**PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ**

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

 **Kwalifikacja TG.**15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych

**PRAKTYKA ZAWODOWA – Kwalifikacja HGT.15. *Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych***

Praktyka zawodowa realizowana jest w ciągu 4 tygodni (160 godzin) w klasie III.

Praktykę zawodową należy odbywać w recepcji obiektów hotelarskich, zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik obsługi turystycznej

**MATERIAŁ NAUCZANIA – PRAKTYKA ZAWODOWA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Sprzedaż imprez i usług turystycznych | 1. Zastosowanie technik obsługi klienta w działalności biura podróży | 3 | - wymienić techniki obsługi klienta | - stosować techniki obsługi klienta- wykazać się otwartością na zmiany w zakresie nowych technik i technologii stosowanych w branży | Klasa III |
| 2. Komunikacja werbalna i niewerbalna w turystyce | 3 | - stosować metody komunikacji werbalnej- stosować metody komunikacji niewerbalnej | - interpretować mowę ciała w komunikacji z klientami i kontrahentami- stosować aktywne metody słuchania | Klasa III |
| 3. Stosowanie technik radzenia sobie ze stresem podczas wykonywania czynności zawodowych | 3 | - wskazać najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej- stosować sposoby radzenia sobie z emocjami i stresem | - przewidywać konsekwencje stresujących zachowań dla siebie i innych | Klasa III |
| 4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych | 7 | - oferować imprezy i usługi turystyczne - stosować techniki sprzedaży | - prowadzić sprzedaż imprez i usług turystycznych zgodnie z procedurą przetwarzania danych osobowych (RODO)- analizować zmiany zachodzące w turystyce | Klasa III |
| 4. Przyjmowanie płatności za sprzedane imprezy i usługi turystyczne | 3 | - przyjmować płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych - wykorzystywać różne formy płatności przy sprzedaży imprez i usług turystycznych- przyjmować płatność w gotówce- obsługiwać terminal płatniczy | - wykonywać operacje na kasie fiskalnej | Klasa III |
| 5. Sporządzanie dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne | 17 | - sporządzić fakturę- sporządzić fakturę procedura marży dla biur podróży- sporządzić notę korygującą- sporządzić fakturę korygującą- sporządzić druki KP, KW | - weryfikować poprawność przygotowanych dokumentów potwierdzających płatność | Klasa III |
| II. Umowy w turystyce | 1. Sporządzanie umów z usługodawcami branży turystycznej | 3 | - rozróżnić umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych- sporządzić umowy cywilnoprawne z kontrahentami z wykorzystaniem formularzy- stosować aktualne przepisy prawa dotyczące umów | - sporządzić umowę cywilnoprawną z kontrahentem z wykorzystaniem materiałów źródłowych | Klasa III |
| 2. Sporządzanie umowy o świadczenie usług turystycznych | 7 | - wypełnić formularz umowy o świadczenie usług turystycznych- stosować aktualne przepisy prawa dotyczące umowy o świadczenie usług turystycznych | - sporządzić wzór umowy o świadczenie usług turystycznych- sporządzić aneks do umowy o świadczenie usług turystycznych | Klasa III |
| 3. Zasady opracowania warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych | 3 | - interpretować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych wybranych biur podróż | - opracować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych | Klasa III |
| 4. Rozliczenia biura podróży z Turystycznym Funduszem Gwarancyjnym | 3 | - stosować aktualne przepisy prawa dotyczące wysokości składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny | - obliczyć wysokość składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny- sporządzić deklarację dla Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego | Klasa III |
| 5. Negocjacje z kontrahentami i klientami | 3 | - stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w branży- negocjować warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych- opisać typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi | - przedstawić własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji - wskazać konstruktywne rozwiązania- oceniać różne rozwiązania problemów | Klasa III |
