

# **PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ**

**SYMBOL CYFROWY 341[05]**

## **I. OPIS ZAWODU**

1. W wyniku realizacji kształcenia w zawodzie absolwent powinien umieć:

- 1) przestrzegać przepisów prawa obowiązującego w turystyce;
- 2) sporządzać umowy o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych;
- 3) stosować zasady organizacyjne i ekonomiczno-finansowe obowiązujące w turystyce;
- 4) prowadzić działalność przedsiębiorstwa organizującego imprezy turystyczne zgodnie z zasadami gospodarki rynkowej;
- 5) współpracować z podmiotami gospodarczymi prowadzącymi działalność w różnych formach organizacyjno-prawnych;
- 6) posługiwać się instrumentami marketingu w działalności turystycznej;

- 7) obsługiwać klienta;
- 8) posługiwać się rozkładami komunikacyjnymi różnych przewoźników w ruchu krajowym i zagranicznym;
- 9) organizować pracę różnych działów przedsiębiorstwa organizującego imprezy turystyczne;
- 10) uczestniczyć w organizowaniu imprez turystycznych krajowych i zagranicznych, grupowych i indywidualnych, katalogowych i na życzenie klienta;
- 11) organizować i obsługiwać kongresy, targi, giełdy turystyczne oraz imprezy okolicznościowe;
- 12) prowadzić ewidencję księgową zgodnie z zasadami rachunkowości;
- 13) kalkulować, zamawiać usługi i rozliczać imprezy turystyczne;
- 14) udzielać informacji turystycznej oraz gromadzić informacje na rzecz planowania, organizowania i rozwoju turystyki;
- 15) analizować krajowy i zagraniczny ruch turystyczny;
- 16) współpracować z podmiotami świadczącymi usługi turystyczne;
- 17) wybierać najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego;
- 18) czytać i posługiwać się mapami geograficznymi i turystycznymi;
- 19) charakteryzować regiony turystyczne Polski oraz wybrane regiony turystyczne i strefy klimatyczne świata;
- 20) korzystać z wiedzy etnograficznej i historii sztuki w planowaniu i organizowaniu wycieczek turystycznych;
- 21) stosować zasady racjonalnego żywienia;
- 22) prowadzić korespondencję i obsługiwać sprzęt biurowy;
- 23) postępować zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodu;
- 24) posługiwać się językiem obcym w zakresie niezbędnym do wykonywania zadań zawodowych;
- 25) przestrzegać przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska;
- 26) stosować przepisy Kodeksu pracy dotyczące pracownika i pracodawcy oraz warunków pracy;
- 27) stosować przepisy prawa dotyczące działalności gospodarczej;
- 28) stosować przepisy prawa dotyczące wykonywanych zadań zawodowych;
- 29) udzielać pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy;

30) korzystać z różnych źródeł informacji oraz doradztwa specjalistycznego w zakresie niezbędnym do wykonywania zadań zawodowych;

31) prowadzić działalność gospodarczą.

Kształtowanie postaw przedsiębiorczych oraz przygotowanie do wejścia na rynek pracy powinno przebiegać zarówno w trakcie kształcenia zawodowego, jak i podczas realizacji zajęć edukacyjnych „Podstawy przedsiębiorczości.”

2. Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik obsługi turystycznej powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) opracowywania programów imprez turystycznych;
- 2) organizowania imprez turystycznych;
- 3) sporządzania umowy o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych;
- 4) przyjmowania zleceń i realizowania zamawianych usług turystycznych;
- 5) zamawiania i rozliczania usług turystycznych;
- 6) kalkulowania kosztów zamawianych świadczeń;
- 7) przygotowywania ofert turystycznych;
- 8) obsługi klienta;
- 9) promowania usług przedsiębiorstwa organizującego imprezy turystyczne;
- 10) udzielania informacji turystycznej.

