turystyczny

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

1. Wiadomości wstępne z zakresu turystyki

**PKZ  
(T.g)**

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

**(1) charakteryzuje rodzaje turystyki**

1. definiuje podstawowe pojęcia związane z turystyką;
2. określa motywy podróżowania;
3. klasyfikuje rodzaje turystyki wg różnych kryteriów;
4. charakteryzuje rodzaje turystyki;
5. omawia funkcje i dysfunkcje turystyki;

2. Podmioty świadczące usługi turystyczne

**PKZ  
(T.g)**

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

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

1. określa podmioty gospodarcze rynku turystycznego;
2. przedstawia zakres działalności oraz typy biur podróży;
3. klasyfikuje i charakteryzuje obiekty hotelarskie;
4. określa rodzaje i zakres działalności zakładów gastronomicznych w turystyce;
5. charakteryzuje podmioty świadczące usługi przewodnickie i usługi pilotażu;
6. omawia zadania przewodników turystycznych i pilotów wycieczek;
7. dokonuje podziału środków transportu dla rynku turystycznego;
8. określa wady i zalety różnych form transportu w turystyce;
9. przedstawia podmioty świadczące usługi transportowe na rynku turystycznych;
10. omawia działalność towarzystw ubezpieczeniowych w turystyce;
11. charakteryzuje system informacji turystycznej w Polsce;

12. identyfikuje inne podmioty świadczące usługi na rzecz uczestników ruchu turystycznego;

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

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

3. Przepisy prawa w turystyce

**PKZ  
(T.g)**

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

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

1. przedstawia akty prawne dotyczące działalności turystycznej;
2. określa prawno-organizacyjne uwarunkowania działalności przedsiębiorstw turystycznych;
3. charakteryzuje rodzaje umów zawieranych w turystyce;
4. omawia zakres odpowiedzialności cywilnej usługodawców w turystyce;
5. przedstawia zagadnienia prawne turystyki międzynarodowej;
6. omawia formy współpracy prawnej państw w dziedzinie turystyki;
7. charakteryzuje przepisy prawne turystyki Unii Europejskiej;

4. Usługi turystyczne

**PKZ  
(T.g)**

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

**(6) rozróżnia rodzaje usług turystycznych**

1. definiuje usługi turystyczne;
2. przedstawia cechy usług turystycznych;
3. dokonuje podziału usług turystycznych;

5. Rynek usług turystycznych

**PKZ  
(T.g)**

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

**(7) charakteryzuje rynek usług turystycznych**

1. wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z rynkiem turystycznym;
2. przedstawia cechy rynku turystycznego;
3. dokonuje podziału rynku turystycznego wg różnych kryteriów;

## 6. Ruch turystyczny

**PKZ  
(T.g)**

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

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

1. charakteryzuje czynniki wpływające na rozwój turystyki;
2. przedstawia metody badania ruchu turystycznego;
3. analizuje dane statystyczne dotyczące krajowego i międzynarodowego ruchu turystycznego;
4. przedstawia prognozy UNWTO dla rozwoju turystyki międzynarodowej;
5. omawia rolę turystyki w gospodarce Polski i świata;
6. wskazuje mocne i słabe strony polskiej turystyki.

### **Treści nauczania**

Podstawowe pojęcia związane z turystyką,  
Motywy podróżowania,  
Rodzaje turystyki,  
Funkcje i dysfunkcje turystyki(\*),  
Charakterystyka podmiotów świadczących usługi na rynku turystycznym,  
Kryteria podziału przedsiębiorstw turystycznych,  
Zadania przedsiębiorstw turystycznych,  
Akty prawne dotyczące działalności turystycznej(\*),  
Prawno-organizacyjne uwarunkowania działalności przedsiębiorstw turystycznych(\*),  
Rodzaje umów w turystyce,  
Odpowiedzialność cywilna usługodawców w turystyce,  
Zagadnienia prawne turystyki międzynarodowej(\*),  
Cechy i podział usług turystycznych,  
Cechy i podział rynku turystycznego,  
Metody badań ruchu turystycznego(\*),  
Analiza danych statystycznych dotyczących ruchu turystycznego,  
Rola turystyki w gospodarce państw,  
Prognozy dla turystyki międzynarodowej,  
Mocne i słabe strony turystyki polskiej.

### **Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Podstawy turystyki" uczestnik kursu powinien nabyć wiedzę zawodową i umiejętności z zakresu analizowania i selekcjonowania informacji, wskazywania podmiotów gospodarczych na rynku turystycznym, interpretacji aktów prawnych i danych statystycznych, wyszukiwania odpowiednich treści dotyczących turystyki.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu, ze szczególnym uwzględnieniem metody ćwiczeń, tekstu przewodniego, dyskusji dydaktycznej, filmów dydaktycznych.

## Środki i materiały dydaktyczne

Prezentacje multimedialne, filmy dydaktyczne, dane statystyczne, zestawy ćwiczeń, instrukcje i teksty przewodnie do ćwiczeń, czasopisma branżowe, zasoby Internetu, spotkania z przedstawicielami branży turystycznej.

## Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą prac pisemnych zawierających pytania zamknięte i otwarte, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów oraz testów o charakterze zamkniętym lub otwartym.

W ocenie należy stosować narzędzia oceniania kształtującego.

## 8.4. Marketing w turystyce

Działy tematyczne:

1. Podstawowe pojęcia marketingowe
2. Produkt turystyczny
3. Marketing mix w turystyce
4. Segmentacja rynku turystycznego
5. Badania marketingowe w turystyce
6. Zarządzanie i planowanie marketingowe w turystyce

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

### 1. Podstawowe pojęcia marketingowe

**PKZ  
(T.g)**

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

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

1. charakteryzuje podstawowe pojęcia związane z marketingiem;
2. określa funkcje marketingu turystycznego;
3. omawia rolę marketingu w strukturze przedsiębiorstwa turystycznego;

### 2. Produkt turystyczny

**PKZ  
(T.g)**

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

#### **(5) rozróżnia produkty turystyczne**

1. wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z produktem turystycznym;
2. przedstawia strukturę produktu turystycznego;
3. określa produkt turystyczny prosty i złożony;
4. prezentuje cykl życia produktu turystycznego;

5. charakteryzuje rodzaje produktów turystycznych;
6. wymienia markowe produkty turystyczne Polski;
7. prezentuje nagrodzone produkty turystyczne Polski;
8. przedstawia niszowe produkty turystyczne;

### 3. Marketing mix w turystyce

**PKZ  
(T.g)**

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

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

4. wyjaśnia koncepcję marketingu mix w turystyce;
5. omawia strategię cenową w turystyce;
6. prezentuje kryteria różnicowania cen;
7. charakteryzuje kanały dystrybucji w turystyce;
8. omawia funkcje promocji w turystyce;
9. charakteryzuje narzędzia promocji w turystyce;
10. określa znaczenie personelu przedsiębiorstwa turystycznego w marketingu;

### 4. Segmentacja rynku turystycznego

**PKZ  
(T.g)**

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

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

11. przedstawia kryteria segmentacji rynku turystycznego;
12. omawia wybór rynków docelowych w turystyce;

### 5. Badania marketingowe w turystyce

**PKZ  
(T.g)**

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

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

13. wyjaśnia znaczenie badań marketingowych w turystyce;
14. przedstawia źródła informacji dla badań marketingowych w turystyce;
15. dokonuje klasyfikacji badań marketingowych;
16. prezentuje metody badań marketingowych w turystyce;
17. określa przebieg badań marketingowych;

### 6. Zarządzanie i planowanie marketingowe w turystyce

**PKZ  
(T.g)**

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

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

18. wyjaśnia znaczenie zarządzania marketingowego w turystyce;



19. dokonuje analizy SWOT dla przedsiębiorstwa turystycznego;
20. określa misję, cele i wybrane strategie marketingowe przedsiębiorstwa turystycznego;

**PDG**

**Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

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

1. wyjaśnia znaczenie planowania marketingowego w turystyce;
2. buduje kwestionariusz ankietowy dla podmiotów turystycznych;
3. prezentuje plan marketingowy przedsiębiorstwa turystycznego;

