**TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI 422104**

**KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE**

HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych

HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych

**CELE KSZTAŁCENIA**

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie technik organizacji turystyki powinien być przygotowany do wykonywania zadań zawodowych:

1) w zakresie kwalifikacji HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych:

a) projektowania imprez i usług turystycznych,

b) zamawiania imprez i usług turystycznych;

2) w zakresie kwalifikacji HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych:

a) prowadzenia informacji turystycznej,

b) obsługi klientów korzystających z usług turystycznych,

c) rozliczania usług i imprez turystycznych.

**EFEKTY KSZTAŁCENIA I KRYTERIA WERYFIKACJI TYCH EFEKTÓW**

Do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji HGT.07. Przygotowanie imprez i usług

turystycznych niezbędne jest osiągnięcie niżej wymienionych efektów kształcenia:

|  |
| --- |
| HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych |
| HGT.07.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią | 1) posługuje się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska2) wymienia przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska3) określa warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy4) określa działania zapobiegające wyrządzeniu szkód w środowisku5) opisuje wymagania dotyczące ergonomii pracy6) rozróżnia środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania |
| 2) charakteryzuje zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska | 1) wymienia instytucje oraz służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska2) wymienia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska |
| 3) opisuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy | 1) wymienia prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy2) wymienia prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy3) omawia konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy |
| 4) charakteryzuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz prawa pracy | 1) opisuje system kontroli i nadzoru nad prawną ochroną bezpieczeństwa i higieny pracy w zakładach pracy2) wymienia instytucje oraz służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska3) rozróżnia sposób zatrudnienia na podstawie stosunku pracy i umowy cywilnoprawnej |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 4) określa szczegółowe obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy5) określa obowiązki pracownika dotyczące przestrzegania zasad bezpieczeństwai higieny pracy na stanowisku pracy |
| 5) przewiduje zagrożenia występujące w działalności turystycznej | 1) rozróżnia zagrożenia występujące w środowisku pracy2) wskazuje źródła zagrożeń w środowisku pracy3) wskazuje zagrożenia dla zdrowia i życia oraz mienia i środowiska związane z działalnością turystyczną4) opisuje sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w działalności turystycznej |
| 6) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych | 1) rozróżnia środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych2) dobiera środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do rodzaju prowadzonej działalności |
| 7) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego | 1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego3) zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej5) powiadamia odpowiednie służby6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiażdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji |
| HGT.07.2. Podstawy turystyki |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) charakteryzuje rynek turystyczny | 1) wyjaśnia pojęcie rynku turystycznego2) rozróżnia elementy rynku turystycznego3) wykorzystuje dane statystyczne związane z rynkiem turystycznym4) porównuje zmiany zachodzące w turystyce5) wymienia trendy rozwojowe w turystyce |
| 2) charakteryzuje produkty turystyczne | 1) opisuje strukturę produktu turystycznego2) wymienia rodzaje produktów turystycznych3) opisuje produkty turystyczne4) dobiera produkty turystyczne do potrzeb klienta |
| 3) charakteryzuje rodzaje turystyki | 1) opisuje motywy uprawiania turystyki2) dokonuje podziału turystyki według różnych kryteriów klasyfikacyjnych3) wskazuje związki pomiędzy poszczególnymi rodzajami turystyki4) rozróżnia rodzaje turystyki5) opisuje poszczególne rodzaje turystyki |
| 4) realizuje działania marketingowe prowadzonej działalności turystycznej | 1) wymienia elementy analizy mocnych stron (strengths) słabych (weaknesses) i szans (opportunities) i zagrożeń (threats) (SWOT)2) przeprowadza analizę analizy słabych i mocnych stron szans i zagrożeń (SWOT) wybranego |

