

PROGRAM DODATKOWEGO MODUŁU  
KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO PRAKTYCZNEGO  
DLA ZAWODU TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ - STAŻ

- 1) Cele edukacyjne (kompetencje i umiejętności, w tym przygotowujące do egzaminu zawodowego), które osiągnie stażysta

Stażysta kształcący się w zawodzie technik obsługi turystycznej po odbyciu stażu powinien posiadać kwalifikacje i umiejętności pozwalające mu realizację następujących zadań zawodowych:

- Organizowania działalności turystycznej
- Organizowania imprez i usług turystycznych
- Obsługiwania klientów korzystających z usług turystycznych
- Rozliczenia imprez i usług turystycznych

- 2) Zakres obowiązków stażysty

- Realizacja zadań zawodowych zawartych w harmonogramie stażu
- Prowadzenie dzienniczka stażu wraz z monitoringiem realizacji zadań potwierdzonym przez opiekuna w miejscu odbywania stażu
- Przestrzeganie przepisów BHP i PPOŻ, dbanie o majątek przedsiębiorstwa oraz stosowanie się do regulaminów i zarządzeń obowiązujących w miejscu odbywania stażu

- 3) Treści edukacyjne

**Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych w przedsiębiorstwach turystycznych.**

- Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce.
- Bezpieczeństwo i higiena pracy na stanowisku pracy.
- Ochrona środowiska w działalności turystycznej.
- Bezpieczeństwo i higiena pracy na stanowisku pracy.
- Programy komputerowe .
- Przepisy prawa w działalności turystycznej.
- System ochrony klienta w działalności turystycznej.
- Zakres odpowiedzialności w obsłudze ruchu turystycznego.
- Potrzeby klientów a usługi turystyczne.
- Programowanie imprez turystycznych.
- Kalkulacja kosztów usług turystycznych.
- Ceny imprez i usług turystycznych.
- Dokumentacja dotycząca kalkulacji imprez i usług turystycznych.
- Współpraca z usługodawcami.
- Zamawianie usług.
- Rezerwacja imprez i usług turystycznych.
- Komputerowe systemy rezerwacji usług.
- Dokumentacja dotycząca zamawiania usług turystycznych.
- Potrzeby i oczekiwania klientów podczas realizacji imprezy turystycznej.

- Czas wolny i jego organizacja podczas realizacji imprezy turystycznej.
- Metodyka obsługi grup turystycznych.
- Dokumentacja imprez i usług turystycznych etapu realizacji.
- Dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych.
- Analiza realizacji imprez i usług turystycznych.

#### **Obiekty noclegowe;**

- Ochrona środowiska w działalności obiektu noclegowego.
- Programy komputerowe w hotelarstwie.
- Międzynarodowe przepisy dotyczące działalności hotelarskiej.
- Prawne regulacje dotyczące bazy noclegowej.  
(klasyfikacja i kategoryzacja bazy noclegowej, zadania i struktura organizacyjna, technika pracy poszczególnych jednostek organizacyjnych, organizacja pracy, kultura obsługi).
- Umowy w hotelarstwie.
- System ochrony klienta w obsłudze turystycznej.
- Odpowiedzialność zakładów hotelarskich.
- Usługi w obiektach noclegowych.
- Potrzeby klienta a jakość obsługi w obiekcie noclegowym.
- Kalkulacja usług noclegowych.
- Ceny usług noclegowych.
- Zamawianie usług w obiekcie noclegowym.
- Rezerwacja usług w obiekcie noclegowym.
- Komputerowe systemy rezerwacji usług.
- Dokumentacja dotycząca realizacji usług noclegowych
- Formy sprzedaży imprez i usług turystycznych.
- Dokumenty potwierdzające sprzedaż imprez turystycznych.
- Dokumenty potwierdzające sprzedaż usług turystycznych.