**Treści nauczania**

Podstawowe pojęcia marketingowe,  
Struktura produktu turystycznego,  
Cykl życia produktu turystycznego,  
Rodzaje produktów turystycznych(\*),  
Strategie cenowe w turystyce,  
Różnicowanie cen w turystyce,  
Kanały dystrybucji w turystyce,  
Narzędzia promocji w turystyce,  
Rola personelu przedsiębiorstwa turystycznego w marketingu(\*),  
Kryteria segmentacji rynku,  
Źródła i metody badań marketingowych,  
Przebieg badań marketingowych w turystyce(\*),  
Analiza SWOT,  
Misja, cele i strategie marketingowe przedsiębiorstwa turystycznego(\*),  
Kwestionariusz ankiety,  
Plan marketingowy przedsiębiorstwa turystycznego(\*)

**Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Marketing w turystyce" uczestnik kursu powinien nabyć wiedzę zawodową i umiejętności z zakresu rozpoznawania potrzeb turystów, określania produktów turystycznych, wyjaśniania koncepcji marketingu mix, monitorowania i analizowania rynku turystycznego, tworzenia strategii marketingowych, promocji usług turystycznych, prowadzenia badań marketingowych.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu, umiejętność przechodzenia od pracy jednolitej całej grupy poprzez zróżnicowaną i jednolitą pracę w mniejszych zespołach, aż do zróżnicowanej pracy indywidualnej. W procesie kształcenia należy uwzględnić metodę sytuacyjną, grę dydaktyczną, dyskusję dydaktyczną, metodę projektu, wycieczki i filmy dydaktyczne, samokształcenie oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży turystycznej.

**Środki i materiały dydaktyczne**

Oferty przedsiębiorstw turystycznych, wykresy, diagramy, plansze dydaktyczne, filmy dydaktyczne, prezentacje multimedialne, wycieczki dydaktyczne do podmiotów tury-

stycznych, zestawy ćwiczeń, instrukcje i teksty przewodnie do ćwiczeń, czasopisma branżowe, zasoby Internetu.

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą prac pisemnych zawierających pytania zamknięte i otwarte, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów oraz testów o charakterze zamkniętym lub otwartym.

W ocenie należy stosować narzędzia oceniania kształtującego.

## **8.5. Prowadzenie działalności gospodarczej**

Działy:

1. Podstawowe pojęcia gospodarki rynkowej
2. Formalno-prawne podstawy działalności gospodarczej
3. Przedsiębiorstwo w gospodarce rynkowej
4. Biuro w działalności gospodarczej

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

### 1. Podstawowe pojęcia gospodarki rynkowej

**PDG**

**Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

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

1. definiuje rynek oraz jego strony;
2. wymienia rodzaje rynków;
3. charakteryzuje czynniki wpływające na popyt i podaż oraz ich elastyczność;
4. wykreśla równowagę rynkową;
5. wnioskuje o skutkach nadwyżek i niedoborów w gospodarce rynkowej;
6. wskazuje zasady funkcjonowania gospodarki rynkowej;
7. omawia zjawisko cyklu koniunkturalnego;
8. charakteryzuje zjawiska występujące w gospodarce rynkowej: bezrobocie, inflacja;
9. rozróżnia narzędzia polityki fiskalnej i monetarnej oraz wskazuje ich wpływ na cykl koniunkturalny;

### 2. Formalno-prawne podstawy działalności gospodarczej

**PDG**

**Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

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



1. określa zakres i korzysta ze źródeł prawa pracy i ubezpieczeń społecznych;
2. stosuje przepisy prawa pracy i ubezpieczeń społecznych;
3. określa zakres i korzysta ze źródeł prawa podatkowego;
4. stosuje przepisy prawa podatkowego;
5. określa zakres i korzysta ze źródeł prawa o ochronie danych osobowych i prawa autorskiego;
6. charakteryzuje obowiązki podatkowe przedsiębiorców i określa źródła powstawania obowiązku podatkowego;
7. charakteryzuje i stosuje uproszczone formy opodatkowania;
8. charakteryzuje i stosuje zasady funkcjonowania podatku obrotowego;

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

1. identyfikuje przepisy dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;
2. korzysta z przepisów dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej;
3. charakteryzuje prawa i obowiązki konsumenta, producenta i sprzedawcy;
4. stosuje przepisy prawa dotyczące działalności gospodarczej i zawodowej;
5. stosuje przepisy prawa cywilnego i korzysta z jego źródeł;

3. Przedsiębiorstwo w gospodarce rynkowej

PDG

**Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

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

1. dokonuje klasyfikacji przedsiębiorstw turystycznych;
2. charakteryzuje instytucje działające na rynku turystycznym;
3. wykazuje wpływ otoczenia bliższego i dalszego na przedsiębiorstwo turystyczne;

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

1. porównuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa konkurencyjne;
2. określa szanse i zagrożenia wpływające na przedsiębiorstwo, wynikające z działań podjętych przez konkurencję;

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

1. charakteryzuje formy współpracy między podmiotami w branży;
2. wyjaśnia znaczenie współpracy między podmiotami dla rozwoju branży turystycznej;
3. określa obszary współpracy przedsiębiorstw w sektorze turystycznym;

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

1. charakteryzuje środki gospodarcze i źródła ich finansowania z uwzględnieniem specyfiki branży;

2. identyfikuje składniki kosztów i przychodów w przedsiębiorstwie i określa ich wpływ na wynik finansowy;
3. wskazuje możliwości optymalizacji kosztów prowadzonej działalności;

#### 4. Biuro w działalności gospodarczej

PDG

### **Podjęmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

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

1. opracowuje algorytm postępowania przy zakładaniu własnej działalności gospodarczej;
2. wybiera formę organizacyjno-prawną planowanej działalności gospodarczej;
3. sporządza dokumenty niezbędne do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;
4. wybiera odpowiednią do zamierzonego przedsięwzięcia formę opodatkowania działalności;
5. sporządza biznesplan dla wybranej działalności gospodarczej zgodnie z ustalonymi zasadami;
6. sporządza dokumentację związaną z pozyskaniem środków finansowych;

#### **(8) prowadzi dokumentację związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej**

1. organizuje obieg dokumentów w firmie;
2. stosuje zasady sporządzania pism biurowych do sporządzania dokumentacji firmowej;
3. prowadzi korespondencję handlową;
4. prowadzi dokumentację osobową;
5. zna zasady rozliczania się firmy z tytułu zobowiązań publiczno-prawnych;

#### **(9) obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej**

1. obsługuje urządzenia biurowe potrzebne do wykonywania zadań zawodowych w działalności gospodarczej;
2. organizuje stanowisko pracy biurowej zgodnie z zasadami ergonomii i przepisami bhp;
3. wykorzystuje technologię informacyjno-komunikacyjną w prowadzeniu działalności gospodarczej;
4. używa oprogramowania biurowego wspomagającego prowadzenie działalności gospodarczej.