3. Zawód technik obsługi turystycznej jest zawodem szerokoprofilowym, umożliwiającym specjalizację pod koniec okresu kształcenia. Szkoła określa umiejętności specjalistyczne biorąc pod uwagę potrzeby regionalnego rynku pracy i zainteresowania ucznia. Tematyka specjalizacji może dotyczyć:

- 1) informacji turystycznej;
- 2) organizacji i obsługi kongresów i konferencji;
- 3) animacji kultury.

## **II. BLOKI PROGRAMOWE**

Zakres umiejętności i treści kształcenia wynikający z opisu kwalifikacji absolwenta, zawierają następujące bloki programowe:

- 1) ekonomiczno – prawny;
- 2) obsługa turystów;
- 3) organizacja turystyki.

## **BLOK: EKONOMICZNO – PRAWNY**

### **1. Cele kształcenia**

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) stosować podstawowe prawa ekonomiczne;
- 2) posługiwać się podstawowymi kategoriami ekonomicznymi;
- 3) wyjaśniać mechanizm funkcjonowania gospodarki rynkowej;
- 4) rozróżniać formy organizacyjno – prawne przedsiębiorstw produkcyjnych i usługowych;
- 5) prowadzić działalność przedsiębiorstwa organizującego imprezy turystyczne;
- 6) stosować nowoczesne metody zarządzania i finansowania działalności gospodarczej;
- 7) charakteryzować koncepcje marketingowe;
- 8) dobierać metody badań marketingowych do programu promocji usług turystycznych;
- 9) opracowywać strategię rozwoju firmy i posługiwać się instrumentami marketingu;
- 10) interpretować treść regulaminu wewnętrznego obowiązującego w przedsiębiorstwie organizującym imprezy turystyczne;
- 11) stosować przepisy prawa stosowane w turystyce;
- 12) rozróżniać kompetencje organów administracji publicznej;
- 13) analizować czynniki wpływające na popyt i podaż usług turystycznych;
- 14) analizować krajowy i zagraniczny ruch turystyczny;
- 15) stosować zasady rachunku ekonomicznego;
- 16) określać wartość majątku i zobowiązań jednostki gospodarczej;
- 17) ewidencjonować procesy gospodarcze na kontach bilansowych i niebilansowych;
- 18) sporządzać dokumentację księgową;

- 19) korzystać z komputerowych programów prowadzenia rachunkowości;
- 20) stosować przepisy Kodeksu pracy dotyczące pracownika i pracodawcy oraz warunków pracy;
- 21) sporządzać dokumenty niezbędne do podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej;
- 22) przestrzegać zasad etyki;
- 23) stosować przepisy prawa dotyczące działalności zawodowej;
- 24) sporządzać dokumenty związane z zatrudnieniem;
- 25) podejmować działania związane z poszukiwaniem pracy;
- 26) komunikować się z uczestnikami procesu pracy;
- 27) prowadzić negocjacje;
- 28) rozwiązywać problemy;
- 29) podejmować decyzje w zakresie wykonywanych zadań zawodowych;
- 30) wykonywać pracę zgodnie z przepisami i zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisami ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska;
- 31) udzielać pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy;
- 32) organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii;
- 33) korzystać z obcojęzycznych źródeł informacji, dokumentacji technicznej, norm, katalogów oraz specjalistycznego oprogramowania;
- 34) formułować i rozumieć pisemne i ustne wypowiedzi w języku obcym związane z realizacją zadań zawodowych;
- 35) doskonalić własne kwalifikacje zawodowe.

## **2. Treści kształcenia (działy programowe)**

Treści kształcenia są ujęte w następujących działach programowych:

- 1) podstawowe pojęcia prawne i ekonomiczne;
- 2) formy organizacyjno-prawne przedsiębiorstw usługowych;
- 3) prawne podstawy świadczenia usług turystycznych;
- 4) wybrane przepisy prawa cywilnego, handlowego, finansowego i ubezpieczeń społecznych;
- 5) kompetencje samorządu gospodarczego i stowarzyszeń branżowych;
- 6) podstawowe pojęcia z zakresu marketingu;
- 7) badania marketingowe;
- 8) instrumenty marketingu jako wyznaczniki popytu i podaży usług turystycznych;