#### **Sprzedaż i rozliczanie imprez i usług turystycznych**

- Formy płatności.
- Obsługa kasy fiskalnej i czytnika kart płatniczych.
- Dokumenty potwierdzające płatność za imprezy turystycznych.
- Dokumenty potwierdzające płatność za usługi turystyczne.
- Umowy cywilnoprawne podczas sprzedaży
- Marketing w przedsiębiorstwie turystycznym.
- Koszty usług turystycznych.
- Opodatkowania usług turystycznych.
- Operacje gospodarcze w działalności przedsiębiorstwa turystycznego
- Dokumenty księgowe
- Dokumentacja rozliczeniowa etapu sprzedaży

#### **Informacja turystyczna**

- Programy komputerowe w działalności informacji turystycznej.
- Informacja turystyczna, istota, cele i zadania.
- System informacji turystycznej .
- Baza danych informacji turystycznej.
- Zakres informacji turystycznej.
- Źródła informacji turystycznej.

- Odbiorcy informacji turystycznej.
- Materiały promocyjne wykorzystywane w działalności turystycznej.
- Komputerowe systemy rezerwacyjne wspomagające system informacji turystycznej.

4) Harmonogram realizacji stażu zawodowego.

**Liczba godzin stażu – 150 h (czas stażu 4 tygodnie – 20 dni)**  
**Zadania zawodowe zawarte w harmonogramie mogą być realizowane w dowolnej kolejności, w zależności od bieżących potrzeb pracodawcy i jego możliwości.**

I tydzień: Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych

II tydzień: Obiekty noclegowe

III tydzień: Sprzedaż i rozliczanie imprez i usług turystycznych

IV tydzień: Informacja turystyczna

5) Predyspozycje psychofizyczne i zdrowotne stażysty

**PREDYSPOZYCJE PSYCHOFIZYCZNE**

**Cechy fizyczne:**

- umiejętność wykonywania pracy w warunkach hałasu i ciągłego ruchu
- miła aparycja
- dobra kondycja fizyczna
- estetyka ruchów i ograniczanie ich do minimum
- opanowanie mimiki twarzy, gestów i odruchów

**Cechy psychiczne:**

- zainteresowanie zawodem, akceptowanie usługowego charakteru pracy
- pogodne usposobienie i łatwość nawiązywania kontaktów
- spostrzegawczość, dobra pamięć słuchowa i wzrokowa
- uprzejmość i życzliwość
- zdolność zrozumienia innych
- powściągliwość, cierpliwość, wyrozumiałość
- sumienność i uczciwość zawodowa
- kreatywność i sprawność w działaniu
- koncentracji, podzielności uwagi
- zdolność logicznego myślenia i zwięzłego formułowania wniosków
- zdolność podejmowania decyzji
- zdolność zażegnania konfliktów
- zdolność pracy w zespole
- zdolność radzenia sobie ze stresem
- zdolność komunikowania się z ludźmi
- zdolność zachowywania właściwego dystansu i postawy służbowej
- zdolność poszanowanie dobrych obyczajów
- zdolność wysoce rozwinięte poczucie obowiązku, odpowiedzialności i godności osobistej

- zdolność dokładność i rzetelność, systematyczność i szybkie tempo pracy
- zdolność zdyscyplinowanie, dokładność i zamiłowanie do porządku
- zdolność chęć niesienia pomocy, stała gotowość świadczenia usług
- zdolność poszanowanie mienia społecznego i powierzanego przez gości
- zdolność zdolności innowacyjne i adaptacyjne
- zdolność asertywność ( umiejętność wyrażania własnego zdania, opinii, przyjmowania krytyki, ocen i pochwał, umiejętność odmawiania w sposób nieuległy i nieraniący innych)

#### **Cechy intelektualne**

- dobra znajomość zagadnień ogólnych i zawodowych
- umiejętność udzielania zwięzłych, rzeczowych informacji
- chęć podnoszenia kwalifikacji zawodowych
- znajomość języków obcych (poziom dla średnio zaawansowanych)