#### **Treści nauczania**

Pojęcie, rodzaje i strony rynku,  
Charakterystyka popytu i podaży,  
Równowaga rynkowa,

Cykl koniunkturalny,  
Charakterystyka bezrobocia, inflacji,  
Narzędzia polityki fiskalnej i monetarnej,  
Organizacja i formy prowadzenia działalności gospodarczej (\*),  
Podstawy prawne prowadzenia działalności gospodarczej (\*),  
Ochrona własności intelektualnej i przemysłowej (\*),  
Opodatkowanie działalności gospodarczej,  
System ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych,  
Zatrudnienie jako forma aktywności zawodowej,  
Formy zatrudnienia,  
Prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika (\*),  
Tajemnica zawodowa,  
Ochrona danych osobowych,  
Zasady wynagradzania pracowników,  
Klasyfikacja przedsiębiorstw branży turystycznej,  
Instytucje działające w branży turystycznej,  
Otoczenie przedsiębiorstwa turystycznego,  
Analiza działań prowadzonych przez przedsiębiorstwa konkurencyjne dotyczące min.: oferty, ceny, obsługi, formy płatności, dostawy, lokalizacji, grupy docelowej, wystroju wnętrz, określenie przewagi konkurencyjnej,  
Formy i zakres współpracy przedsiębiorstw: franczyza, outsourcing, kooperacja, partnerstwo,  
Majątek i źródła pozyskiwania kapitału w firmie,  
Koszty, przychody i wynik finansowy działalności,  
Optymalizacja kosztów i przychodów prowadzonej działalności, próg rentowności,  
Wypełnianie wniosku CEIDG,  
Sporządzanie biznesplanu,  
Metody/sposoby pozyskiwania kapitału. Wniosek kredytowy,  
Organizacja obiegu dokumentów w firmie,  
Zasady sporządzania pism,  
Typowe pisma biurowe,  
Korespondencja handlowa,  
Korespondencja osobowa,  
Formularze w rozliczeniach podatkowych i ubezpieczeniowych,  
Urządzenia techniczne w biurze,  
Ergonomia na stanowisku pracy,  
Dokumentacja elektroniczna,  
Wykorzystanie edytora tekstu do sporządzania dokumentacji firmowej,  
Wykorzystanie arkusza kalkulacyjnego w analizach ekonomicznych,  
Zastosowania oprogramowania multimedialnego w działaniach marketingowych firmy.

## **Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

Zajęcia edukacyjne powinny być prowadzone w pracowni ze stanowiskiem komputerowym z dostępem do Internetu oraz projektorem multimedialnym.

## **Środki i materiały dydaktyczne**

Zbiory przepisów prawa w zakresie działalności gospodarczej i prawa pracy, zestawy ćwiczeń i pakiety edukacyjne dla uczestników kursu. Plansze, foliogramy, instrukcje oraz prezentacje multimedialne, filmy dydaktyczne, teksty przewodnie do ćwiczeń, programy komputerowe, czasopisma branżowe, przykładowe struktury organizacyjne, kwestionariusze ankiet, teczki z aktami osobowymi, wzory umów o pracę, druki: LP, CEIDG-1, wnioski kredytowe, formularze rozliczeń podatkowych i zus-owskich.

## **Zalecane metody dydaktyczne**

W celu osiągnięcia założonych efektów kształcenia zaleca się stosowanie metod aktywizujących. Proponowane metody to: burza mózgów, ćwiczenia, dyskusje oraz metoda projektów.

## **Formy organizacyjne**

Stosowanie aktywizujących metod kształcenia wymaga różnego stopnia aktywności uczestników kursu, zatem formy organizacyjne pracy uczestników kursu powinny być zróżnicowane od jednolitej pracy całej grupy, poprzez jednolitą i zróżnicowaną pracę w mniejszych zespołach, aż do zróżnicowanej pracy indywidualnej.

## **Formy indywidualizacji pracy**

Powinny uwzględniać dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości uczestnika kursu.

## **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początkowych zajęciach. Wiedza uczestnika kursu może być sprawdzana za pomocą testów wielokrotnego wyboru oraz obserwacji czynności podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych.

Ocena osiągnięć szkolnych powinna mobilizować uczestnika kursu do nauki i motywować do zdobywania wiedzy.

Podczas oceniania należy zwrócić uwagę na:

- posługiwanie się fachową terminologią,
- znajomość podstawowych pojęć z gospodarki rynkowej,
- korzystanie z programów komputerowych i urządzeń biurowych przydatnych w prowadzeniu działalności gospodarczej,
- umiejętność przygotowania dokumentacji niezbędnej do prowadzenia działalności gospodarczej,
- analizie działań konkurencji,
- stosowanie przepisów prawa niezbędnego przy prowadzeniu działalności gospodarczej,
- optymalizowanie kosztów i przychodów działalności turystycznej.

## 8.6. Język angielski zawodowy

Działy:

1. Prowadzenie informacji turystycznej i sprzedaż usług turystycznych - terminologia i powiązane zagadnienia
2. Komunikacja w środowisku pracy

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

1. Prowadzenie informacji turystycznej i sprzedaż usług turystycznych - terminologia i powiązane zagadnienia

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. opisuje w języku obcym walory turystyczne Polski oraz wybranych regionów świata;
3. przekazuje w języku obcym informacje z zakresu zagospodarowania turystycznego oraz dostępności komunikacyjnej Polski oraz wybranych regionów świata;
4. posługuje się terminologią umożliwiającą prowadzenie sprzedaży usług turystycznych;
5. posługuje się słownictwem z zakresu instrumentów marketingu w języku obcym;
6. posługuje się podstawową terminologią rachunkową i komputerową w zakresie niezbędnym do realizacji zadań zawodowych;

**(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 źródłowe napisane w języku obcym potrzebne do realizacji zadań zawodowych, w tym prowadzenia działalności promocyjnej;

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

1. opracowuje w języku obcym materiały promocyjne, w tym informatory, katalogi, ulotki reklamowe itp.;
2. tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej w języku obcym;
3. sporządza w języku obcym dokumentację w zakresie sprzedaży i rozliczania usług i imprez turystycznych;
4. sporządza w języku obcym umowy cywilnoprawne dotyczące usług i imprez turystycznych;
5. sporządza notatkę w języku obcym w zakresie tekstu zawodowego słuchanego i pisanego;

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

1. korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji, w tym geograficznej i turystycznej, przy wyszukiwaniu informacji dla potrzeb zawodowych;
2. dokonuje analizy wyszukanych informacji dla potrzeb zawodowych.

#### **Treści nauczania**

Walory turystyczne, w tym środowiska przyrodniczego oraz antropogeniczne Polski oraz wybranych regionów świata,  
Nazwy regionów turystycznych Polski,  
Nazwy wybranych regionów turystycznych Europy i świata,  
Zagospodarowanie turystyczne, w tym: dostępność komunikacyjna, infrastruktura turystyczna (np. obiekty noclegowe, urządzenia transportowe, baza gastronomiczna), infrastruktura ogólna itp.,  
Słownictwo z zakresu sprzedaży usług turystycznych, w tym dotyczące form sprzedaży, form płatności, cen sprzedaży, rabatów itp.,  
Instrumenty marketingu (np. promocja), kwestionariusze badające opinię klienta w języku obcym,  
Podstawowa terminologia z zakresu rachunkowości (dotycząca np. ewidencji księgowej świadczonych usług, opodatkowania usług itp.),  
Podstawowa terminologia komputerowa (w tym w zakresie obsługi komputerowych systemów rezerwacji usług i imprez turystycznych),  
Informacje źródłowe w języku obcym potrzebne do prowadzenia informacji turystycznej oraz sprzedaży usług turystycznych, w tym działalności promocyjnej, np. materiały promocyjne, oferty usług turystycznych, noclegowych, gastronomicznych, transportowych, informacje geograficzne i turystyczne itp.,  
Materiały promocyjne (informatory, katalogi, ulotki i materiały reklamowe etc.),  
Bazy danych informacji turystycznej,  
Dokumentacja dotycząca sprzedaży i rozliczeń imprez i usług turystycznych, w tym dokumenty potwierdzające płatność za usługę, np. wystawiane w działalności turystycznej faktury, rachunki, paragony, dowody wpłaty, polecenia przelewu itp.,  
Umowy cywilnoprawne dotyczące usług i imprez turystycznych sporządzone w języku obcym (\*),  
Obcojęzyczne źródła informacji (mapy, zasoby Internetu, informatory, katalogi itp.).



## 2. Komunikacja w środowisku pracy

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**

3. czyta i tłumaczy obcojęzyczną korespondencję otrzymywaną od klienta, współpracowników oraz innych podmiotów rynku turystycznego w zakresie świadczonych usług;

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

6. przekazuje w języku obcym informacje dotyczące wykonywanych czynności zawodowych;
7. formułuje polecenie w języku obcym w zakresie realizacji zadań zawodowych;
8. porozumiewa się z zespołem współpracowników oraz innymi podmiotami rynku turystycznego stosując słownictwo zawodowe;
9. udziela informacji turystycznej w języku obcym;
10. obsługuje klienta w języku obcym, w tym prowadzi sprzedaż usług turystycznych oraz odpowiada na typowe pytania dotyczące świadczonych usług;
11. rozpoczyna i przeprowadza rozmowę telefoniczną w języku obcym;
12. sporządza korespondencję w związku z wykonywaną pracą, w tym w formie elektronicznej;
13. sporządza dokumenty związane z poszukiwaniem pracy 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 prowadzenia informacji turystycznej oraz sprzedaży usług turystycznych.