|  |  |
| --- | --- |
|  | przedsiębiorstwa lub regionu3) wymienia instrumenty marketingu4) dobiera właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki |
| 5) stosuje przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych | 1) wymienia akty prawne dotyczące wykonywanych zadań zawodowych2) wymienia obowiązki organizatorów turystyki oraz przedsiębiorców ułatwiające nabywanie powiązanych usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa |
| 6) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych | 1) dobiera program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych2) wykorzystuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z ich przeznaczeniem3) wykorzystuje aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych |
| 7) przestrzega zasad żywienia podczas wykonywania zadań zawodowych | 1) opisuje zasady żywienia2) opracowuje jadłospisy zgodnie z obowiązującymi zasadami3) dobiera usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów |
| 8) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych | 1) wymienia cele normalizacji krajowej2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności |
| HGT.07.3. Projektowanie imprez i dobór usług turystycznych |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) projektuje imprezy i usługi turystyczne, wykorzystując wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski, krajów Europy i świata | 1) rozróżnia podstawowe pojęcia z zakresu geografii turystycznej2) wymienia walory turystyczne poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata3) rozróżnia walory turystyczne naturalne i antropogeniczne4) opisuje walory turystyczne poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata5) rozróżnia elementy zagospodarowania turystycznego poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata6) porównuje atrakcje turystyczne poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata7) określa dostępność komunikacyjną poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata8) wymienia szlaki turystyczne9) opisuje atrakcyjność szlaków turystycznych |
| 2) korzysta z różnych źródeł informacji turystycznej i geograficznej podczas projektowania imprez i usług turystycznych | 1) korzysta z tradycyjnych i cyfrowych źródeł informacji podczas projektowania imprez i usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym2) wskazuje walory naturalne i antropogeniczne regionów na podstawie map tematycznych3) wskazuje na mapie regiony i ośrodki turystyczne4) wskazuje na mapach szlaki turystyczne5) posługuje się programami i aplikacjami |

|  |  |
| --- | --- |
|  | internetowymi lokalizującymi atrakcje turystyczne6) posługuje się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi elementy zagospodarowania turystycznego7) posługuje się programami i aplikacjami internetowymi w zakresie dostępności komunikacyjnej |
| 3) dobiera usługi turystyczne w zależności od potrzeb klientów i rodzaju turystyki | 1) rozróżnia rodzaje usług turystycznych2) określa cechy usług turystycznych3) rozpoznaje potrzeby turystyczne klientów4) dobiera usługi turystyczne do potrzeb klientów5) określa trendy i prognozy w zakresie usług turystycznych6) analizuje rynek usług turystycznych |
| 4) przygotowuje programy imprez turystycznych | 1) wymienia rodzaje imprez turystycznych2) wymienia zasady programowania imprez turystycznych3) stosuje zasady projektowania imprez turystycznych4) dostosowuje program imprezy turystycznej do potrzeb, wymagań i możliwości klientów5) opracowuje program imprezy turystycznej6) wykorzystuje programy komputerowe i aplikacje internetowe wspomagające projektowanie imprez turystycznych |
| HGT.07.4. Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) oblicza koszty imprez i usług turystycznych | 1) klasyfikuje rodzaje kosztów imprez i usług turystycznych2) dokonuje podziału kosztów usług turystycznych3) wykorzystuje tabelę kursów walut podczas kalkulowania kosztów usług turystycznych4) oblicza wartość poszczególnych świadczeń w zależności od liczby uczestników oraz ceny i liczby świadczeń5) wykorzystuje uzgodnienia dotyczące zniżek, rabatów, upustów podczas obliczania kosztów imprez i usług turystycznych6) dokonuje obliczenia sumy wszystkich świadczeń7) uwzględnia stawkę prowizyjną dla agentów turystycznych |
| 2) oblicza marżę i podatek VAT imprez i usług turystycznych | 1) określa stawki podatku VAT w zależności od rodzaju imprez i usług turystycznych2) stosuje zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych3) oblicza marżę4) oblicza podatek VAT od imprez turystycznych5) oblicza podatek VAT od usług turystycznych |
| 3) oblicza ceny imprez turystycznych | 1) sumuje koszty świadczeń, marżę i podatek VAT2) ustala cenę imprezy turystycznej.3) oblicza cenę imprezy przy zmieniającej się liczbie uczestników |
| 4) tworzy dokumentację kalkulacji imprez i usług turystycznych | 1) sporządza arkusz kalkulacji kosztów imprezy turystycznej2) wykorzystuje programy komputerowe do kalkulacji usług i imprez turystycznych |
| HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez turystycznych |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |

|  |  |
| --- | --- |
| 1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych | 1) porównuje oferty usługodawców2) wybiera usługodawców do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym3) ustala zasady realizacji usług turystycznych |
| 2) stosuje różne formy zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym | 1) redaguje wzór formularza zamówienia2) sporządza zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym3) sporządza umowę allotmentową i czarterową4) wymienia przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych5) podejmuje działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych |
| 3) stosuje różne formy rezerwacji imprez i usług turystycznych | 1) rozróżnia formy rezerwacji imprez i usług turystycznych2) sporządza dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej3) wypełnia dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej4) sporządza dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej5) wypełnia dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej6) wymienia formy rezerwacji usług turystycznych |
| 4) używa oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce | 1) wymienia specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego2) wykorzystuje specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego3) obsługuje komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych4) dokonuje rezerwacji i anulowania usług turystycznych systemem on-line |
| HGT.07.6. Język obcy zawodowy |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych:a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniemb) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodziec) z dokumentacją związaną z danym zawodemd) z usługami świadczonymi w danym zawodzie | 1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie:a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracyb) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowychc) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowychd) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowyche) świadczonych usług, w tym obsługi klienta |
| 2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych | 1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu4) układa informacje w określonym porządku |

|  |  |
| --- | --- |
| (rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje) artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie językab) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową) |  |
| 3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję)b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru) | 1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady)3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji |
| 4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:a) reaguje ustnie (podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowychb) reaguje w formie prostego tekstu pisanego ( wiadomość, formularz, e- mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych | 1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi5) pyta o upodobania i intencje innych osób6) proponuje i zachęca7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji |
| 5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych | 1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (filmach instruktażowych)2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał, prezentację |
| 6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową:a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnymb) współdziała w grupiec) korzysta ze źródeł informacji w języku | 1) korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego2) współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe3) korzysta z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno- komunikacyjnych |

|  |  |
| --- | --- |
| obcym nowożytnymd) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne | 4) identyfikuje słowa klucze, internacjonalizmy5) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa6) upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznane słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne |
| HGT.07.7. Kompetencje personalne i społeczne |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) charakteryzuje zasady kultury i etyki zawodowej | 1) wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie2) stosuje zasady etyki podczas wykonywania zadań zawodowych3) przestrzega zasad etykiety i netykiety w komunikacji z klientami4) przestrzega zasad rzetelności i lojalności5) stosuje zasady etykiety i netykiety w komunikacji z przełożonym i ze współpracownikami w codziennych kontaktach6) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy7) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych8) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa |
| 2) charakteryzuje zasady komunikacji interpersonalnej | 1) omawia podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej2) interpretuje mowę ciała w komunikacji interpersonalnej3) stosuje metody komunikacji werbalnej4) stosuje metody komunikacji niewerbalnej |
| 3) charakteryzuje techniki radzenia sobie ze stresem | 1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej2) stosuje techniki radzenia sobie z emocjami i stresem3) wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej |
| 4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany | 1) wyjaśnia znaczenie zmian zachodzących w branży2) realizuje nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych3) wykonuje zadania zawodowe, proponując kreatywne rozwiązania |
| 5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe | 1) analizuje zmiany zachodzące w branży turystycznej2) analizuje własne kompetencje3) przejawia gotowość do ustawicznego doskonalenia zawodowego4) korzysta z różnych źródeł informacji i form doskonalenia zawodowego |
| 6) planuje wykonanie zadania | 1) identyfikuje pojęcie planowania2) charakteryzuje etapy planowania3) ustala termin wykonania zaplanowanych zadań4) określa środki i narzędzia do wykonania zaplanowanych zadań5) analizuje proces planowania zadań do wykonania |
| 7) negocjuje warunki porozumień | 1) wymienia techniki negocjacyjne2) stosuje techniki negocjacyjne3) przedstawia własną koncepcję rozwiązania problemu, wykazując się wiedzą z zakresu negocjacji4) stosuje różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności zawodowej |
| 8) współpracuje w zespole | 1) proponuje podział zadań w zespole |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 2) wymienia zasady pracy zespołowej3) modyfikuje własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko4) ocenia przebieg i efekty pracy zespołowej |
| HGT.07.8. Organizacja pracy małych zespołów |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań | 1) identyfikuje zakres planowanych działań2) opracowuje plan pracy zespołu |
| 2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań | 1) rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób w zespole2) przydziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu |
| 3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań | 1) organizuje prace związane z realizacją przydzielonych zadań2) kieruje wykonywaniem przydzielonych zadań |
| 4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań | 1) wymienia kryteria oceny jakości wykonywanych zadań2) stosuje kryteria oceny jakości wykonanych zadań 3) monitoruje wykonanie zadań |

Do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez

i usług turystycznych niezbędne jest osiągnięcie niżej wymienionych efektów kształcenia:

|  |
| --- |
| HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych |
| HGT.08.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) ocenia skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka | 1) wskazuje skutki oddziaływania czynników chemicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka2) wskazuje skutki oddziaływania czynników biologicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka3) wskazuje skutki oddziaływania czynników psychofizycznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka4) określa wpływ czynników niebezpiecznych i uciążliwych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka |
| 2) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska | 1) wymienia zasady organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska2) stosuje zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych3) określa sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska, związanym z wykonywaniem zadań zawodowych |
| 3) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego | 1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego3) zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej5) powiadamia odpowiednie służby6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiażdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji |
| HGT.08.2. Podstawy turystyki |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) charakteryzuje rynek turystyczny | 1) wyjaśnia pojęcie rynku turystycznego2) rozróżnia elementy rynku turystycznego3) wykorzystuje dane statystyczne związane z rynkiem turystycznym4) porównuje zmiany zachodzące w turystyce5) wymienia trendy rozwojowe w turystyce |
| 2) charakteryzuje produkty turystyczne | 1) opisuje strukturę produktu turystycznego2) wymienia rodzaje produktów turystycznych3) opisuje produkty turystyczne4) dobiera produkty turystyczne do potrzeb klienta |
| 3) charakteryzuje rodzaje turystyki | 1) opisuje motywy uprawiania turystyki2) dokonuje podziału turystyki według różnych kryteriów klasyfikacyjnych3) wskazuje związki pomiędzy poszczególnymi rodzajami turystyki4) rozróżnia rodzaje turystyki5) opisuje poszczególne rodzaje turystyki |
| 4) realizuje działania marketingowe prowadzonej działalności turystycznej | 1) wymienia elementy analizy mocnych stron (strengths) słabych (weaknesses) i szans (opportunities) i zagrożeń (threats) (SWOT)2) przeprowadza analizę analizy słabych i mocnych stron szans i zagrożeń (SWOT) wybranego przedsiębiorstwa lub regionu3) wymienia instrumenty marketingu4) dobiera właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki |
| 5) stosuje przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych | 1) wymienia akty prawne dotyczące wykonywanych zadań zawodowych2) wymienia obowiązki organizatorów turystki oraz przedsiębiorców ułatwiające nabywanie powiązanych usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa |
| 6) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych | 1) dobiera program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych2) wskazuje aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych |
| 7) przestrzega zasad zdrowego żywienia podczas wykonywania zadań zawodowych | 1) opisuje zasady zdrowego żywienia2) opracowuje jadłospisy zgodnie z obowiązującymi zasadami3) dobiera usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów |
| 8) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych | 1) wymienia cele normalizacji krajowej2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności |
| HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) korzysta z różnych źródeł informacji | 1) wymienia źródła informacji turystycznej potrzebnych do |

