**Program praktyk – technik organizacji turystyki**

**Branża HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT)**

Kwalifikacje wyodrębnione w zawodzie:

**HGT.07.** **Przygotowanie imprez i usług turystycznych**

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

Szkolenie u pracodawcy powinno się odbywać w dwóch cyklach:

* w klasie III przed egzaminem zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.07,
* w klasie IV przed egzaminem zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.08.

**Miejsce realizacji praktyk zawodowych:**

biura turystyczne (organizator turystyki/agent turystyczny), biura organizatorów kongresów i konferencji, inne podmioty świadczące usługi turystyczne, placówki świadczenia informacji turystycznej, obiekty hotelarskie, urzędy administracji państwowej (stanowiska związane z organizacją i promocją turystyki), miejsca sprzedaży biletów komunikacyjnych (obsługa podróżnicza), placówki muzealne oraz inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół kształcących w zawodzie.

**Cele ogólne:**

1. Nabycie umiejętności planowania imprez i usług turystycznych;
2. Nabycie umiejętności przeprowadzania kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych;
3. Nabycie umiejętności zamawiania imprez i usług turystycznych;
4. Nabycie umiejętności prowadzenia informacji turystycznej;
5. Nabycie umiejętności sprzedaży imprez i usług turystycznych;
6. Nabycie umiejętności realizacji imprez i usług turystycznych;
7. Nabycie umiejętności obsługi klientów korzystających z usług turystycznych;
8. Nabycie umiejętności rozliczania imprez i usług turystycznych;
9. Nabycie umiejętności animacji czasu wolnego;
10. Nabycie umiejętności przewodnictwa i pilotażu.

**Cele operacyjne praktyki zawodowej:**

Uczeń potrafi: ­

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

- korzystać z podstawowych aktów prawnych w branży turystycznej, ­

- dobierać usługi turystyczne do potrzeb klienta, ­

- sporządzać programy imprez turystycznych zgodnie z potrzebami i wymaganiami klientów, ­

- sporządzać kalkulacje kosztów imprez i usług turystycznych, ­

- określać zasady rezerwacji imprez i usług turystycznych, ­

- obsługiwać programy komputerowe do rezerwacji imprez i usług turystycznych, ­

- sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją imprez i usług turystycznych, ­

- dokonywać rezerwacji i anulacji usług turystycznych w systemie on-line,

- zamawiać świadczenia w obiekcie noclegowym,

- zamawiać świadczenia usługi transportowej, pilotażowej, przewodnictwa turystycznego, biletów wstępu, itp.,

- umiejętnie organizować czas wolny dla różnych segmentów rynku (młodzieży, seniorów, rodzin, osób niepełnosprawnych, itp.) w trakcie imprez turystycznych,

- stosować przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych, ­

- korzystać z programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań, ­

- korzystać z różnych źródeł informacji przydatnych w turystyce, ­

- sporządzić bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej, ­

- udzielić informacji turystycznej podczas obsługi klienta w turystyce w języku polskim, ­

- stosować zasady obsługi klienta i stosować techniki negocjacji, ­

- prowadzić sprzedaż imprez i usług turystycznych, ­

- stosować różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych, ­

- sporządzać umowy i dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne, ­

- sporządzać dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych, ­

- gromadzić dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych, ­

- kontrolować przebieg realizacji imprez i usług, ­

- sporządzić dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych, ­

- sporządzić sprawozdanie z przebiegu imprezy oraz inne dokumenty merytoryczne, ­

- sporządzić kartę rozliczeniową imprezy turystycznej, ­

- obliczyć podatek VAT i dochód ze sprzedanych imprez i usług turystycznych, ­

- przygotować odpowiedź na reklamację klienta, ­

- wybierać z różnych źródeł informacje niezbędne w działalności turystycznej, ­

- charakteryzować atrakcyjność turystyczną Europy i wybranych krajów świata, ­

- projektować materiały promujące działalność przedsiębiorstwa sektora turystycznego,

- przestrzegać zasad kultury i etyki, w tym etyki zawodu,

- przestrzegać tajemnicy zawodowej,

- ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania,

- współpracować w zespole,

- stosować przepisy prawa dotyczące turystyki.