### Treści nauczania

Polecenia dotyczące realizacji zadań zawodowych,  
Korespondencja w języku obcym (również w formie elektronicznej), dotycząca prowadzonej działalności, np. zamówienie otrzymane od klienta, reklamacja itp. (\*),  
Opis czynności zawodowych,  
Komunikacja ze współpracownikiem i innymi podmiotami rynku turystycznego,  
Informacja turystyczna,

Obsługa klienta w języku obcym, w tym rozmowa sprzedażowa,  
Zwroty grzecznościowe stosowane w obsłudze klienta,  
Rozmowy telefoniczne,  
Dokumenty związane z poszukiwaniem pracy: CV, list motywacyjny, dokumenty Europass (\*),  
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, ulotki reklamowe,
- 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,
- bazy danych informacji turystycznej,
- oferty usługodawców,
- wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej,
- wzory dokumentów finansowych,
- wzory umów cywilnoprawnych,
- 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 uczestników kursu**

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 uczestników kursu 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.

## **8.7. Pracownia informatyczna**

Działy:

1. Organizacja stanowiska pracy przy komputerze
2. Komputerowe programy użytkowe
3. Komputerowe programy specjalistyczne w turystyce
4. Wykorzystanie Internetu w turystyce

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

### 1. Organizacja stanowiska pracy przy komputerze

**PKZ  
(T.g)**

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

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

1. organizuje stanowisko pracy przy komputerze;

#### 2. Komputerowe programy użytkowe

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

2. wykorzystuje komputerowe programy użytkowe: edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, korespondencja seryjna, prezentacje multimedialne;

#### 3. Komputerowe programy specjalistyczne w turystyce

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

3. wykorzystuje programy specjalistyczne funkcjonujące na rynku turystycznym dotyczące sprzedaży, zakupu, magazynu, wystawiania doku-

mentów finansowych, ewidencjonowania przychodów i rozchodów, rozliczania składek ZUS;

#### 4. Wykorzystanie zasobów Internetu

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

4. korzysta z zasobów polskich i zagranicznych portali internetowych niezbędnych w obsłudze turystycznej.

##### **Treści nauczania**

Organizacja stanowiska pracy przy komputerze,  
Komputerowe programy użytkowe: edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, korespondencja seryjna, prezentacje multimedialne,  
Programy specjalistyczne w turystyce,  
Portale internetowe w obsłudze turystycznej.

##### **Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Pracownia informatyczna" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętność stosowania programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań zawodowych, redagowania korespondencji, wyszukiwania informacji w zasobach internetowych, tworzenia prezentacji multimedialnych, ustalania priorytetów, działania pod presją czasu, identyfikowania potencjalnych zagrożeń na stanowisku pracy.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczestnik kursu mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz, gry symulacyjne, gry dydaktyczne. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczestników kursu oraz celów, które chcemy osiągnąć.

##### **Środki i materiały dydaktyczne**

Stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego uczestnika kursu) z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową i ze skanerem oraz z oprogramowaniem, plansze, filmy dydaktyczne, cenniki usług, oferty firm świadczących usługi dla podmiotów turystycznych, formularze, wzory dokumentów, instrukcje, zestawy ćwiczeń, teksty przewodnie do ćwiczeń.

##### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. W procesie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż, organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności uczestnika kursu powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas ćwiczeń praktycznych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz pracę w grupach. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez uczestnika kursu.

## 8.8. Pracownia sprzedaży imprez i usług turystycznych

Działy:

1. Komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych
2. Formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego
3. Rejestracja sprzedaży usług i imprez turystycznych
4. Formy płatności i dokumenty potwierdzające płatność w turystyce
5. Umowy cywilnoprawne w turystyce
6. Zastosowanie instrumentów marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

1. Komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych

**T.14.2**

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

#### **(1) stosuje komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych**

1. wykorzystuje programy rezerwacyjne w biurze turystycznym;
2. rezerwuje online miejsca w obiektach noclegowych;
3. rezerwuje bilety komunikacyjne i wypożycza samochody (rent-a-car) wykorzystując dostępne systemy rezerwacyjne;
4. korzysta z Globalnych Systemów Rezerwacji (GDS): SABRE, GALILEO, WORLDSPAN i AMADEUS;

2. Formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego

**T.14.2**

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

#### **(2) stosuje różne formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego**

1. identyfikuje kanały dystrybucji w turystyce;
2. prezentuje oferty;
3. prowadzi negocjacje w zakresie sprzedaży usług i imprez;
4. uczestniczy w giełdach i targach turystycznych;
5. korzysta z turystycznych portali internetowych w sprzedaży usług turystycznych;
6. wykorzystuje e - commerce w turystyce;
7. wskazuje znaczenie franchisingu w turystyce;
8. przedstawia wady i zalety różnych form sprzedaży usług i imprez;

3. Rejestracja sprzedaży usług i imprez turystycznych

T.14.2

**Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych**

**(3) rejestruje sprzedaż usług i imprez turystycznych**

1. omawia główne elementy dokumentów finansowych w sprzedaży usług i imprez turystycznych;
2. przedstawia stawki podatkowe obowiązujące w Polsce;
3. określa cenę netto i cenę brutto oraz podatek VAT;
4. oblicza wartość netto i wartość brutto;
5. obsługuje kasę/lub drukarkę fiskalną;
6. ewidencjonuje sprzedaż gotówkową i bezgotówkową;

4. Formy płatności i dokumenty potwierdzające płatność w turystyce

T.14.2

**Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych**

**(4) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży usług i imprez turystycznych**

1. przedstawia wady i zalety różnych form płatności;
2. omawia zabezpieczenia banknotów;
3. przyjmuje należności gotówkowe;
4. charakteryzuje karty płatnicze;
5. dokonuje transakcji za pomocą terminali POS;
6. przyjmuje i rozlicza płatności wnoszone voucherami;
7. przyjmuje i rozlicza płatności bezgotówkowe;

**(5) sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne**

1. wystawia paragony fiskalne, rachunki, faktury VAT, faktury dla kontrahentów zagranicznych, faktury zaliczkowe, faktury z procedurą marży dla biur podróży, noty korygujące, faktury korygujące, e- faktury;
2. rezerwuje i generuje bilety komunikacyjne;
3. przygotowuje druk polecenia przelewu;
4. wystawia dokumenty KP i KW;

5. Umowy cywilnoprawne w turystyce

T.14.2

**Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych**

**(6) sporządza umowy cywilnoprawne dotyczące usług i imprez turystycznych**

1. przygotowuje Warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej;
2. sporządza umowy o organizację imprezy turystycznej i umowy o świadczenie usług turystycznych;
3. sporządza umowy z podmiotami działającymi na rynku usług turystycznych, w tym: umowy o dzieło, umowy zlecenia, umowy hotelarskie, umowy

o usługę przewozową, umowy czarteru, umowy o usługę przewodnicką, umowy ubezpieczeniowe;

4. odpowiada na reklamację usługi i imprezy turystycznej;

#### 6. Zastosowanie instrumentów marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych

##### **T.14.2**

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

##### **(7) stosuje instrumenty marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych**

1. wprowadza nowe usługi i produkty turystyczne na rynek;
2. ustala i negocjuje ceny usług i imprez turystycznych;
3. opracowuje strategie cenowe;
4. wykorzystuje istniejące i tworzy nowe kanały dystrybucji;
5. posługuje się różnymi instrumentami promocji w sprzedaży usług i imprez turystycznych (reklamą, public relations, promocją sprzedaży, sprzedażą osobistą, marketingiem bezpośrednim).

#### **Treści nauczania**

Komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych,  
Formy sprzedaży usług i imprez własnych;  
Formy sprzedaży innych podmiotów rynku turystycznego,  
Rejestracja sprzedaży usług i imprez turystycznych,  
Formy płatności w turystyce,  
Dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne,  
Opracowanie warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej,  
Sporządzanie umów o organizację imprezy turystycznej,  
Sporządzanie umowy o świadczenie usług turystycznych,  
Sporządzanie umów z podmiotami działającymi na rynku usług turystycznych,  
Udzielanie pisemnej odpowiedzi na reklamację usługi lub imprezy turystycznej,  
Zastosowanie instrumentów marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych.

#### **Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Pracownia sprzedaży imprez i usług turystycznych" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętność stosowania komputerowych systemów rezerwacyjnych, stosowania form sprzedaży usług własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego, rejestracji sprzedaży, dokumentowania sprzedaży, przyjmowania należności, sporządzania umów cywilnoprawnych, zastosowania różnych instrumentów marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych, ustalania priorytetów, działania pod presją czasu, identyfikowania potencjalnych zagrożeń na stanowisku pracy.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczestnik kursu mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz, gry symulacyjne, gry dydaktyczne. Metody należy zmieniać i dobrać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczestników kursu oraz celów, które chcemy osiągnąć.



## Środki i materiały dydaktyczne

Stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego uczestnika kursu), 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, instrukcje, zestawy ćwiczeń, teksty przewodnie do ćwiczeń.

## Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu.

W procesie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż, organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy.

Wiedza i umiejętności uczestnika kursu powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas ćwiczeń praktycznych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz pracę w grupach. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez uczestnika kursu.

## 8.9. Pracownia rozliczania imprez i usług turystycznych

Działy:

1. Rozliczanie wpływów i kosztów usług i imprez turystycznych
2. Ewidencja księgową imprez i usług turystycznych

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

1. Rozliczanie wpływów i kosztów usług i imprez turystycznych

### T.14.3

### Rozliczanie imprez i usług turystycznych

#### (1) rozlicza koszty usług turystycznych świadczonych przez usługodawców

1. określa koszty imprez i usług turystycznych;
2. przedstawia koszty stałe i zmienne;
3. rozlicza usługi obce, własne i dodatkowe;
4. rozlicza koszty usługi hotelowej, gastronomicznej, ubezpieczeniowej, przewodnickiej oraz koszty atrakcji i usług dodatkowych;
5. rozlicza usługi transportowe (ryczałt i limit dzienny);
6. rozlicza dietę pilota wycieczki;
7. oblicza marżę organizatora i stawkę akwizycyjną;

#### (2) sporządza rozliczenie wpływów i kosztów imprezy turystycznej

1. ewidencjonuje wpłaty uczestników;

2. oblicza całość wpłat;
3. przygotowuje zestawienie kosztów noclegów, wyżywienia, transportu, biletów wstępu oraz innych atrakcji i usług;
4. oblicza wydatki;
5. podaje kwotę zwrotów;
6. oblicza koszt imprezy na jednego uczestnika;

**(3) przestrzega zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych**

1. przedstawia stawki podatku dla poszczególnych usług turystycznych;
2. interpretuje zapisy obowiązku podatkowego dla podmiotów świadczących usługi turystyczne;
3. rozlicza podatek VAT zgodnie z Ustawą o podatku od towarów i usług;

**(4) rozlicza koszty konferencji, targów i giełd turystycznych**

1. rozlicza koszty osobowe pracowników (noclegi, wyżywienie, przejazdy);
2. rozlicza koszty stoiska i materiałów reklamowych;
3. rozlicza koszty przewozu materiałów i sprzętu na targi i giełdy turystyczne;
4. rozlicza koszty ubezpieczenia;

**(6) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych**

1. wypełnia kartę rozliczeniową;
2. kompletuje w teczce imprezy faktury, rachunki, vouchery, dowody wpłat, bilety;

2. Ewidencja księgową imprez i usług turystycznych

**T.14.3**

**Rozliczanie imprez i usług turystycznych**

**(5) prowadzi ewidencję księgową imprez i usług turystycznych przestrzegając zasad rachunkowości**

1. interpretuje zapisy Ustawy o rachunkowości;
2. sprawdza dokumenty finansowe pod względem rachunkowym, merytorycznym i formalnym;
3. prowadzi księgę przychodów i rozchodów.

**Treści nauczania**

Koszty imprez i usług turystycznych,  
Podział kosztów,  
Rozliczanie usług własnych, obcych i dodatkowych,  
Rozliczanie usługi transportowej,  
Rozliczanie diet pilota,  
Obliczanie marży organizatora i stawki akwizycyjnej,  
Ewidencjonowania wpłat uczestników,  
Zestawienie kosztów,  
Obliczanie kosztów 1 uczestnika imprezy,



Rozliczanie podatku VAT,  
Rozliczanie imprez turystycznych,  
Sprawdzanie dokumentów finansowych,  
Książka przychodów i rozchodów.

### **Sposoby osiągania efektów kształcenia**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Pracownia rozliczania imprez i usług turystycznych" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętność rozróżniania kosztów imprez i usług turystycznych, rozliczania usług i imprez turystycznych, obliczania marży i stawki akwizycyjnej, rozliczania podatku VAT, prowadzenia dokumentacji dotyczącej przychodów i rozchodów, ustalania priorytetów, działania pod presją czasu, identyfikowania potencjalnych zagrożeń na stanowisku pracy.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczestnik kursu mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz, gry symulacyjne, gry dydaktyczne. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczestników kursu oraz celów, które chcemy osiągnąć.

### **Środki i materiały dydaktyczne**

Stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego uczestnika kursu), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, sprzęt biurowy, zestaw przepisów prawa dotyczących działalności turystycznej, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, instrukcje, zestawy ćwiczeń, teksty przewodnie do ćwiczeń.

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu.

W procesie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż, organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy.

Wiedza i umiejętności uczestnika kursu powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas ćwiczeń praktycznych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz pracę w grupach. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez uczestnika kursu.

## **8.10. Pracownia informacji turystycznej**

Działy:

1. Bazy danych informacji turystycznej
2. Udzielanie informacji turystycznej
3. Geografia turystyczna w informacji turystycznej
4. Źródła informacji geograficznej i turystycznej
5. Współpraca informacji turystycznej z innymi uczestnikami rynku turystycznego

## 6. Przygotowanie materiałów promocyjnych

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

### 1. Bazy danych informacji turystycznej

**T.14.1**

#### **Prowadzenie informacji turystycznej**

##### **(1) tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej**

1. przygotowuje informacje o atrakcjach turystycznych, zagospodarowaniu turystycznym i produktach turystycznych własnego regionu;
2. opracowuje informacje praktyczne i rady dla turystów dotyczące własnego regionu;
3. charakteryzuje część analogową i cyfrową Polskiego Systemu Informacji Turystycznej (PSIT);
4. przedstawia grupy docelowe Polskiego Systemu Informacji Turystycznej (PSIT);
5. omawia znaczenie Repozytorium Informacji Turystycznej (RIT);
6. przygotowuje materiały do uzupełniania bazy i aktualizacji RIT;
7. wykorzystuje dane z RIT poprzez różne kanały dystrybucji informacji: strony internetowe, np. [www.polska.travel](http://www.polska.travel) (Narodowy Portal Turystyczny), infokioski, aplikacje mobilne GSM, informacje GPS;
8. prezentuje znaczenie oraz kanały on-line i off-line Ogólnopolskiego Contact Center PSIT;