| III. Realizacja imprezy turystycznej | 1. Współpraca z usługodawcami podczas realizacji imprez i usług turystycznych | 3 | - wybrać sposób kontaktu z wybranym usługodawcą- współpracować z usługodawcami podczas realizacji imprez i usług turystycznych | - prowadzić negocjacje warunków współpracy z kontrahentami- proponować sposoby rozwiązania sytuacji problemowych przy współpracy z kontrahentami | Klasa III |
| 2. Sporządzanie dokumentów etapu realizacji imprez i usług turystycznych | 15 | - zaprojektować teczkę imprezy turystycznej- podać przykłady dokumentów do teczki imprezy turystycznej | - sporządzić protokół wypadku- sporządzić protokół zniszczenia- sporządzić dokumenty związane z transportem | Klasa III |
| 3. Gromadzenie i analizowanie dokumentów finansowych potwierdzających realizację imprez i usług turystycznych | 3 | - sprawdzać poprawność wystawionych dokumentów finansowych  | - analizować dokumenty finansowe dotyczące realizacji imprez i usług turystycznych | Klasa III |
| 4. Monitorowanie przebiegu realizacji imprezy lub usługi turystycznej | 3 | - wymieniać czynności realizacji imprezy podlegające kontroli | - monitorować właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami | Klasa III |
| 5. Przyjmowanie reklamacji w trakcie realizacji imprezy turystycznej | 3 | - sporządzić odpowiedź na reklamację klienta | - sporządzić druk reklamacji | Klasa III |
| IV. Współpraca w zespole i odpowiedzialność za czynności zawodowe w branży turystycznej | 1. Odpowiedzialność zawodowa w branży turystycznej | 3 | - szacować czas potrzebny na wykonanie i budżet zadania- analizować zasady i procedury wykonania zadania |  - wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania | Klasa III |
| 2. Współpraca w biurze podróży | 3 | - dzielić się zadaniami- rozróżnić zadania członków zespołu- charakteryzować etapy procesu planowania pracy zespołu- sporządzić harmonogram realizacji zadania- przydzielić zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu- dobierać techniki kierowania zespołem- określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań- stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań- monitorować wykonanie zadań | - realizować przypisane zadania- uwzględnić opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu i wykonywaniu zadań zawodowych w branży- modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko- rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań- stosować techniki kierowania zespołem- kontrolować jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów | Klasa III |
| V. Rozwiązania techniczne i organizacyjne w turystyce |  1. Rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | 3 | - opisać czynności związane z wprowadzeniem rozwiązań technicznych i organizacyjnych poprawiających warunki i jakość pracy- wprowadzić rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | - wprowadzić rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | Klasa III |
| VI. Rozliczanie merytoryczne imprez i usług turystycznych | 1. Rozliczanie merytoryczne imprez i usług turystycznych | 3 | - sporządzać sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej- sporządzać notatki służbowe dotyczące imprezy i usługi turystycznej- analizować reklamację klienta- sporządzić odpowiedź na reklamację klienta | - analizować sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej- analizować notatki służbowe dotyczące imprezy i usługi turystycznej- zaproponować rozwiązania mające na celu polepszenie poziomu i jakości świadczonych usług turystycznych | Klasa III |
| VII. Rozliczanie finansowe imprez i usług turystycznych | 1. Rozliczanie przychodów i kosztów imprez i usług turystycznych | 7 | - sporządzać wykaz poniesionych wydatków- obliczać sumę poniesionych wydatków - sporządzić druk rozliczenia zaliczki - sporządzić druk dowód wewnętrzny- podać terminy zobowiązań finansowych- wymienić stawki podatku VAT od poszczególnych usług turystycznych- przeliczać wartość brutto na netto | * dokonać analizy poniesionych wydatków w stosunku do planowanych wydatków
* obliczyć zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych z zachowaniem przepisów prawa podatkowego
 | Klasa III |
|  | 2. Sporządzanie rozliczeń przychodów i kosztów imprezy turystycznej | 7 | - sporządzać zestawienie wpływów i kosztów imprezy i usług turystycznych - sporządzić kartę rozliczeniową imprezy turystycznej - obliczać wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznej - obliczać wysokość marży i podatku VAT od usługi turystycznej- weryfikować zobowiązania finansowe wobec kontrahentów i usługodawców - wystawić fakturę procedura marży dla biur podróży- posługiwać się kasą fiskalną- wystawić fakturę za wykonane usługi turystyczne- wystawić notę korygującą- wystawić fakturę korygującą- wystawić notę obciążeniową | * zaproponować rozwiązania mające na celu zwiększenie dochodowości ze sprzedawanych imprez i usług turystycznych
 | Klasa III |
|  | 3. Sporządzanie dokumentacji dotyczącej rozliczeń imprez i usług turystycznych  | 5 | - przygotować dokumentację rozliczeniową imprez turystycznych zgodnie z zasadami- prowadzić podatkową księgę przychodów i rozchodów- posługiwać się programami komputerowymi w celu rozliczenia imprez i usług turystycznych - sporządzić deklarację VAT-7 | - sporządzić jednolity plik kontrolny | Klasa III |
| VIII. Informacja turystyczna i tworzenie baz danych | 1. Informacja turystyczna | 5 | - udzielić informacji turystycznej w biurze podróży- udzielić informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i obcym nowożytnym | - udzielić informacji turystycznej w języku polskim i obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych | Klasa III |
|  | 2. Źródła informacji turystycznej | 3 | - wykorzystać mapy, atlasy, plany miast, przewodniki, informatory, witryny internetowe i aplikacje do udzielania informacji | - wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych- realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych | Klasa III |
|  | 3. Atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata | 5 | - wymienić najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata- opisać najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata- wymienić elementy zagospodarowania turystycznego wybranych destynacji turystycznych- opisać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych państw świata | - wykorzystać źródła informacji geograficznej i turystycznej w celu przygotowania opisu najbardziej atrakcyjnych turystycznie destynacji Europy i wybranych krajów świata | Klasa III |
|  | 4. Połączenia komunikacyjne i dostępność infrastruktury turystycznej | 5 | - opisać porty lotnicze i rzeczne, dworce oraz szlaki komunikacyjne- wyszukać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi miejscowościami- posługiwać się programami komputerowymi w trakcie udzielania informacji turystycznej | - dobrać program rezerwacyjny wspomagający wyszukiwanie połączeń komunikacyjnych | Klasa III |
|  | 5. Wykorzystanie baz danych w działalności turystycznej | 3 | - korzystać z zasobów baz danych | - wybrać optymalny program do przygotowania bazy danych | Klasa III |
|  | 6. Tworzenie baz danych na cele działalności turystycznej | 3 | - sporządzić bazę danych z wykorzystaniem formularza | - opracować wzór bazy danych- tworzyć opisy do baz danych w języku polskim i obcym nowożytnym | Klasa III |
|  | 7. Aplikacje mobilne jako źródło informacji turystycznej | 4 | - rozróżniać aplikacje mobilne będące źródłem informacji dla turysty | - stosować wybrane aplikacje mobilne będące źródłem informacji turystycznej | Klasa III |
|  | 8. Wykorzystanie technologii IT w prowadzeniu informacji turystycznej | 5 | - rozróżnić oprogramowanie komputerowe wspierające prowadzenie informacji turystycznej | - stosować oprogramowanie komputerowe w celu prowadzenia informacji turystycznej | Klasa III |
| II. Projektowanie materiałów promujących działalność turystyczną | 1. Zasady projektowania materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej | 4 | - stosować właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki- opisać zasady projektowania materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej | - stosować zasady projektowania materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej | Klasa III |
|  | 2. Materiały promocyjne promujące imprezy i usługi turystyczne | 7 | - projektować pismo przewodnie do klienta/kontrahenta- projektować ofertę usługi/ imprezy turystycznej- projektować odpowiedź na zapytanie ofertowe klienta- projektować ulotkę promującą usługę/imprezę turystyczną- projektować broszurę promującą usługę/imprezę turystyczną- projektować katalog imprez turystycznych | - realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań związanych z projektowaniem materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej | Klasa III |
|  | 2. Technologie IT w promocji biura podróży | 3 | - wybierać odpowiednie oprogramowanie do wykonania czynności zawodowych | - zaproponować oprogramowanie do wykonania czynności zawodowych | Klasa III |
| **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.