**PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ**

**dla uczniów Technikum Turystyczno- Gastronomicznego w ZSP MSG w Myślenicach**

**TG.14. PRAKTYKA ZAWODOWA – 160 godz.**. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych

**Cele ogólne**

1. Poznanie podstawowych przepisów prawnych w branży turystycznej.

2. Nabycie umiejętności programowania imprez turystycznych.

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

4. Poznanie podstawowych zasad rezerwacji imprez i usług turystycznych.

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

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) korzystać z podstawowych aktów prawnych w branży turystycznej,

2) dobierać usługi turystyczne do potrzeb klienta,

3) sporządzać programy imprez turystycznych zgodnie z potrzebami i wymaganiami klientów,

4) sporządzać kalkulacje kosztów imprez i usług turystycznych,

5) określać zasady rezerwacji imprez i usług turystycznych,

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

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

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

**MATERIAŁ NAUCZANIA – PRAKTYKA ZAWODOWA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe  **Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe  **Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Przepisy prawne, bhp i przeciwpożarowe oraz ergonomia pracy | 1. Podstawy prawne w branży turystycznej | 5 | - wymienić krajowe i unijne akty prawa dotyczące ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii w działalności turystycznej  - wyjaśnić podstawowe pojęcia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska, ergonomii  - reagować w przypadku zagrożenia pożarowego zgodnie z zasadami ochrony przeciwpożarowej  - identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy w Polsce  - identyfikować instytucje i służby działające w zakresie ochrony środowiska w Polsce  - wymienić akty prawne określające prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy  - określać zakres odpowiedzialności pracodawcy i pracownika w turystyce  - wymienić rodzaje praw i obowiązków pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy w działalności turystycznej  - opisać czynności ratujące życie  - ocenić stan poszkodowanego  - określać zasady powiadamiania służb ratowniczych  - powiadamiać służby ratownicze w przypadku zagrożenia zdrowia i życia w miejscu pracy  - wymienić reguły organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska  - stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych  - określać sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związanym z wykonywaniem zadań zawodowych | - wymienić wewnątrzzakładowe uregulowania prawne dotyczące obiektu świadczącego usługi hotelarskie związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią  - opisać reguły korzystania z zasobów środowiska w turystyce zgodnie z zasadami ochrony środowiska  - wymienić zadania i uprawnienia instytucji oraz służb w zakresie ochrony pracy  - wskazywać prawa i obowiązki pracownika, który uległ wypadkowi przy pracy, wynikające z przepisów prawa  - wskazywać rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy  - wykonywać czynności ratujące życie | Klasa II |
| II. Programowanie imprez turystycznych | 1. Dobór usług turystycznych | 5 | - wymieniać rodzaje produktów turystycznych  - dobierać produkty turystyczne do potrzeb klienta  - wymienić uregulowania prawne podczas wykonywania zadań zawodowych  - wymieniać obowiązki organizatorów turystyki zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa  -wybierać program komputerowy w zależności od wykonywanych zadań  - wykorzystywać programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zgodnie z ich przeznaczeniem  - wymieniać [cele normalizacji krajowej](https://www.lexlege.pl/ustawa-o-normalizacji/rozdzial-2-cele-i-zasady-normalizacji-krajowej/3419/)  - wyjaśniać, czym jest norma, i wymienić cechy normy | - opisać strukturę produktu turystycznego  - opisać produkty turystyczne  - korzystać z aplikacji mobilnych wspomagających wykonywanie zadań zawodowych  - dobierać usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów  - rozróżniać oznaczenie normy  międzynarodowej, europejskiej i krajowej  - korzystać ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności | Klasa II |
| 2. Programy imprez turystycznych | 10 | - wymienić rodzaje programów imprez turystycznych  - wskazać różnice i podobieństwa w programach imprez turystycznych  - dobierać rodzaj programu do oczekiwań klienta | - charakteryzować rodzaje programów imprez turystycznych  - dobierać rodzaje turystyki do programu imprezy turystycznej | Klasa II |
| 3. Zasady programowania imprez turystycznych | 10 | - wymienić zasady programowania imprez turystycznych  - wykorzystywać zasady programowania imprez turystycznych  - dostosowywać program imprezy do potrzeb i wymagań klientów | - rozpoznawać potrzeby turystyczne klientów  - dobierać usługi turystyczne do potrzeb klientów  - określać trendy i prognozy w zakresie usług turystycznych  - analizować rynek usług turystycznych  - wykorzystywać programy komputerowe i aplikacje internetowe wspomagające programowanie imprez | Klasa II |
