

Program praktyki zawodowej

Zawód: **technik obsługi turystycznej 422103**

Czas trwania praktyki – 480 godzin

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

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

Szczegółowe cele kształcenia:

W wyniku procesu kształcenia uczeń powinien umieć:

- ✓ określić zakres działania przedsiębiorstwa turystycznego,
- ✓ scharakteryzować strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa turystycznego,
- ✓ określić rodzaj usług świadczonych przez przedsiębiorstwo turystyczne,
- ✓ scharakteryzować produkt turystyczny przedsiębiorstwa,
- ✓ określić zakres czynności i kompetencji pracowników przedsiębiorstwa turystycznego,
- ✓ określić obowiązki i prawa pracowników,
- ✓ zastosować przepisy regulaminu pracy obowiązującego w przedsiębiorstwie turystycznym,
- ✓ określić zagrożenia spowodowane nieprzestrzeganiem przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej,
- ✓ zastosować przepisy Turystycznego kodeksu etycznego,
- ✓ zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii,
- ✓ zaplanować i zorganizować podstawowe prace związane z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa turystycznego,
- ✓ obsłużyć urządzenia i sprzęt biurowy,
- ✓ posłużyć się językiem obcym podczas wykonywania zadań zawodowych,
- ✓ wykonać czynności związane z obsługą turysty,
- ✓ udzielić informacji turystycznych bezpośrednio, przez telefon, Internet,
- ✓ przedstawić klientom ofertę biura podróży,
- ✓ zastosować program komputerowy do wykonywania zadań zawodowych,
- ✓ opracować materiały informacyjne dotyczące usług przedsiębiorstwa turystycznego,
- ✓ zaplanować marketingowe działania przedsiębiorstwa turystycznego,
- ✓ określić sposoby realizacji usług turystycznych,
- ✓ zastosować zasady współpracy z klientami biur podróży – krajowymi i zagranicznymi,
- ✓ sporządzić dokumenty związane ze sprzedażą imprezy turystycznej,
- ✓ przyjąć i zrealizować zamówienie klienta przedsiębiorstwa turystycznego,
- ✓ wykonać czynności związane z organizacją imprezy turystycznej,
- ✓ zamówić usługi niezbędne do realizacji imprezy turystycznej,
- ✓ opracować programy różnych imprez turystycznych,
- ✓ zaplanować konferencję, szkolenie, spotkanie firmowe, zjazd,
- ✓ posłużyć się rozkładami komunikacyjnymi różnych przewoźników,
- ✓ wystawić bilety komunikacyjne,
- ✓ dokonać analizy ofert towarzystw ubezpieczeniowych oraz wypełnić polisy ubezpieczeniowe,
- ✓ rozliczyć koszty realizacji imprez turystycznych,
- ✓ określić formy płatności za usługi turystyczne,
- ✓ wystawić fakturę za sprzedaż i usługi,
- ✓ sporządzić dokumenty związane z turystyką wyjazdową i przyjazdową.

Materiał nauczania

Praktyka I (4 tygodnie - 160 godz.)

1. Organizacja pracy przedsiębiorstwa turystycznego

Poznanie struktury i organizacji przedsiębiorstwa turystycznego oraz prawnych podstaw działalności przedsiębiorstwa. Przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, regulaminu pracy przedsiębiorstwa turystycznego oraz *Turystycznego kodeksu*

etycznego. Określanie rodzaju usług świadczonych przez przedsiębiorstwo turystyczne. Określanie zakresu czynności i kompetencji pracowników przedsiębiorstwa turystycznego oraz ich obowiązków i praw. Organizowanie stanowiska pracy. Stosowanie zasad współpracy w zespole. Obsługiwanie urządzeń i sprzętu znajdującego się w przedsiębiorstwie turystycznym. Analizowanie zakresu i charakteru działalności przedsiębiorstwa. Określanie obiegu dokumentów w przedsiębiorstwie. Określanie produktów turystycznych przedsiębiorstwa. Analizowanie działalności marketingowej. Gromadzenie informacji turystycznych. Analizowanie materiałów informacyjnych dotyczących usług przedsiębiorstwa turystycznego. Stosowanie zasad współpracy z kontrahentami. Zawieranie umów z klientami biur podróży. Oferowanie klientom usług turystycznych. Tworzenie wizerunku przedsiębiorstwa

Praktyka II (2 tygodnie - 80 godzin)

2. Programowanie, kalkulacja kosztów, sprzedaż oraz realizacja imprez i usług turystycznych

Przyjmowanie zamówień od klientów indywidualnych i grupowych. Programowanie imprez turystycznych z uwzględnieniem potrzeb, zainteresowań, wieku, rodzaju grup klientów. Planowanie imprez własnych oraz imprez zleconych w biurze podróży. Sporządzanie ofert dla zagranicznego biura podróży. Zamawianie usług niezbędnych do realizacji imprezy turystycznej. Współpraca z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi. Kalkulowanie kosztów imprez turystycznych. Dokumentowanie imprezy (teczka imprezy). Przyjmowanie należności za usługi turystyczne z zastosowaniem różnych form płatności. Sporządzanie dokumentów potwierdzających płatność za usługi. Stosowanie zasad rozliczania kosztów realizacji imprezy turystycznej. Stosowanie zasad sporządzania umów w turystyce. Sporządzanie umów dotyczących sprzedaży usług i imprez turystycznych. Komunikowanie się w języku obcym z klientami i kontrahentami przedsiębiorstwa turystycznego. Rezerwowanie usług turystycznych on-line. Obsługiwanie konferencji, kongresów, targów i giełd turystycznych. Stosowanie metod przewodnictwa i pilotażu wycieczek.

Praktyka II (2 tygodnie - 80 godzin)

3. Obiekty noclegowe

Poznanie struktury, organizacji oraz prawnych podstaw działalności hotelu. Przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz regulaminu pracy. Zapoznanie się ze stanowiskami pracy w hotelu zakresem czynności. Poznanie systemów rezerwacji. Procedury check-in i check-out gości indywidualnych, VIP-ów, niepełnosprawnych oraz grup turystycznych. Sporządzanie dokumentacji recepcji. Udzielanie informacji gościom hotelowym (transport, punkty medyczne w mieście, atrakcje turystyczne, wydarzenia kulturalne itp.). Współpraca recepcji z pozostałymi działami hotelu. Poznanie usług dodatkowych świadczonych przez hotel. Współpraca hotelu z biurem podróży. Planowanie oraz obsługa imprez, konferencji, szkoleń w hotelu. Wystawianie faktur za sprzedane usługi.

Praktyka III (4 tygodnie - 160 godz.)

4. Obsługa klientów przedsiębiorstw turystycznych, w tym informacja turystyczna

Stosowanie zasad kultury obsługi klienta. Udzielanie informacji klientom biura podróży i informacji turystycznej na temat dokumentów związanych z zagraniczną turystyką wyjazdową – granicznych, finansowych, przepisów celnych, dewizowych, wizowych i paszportowych. Udzielanie informacji w punktach informacji turystycznej. Realizacja potrzeb i oczekiwań turysty. Rezerwacja usług turystycznych. Korzystanie z systemów rezerwacji usług turystycznych. Posługiwanie się rozkładami komunikacyjnymi PKP, PKS, lotniczymi i promowymi. Posługiwanie się mapami turystycznymi i planami miast. Stosowanie zasad sprzedaży biletów komunikacyjnych krajowych i zagranicznych. Sporządzanie zestawień sprzedanych biletów komunikacyjnych. Analizowanie ofert towarzystw ubezpieczeniowych. Wypełnianie polis ubezpieczeniowych. Tworzenie i aktualizowanie baz danych przedsiębiorstw turystycznych w programach specjalistycznych. Opracowywanie katalogów, ulotek i innych materiałów promocyjnych. Wprowadzanie informacji oraz danych na stronę internetową przedsiębiorstwa turystycznego.

Uwagi o realizacji

Realizacja praktyki zawodowej ma na celu przybliżenie uczniowi działalności polegającej na planowaniu i realizacji imprez i usług turystycznych.

W trakcie realizacji praktyk zawodowych uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników a następnie po zdobyciu doświadczenia w wykonywaniu powierzonych zadań, powinni samodzielnie wykonywać określone zadania pod kierunkiem instruktora.

Nad przebiegiem praktyki i jej realizacją czuwa opiekun praktyk.

Uczeń w okresie praktyki podlega obowiązującym przepisom wynikającym z regulaminu szkolnego, a ponadto ma obowiązek zastosować się do zasad obowiązujących w przedsiębiorstwie, w którym odbywa praktykę.

Wykonywane zadania uczeń ma obowiązek dokumentować w dzienniczku praktyki zawodowej. Zapisy powinny dotyczyć stanowiska pracy, zakresu wykonywanych czynności, godzin praktyki oraz wniosków i spostrzeżeń wynikających z analizy wykonywanych zadań zawodowych.

Po zakończeniu praktyk dzienniczek praktyk należy oddać do kierownika szkolenia praktycznego.