|  |  |
| --- | --- |
| stosowanych w turystyce | tworzenia baz danych2) korzysta z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji |
| 2) sporządza bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej | 1) opracowuje wzór bazy danych2) wymienia rodzaje baz danych3) tworzy opisy do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym4) wymienia sposoby tworzenia baz danych5) korzysta z zasobów bazy danych6) opisuje sposoby zabezpieczania baz danych |
| 3) udziela informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym | 1) udziela informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym2) udziela informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim i w języku obcym nowożytnym3) udziela informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych4) wykorzystuje do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim i języku obcym nowożytnym |
| 4) charakteryzuje atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata | 1) wymienia najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży (tzw. destynacje) w Europie i wybranych krajach świata2) opisuje najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata3) opisuje porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne4) wyszukuje połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych5) wymienia elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych6) opisuje elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych |
| HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) organizuje działania marketingowe w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych | 1) wymienia instrumenty marketingu stosowane w sprzedaży imprez i usług turystycznych2) dobiera odpowiednie instrumenty do działań marketingowych3) wymienia instrumenty promocji imprez i usług turystycznych4) dobiera rodzaj kampanii do rodzaju promowanej imprezy turystycznej lub regionu turystycznego.5) określa budżet i czas trwania kampanii6) określa możliwe rodzaje dystrybucji imprez i usług turystycznych7) stosuje metody kształtowania cen8) stosuje zasady różnicowania cen |
| 2) stosuje zasady obsługi klienta | 1) wymienia typy klientów2) opisuje typy klientów3) wymienia wymagania dotyczące ochrony klienta4) wymienia i stosuje techniki obsługi klienta |
| 3) prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych | 1) oferuje imprezy i usługi turystyczne2) stosuje różne techniki sprzedaży w branży turystycznej3) rozróżnia formy sprzedaży imprez i usług turystycznych4) prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych zgodnie z |

|  |  |
| --- | --- |
|  | przepisami Prawa Unii Europejskiej dotyczącymi przetwarzania danych osobowych |
| 4) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznycha) rozróżnia formy płatności stosowane podczas sprzedaży imprez i usług turystycznychb) przyjmuje płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych | 1) wykonuje operacje na kasie fiskalnej2) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych3) przyjmuje płatność w formie gotówkowej i bezgotówkowej4) obsługuje terminal płatniczy |
| 5) sporządza dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne | 1) sporządza różne rodzaje faktur2) sporządza notę korygującą3) sporządza druki dowodu wpłaty (KP) i dowodu wypłaty (KW)4) rozróżnia dokumenty płatności za usługi i imprezy turystyczne5) określa rodzaj dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne6) przygotowuje dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne |
| 6) sporządza umowy dotyczące sprzedaży imprez i usług turystycznych | 1) rozróżnia umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych2) negocjuje warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych3) sporządza wzór umowy o świadczenie usług turystycznych4) opracowuje warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych5) oblicza wysokość składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny6) sporządza deklarację do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego |
| HGT.08.5. Realizacja imprez i usług turystycznych |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów | 1) wymienia grupy klientów w turystyce2) charakteryzuje grupy klientów w turystyce3) rozróżnia rodzaje imprez turystycznych4) stosuje zasady profesjonalnej obsługi imprez5) dobiera rodzaj imprezy do grupy klientów |
| 2) stosuje metody pilotażu wycieczek | 1) wymienia zadania pilota wycieczek2) wymienia obowiązki i prawa pilota wycieczek3) wykonuje zadania pilota wycieczek podczas realizacji imprezy turystycznej4) dobiera metody pilotażu do grupy klientów5) wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas obsługi w zakresie pilotażu wycieczek6) wykorzystuje różne formy przekazu informacji7) wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek8) stosuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek |
| 3) stosuje metody przewodnictwa turystycznego | 1) wymienia prawa i obowiązki poszczególnych rodzajów przewodników turystycznych2) dobiera metody pracy do grupy klientów3) wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas usługi przewodnickiej4) stosuje różne formy i narzędzia przekazu informacji5) rozróżnia rodzaje przewodników turystycznych |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 6) wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego7) stosuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego |
| 4) organizuje czas wolny klientów imprez turystycznych | 1) wymienia formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników2) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając ich możliwości3) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając miejsce realizacji imprezy4) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając porę roku i warunki atmosferyczne |
| 5) współpracuje z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych | 1) wymienia usługodawców występujących w procesie realizacji imprez i usług turystycznych2) wymienia możliwe zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej |
| 6) sporządza dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych | 1) wymienia dokumenty znajdujące się w teczce imprezy2) wymienia dokumenty znajdujące się w teczce pilota3) sporządza protokół wypadku4) sporządza protokół zniszczenia5) sporządza dokumenty związane z transportem |
| 7) gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych | 1) dokonuje analizy dokumentów finansowych dotyczących realizacji imprez i usług turystycznych2) sprawdza poprawność wystawionych dokumentów finansowych3) porządkuje i zestawia otrzymane dokumenty finansowe |
| 8) kontroluje przebieg realizacji imprezi usług turystycznych | 1) monitoruje właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami2) sporządza druk reklamacji3) sporządza odpowiedź na reklamację klienta |
| HGT.08.6. Rozliczanie imprez i usług turystycznych |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) rozlicza koszty imprez i usług turystycznych | 1) sporządza sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej2) sporządza wykaz poniesionych wydatków3) oblicza sumę poniesionych wydatków4) dokonuje analizy poniesionych wydatków w stosunku do planowanych wydatków |
| 2) sporządza rozliczenie przychodów i kosztów imprezy turystycznej | 1) sporządza zestawienie wpływów oraz kosztów imprez i usług turystycznych2) oblicza wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznej3) weryfikuje zobowiązania finansowe w stosunku do kontrahentów i usługodawców |
| 3) dokonuje rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych | 1) sporządza druk rozliczenia zaliczki2) podaje terminy zobowiązań finansowych3) oblicza zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa podatkowego |
| 4) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych | 1) przygotowuje dokumentację rozliczeniową imprez i usług turystycznych zgodnie z obowiązującymi zasadami2) posługuje się programami komputerowymi w celu rozliczenia imprez i usług turystycznych |
| HGT.08.7. Język obcy zawodowy |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym | 1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: |

|  |  |
| --- | --- |
| nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych:a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniemb) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodziec) z dokumentacją związaną z danym zawodemd) z usługami świadczonymi w danym zawodzie | a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracyb) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowychc) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowychd) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowyche) świadczonych usług, w tym obsługi klienta |
| 2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie językab) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową) | 1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu4) układa informacje w określonym porządku |
| 3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję)b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru) | 1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady)3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji |
| 4) uczestniczy w rozmowie i w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowychb) reaguje w formie prostego tekstupisanego (wiadomość, formularz, e- | 1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi5) pyta o upodobania i intencje innych osób6) proponuje, zachęca7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji |

|  |  |
| --- | --- |
| mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych |  |
| 5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych | 1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (filmach instruktażowych)2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację) |
| 6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową:a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnymb) współdziała w grupiec) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnymd) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne | 1) korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego2) współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe3) korzysta z tekstów w języku obcym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych4) identyfikuje słowa klucze, internacjonalizmy5) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa6) upraszcza wypowiedź, zastępuje nieznane słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne |
| HGT.08.8. Kompetencje personalne i społeczne |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) przestrzega zasad kultury i etyki zawodowej | 1) wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie2) charakteryzuje zasady etykiety i netykiety w komunikacji z klientami3) charakteryzuje zasady etykiety i netykiety w codziennych kontaktach z przełożonym i ze współpracownikami4) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy5) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych6) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa |
| 2) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej | 1) omawia podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej2) interpretuje mowę ciała w komunikacji interpersonalnej3) stosuje metody komunikacji werbalnej4) stosuje metody komunikacji niewerbalnej5) stosuje aktywne metody słuchania |
| 3) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem | 1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej2) stosuje techniki radzenia sobie z emocjami i stresem3) wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej |
| 4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany | 1) realizuje nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych2) reaguje elastycznie na nietypową sytuację zawodową3) wykazuje się otwartością na zmiany w zakresie nowych technik i technologii stosowanych w branży |
| 5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe | 1) analizuje zmiany zachodzące w branży2) analizuje własne kompetencje3) przejawia gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia |

|  |  |
| --- | --- |
|  | zawodowego4) wykorzystuje różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych |
| 6) planuje wykonanie zadania | 1) szacuje czas i budżet zadania2) planuje działania zgodnie z możliwościami ich realizacji3) dokonuje analizy i oceny podejmowanych działań |
| 7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania | 1) charakteryzuje przyczyny i skutki zachowań ryzykownych2) wskazuje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania |
| 8) negocjuje warunki porozumień | 1) opisuje typowe zachowania podczas prowadzenia negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi2) przedstawia własny sposób rozwiązania problemu wykorzystując wiedzę z zakresu negocjacji3) stosuje różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w branży4) proponuje konstruktywne rozwiązania |
| HGT.08.9. Organizacja pracy małych zespołów |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) planuje pracę zespołu | 1) rozróżnia zadania członków zespołu2) charakteryzuje etapy procesu planowania pracy zespołu3) sporządza harmonogram realizacji zadania |
| 2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań | 1) rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób w zespole2) przydziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu |
| 3) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań | 1) określa i stosuje kryteria oceny jakości wykonywanych zadań2) kontroluje jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów3) monitoruje wykonanie zadań |

**WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI** Szkoła prowadząca kształcenie w zawodzie zapewnia pomieszczenia dydaktyczne z wyposażeniem odpowiadającym technologii i technice stosowanej w zawodzie, aby zapewnić osiągnięcie wszystkich efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego oraz umożliwić przygotowanie absolwenta do wykonywania zadań zawodowych.

**Wyposażenie szkoły niezbędne do realizacji kształcenia w kwalifikacji HGT.07. Przygotowanie imprez i**

**usług turystycznych**

Pracownia projektowania imprez i usług turystycznych oraz obsługi klienta wyposażona w:

 stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu, pakietem programów biurowych i systemów rezerwacyjnych,

 projektor multimedialny i ekran projekcyjny lub telewizor lub tablicę interaktywną, tablicę szkolną lub flipchart,

 stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) podłączone do sieci

lokalnej z dostępem do internetu, pakietem programów biurowych, systemów rezerwacyjnych,

 ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej wyposażony w jedną ladę, dwa krzesła obrotowe, regał,

 urządzenia pracy biurowej, takie jak: kopiarkę, telefon, fax, niszczarkę,

 wzory folderów, plakatów i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Rzeczypospolitej

Polskiej, krajów Europy i świata, filmy,

 pomoce dydaktyczne wykorzystywane podczas zajęć, takie jak: atlasy geograficzne, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Europy i świata oraz mapa fizyczna i administracyjna Rzeczypospolitej Polskiej w wersji tradycyjnej i elektronicznej, mapy samochodowe Rzeczypospolitej Polskiej, Europy i świata w wersji tradycyjnej i elektronicznej, wzory dokumentów, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami imprez,

 biblioteczkę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, przepisy

prawa właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej,

przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, wzory dokumentów stoso wanych w działalności turystycznej, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

