Program praktyk zawodowych Technik obsługi turystycznej 422103

Praktyka zawodowa stanowi istotny element w procesie przygotowania zawodowego ucznia i powinna dać mu możliwość zastosowania i pogłębienia zdobytych wiadomości i umiejętności w rzeczywistych warunkach pracy.

W wyniku realizacji programu praktyki uczeń powinien umieć:

- określać zasady funkcjonowania przedsiębiorstwa i omówić jego strukturę organizacyjną,
- określić obowiązki i prawa pracowników, programować i kalkulować imprezy krajowe i zagraniczne,
- zamawiać i rozliczać imprezy krajowe i zagraniczne zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- fachowo i kompleksowo obsługiwać klienta,
- posługiwać się rozkładami jazdy PKP, PKS, LOT i innych przewoźników,
- przyjąć gościa hotelowego w recepcji i udzielić informacji w zakresie korzystania ze wszystkich świadczeń dodatkowych,
- określić zasady posługiwania się systemami rezerwacyjnymi używanymi w biurze
- określić zasady marketingu, reklamy, promocji i sprzedaży usług turystycznych,
- posłużyć się regulaminami, instrukcjami i zarządzeniami obowiązującymi w biurach turystycznych,
- posłużyć się biegle językiem obcym w zakresie słownictwa zawodowego.

Przed rozpoczęciem praktyki zawodowej praktykant opracowuje wraz z przedstawicielem przedsiębiorstwa harmonogram praktyki zgodnie, z którym praktyka będzie realizowana. Praktykant w czasie odbywania praktyki zawodowej zobowiązany jest do prowadzenia na bieżąco dzienniczka praktyk, w którym odnotowuje zakres wykonywanych prac (zgodnie z harmonogramem) i opis czynności. Zapisy w dzienniczku powinny być potwierdzone przez odpowiedniego przedstawiciela przedsiębiorstwa. Na zakończenie praktyki zawodowej uczeń otrzymuje od przedsiębiorstwa w dzienniczku zaświadczenie o odbyciu praktyki i opinie. Po odbyciu praktyki dzienniczek praktyk wraz z harmonogramem praktykant przekazuje kierownikowi szkolenia praktycznego w szkole.

Zakres praktyki

A. **Praktyka w biurze podróży**

1. zapoznanie się ze strukturą organizacyjną biura podróży;
2. zapoznanie się z prawnymi podstawami działalności biura podróży
3. zapoznanie się z zakresem świadczonych usług i organizacją pracy biura podróży;
4. zapoznanie się z zakresami czynności i kompetencji pracowników;
5. poznanie strategii rynkowej firmy;
6. kształtowanie strategii aktywizacji i sprzedaży usług turystycznych;
7. reklama i public relations jako instrumenty aktywizacji sprzedaży oddziaływujące bezpośrednio na konsumenta;
8. sprzedaż i promocja jako instrumenty oddziaływujące bezpośrednio na produkt;
9. budowa biznes planu;
10. konstruowanie umów z kontrahentami;
11. tworzenie produktu turystycznego;

12. segmentacja rynku;
13. programowanie imprez własnych, wczasów, imprez specjalistycznych;
14. zakładanie i prowadzenie teczki imprezy;
15. akwizycja i sprzedaży usług turystycznych;
16. programowanie imprez dla niepełnosprawnych;
17. programowanie kongresów i zjazdów;
18. eko i agroturystyka;
19. organizacja transportu w turystyce;
20. organizacja bazy noclegowej i żywieniowej;
21. zapoznanie z prawami i obowiązkami pilota i przewoźnika w czasie realizacji imprezy;
22. ubezpieczenia w turystyce;
23. sprzedaż usług turystycznych przez systemy rezerwacyjne;
24. informacja turystyczna;
25. zapoznanie się z systemami komputerowymi;
26. konkurencja w turystyce;
27. pomoc przy zwieraniu umowy z zagranicznym biurem podróży (ZBP);
28. sporządzanie ofert dla ZBP - programowanie, cenniki usług, kalkulacja;
29. dokumentacja zagranicznej imprezy turystycznej - sporządzanie teczki imprezy;
30. realizacja programu zagranicznej imprezy turystyczne przez pilota i przewodnika;
31. rozliczanie imprezy zagranicznej - sporządzenie faktury dewizowej dla ZBP;
32. formy płatności zagranicznych - realizacja kart kredytowych, czeków i voucherów;
33. zaznajomienie się z przepisami dotyczącymi „rent a car”;
34. pomoc przy zawieraniu umów z kontrahentami zagranicznymi;
35. badania rynku turystycznego, metody zdobywania informacji o rynku;
36. sporządzanie programów dla zagranicznych imprez turystycznych wyjazdowych i ich kalkulacja;
37. sporządzanie katalogów dotyczących turystyki zagranicznej;
38. akwizycja i sprzedaż turystyki zagranicznej;
39. dokumentacja w zagranicznej turystyce wyjazdowej - dokumenty graniczne, finansowe, eksploatacyjne, komunikacyjne, reklamowe itp.;
40. zaznajomienie się z przepisami celnymi, dewizowymi, wizowymi i paszportowymi;
41. zasady rozliczeń z ZBP;
42. ubezpieczenia NW i ubezpieczenia bagażu, ubezpieczenia komunikacyjne OC i AC (zielona karta);
43. zapoznanie się z zasadami sprzedaży biletów komunikacyjnych: kolejowych i autobusowych, krajowych i zagranicznych, lotniczych i promowych;
44. zaznajomienie się z obowiązującymi zniżkami np. bilety;
45. posługiwanie się rozkładami jazdy PKP, PKS, lotniczymi i promowymi;
46. zapoznanie się z systemami rezerwacyjnymi;
47. korzystanie z informacji podróżniczej;
48. samodzielna praca w charakterze referenta turystycznego pod nadzorem pracownika biura;
49. wystawianie faktur VAT i faktur.