#### **PREDYSPOZYCJE ZDROWOTNE**

- ogólnie dobry stan zdrowia
- pełna sprawność ruchowa kończyn górnych
- brak zaburzeń koordynacji wzrokowo-ruchowej dużego stopnia
- brak zaburzeń w zakresie wzroku i słuchu dużego stopnia
- brak zaburzeń nerwicowych

#### 6) Dotychczasowe kwalifikacje zawodowe stażysty

Kwalifikacje zgodne z poziomem edukacji ucznia w zakresie treści zawodowych realizowanych w ramach kwalifikacji

#### 7) Poziom wykształcenia stażysty

gimnazjalny

#### 8) Wyposażenia stanowiska pracy stażysty podczas odbywania stażu zawodowego

Wyposażenie zakładu pracy ( biura podróży, hotelu, centrum informacji turystycznej ) w sprzęt i urządzenia, specjalistyczne programy komputerowe, przepisy prawne dotyczące obsługi ruchu turystycznego, instrukcje, procedury, wzory dokumentów etapu planowania i realizacji imprez turystycznych, plany miast, mapy, przewodniki turystyczne, rozkłady jazdy przewoźników, materiały promocyjne, literatura branżowa.

#### 9) Procedur wdrażania do pracy stażysty

- Przed przystąpieniem do pracy uczniowie powinni zostać zapoznani z przepisami i procedurami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej obowiązującymi w obiekcie hotelarskim 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 stażysty lub wskazana przez niego osoba nadzorująca pracę stażysty na danym stanowisku.

Za wstępne wprowadzenie ucznia do realizacji stażu jest odpowiedzialny opiekun ucznia w miejscu realizacji stażu lub wyznaczona przez niego osoba.

- W trakcie realizacji stażu zawodowego uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników, następnie wykonywać zadania pod kierunkiem instruktora, a w dalszej części stażu, po uzyskaniu doświadczenia zawodowego, uczniowie mogą samodzielnie realizować powierzone im zadania na określonych stanowiskach pracy.
- Uczniowie powinni odbywać staż zawodowy w ubiorach ochronnych, jakie obowiązują w danym zakładzie pracy. Stroje do pracy powinny zostać zapewnione przez pracodawcę - przedsiębiorstwo, w którym odbywa się staż.
- W trakcie odbywania stażu w poszczególnych działach obiektu, nadzór nad uczniem sprawuje opiekun lub inny pracownik firmy wyznaczony do tego celu przez opiekuna, którego wyznacza kierownik obiektu.

#### 10) Procedury monitorowania stopnia realizacji treści i celów edukacyjnych;

Potwierdzeniem realizacji programu stażu jest dziennik, który każdy z uczniów zobowiązany jest prowadzić zapisując w nim informacje dotyczące obserwowanego stanowiska pracy, lub stanowiska na jakim wykonywał powierzone mu zadania, czasu odbywanego stażu oraz własne wnioski. Dokonywane zapisy powinny być sprawdzone i potwierdzone przez osobę odpowiedzialną za realizację programu stażu lub pracownika nadzorującego ucznia w danym dniu.

Sprawdzanie umiejętności uczniów powinno odbywać się przez cały okres realizacji stażu na podstawie obserwacji pracy ucznia, sposobu wykonywania poleceń i zadań zawodowych oraz na podstawie jego kultury obsługi klientów, organizowania stanowiska pracy, przestrzeganiu zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, jakości i kreatywności wykonywanej pracy, umiejętności posługiwania się programami komputerowymi – bieżące notatki i spostrzeżenia opiekun stażysty w miejscu pracy omawia z uczniem na cotygodniowych spotkaniach.

**W miarę możliwości opiekun stażysty powinien indywidualizować odbywanie stażu przez:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia z uwzględnieniem konieczności wdrażania go do systematyczności, dokładności i odpowiedzialności za wykonanie powierzonego zadania oraz specyfiki zakładu pracy.
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia, jego poziomu zdolności i zainteresowań
- indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii