

# **TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI**

## **SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104**

### **NAZWA PRZEDMIOTU**

**PRAKTYKA ZAWODOWA HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych**

### **Cele ogólne**

1. Nabycie umiejętności stosowania przepisów prawa związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska oraz ergonomią w turystyce.
2. Nabycie umiejętności organizacji stanowiska pracy dla pracownika branży turystycznej.
3. Nabycie umiejętności korzystania z różnych źródeł informacji turystycznej.
4. Nabycie umiejętności stosowania zasad obsługi klienta.
5. Nabycie umiejętności stosowania procedur zawodowych związanych ze sprzedażą i realizacją imprez i usług turystycznych.
6. Nabycie umiejętności stosowania zasad kultury i etyki oraz kreowania sylwetki zawodowej pracownika sektora turystycznego.
7. Nabycie umiejętności wystawiania dokumentów finansowych za sprzedane imprezy i usługi turystyczne.
8. Nabycie umiejętności dokonania oceny i rozliczenia merytorycznego imprez i usług turystycznych.
9. Nabycie umiejętności prowadzenia rozliczenia w zakresie podatku dochodowego i podatku od towarów i usług (VAT).
10. Nabycie umiejętności korzystania z odpowiedniego oprogramowania do wykonania czynności zawodowych związanych z informacją i promocją w turystyce.
11. Nabycie umiejętności korzystania z aplikacji mobilnych w celu uzyskania dostępu do baz danych.
12. Nabycie umiejętności projektowania materiałów promujących działalność turystyczną.
13. Nabycie umiejętności stosowania zasad komunikacji interpersonalnej w kontakcie z klientem i kontrahentem.

### **Cele operacyjne**

#### **Uczeń potrafi:**

- 1) organizować stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,

# TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI

## SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104

- 2) stosować przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych,
- 3) korzystać z programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań,
- 4) korzystać z różnych źródeł informacji przydatnych w turystyce,
- 5) sporządzić bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej,
- 6) udzielić informacji turystycznej podczas obsługi klienta w turystyce w języku polskim,
- 7) stosować zasady obsługi klienta,
- 8) prowadzić sprzedaż imprez i usług turystycznych,
- 9) stosować różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych,
- 10) sporządzać dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne,
- 11) sporządzać umowy dotyczące sprzedaży imprez i usług turystycznych,
- 12) współpracować z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych,
- 13) sporządzać dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych,
- 14) gromadzić dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych,
- 15) kontrolować przebieg realizacji imprez i usług,
- 16) sporządzić rozliczenie przychodów i kosztów imprezy turystycznej,
- 17) sporządzić dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych,
- 18) stosować zasady komunikacji interpersonalnej,
- 19) ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania,
- 20) stosować techniki negocjacji,
- 21) współpracować w zespole,
- 22) wystawić fakturę, fakturę procedura marży dla biur podróży, notę obciążeniową, notę korygującą i fakturę korygującą,
- 23) sporządzić sprawozdanie z przebiegu imprezy oraz inne dokumenty merytoryczne,
- 24) sporządzić kartę rozliczeniową imprezy turystycznej,
- 25) obliczyć dochód ze sprzedanych imprez i usług turystycznych,
- 26) obliczyć podatek VAT od sprzedanych imprez i usług turystycznych,

# TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI

## SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104

- 27) przygotować odpowiedź na reklamację klienta,
- 28) wybierać z różnych źródeł informacje niezbędne w działalności turystycznej,
- 29) korzystać z zasobów baz danych,
- 30) charakteryzować atrakcyjność turystyczną Europy i wybranych krajów świata,
- 31) projektować materiały promujące działalność przedsiębiorstwa sektora turystycznego,
- 32) wykonać materiały promocyjne przedsiębiorstwa turystycznego.

### MATERIAŁ NAUCZANIA – PRAKTYKA ZAWODOWA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Ponadpodstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Etap realizacji
I. Sprzedaż imprez i usług turystycznych	1. Zastosowanie technik obsługi klienta w działalności biura podróży		- 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		- 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		- 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		- 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		- przyjmować płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych	- wykonywać operacje na kasie fiskalnej	Klasa III

# TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI

## SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104

	imprezy i usługi turystyczne		<ul style="list-style-type: none"> <li>- wykorzystywać różne formy płatności przy sprzedaży imprez i usług turystycznych</li> <li>- przyjmować płatność w gotówce</li> <li>- obsługiwać terminal płatniczy</li> </ul>		
	5. Sporządzanie dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne		<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzić fakturę</li> <li>- sporządzić fakturę procedura marży dla biur podróży</li> <li>- sporządzić notę korygującą</li> <li>- sporządzić fakturę korygującą</li> <li>- sporządzić druki KP, KW</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- weryfikować poprawność przygotowanych dokumentów potwierdzających płatność</li> </ul>	Klasa III
II. Umowy w turystyce	1. Sporządzanie umów z usługodawcami branży turystycznej		<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżnić umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych</li> <li>- sporządzić umowy cywilnoprawne z kontrahentami z wykorzystaniem formularzy</li> <li>- stosować aktualne przepisy prawa dotyczące umów</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzić umowę cywilnoprawną z kontrahentem z wykorzystaniem materiałów źródłowych</li> </ul>	Klasa III
	2. Sporządzanie umowy o świadczenie usług turystycznych		<ul style="list-style-type: none"> <li>- wypełnić formularz umowy o świadczenie usług turystycznych</li> <li>- stosować aktualne przepisy prawa dotyczące umowy o świadczenie usług turystycznych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzić wzór umowy o świadczenie usług turystycznych</li> <li>- sporządzić aneks do umowy o świadczenie usług turystycznych</li> </ul>	Klasa III
	3. Zasady opracowania warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych		<ul style="list-style-type: none"> <li>- interpretować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych wybranych biur podróży</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opracować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych</li> </ul>	Klasa III
	4. Rozliczenia biura podróży z Turystycznym Funduszem Gwarancyjnym		<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosować aktualne przepisy prawa dotyczące wysokości składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obliczyć wysokość składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny</li> <li>- sporządzić deklarację dla Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego</li> </ul>	Klasa IV
	5. Negocjacje z kontrahentami i klientami		<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w branży</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przedstawić własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji</li> </ul>	Klasa IV

# TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI

## SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- negocjować warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych</li> <li>- opisać typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazać konstruktywne rozwiązania</li> <li>- oceniać różne rozwiązania problemów</li> </ul>	
III. Realizacja imprezy turystycznej	1. Współpraca z usługodawcami podczas realizacji imprez i usług turystycznych		<ul style="list-style-type: none"> <li>- wybrać sposób kontaktu z wybranym usługodawcą</li> <li>- współpracować z usługodawcami podczas realizacji imprez i usług turystycznych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prowadzić negocjacje warunków współpracy z kontrahentami</li> <li>- proponować sposoby rozwiązania sytuacji problemowych przy współpracy z kontrahentami</li> </ul>	Klasa IV
	2. Sporządzanie dokumentów etapu realizacji imprez i usług turystycznych		<ul style="list-style-type: none"> <li>- zaprojektować teczkę imprezy turystycznej</li> <li>- podać przykłady dokumentów do teczki imprezy turystycznej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzić protokół wypadku</li> <li>- sporządzić protokół zniszczenia</li> <li>- sporządzić dokumenty związane z transportem</li> </ul>	Klasa IV
	3. Gromadzenie i analizowanie dokumentów finansowych potwierdzających realizację imprez i usług turystycznych		<ul style="list-style-type: none"> <li>- sprawdzać poprawność wystawionych dokumentów finansowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- analizować dokumenty finansowe dotyczące realizacji imprez i usług turystycznych</li> </ul>	Klasa IV
	4. Monitorowanie przebiegu realizacji imprezy lub usługi turystycznej		<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymieniać czynności realizacji imprezy podlegające kontroli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- monitorować właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami</li> </ul>	Klasa IV
	5. Przyjmowanie reklamacji w trakcie realizacji imprezy turystycznej		<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzić odpowiedź na reklamację klienta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzić druk reklamacji</li> </ul>	Klasa IV
IV. Współpraca w zespole i odpowiedzialność za czynności zawodowe w branży turystycznej	1. Odpowiedzialność zawodowa w branży turystycznej		<ul style="list-style-type: none"> <li>- szacować czas potrzebny na wykonanie i budżet zadania</li> <li>- analizować zasady i procedury wykonania zadania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania</li> </ul>	Klasa IV
	2. Współpraca w biurze podróży		<ul style="list-style-type: none"> <li>- dzielić się zadaniami</li> <li>- rozróżnić zadania członków zespołu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- realizować przypisane zadania</li> <li>- uwzględnić opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu i</li> </ul>	Klasa IV

# TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI

## SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104

			<ul style="list-style-type: none"><li>- charakteryzować etapy procesu planowania pracy zespołu</li><li>- sporządzić harmonogram realizacji zadania</li><li>- przydzielić zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu</li><li>- dobierać techniki kierowania zespołem</li><li>- określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań</li><li>- stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań</li><li>- monitorować wykonanie zadań</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>wykonywaniu zadań zawodowych w branży</li><li>- modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko</li><li>- rozpoznawać kompetencje i umiejętności osób w zespole</li><li>- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań</li><li>- stosować techniki kierowania zespołem</li><li>- kontrolować jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów</li></ul>	
V. Rozwiązania techniczne i organizacyjne w turystyce	1. Rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy		<ul style="list-style-type: none"><li>- opisać czynności związane z wprowadzeniem rozwiązań technicznych i organizacyjnych poprawiających warunki i jakość pracy</li><li>- wprowadzić rozwiązania techniczne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- wprowadzić rozwiązania organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy</li></ul>	Klasa IV
VI. Rozliczanie merytoryczne imprez i usług turystycznych	1. Rozliczanie merytoryczne imprez i usług turystycznych		<ul style="list-style-type: none"><li>- sporządzać sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej</li><li>- sporządzać notatki służbowe dotyczące imprezy i usługi turystycznej</li><li>- analizować reklamację klienta</li><li>- sporządzić odpowiedź na reklamację klienta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- analizować sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej</li><li>- analizować notatki służbowe dotyczące imprezy i usługi turystycznej</li><li>- zaproponować rozwiązania mające na celu polepszenie poziomu i jakości świadczonych usług turystycznych</li></ul>	Klasa IV
VII. Rozliczanie finansowe imprez i usług turystycznych	1. Rozliczanie przychodów i kosztów imprez i usług turystycznych		<ul style="list-style-type: none"><li>- sporządzać wykaz poniesionych wydatków</li><li>- obliczać sumę poniesionych wydatków</li><li>- sporządzić druk rozliczenia zaliczki</li><li>- sporządzić druk dowód wewnętrzny</li><li>- podać terminy zobowiązań finansowych</li><li>- wymienić stawki podatku VAT od poszczególnych usług turystycznych</li><li>- przeliczać wartość brutto na netto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- dokonać analizy poniesionych wydatków w stosunku do planowanych wydatków</li><li>- obliczyć zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych z zachowaniem przepisów prawa podatkowego</li></ul>	Klasa IV

# TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI

## SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104

	2. Sporządzanie rozliczeń przychodów i kosztów imprezy turystycznej		<ul style="list-style-type: none"><li>- sporządzać zestawienie wpływów i kosztów imprezy i usług turystycznych</li><li>- sporządzić kartę rozliczeniową imprezy turystycznej</li><li>- obliczać wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznej</li><li>- obliczać wysokość marży i podatku VAT od usługi turystycznej</li><li>- weryfikować zobowiązania finansowe wobec kontrahentów i usługodawców</li><li>- wystawić fakturę procedura marży dla biur podróży</li><li>- posługiwać się kasą fiskalną</li><li>- wystawić fakturę za wykonane usługi turystyczne</li><li>- wystawić notę korygującą</li><li>- wystawić fakturę korygującą</li><li>- wystawić notę obciążeniową</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- zaproponować rozwiązania mające na celu zwiększenie dochodowości ze sprzedawanych imprez i usług turystycznych</li></ul>	Klasa IV
	3. Sporządzanie dokumentacji dotyczącej rozliczeń imprez i usług turystycznych		<ul style="list-style-type: none"><li>- przygotować dokumentację rozliczeniową imprez turystycznych zgodnie z zasadami</li><li>- prowadzić podatkową księgę przychodów i rozchodów</li><li>- posługiwać się programami komputerowymi w celu rozliczenia imprez i usług turystycznych</li><li>- sporządzić deklarację VAT-7</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- sporządzić jednolity plik kontrolny</li></ul>	Klasa IV
VIII. Informacja turystyczna i tworzenie baz danych	1. Informacja turystyczna		<ul style="list-style-type: none"><li>- udzielić informacji turystycznej w biurze podróży</li><li>- udzielić informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- udzielić informacji turystycznej w języku polskim podczas targów i imprez wystawienniczych</li></ul>	Klasa IV
	2. Źródła informacji turystycznej		<ul style="list-style-type: none"><li>- wykorzystać mapy, atlasy, plany miast, przewodniki, informatory, witryny internetowe i aplikacje do udzielania informacji</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych</li></ul>	Klasa IV

# TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI

## SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104

				- realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych	
	3. Atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata		- 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 IV
	4. Połączenia komunikacyjne i dostępność infrastruktury turystycznej		- 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 IV
	5. Wykorzystanie baz danych w działalności turystycznej		- korzystać z zasobów baz danych	- wybrać optymalny program do przygotowania bazy danych	Klasa IV
	6. Tworzenie baz danych na cele działalności turystycznej		- sporządzić bazę danych z wykorzystaniem formularza	- opracować wzór bazy danych - tworzyć opisy do baz danych w języku polskim	Klasa IV
	7. Aplikacje mobilne jako źródło informacji turystycznej		- rozróżniać aplikacje mobilne będące źródłem informacji dla turysty	- stosować wybrane aplikacje mobilne będące źródłem informacji turystycznej	Klasa IV
	8. Wykorzystanie technologii IT w prowadzeniu informacji turystycznej		- rozróżnić oprogramowanie komputerowe wspierające prowadzenie informacji turystycznej	- stosować oprogramowanie komputerowe w celu prowadzenia informacji turystycznej	Klasa IV
II. Projektowanie materiałów promujących	1. Zasady projektowania materiałów		- stosować właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki	- stosować zasady projektowania materiałów promujących działalność i	Klasa IV



# TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI

## SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104

działalność turystyczną	promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej		- opisać zasady projektowania materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej	produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej	
	2. Materiały promocyjne promujące imprezy i usługi turystyczne		- 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 IV
	2. Technologie IT w promocji biura podróży		- wybierać odpowiednie oprogramowanie do wykonania czynności zawodowych	- zaproponować oprogramowanie do wykonania czynności zawodowych	Klasa IV
<b>RAZEM:</b>					

**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 UCZNIĄ

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

**TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI**

**SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104**