### 2. Udzielanie informacji turystycznej

**T.14.1**

#### **Prowadzenie informacji turystycznej**

##### **(2) udziela informacji turystycznej**

1. postępuje zgodnie ze standardami przyjętymi w "it";
2. używa zwrotów grzecznościowych w trakcie powitania, obsługi i pożegnania turysty;
3. rozpoznaje potrzeby turystów;
4. wykorzystuje narzędzia komunikacji werbalnej i niewerbalnej;
5. tworzy ofertę i przekazuje niezbędne informacje turystom;
6. doradza turystom;
7. zachęca do odwiedzenia nowych miejsc i skorzystania z atrakcji;
8. przekazuje lub sprzedaje materiały promocyjne;
9. rezerwuje dla turystów usługi w podmiotach świadczących usługi turystyczne;
10. wykazuje gotowość do ewentualnego spełnienia innych oczekiwań turystów;
11. życzy turyście udanego pobytu i proponuje swoją pomoc;

### 3. Geografia turystyczna w informacji turystycznej

#### **T.14.1 Prowadzenie informacji turystycznej**

##### **(3) określa walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjną Polski oraz wybranych regionów świata**

1. wyjaśnia podstawowe pojęcia z geografii turystycznej;
2. przedstawia walory turystyczne swojego regionu;
3. określa zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjną swojego regionu;
4. prezentuje walory przyrodnicze i antropogeniczne Polski;
5. przedstawia walory turystyczne podlegające szczególnej ochronie w Polsce;
6. charakteryzuje regiony turystyczne Polski;
7. prezentuje zagospodarowanie turystyczne Polski;
8. określa dostępność komunikacyjną do atrakcji turystycznych w Polsce;
9. charakteryzuje pod kątem walorów turystycznych, zagospodarowania i dostępności komunikacyjnej wybrane regiony turystyczne Europy i świata;

#### 4. Źródła informacji geograficznej i turystycznej

#### **T.14.1 Prowadzenie informacji turystycznej**

##### **(4) korzysta ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej**

1. korzysta z geograficznych systemów informacyjnych (GIS);
2. wykorzystuje informacje z prasy lokalnej, serwisów i portali lokalnych, witryn instytucji kulturalnych;
3. posługuje się planami i mapami turystycznymi;
4. orientuje mapy w terenie;
5. określa odległości na planach i mapach;
6. interpretuje oznakowanie turystyczne miast, regionów i szlaków turystycznych;
7. posługuje się przewodnikami, katalogami i informatorami turystycznymi;
8. czyta czasopisma branżowe oraz magazyny o tematyce turystycznej;
9. wykorzystuje zasoby Internetu dotyczące turystyki;
10. korzysta z blogów podróżniczych;
11. posługuje się informacjami z portali opiniotwórczych (agregatorów opinii), np. TripAdvisor, Yelp, zomato;

#### 5. Współpraca informacji turystycznej z innymi uczestnikami rynku turystycznego

#### **T.14.1 Prowadzenie informacji turystycznej**

##### **(5) współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego**

1. współpracuje z samorządem lokalnym, stowarzyszeniami i instytucjami w zakresie kreowania lokalnego produktu turystycznego i jego promocji;

2. współpracuje z organizacjami społecznymi i ośrodkami kultury w zakresie organizacji imprez turystycznych i kulturalnych;
3. współpracuje z przedstawicielami biur podróży i organizatorami wycieczek w zakresie organizacji i obsługi ruchu turystycznego;
4. współpracuje z mediami i branżą turystyczną;
5. gromadzi dane statystyczne dotyczące liczby turystów w mieście/regionie;
6. prowadzi poradnictwo turystyczne dla turystów indywidualnych;

#### 6. Przygotowanie materiałów promocyjnych

**T.14.1**

### **Prowadzenie informacji turystycznej**

#### **(6) opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych**

1. przygotowuje treści do ulotek, broszur i folderów reklamowych dotyczących turystyki własnego regionu;
2. dokonuje dokumentacji fotograficznej wybranych atrakcji turystycznych oraz elementów zagospodarowania turystycznego własnego regionu;
3. opracowuje oferty prezentujące swój region do katalogów;
4. sporządza informator dotyczący zagospodarowania turystycznego własnego regionu;
5. przygotowuje materiały i tworzy prezentacje multimedialne dotyczących atrakcji turystycznych własnego regionu.

#### **Treści nauczania**

Tworzenia i aktualizacji baz danych informacji turystycznej,  
Udzielania informacji turystycznej,  
Określenia walorów turystycznych, zagospodarowania i dostępności komunikacyjnej własnego regionu, Polski oraz wybranych regionów Europy i świata,  
Wykorzystania różnych źródeł informacji geograficznej i turystycznej,  
Współpracy z uczestnikami rynku turystycznego,  
Opracowania materiałów promocyjnych.

#### **Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Pracownia informacji turystycznej" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętność przygotowania informacji turystycznej, tworzenia i aktualizacji baz danych, opracowania materiałów promocyjnych, przekazywania informacji turystom, wykorzystania różnych źródeł informacji geograficznej i turystycznej oraz serwisów lokalnych, współpracy z uczestnikami rynku turystycznego, ustalania priorytetów, działania pod presją czasu, identyfikowania potencjalnych zagrożeń na stanowisku pracy.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczestnik kursu mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz, gry symulacyjne, gry dydaktyczne. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczestników kursu oraz celów, które chcemy osiągnąć.

## Środki i materiały dydaktyczne

Stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego uczestnika kursu), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, w tym stosowane w informacji turystycznej, przewodniki, informatory turystyczne i materiały promocyjne dotyczące atrakcji turystycznych, obiektów noclegowych, biur podróży oraz innych podmiotów działających w branży turystycznej, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, mapy turystyczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne, prezentacje multimedialne, filmy dydaktyczne, zestawy ćwiczeń, teksty przewodnie do ćwiczeń.

## Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. W procesie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż, kulturę obsługi, organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności uczestnika kursu powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas ćwiczeń praktycznych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz pracę w grupach. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez uczestnika kursu.

## 8.11. Praktyka zawodowa w biurze podróży

Działy:

1. Komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych
2. Formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego
3. Rejestracja sprzedaży usług i imprez turystycznych
4. Formy płatności i dokumenty potwierdzające płatność w turystyce
5. Umowy cywilnoprawne w turystyce
6. Zastosowanie instrumentów marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych
7. Rozliczanie wpływów i kosztów usług i imprez turystycznych
8. Ewidencja księgowa imprez i usług turystycznych

Po odbyciu praktyki zawodowej uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

1. Komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych

### T.14.2

### Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych

#### (1) stosuje komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych

1. wykorzystuje programy rezerwacyjne w biurze turystycznym;
2. rezerwuje online miejsca w obiektach noclegowych;
3. rezerwuje bilety komunikacyjne i wypożycza samochody (rent-a-car) wykorzystując dostępne systemy rezerwacyjne;

4. korzysta z Globalnych Systemów Rezerwacji (GDS): SABRE, GALILEO, WORLDSPAN i AMADEUS;

2. Formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego

T.14.2

**Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych**

**(2) stosuje różne formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego**

1. identyfikuje kanały dystrybucji w turystyce;
2. prezentuje oferty;
3. prowadzi negocjacje w zakresie sprzedaży usług i imprez;
4. uczestniczy w giełdach i targach turystycznych;
5. korzysta z turystycznych portali internetowych w sprzedaży usług turystycznych;
6. wykorzystuje e - commerce w turystyce;

3. Rejestracja sprzedaży usług i imprez turystycznych

T.14.2

**Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych**

**(3) rejestruje sprzedaż usług i imprez turystycznych**

3. określa cenę netto i cenę brutto oraz podatek VAT;
4. oblicza wartość netto i wartość brutto;
5. obsługuje kasę/lub drukarkę fiskalną;
6. ewidencjonuje sprzedaż gotówkową i bezgotówkową;

4. Formy płatności i dokumenty potwierdzające płatność w turystyce

T.14.2

**Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych**

**(4) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży usług i imprez turystycznych**

3. przyjmuje należności gotówkowe;
5. dokonuje transakcji za pomocą terminali POS;
6. przyjmuje i rozlicza płatności wnoszone voucherami;
7. przyjmuje i rozlicza płatności bezgotówkowe;