- 9) formy promocji usług turystycznych;
- 10) majątek i kapitały (fundusze) jednostek gospodarczych;
- 11) ewidencja księgową majątku i kapitału jednostek gospodarczych;
- 12) ewidencja księgową procesów gospodarczych na kontach niebilansowych i wyników działalności;
- 13) zasady tworzenia regulaminu przedsiębiorstwa organizującego imprezy turystyczne;
- 14) standaryzacja i regulacja warunków podejmowania działalności turystycznej;
- 15) ochrona klienta przedsiębiorstwa organizującego imprezy turystyczne;
- 16) dokumenty dotyczące działalności gospodarczej;
- 17) etyka;
- 18) wybrane przepisy prawa pracy i prawa działalności gospodarczej;
- 19) metody poszukiwania pracy;
- 20) dokumenty związane z zatrudnieniem;
- 21) elementy socjologii i psychologii pracy;
- 22) bezpieczeństwo i higiena pracy;
- 23) ochrona przeciwpożarowa;
- 24) ochrona środowiska;
- 25) zasady udzielania pierwszej pomocy;
- 26) elementy ergonomii;
- 27) zasady komunikowania się;
- 28) język obcy zawodowy w zakresie czterech kompetencji językowych;
- 29) formy doskonalenia zawodowego.

## **BLOK: OBSŁUGA TURYSTÓW**

### **1. Cele kształcenia**

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) posługiwać się podstawowymi pojęciami z zakresu turystyki;
- 2) prowadzić działalność przedsiębiorstwa organizującego imprezy turystyczne;
- 3) opracowywać programy i kalkulować różne formy imprez turystycznych;
- 4) zamawiać i rozliczać usługi turystyczne;
- 5) organizować i obsługiwać kongresy, giełdy turystyczne oraz imprezy okolicznościowe;

- 6) obsługiwać klientów;
- 7) organizować sprzedaż usług turystycznych;
- 8) współpracować z podmiotami świadczącymi usługi turystyczne;
- 9) udzielać informacji turystycznej;
- 10) posługiwać się mapami geograficznymi i turystycznymi;
- 11) wyszukiwać połączenia komunikacyjne przy pomocy Internetu i różnych rozkładów jazdy;
- 12) stosować zasady racjonalnego żywienia grup turystycznych;
- 13) projektować programy turystyczne z wykorzystaniem walorów i atrakcji turystycznych Polski i świata;
- 14) organizować różne formy spędzania czasu wolnego;
- 15) postępować zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodu;
- 16) posługiwać się językiem obcym w zakresie słownictwa zawodowego;
- 17) rozwiązywać konflikty na płaszczyźnie pracownik – klient, pracownik – pracownik;
- 18) stosować przepisy ochrony środowiska;
- 19) stosować przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej.

## **2. Treści kształcenia (działy programowe)**

Treści kształcenia są ujęte w następujących działach programowych:

- 1) podstawowe pojęcia i klasyfikacja ruchu turystycznego;
- 2) programowanie i organizacja różnych form imprez turystycznych;
- 3) organizacja i działalność przedsiębiorstwa organizującego imprezy turystyczne;
- 4) zasady obsługi klienta;
- 5) współpraca z podmiotami świadczącymi usługi turystyczne;
- 6) dokumenty dotyczące obsługi ruchu turystycznego;
- 7) geografia turystyczna;
- 8) regiony turystyczne i strefy klimatyczne Europy i świata;
- 9) elementy zagospodarowania turystycznego;
- 10) elementy historii kultury i sztuki;
- 11) mapa jako źródło informacji geograficznej i turystycznej;

- 12) język obcy zawodowy w zakresie czterech kompetencji językowych;
- 13) etyka;
- 14) zasady kultury zawodowej;
- 15) rozwiązywanie konfliktów;
- 16) turystyka a środowisko – ochrona i zagrożenia;
- 17) przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej.