| 4. Tworzenie programów imprez turystycznych | 25 | - rozróżniać podstawowe pojęcia z zakresu geografii turystycznej  - wymieniać walory turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - rozróżniać walory turystyczne naturalne i antropogeniczne  - rozróżniać elementy zagospodarowania turystycznego poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - rozpoznawać dostępność komunikacyjną poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - wymieniać i opisywać atrakcyjność szlaków turystycznych  - korzystać z map, folderów, atlasów, przewodników, informatorów i innych źródeł informacji w języku polskim i obcym nowożytnym podczas programowania imprez i usług turystycznych  - wskazywać walory naturalne i antropogeniczne regionów na podstawie map tematycznych  - wskazywać na mapie regiony i ośrodki turystyczne  - wskazywać na mapie szlaki turystyczne  - rozróżniać rodzaje usług turystycznych  - określać cechy usług turystycznych  - wymienić rodzaje imprez turystycznych  - opracować program imprezy turystycznej  - wymieniać podstawowe zasady etyki w turystyce  - przestrzegać zasad etykiety w komunikacji z klientami  - przestrzegać zasad rzetelności i lojalności  - stosować zasady etykiety w komunikacji z przełożonym i współpracownikami w codziennych kontaktach  - identyfikować pojęcie planowania  - ustalać termin wykonania zaplanowanych zadań  - określać środki i narzędzia do wykonania zaplanowanych zadań  - wymieniać etapy realizacji zadania  - wymieniać akty prawne dotyczące odpowiedzialności w przypadku zachowań i czynników ryzykownych  - wskazywać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania  - określać przyczyny zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - wymieniać techniki negocjacyjne  - wymieniać zasady pracy zespołowej  - opracować plan pracy zespołu  - przydzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu  - wymieniać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań  - wprowadzać rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | - opisywać walory turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - porównywać atrakcje turystyczne poszczególnych regionów Polski i krajów sąsiednich  - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi atrakcje turystyczne  - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi elementy zagospodarowania turystycznego  - posługiwać się programami i aplikacjami internetowymi w zakresie dostępności komunikacyjnej  - stosować zasady etyki podczas wykonywania zadań zawodowych  - wyjaśniać znaczenie zmian zachodzących w branży turystycznej  - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych  - proponować kreatywne rozwiązania podczas wykonywania zadań zawodowych  - oceniać różne rozwiązania działań  - analizować zmiany zachodzące w branży turystycznej  - analizować własne kompetencje  - korzystać z różnych źródeł informacji i form doskonalenia zawodowego  - charakteryzować etapy planowania  - analizować proces planowania zadań do wykonania  - opisywać procedurę wykonania zadania  - analizować dokumenty dotyczące odpowiedzialności prawnej  - charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - przedstawiać własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji  - stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności turystycznej  - proponować podział zadań w zespole  - modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko  - identyfikować zakres planowanych działań  - rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole  - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań  - kierować wykonywaniem przydzielonych zadań  - stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań  - monitorować wykonanie zadań  - wprowadzać rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | Klasa II |
| III. Kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych | 1. Koszty świadczeń usług turystycznych | 5 | - klasyfikować rodzaje kosztów imprez i usług turystycznych  - dokonywać podziału kosztów usług turystycznych  - wykorzystywać tabelę kursów walut przy kalkulowaniu kosztów usług turystycznych  - obliczać wartość poszczególnych świadczeń w zależności od liczby uczestników, ceny i ilości świadczeń  - wykorzystywać uzgodnienia dotyczące zniżek, rabatów i upustów przy obliczaniu kosztów imprez i usług turystycznych | - dobierać koszty świadczeń do oczekiwań turysty | Klasa II |
| 2. Zasady kalkulacji kosztów | 10 | - uwzględniać stawkę prowizyjną dla agentów turystycznych  - określać stawki podatku VAT w zależności od rodzaju imprez i usług turystycznych  - określać zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych | - obliczać stawkę prowizyjną dla agentów turystycznych  - obliczać stawki podatku VAT w zależności od rodzaju imprez i usług turystycznych  - stosować zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych | Klasa II |
| 3. Ceny usług i imprez turystycznych | 10 | - dokonywać obliczenia sumy wszystkich świadczeń  - obliczać marżę  - obliczać podatek VAT od marży imprez turystycznych  - obliczać podatek VAT od usług turystycznych  - sumować koszty świadczeń, marżę i podatek VAT  - ustalać cenę imprezy turystycznej w zależności od liczby płatnych uczestników  - obliczać cenę imprezy przy zmieniającej się liczbie uczestników | - obliczać ceny imprez turystycznych w obcej walucie | Klasa II |
| 4. Czynniki wpływające na cenę imprezy turystycznej | 10 | - wymienić czynniki wpływające na cenę imprezy turystycznej  - obliczać ryzyko czarteru imprezy turystycznej | - analizować kursy walut i ich wpływ na cenę imprezy turystycznej | Klasa II |
| 5. Kalkulacja cen usług i imprez turystycznych | 15 | - sporządzać arkusz kalkulacji kosztów imprezy turystycznej | - wykorzystywać programy komputerowe do kalkulacji kosztów usług i imprez turystycznych | Klasa II |
| IV. Rezerwacja imprez i usług turystycznych | 1. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy oraz techniki negocjacyjne przy rezerwacji imprez i usług turystycznych | 5 | - ustalać termin wykonania zaplanowanych zadań  - określać środki i narzędzia do wykonania zaplanowanych zadań  - wymieniać etapy realizacji zadania  - wymieniać akty prawne dotyczące odpowiedzialności w przypadku zachowań i czynników ryzykownych  - wskazywać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania  - określać przyczyny zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - wymieniać techniki negocjacyjne  - wymieniać zasady pracy zespołowej  - opracować plan pracy zespołu  - przydzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu  - wymieniać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań  - wprowadzać rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych  - proponować kreatywne rozwiązania podczas wykonywania zadań zawodowych  - oceniać różne rozwiązania działań  - analizować zmiany zachodzące w branży turystycznej  - analizować własne kompetencje  - korzystać z różnych źródeł informacji i form doskonalenia zawodowego  - charakteryzować etapy planowania  - analizować proces planowania zadań do wykonania  - opisywać procedurę wykonania zadania  - analizować dokumenty dotyczące odpowiedzialności prawnej  - charakteryzować skutki zachowań ryzykownych w działalności turystycznej  - przedstawiać własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji  - stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności turystycznej  - proponować podział zadań w zespole  - modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko  - identyfikować zakres planowanych działań  - rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole  - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań  - kierować wykonywaniem przydzielonych zadań  - stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań  - monitorować wykonanie zadań  - wprowadzać rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | Klasa II |
|  | 2. Dokumentacja procesu rezerwacji | 5 | - wymienić dokumenty dotyczące procesu rezerwacji imprez i usług turystycznych  - wskazać zasady sporządzania dokumentów w procesie rezerwacji  - poprawnie odczytać informacje z dokumentów rezerwacyjnych | - omawiać typowe błędy popełniane w dokumentach procesu rezerwacji  - wskazywać w przykładowych dokumentach popełnione błędy | Klasa II |
|  | 3. Rezerwacje i anulacje imprez i usług turystycznych | 5 | - wymieniać formy rezerwacji usług turystycznych  - rozróżniać formy rezerwacji  - wymieniać specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego | - opracowywać w języku polskim i obcym nowożytnym treść zamówienia poszczególnych usług turystycznych | Klasa II |
|  | 4. Komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych | 15 | - wybierać program komputerowy w zależności od wykonywanych zadań  - wykorzystywać programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zgodnie z ich przeznaczeniem | - wykorzystywać specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego  - obsługiwać komputerowe systemy rezerwacji usług  - wyjaśniać znaczenie zmian zachodzących w branży turystycznej  - korzystać z aplikacji mobilnych wspomagających wykonywanie zadań zawodowych | Klasa II |
|  | 5. Dokonywanie rezerwacji imprez i usług turystycznych | 25 | - sporządzać w języku polskim i obcym nowożytnym zamówienie wskazanej usługi turystycznej  - sporządzać druk anulacji imprezy i usługi turystycznej  - wypełniać formularz anulacji imprezy i usługi turystycznej  - dokonywać rezerwacji i anulacji usług turystycznych w systemie on-line  - identyfikować pojęcie planowania | - redagować wzór formularza zamówienia  - redagować wzór anulacji zamówienia | Klasa II |
| **RAZEM** | | **160** |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU** określa opiekun praktyk zawodowych w zależności od specyfiki przedsiębiorstwa turystycznego, w którym praktyki się odbywają.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

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