**(5) sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne**

1. wystawia paragony fiskalne, rachunki, faktury VAT, faktury dla kontrahentów zagranicznych, faktury zaliczkowe, faktury z procedurą marży dla biur podróży, noty korygujące, faktury korygujące, e- faktury, KW, KP, druk przelewu;
2. rezerwuje i generuje bilety komunikacyjne;
3. przygotowuje druk polecenia przelewu;
4. wystawia dokumenty KP i KW;



5. Umowy cywilnoprawne w turystyce

**T.14.2 Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych**

**(6) sporządza umowy cywilnoprawne dotyczące usług i imprez turystycznych**

1. przygotowuje Warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej;
2. sporządza umowy o organizację imprezy turystycznej i umowy o świadczenie usług turystycznych;
3. sporządza umowy z podmiotami działającymi na rynku usług turystycznych, w tym: umowy o dzieło, umowy zlecenia, umowy hotelarskie, umowy o usługę przewozową, umowy czarteru, umowy o usługę przewodnicką, umowy ubezpieczeniowe;
4. odpowiada na reklamację usługi i imprezy turystycznej;

6. Zastosowanie instrumentów marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych

**T.14.2 Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych**

**(7) stosuje instrumenty marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych**

1. wprowadza nowe usługi i produkty turystyczne na rynek;
2. ustala i negocjuje ceny usług i imprez turystycznych;
3. opracowuje strategie cenowe;
4. wykorzystuje istniejące i tworzy nowe kanały dystrybucji;
5. posługuje się różnymi instrumentami promocji w sprzedaży usług i imprez turystycznych (reklamą, public relations, promocją sprzedaży, sprzedażą osobistą, marketingiem bezpośrednim);

7. Rozliczanie wpływów i kosztów usług i imprez turystycznych

**T.14.3 Rozliczanie imprez i usług turystycznych**

**(1) rozlicza koszty usług turystycznych świadczonych przez usługodawców**

1. określa koszty imprez i usług turystycznych;
2. przedstawia koszty stałe i zmienne;
3. rozlicza usługi obce, własne i dodatkowe;
4. rozlicza koszty usługi hotelowej, gastronomicznej, ubezpieczeniowej, przewodnickiej oraz koszty atrakcji i usług dodatkowych;
5. rozlicza usługi transportowe (ryczałt i limit dzienny);
6. rozlicza dietę pilota wycieczki;
7. oblicza marżę organizatora i stawkę akwizycyjną;

**(2) sporządza rozliczenie wpływów i kosztów imprezy turystycznej**

1. ewidencjonuje wpłaty uczestników;
2. oblicza całość wpłat;
3. przygotowuje zestawienie kosztów noclegów, wyżywienia, transportu, biletów wstępu oraz innych atrakcji i usług;



4. oblicza wydatki;
5. podaje kwotę zwrotów;
6. oblicza koszt imprezy na jednego uczestnika;

**(3) przestrzega zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych**

3. rozlicza podatek VAT zgodnie z Ustawą o podatku od towarów i usług;

**(4) rozlicza koszty konferencji, targów i giełd turystycznych**

1. rozlicza koszty osobowe pracowników (noclegi, wyżywienie, przejazdy);
2. rozlicza koszty stoiska i materiałów reklamowych;
3. rozlicza koszty przewozu materiałów i sprzętu na targi i giełdy turystyczne
4. rozlicza koszty ubezpieczenia;

**(6) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych**

1. wypełnia kartę rozliczeniową;
2. kompletuje w teczce imprezy faktury, rachunki, vouchery, dowody wpłat, bilety;

8. Ewidencja księgową imprez i usług turystycznych

**T.14.3**

**Rozliczanie imprez i usług turystycznych**

**(5) prowadzi ewidencję księgową imprez i usług turystycznych przestrzegając zasad rachunkowości;**

2. sprawdza dokumenty finansowe pod względem rachunkowym, merytorycznym i formalnym;
3. prowadzi księgę przychodów i rozchodów.

**Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

Praktyki należy odbywać w biurze podróży, zapewniającym rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik obsługi turystycznej.

Podczas praktyki zawodowej uczestnicy kursu powinni doskonalić umiejętności z zakresu

- wykorzystania komputerowych systemów rezerwacyjnych,
- stosowania różnych form sprzedaży na rynku turystycznym,
- rejestracji sprzedaży,
- dokonywania transakcji gotówkowych i bezgotówkowych,
- wystawiania dokumentów finansowych,
- sporządzania umów cywilnoprawnych dotyczących usług i imprez turystycznych,
- zastosowania instrumentów marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych,
- rozliczania wpływów i kosztów usług i imprez turystycznych,
- sporządzania dokumentacji dotyczącej rozliczeń usług i imprez turystycznych.

**Środki i materiały dydaktyczne**

Stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową i ze skanerem oraz z oprogramowaniem do obsługi turystów, drukarka fiskalna, terminal POS,

aparatury telefonicznej, faks, cenniki usług, katalogi, oferty hoteli, materiały informacyjne podmiotów turystycznych.

Zadania zawodowe powinny być realizowane pod kierunkiem opiekuna/instruktora praktyk.

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji praktyki zawodowej na podstawie kryteriów określonych na początku kursu.

W procesie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż, organizację stanowiska pracy, kulturę obsługi turystów, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności uczestnika kursu powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas realizacji zadań zawodowych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz współpracę z innymi pracownikami. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez uczestnika kursu.

## **8.12. Praktyka zawodowa w informacji turystycznej**

Działy:

1. Bazy danych informacji turystycznej
2. Udzielanie informacji turystycznej
3. Źródła informacji geograficznej i turystycznej
4. Współpraca informacji turystycznej z innymi uczestnikami rynku turystycznego
5. Przygotowanie materiałów promocyjnych

Po odbyciu praktyki zawodowej uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

### 1. Bazy danych informacji turystycznej

**T.14.1**

### **Prowadzenie informacji turystycznej**

#### **(1) tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej**

1. przygotowuje informacje o atrakcjach turystycznych, zagospodarowaniu turystycznym i produktach turystycznych własnego regionu;
2. opracowuje informacje praktyczne i rady dla turystów dotyczące własnego regionu;
6. przygotowuje materiały do uzupełniania bazy i aktualizacji RIT;
7. wykorzystuje dane z RIT poprzez różne kanały dystrybucji informacji: strony internetowe, np. [www.polska.travel](http://www.polska.travel) (Narodowy Portal Turystyczny), infokioski, aplikacje mobilne GSM, informacje GPS;

### 2. Udzielanie informacji turystycznej

**T.14.1**

### **Prowadzenie informacji turystycznej**

#### **(2) udziela informacji turystycznej**

1. postępuje zgodnie ze standardami przyjętymi w "it";
2. używa zwrotów grzecznościowych w trakcie powitania, obsługi i pożegnania turysty;
3. rozpoznaje potrzeby turystów;
4. wykorzystuje narzędzia komunikacji werbalnej i niewerbalnej;
5. tworzy ofertę i przekazuje niezbędne informacje turystom;
6. doradza turystom;
7. zachęca do odwiedzenia nowych miejsc i skorzystania z atrakcji;
8. przekazuje lub sprzedaje materiały promocyjne;
9. rezerwuje dla turystów usługi w podmiotach świadczących usługi turystyczne;
10. wykazuje gotowość do ewentualnego spełnienia innych oczekiwań turystów;
11. życzy turystyce udanego pobytu i proponuje swoją pomoc;

### 3. Źródła informacji geograficznej i turystycznej

#### **T.14.1**

#### **Prowadzenie informacji turystycznej**

##### **(4) korzysta ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej**

1. korzysta z geograficznych systemów informacyjnych (GIS);
2. wykorzystuje informacje z prasy lokalnej, serwisów i portali lokalnych, witryn instytucji kulturalnych;
3. posługuje się planami i mapami turystycznymi;
4. orientuje mapy w terenie;
5. określa odległości na planach i mapach;
6. interpretuje oznakowanie turystyczne miast, regionów i szlaków turystycznych;
7. posługuje się przewodnikami, katalogami i informatorami turystycznymi;
8. czyta czasopisma branżowe oraz magazyny o tematyce turystycznej;
9. wykorzystuje zasoby Internetu dotyczące turystyki;
10. korzysta z blogów podróżniczych;
11. posługuje się informacjami z portali opiniotwórczych (agregatorów opinii), np. TripAdvisor, Yelp, zomato;