A. **Praktyka w hotelu** – uczeń powinien przejść przez trzy agendy: służbę pięter, gastronomię i recepcję

1. zapoznanie się z ofertami hotelowymi dotyczącymi programu turystycznego;
2. systemy rezerwacyjne;
3. praca na poszczególnych stanowiskach w działach hotelu;

4. realizacja kart kredytowych i voucherów;
5. zasady współpracy biura podróży z hotelem;
6. udział w charakterze pomocnika pilota w obsłudze imprezy krajowej lub zagranicznej;
7. udział w charakterze obserwatora podczas pracy przewodnika imprezy krajowej lub zagranicznej;
8. złożenie sprawozdania z realizacji imprezy i pracy przewodnik

Praktyka zawodowa realizowana jest przez 4 tygodnie. Wskazane jest, aby praktyka rozpoczynała się od zapoznania z organizacją pracy i zadaniami, zgodnie z obowiązującymi standardami takimi jak: struktura organizacyjna, regulamin pracy, zadania strategiczne działów firmy, profil działalności zakładu, zadania pracowników, współpraca ze środowiskiem lokalnym.

Program praktyki należy traktować w sposób elastyczny. Ze względów organizacyjnych dopuszcza się pewne modyfikacje i odstępstwa od jego realizacji, w zależności od specyfiki zakładu pracy.

Uczniowie powinni uczestniczyć w procesie pracy oraz w różnorodnych formach szkolenia organizowanych przez opiekuna praktyk, takich jak: pokazy, instruktaże, obserwacje pracy specjalistów oraz spotkania i zajęcia szkoleniowe.

Praktyka zawodowa powinna przyczyniać się do kształtowania u praktykantów następujących cech: poczucia odpowiedzialności za wykonywaną pracę, umiejętności współpracy z zespołem pracowników, poczucia odpowiedzialności za ochronę środowiska naturalnego, przestrzegania zasad higieny pracy i przepisów bezpieczeństwa pracy, przestrzegania zasad dyscypliny pracy, oszczędności materiałów, energii i innych nakładów, zdolności koncentracji i szybkiej orientacji, systematyczności dokładności, zainteresowania wykonywana pracą, wytrwałości w dążeniu do celu działania, zdolności do samodzielnego podejmowania decyzji i przewidywania ich skutków, chęci stałego doskonalenia się w zawodzie.

Praktyki zawodowe maja służyć pogłębianiu i rozszerzaniu wiadomości i umiejętności uzyskanych na zajęciach edukacyjnych w szkole. Praktyki zawodowe powinny również przygotować uczniów do kierowania pracą innych, wykształcić umiejętność pracy i współdziałania w zespole, wzmacniać poczucie odpowiedzialności za jakość pracy, poszanowanie mienia i uczciwość.

Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia

Oceny efektów kształcenia dokonuje zakładowy opiekun praktyk zawodowych w miejscu jej odbywania. Kryteria oceny powinny uwzględniać: pracowitość, punktualność, etykę zawodową, kulturę osobistą, rzetelność w wykonywaniu zleconych zadań, wykorzystanie wiadomości i umiejętności uzyskanych w szkole, systematyczność zapisów w dzienniczku praktyk zawodowych .

Sprawdzenie efektów kształcenia może się odbywać na podstawie: prac wykonanych przez praktykantów, obserwacji pracy wykonywanej przez praktykantów i testów praktycznych. Ocena końcowa powinna być zapisana w dzienniczku praktyk zawodowych.

W czasie praktyki uczeń powinien prowadzić dziennik.