**Wyposażenie szkoły niezbędne do realizacji kształcenia w kwalifikacji HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych**

Pracownia projektowania imprez i usług turystycznych oraz obsługi klienta wyposażona w:

 stanowisko komputerowe dla nauczyciela z drukarką, podłączone do sieci lokalnej z dostępem do

internetu pakietem programów biurowych, systemów rezerwacyjnych,

 projektor multimedialny i ekran projekcyjny lub telewizor lub tablicę interaktywną, tablicę szkolną lub flipchart,

 stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia), podłączone do sieci

lokalnej z dostępem do internetu, pakietem programów biurowych, systemów rezerwacyjnych,

 ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej wyposażony w jedną ladę, dwa krzesła obrotowe

i regał,

 urządzenia pracy biurowej, takie jak: kopiarkę, telefon, fax, niszczarkę,

 wzory folderów, plakatów i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Rzeczypospolitej

Polskiej, krajów Europy i świata, filmy,

 pomoce dydaktyczne wykorzystywane podczas zajęć, takie jak: atlasy geograficzne, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Europy i świata oraz mapa fizyczna i administracyjna Rzeczypospolitej Polskiej w wersji tradycyjnej i elektronicznej, mapy samochodowe Rzeczypospolitej Polskiej, Europy i świata w wersji tradycyjnej i elektronicznej, wzory dokumentów, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami imprez,

 biblioteczkę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

Miejsce realizacji praktyk zawodowych: biura podróży, placówki świadczenia informacji turystycznej, obiekty hotelarskie, urzędy administracji publicznej na stanowiskach związanych z organizacją i promocją turystyki, oraz inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół prowadzących kształcenie w zawodzie.

Liczba tygodni przeznaczonych na realizację praktyk zawodowych: 8 tygodni (280 godzin).

**MINIMALNA LICZBA GODZIN KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO DLA KWALIFIKACJI**

**WYODRĘBNIONYCH W ZAWODZIE1)**

|  |
| --- |
| HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych |
| Nazwa jednostki efektów kształcenia | Liczba godzin |
| HGT.07.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy | 30 |
| HGT.07.2. Podstawy turystyki | 90 |
| HGT.07.3. Projektowanie imprez i dobór usług turystycznych | 180 |
| HGT.07.4. Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych | 150 |
| HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez turystycznych | 120 |
| HGT.07.6. Język obcy zawodowy | 90 |
| Razem | 660 |
| HGT.07.7. Kompetencje personalne i społeczne2) |
| HGT.07.8. Organizacja pracy małych zespołów2) |

HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych

Nazwa jednostki efektów kształcenia Liczba godzin

|  |  |
| --- | --- |
| HGT.08.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy | 30 |
| HGT.08.2. Podstawy turystyki3) | 903) |
| HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej | 90 |
| HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych | 150 |
| HGT.08.5. Realizacja imprez i usług turystycznych | 180 |
| HGT.08.6. Rozliczanie imprez i usług turystycznych | 90 |
| HGT.08.7. Język obcy zawodowy | 90 |
| Razem | 630+903) |
| HGT.08.8. Kompetencje personalne i społeczne2) |
| HGT.08.9. Organizacja pracy małych zespołów2) |

1) w szkole liczbę godzin kształcenia zawodowego należy dostosować do wymiaru godzin określonego w przepisach w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół, przewidzianego dla kształcenia zawodowego w danym typie szkoły, zachowując minimalną liczbę godzin wskazanych w tabeli dla efektów kształcenia właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie.

2) Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom

warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych oraz umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

3) Wskazana jednostka efektów kształcenia nie jest powtarzana w przypadku, gdy kształcenie zawodowe odbywa się w szkole prowadzącej kształcenie w tym zawodzie.