**Procedury wdrażania praktykanta do pracy:**

Przed przystąpieniem do pracy praktykanci powinni zostać zapoznani z przepisami i procedurami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej obowiązującymi w danym miejscu pracy oraz skutkami ich nieprzestrzegania. Ponadto podejmując pracę na różnych stanowiskach powinni odbyć szkolenie stanowiskowe w zakresie obsługi występujących tam urządzeń oraz podejmowanych działań. Za szkolenie odpowiada opiekun praktykanta lub wskazana przez niego osoba nadzorująca pracę praktykanta na danym stanowisku. W trakcie realizacji praktyki zawodowej uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników, następnie wykonywać zadania pod kierunkiem instruktora, a w dalszej części praktyki, po uzyskaniu doświadczenia zawodowego, praktykanci mogą samodzielnie realizować powierzone im zadania na określonych stanowiskach pracy. W trakcie odbywania praktyki nadzór nad praktykantem sprawuje opiekun lub inny pracownik firmy wyznaczony do tego celu przez opiekuna, którego wyznacza kierownik obiektu.

**Zalecane metody pracy, środki dydaktyczne oraz formy organizacyjne:**

• Praca w zespole pracowniczym

• Praca pod kierunkiem instruktora/pracownika

• Praca samodzielna ucznia

Uczeń ma obowiązek prowadzenia **dziennika praktyki**, w którym powinien rejestrować wszystkie wykonywane czynności z wyszczególnieniem terminu realizacji, zakresu wykonywanych prac oraz stanowiska pracy, na którym realizuje praktykę. Zapisy w dzienniczku powinny być potwierdzone przez opiekuna praktyk w zakładzie.

**Propozycje metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych ucznia**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczniów powinno odbywać się na bieżąco podczas realizacji programu praktyki zawodowej. Kryteria oceniania powinny dotyczyć poziomu oraz zakresu opanowania przez ucznia umiejętności wynikających z celów kształcenia. Ze względu na charakter zajęć w procesie oceniania dominować powinna obserwacja pracy ucznia oraz ocena efektów jego pracy.

Dokonując oceny pracy uczniów należy uwzględnić:

* przestrzeganie dyscypliny pracy (punktualność, rzetelność w wykonywaniu zleconych zadań),
* organizację pracy,
* samodzielność wykonywania zadań zawodowych,
* pracowitość,
* jakość wykonywanej pracy,
* podejście ucznia do zadań zawodowych i współpracowników, kulturę osobistą.

Po odbyciu przez ucznia praktyki zawodowej, opiekun z ramienia przedsiębiorstwa powinien wpisać w dzienniku praktyk opinię o pracy ucznia oraz wystawić ocenę.

**Skala ocen:**

Ocena celująca – spełnienie wymagań na ocenę bardzo dobrą oraz nabycie

wiadomości i umiejętności wykraczających poza program praktyk

Ocena bardzo dobra - opanowanie pełnego zakresu wiedzy i umiejętności

określonych programem praktyki, pozwalających na profesjonalne

wykonywanie obowiązków zawodowych; zachowanie praktykanta w miejscu

pracy w pełni zgodne z oczekiwaniami pracodawcy; regularne i staranne

prowadzenie dzienniczka praktyki.

Ocena dobra - opanowanie wiadomości i umiejętności w zakresie pozwalającym

na sprawne wykonywanie obowiązków zawodowych objętych programem

praktyki; zachowanie ucznia w miejscu pracy zgodne z oczekiwaniami

pracodawcy; regularne i staranne prowadzenie dzienniczka praktyki.

Ocena dostateczna - opanowanie w zakresie dostatecznym wiadomości

i umiejętności objętych programem praktyki; zachowanie ucznia w miejscu

pracy akceptowane przez pracodawcę; regularne i staranne prowadzenie

dzienniczka praktyki.

Ocena dopuszczająca - opanowanie w zakresie minimalnym wiadomości

i umiejętności objętych programem praktyki; zachowanie ucznia w miejscu

pracy akceptowane przez pracodawcę; regularne i staranne prowadzenie

dzienniczka praktyki.

Ocena niedostateczna - nieopanowanie niezbędnego minimum w zakresie objętym

programem praktyki.

ZAŁĄCZNIK: Dziennik praktyki

**DZIENNIK PRAKTYKI W ZAWODACH BRANŻY TURYSTYCZNEJ**

realizowanej w

…………………………………………………………………………

(nazwa i adres zakładu pracy)

**IMIĘ I NAZWISKO UCZNIA**  **…………………………………………………………**

**IMIĘ I NAZWISKO OPIEKUNA PRAKTYKI ………………………………………..**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dzień 1** | | **Podpis**  **ucznia** |
| **Data** | **Działania** |
|  |  |  |

**Podpis opiekuna praktyki …………………………………………………**