#### 4. Współpraca informacji turystycznej z innymi uczestnikami rynku turystycznego

#### **T.14.1**

#### **Prowadzenie informacji turystycznej**

##### **(5) współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego**

1. współpracuje z samorządem lokalnym, stowarzyszeniami i instytucjami w zakresie kreowania lokalnego produktu turystycznego i jego promocji;
2. współpracuje z organizacjami społecznymi i ośrodkami kultury w zakresie organizacji imprez turystycznych i kulturalnych;

3. współpracuje z przedstawicielami biur podróży i organizatorami wycieczek w zakresie organizacji i obsługi ruchu turystycznego;
4. współpracuje z mediami i branżą turystyczną;
5. gromadzi dane statystyczne dotyczące liczby turystów w mieście/regionie;
6. prowadzi poradnictwo turystyczne dla turystów indywidualnych;

#### 5. Przygotowanie materiałów promocyjnych

### **T.14.1**

### **Prowadzenie informacji turystycznej**

#### **(6) opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych**

1. przygotowuje treści do ulotek, broszur i folderów reklamowych dotyczących turystyki własnego regionu;
2. dokonuje dokumentacji fotograficznej wybranych atrakcji turystycznych oraz elementów zagospodarowania turystycznego własnego regionu;
3. opracowuje oferty prezentujące swój region do katalogów;
4. sporządza informator dotyczący zagospodarowania turystycznego własnego regionu;
5. przygotowuje materiały i tworzy prezentacje multimedialne dotyczących atrakcji turystycznych własnego regionu.

#### **Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

Praktyki należy odbywać w punktach informacji turystycznej, zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik obsługi turystycznej.

Podczas praktyki zawodowej uczestnicy kursu powinni doskonalić umiejętności z zakresu

- tworzenia i aktualizacji baz danych informacji turystycznej,
- udzielania informacji turystycznej,
- określania walorów turystycznych, zagospodarowania i dostępności komunikacyjnej własnego regionu,
- wykorzystania różnych źródeł informacji geograficznej i turystycznej,
- współpracy z uczestnikami rynku turystycznego,
- opracowania materiałów promocyjnych.

#### **Środki i materiały dydaktyczne**

Stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową i ze skanerem oraz z oprogramowaniem do obsługi turystów, katalogi, foldery, informatory, przewodniki, literatura branżowa.

Zadania zawodowe powinny być realizowane pod kierunkiem opiekuna/instruktora praktyk.

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

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji praktyki zawodowej na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. W procesie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż, organizację stanowiska pracy, kulturę

obsługi turystów, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności uczestnika kursu powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas realizacji zadań zawodowych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz współpracę z innymi pracownikami. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez uczestnika kursu.

## **9. LITERATURA**

### *9.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy*

Komosa A., Bezpieczeństwo i higiena pracy, Ekonomik, Warszawa 2012.

Rączkowski B., Szkolenie wstępne BHP. Instruktaż ogólny ODDK, Gdańsk 2012.

Szczęch K., Bukala W., Bezpieczeństwo i higiena pracy. Podręcznik do nauki zawodu. Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów. Szkoły ponadgimnazjalne. WSiP, Warszawa 2017.

### *9.2. Kultura zawodu*

Komosa A., Kultura zawodu - podręcznik technikum i szkoła policealna, Ekonomik, Warszawa 2016.

Komosa A., Kultura zawodu - ćwiczenia, Ekonomik, Warszawa 2011.

Krajewska A., Kompetencje personalne i społeczne, Ekonomik, Warszawa 2015.

Sarna P., Kultura zawodu, podręcznik, EMPi2, Warszawa 2005.

### *9.3. Podstawy turystyki*

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

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

Leszka G., Podstawy turystyki, WSiP, Warszawa 2015.

Milewska M., Włodarczyk B., Turystyka. Podstawowe wiadomości, PWE, Warszawa 2009.

### *9.4. Marketing w turystyce*

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

Steblik-Właźlak B., Napiórkowska-Gzula M., Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych. Praktyczna nauka zawodu, WSiP, Warszawa 2016.

Tylińska R., Marketing usług turystycznych. Turystyka. Podręcznik do zawodu technik obsługi turystycznej. Tom III, WSiP, Warszawa 2015.

Walas B., Kruczek Z., Sprzedaż imprez i usług turystycznych Marketing, cz.2, WSiP, Warszawa, 2013.

## 9.5. Prowadzenie działalności gospodarczej

Gorzelany T, Aue W., Prowadzenie działalności gospodarczej, WSiP, Warszawa 2013.

Lewandowska E., Noskowicz G., Technika biurowa, CKU Toruń 2010.

Młodzikowska D, Lundén B., Jednoosobowa firma, BLINFO, Gdańsk 2013.

Tylińska R., Wajgner M., Podstawy działalności gospodarczej. Turystyka. Tom II, WSiP 2015.

### **Portale internetowe**

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

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

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

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

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

[www.wiedza.cku.torun.pl](http://www.wiedza.cku.torun.pl)

## 9.6. Język angielski zawodowy

Badowska-Kionka J., Język angielski zawodowy w branży ekonomicznej. Zeszyt ćwiczeń, WSiP, Warszawa 2013.

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**

Dolińska -Romanowicz J., Nowakowska D., How can I help you?, Wydawnictwa REA i WSiP, Warszawa 2014.

<http://www.booking.com/index.en-gb.html>

<https://www.poland.travel/en>

<http://www2.unwto.org/en>



### *9.7. Pracownia informatyczna*

Milewska M., Lawin M., Sprzedaż imprez i usług turystycznych. Obsługa informatyczna w turystyce. Część 1, WSiP, Warszawa 2013.

Sówka G., Obsługa informatyczna w turystyce, WSiP, Warszawa 2012.

### *9.8. Pracownia sprzedaży imprez i usług turystycznych*

Milewska M., Lawin M., Sprzedaż imprez i usług turystycznych. Obsługa informatyczna, WSiP, Warszawa 2013.

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

Stęblik-Właźlak B., Napiórkowska-Gzula M., Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych. Praktyczna nauka zawodu, WSiP, Warszawa 2016.

### *9.9. Pracownia rozliczania imprez i usług turystycznych*

Michniewicz I., Peć M., Turystyka. Tom V. Organizacja imprez i usług turystycznych. Część 3, 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. Część 3, WSiP, Warszawa 2015.

Stęblik-Właźlak B., Napiórkowska-Gzula M., Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych. Praktyczna nauka zawodu, WSiP, Warszawa 2016.

### *9.10. Pracownia informacji turystycznej*

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

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

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

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

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

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

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

Kruczek Z., Zmyślony P., Regiony turystyczne, Proksenia 2010.

**Wykaz literatury należy aktualizować w miarę ukazywania się nowych pozycji wydawniczych.**

## **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.14. 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>- Bezpieczeństwo i higiena pracy</li> <li>- Kultura zawodu</li> <li>- Podstawy turystyki</li> <li>- Marketing w turystyce</li> <li>- Prowadzenie działalności gospodarczej</li> <li>- Język angielski zawodowy</li> <li>- Pracownia informatyczna</li> </ul>	370
2.	Pierwszej części efektów kształcenia wyodrębnionej w ramach kwalifikacji T.14. tj. <b>Prowadzenie informacji turystycznej</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pracownia informacji turystycznej</li> </ul>	110
3.	Drugiej części efektów kształcenia wyodrębnionej w ramach kwalifikacji T.14. tj. <b>Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pracownia sprzedaży imprez i usług turystycznych</li> </ul>	110
4.	Trzeciej części efektów kształcenia wyodrębnionej w ramach kwalifikacji T.14. tj. <b>Rozliczanie imprez i usług turystycznych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pracownia rozliczania imprez i usług turystycznych</li> </ul>	110
<b>łącznie godzin</b>			<b>700</b>