## **BLOK: ORGANIZACJA TURYSTYKI**

### **1. Cele kształcenia**

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) posługiwać się terminologią zalecaną przez Światową Organizację Turystyki (WTO);
- 2) charakteryzować rodzaje i formy turystyki;
- 3) charakteryzować czynniki rozwoju turystyki;
- 4) określać funkcje i dysfunkcje turystyki;
- 5) charakteryzować krajowy i zagraniczny ruch turystyczny;
- 6) analizować rynek usług turystycznych;
- 7) gromadzić informacje dotyczące planowania, organizacji i rozwoju turystyki;
- 8) analizować zagospodarowanie turystyczne gminy, powiatu, regionu i kraju;
- 9) charakteryzować markowe produkty turystyki polskiej;
- 10) dokonywać analizy SWOT biura podróży;
- 11) określać zadania stowarzyszeń i organizacji branżowych;
- 12) prowadzić korespondencję biurową;
- 13) redagować pisma;
- 14) obsługiwać sprzęt biurowy (faks, centralę telefoniczną, kserograf);
- 15) korzystać z komputerowych programów użytkowych: bazy danych, arkusza kalkulacyjnego;
- 16) stosować systemy komputerowej informacji i rezerwacji usług turystycznych.



## 2. Treści kształcenia (działy programowe)

Treści kształcenia są ujęte w następujących działach programowych:

- 1) podstawowe pojęcia stosowane w turystyce;
- 2) organizacja i zarządzanie turystyką w Polsce;
- 3) rodzaje i formy turystyki;
- 4) czynniki rozwoju turystyki;
- 5) rynek usług turystycznych;
- 6) krajowy i zagraniczny ruch turystyczny;
- 7) markowe produkty turystyki polskiej;
- 8) analiza SWOT;
- 9) podstawowe zasady redagowania i sporządzania pism;
- 10) prowadzenie korespondencji;
- 11) techniczne środki i sprzęt biurowy;
- 12) specjalistyczne programy komputerowe.

## III. PODZIAŁ GODZIN NA BLOKI PROGRAMOWE

Nazwa bloku programowego	Minimalna liczba godzin w cyklu kształcenia w % *
Ekonomiczno-prawny	30
Obsługa turystów	45
Organizacja turystyki	10
Razem	85**

\* Podział godzin na bloki programowe dotyczy kształcenia w szkołach dla młodzieży i w szkołach dla dorosłych (w formie stacjonarnej i zaocznej).

\*\* Pozostałe 15 % godzin jest przeznaczonych do rozdysponowania przez autorów programów nauczania na dostosowanie kształcenia do potrzeb rynku pracy, w tym na specjalizację.

## **IV. ZALECANE WARUNKI REALIZACJI TREŚCI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE**

Do realizacji treści kształcenia, ujętych w blokach programowych, odpowiednie są następujące pomieszczenia dydaktyczne:

- 1) pracownia turystyki i geografii;
- 2) pracownia komputerowa.

Pracownia turystyki i geografii powinna być wyposażona w:

- 1) podstawowy zestaw środków audiowizualnych;
- 2) zestaw map fizycznych: Polski, Europy, świata;
- 3) przewodniki, foldery;
- 4) katalogi biur podróży.

Pracownia komputerowa powinna być wyposażona w:

- 1) stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla dwóch uczniów);
- 2) drukarki;
- 3) pakiet programów biurowych;
- 4) programy specjalistyczne;
- 5) telefon z automatyczną sekretarką;
- 6) dwa faksy;
- 7) dyktafon;
- 8) kserokopiarkę.

Pracownie powinny składać się z sali lekcyjnej i zaplecza magazynowo – socjalnego. W sali lekcyjnej należy zapewnić stanowisko pracy dla nauczyciela i odpowiednią liczbę stanowisk pracy dla uczniów.

Praktyczna nauka zawodu może odbywać się w pracowniach szkolnych, firmie symulacyjnej, przedsiębiorstwach organizujących imprezy turystyczne, agencjach turystycznych, ośrodkach informacji turystycznej, instytucjach zajmujących się organizacją i promocją turystyki.