



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH

HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych

w zakresie kwalifikacji

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

wyodrębnionej w zawodzie

technik organizacji turystyki 422104

Branża: hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna HGT

Warszawa 2021

Autorzy:

mgr Jolanta Maj

mgr Robert Fleischer

Recenzenci:

Recenzent 1 - Recenzja dydaktyczna (nauczyciel uczący w zawodzie, w którym wyodrębniono daną kwalifikację) **mgr Agnieszka Turska**

Recenzent 2 - Recenzja merytoryczna (przedstawiciel pracodawców właściwy dla danego zawodu) **mgr Łukasz Woźniak**

Ekspert:

mgr Rafał Ryszelewski

Program opracowany we współpracy podmiotów z otoczenia społeczno-gospodarczego wskazanego we wniosku o powierzenie grantu na opracowanie modelowego kwalifikacyjnego kursu zawodowego (KKZ):

DGA S.A. (Partner Wiodący) z Gminą Miastem Toruń (Partner) reprezentowaną przez Toruński Ośrodek Doradztwa Metodycznego i Doskonalenia Nauczycieli z Torunia przy współpracy z podmiotem otoczenia społeczno-gospodarczego szkół lub placówek systemu oświaty prowadzących kształcenie zawodowe w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020.

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój

Oś priorytetowa II

Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji

Działanie 2.14. Rozwój narzędzi dla uczenia się przez całe życie

Konkurs nr POWR.02.14.00-IP.02-00-003/19

Opracowanie modelowych programów kwalifikacyjnych kursów zawodowych (kkz)

Warszawa 2021

Spis treści

PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych

1.	Wprowadzenie.....	4
2.	Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych	9
2.1.	Pogrupowanie efektów kształcenia	9
2.2.	Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe	17
2.3.	Plan kursu umiejętności zawodowych	19
3.	Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych.....	20
4.	Programy poszczególnych zajęć.....	21
4.1.	Program nauczania dla przedmiotu: Marketing w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych (T) wymiar godzin 40	21
4.1.1	Cele ogólne przedmiotu	21
4.1.2	Cele szczegółowe przedmiotu	21
4.1.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	22
4.1.4	Procedury osiągania celów kształcenia	23
4.1.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	25
4.2.	Program nauczania dla przedmiotu: Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych (P) wymiar godzin 110	27
4.2.1	Cele ogólne przedmiotu	27
4.2.2	Cele szczegółowe przedmiotu	27
4.2.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	28
4.2.4	Procedury osiągania celów kształcenia	29
4.2.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	33
5.	Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych	35
6.	Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	36
6.1.	Wykaz literatury	36
6.2.	Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	37
7.	Sposób i forma zaliczenia kursu.....	39
8.	Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć.....	40

PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych

1. Wprowadzenie

Charakterystyka programu

Kurs Umiejętności Zawodowych (dalej KUZ) to pozaszkolna forma kształcenia ustawicznego. KUZ jest prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego w zakresie: jednej z części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji albo efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów, albo efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

Minimalna liczba godzin kształcenia na kursie umiejętności zawodowych:

- w przypadku kształcenia w zakresie jednej z części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji – jest równa minimalnej liczbie godzin kształcenia przewidzianej dla danej części efektów kształcenia, określonej w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego;
- w przypadku kształcenia w zakresie efektów kształcenia właściwych dla dodatkowych umiejętności zawodowych – jest równa minimalnej liczbie godzin kształcenia przewidzianych dla danej dodatkowej umiejętności zawodowej, określonej w przepisach prawa;
- w przypadku efektów wspólnych dla wszystkich zawodów wynosi 30 godzin.

Kursy umiejętności zawodowych mogą być prowadzone przez:

1. publiczne i niepubliczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe, z wyjątkiem szkół artystycznych - w zakresie zawodów, w których kształcą, oraz w zakresie innych zawodów przypisanych do branż, do których należą zawody, w których kształci szkoła;
2. publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego i centra kształcenia zawodowego.

Program kursu umiejętności zawodowych dla jednostki efektów uczenia się HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych wyodrębnionej w zawodzie technik organizacji turystyki 422104 przeznaczony jest dla osób dorosłych, zainteresowanych uzyskiwaniem i uzupełnianiem wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych. Osoby, które nie ukończyły 18 lat, podlegają obowiązkowi nauki, który spełnia się przez uczęszczanie do publicznej lub niepublicznej szkoły ponadpodstawowej/ponadgimnazjalnej, albo przez realizowanie, zgodnie z odrębnymi przepisami, przygotowania zawodowego u pracodawcy.

Program kursu ma strukturę przedmiotową/spiralną. Struktura treści ułożona jest w kursie tak, aby była bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji. Ma to znaczenie w przypadku podjęcia innych kursów umiejętności zawodowych lub kursu kwalifikacji zawodowych wyłonionych dla zawodu technik organizacji turystyki. Pozwala ona kształcącym wzbogacać zakres informacji, pogłębiać treści i nabywać coraz bardziej skomplikowane umiejętności. Umożliwia również prowadzącemu zajęcia nawiązywanie do wcześniej omawianych tematów, dzięki czemu utrwalane są wiadomości i umiejętności poznane w początkowym etapie kształcenia.

Kształcenie na kursie umiejętności zawodowych może być realizowany w formie stacjonarnej lub zaocznej z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość (on-line). Podmioty prowadzące kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość są zobowiązane zorganizować szkolenie dla uczestników kursu przed rozpoczęciem zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

Efekty kształcenia wskazane do realizacji w kształceniu teoretycznym mogą być (po spełnieniu wymagań określonych w aktualnych przepisach oświatowych) realizowane w formie kształcenia na odległość, przy czym zaliczenie tych zajęć nie może odbywać się w formie zdalnej. Kształcenie praktyczne nie może odbywać się z wykorzystaniem tych metod i technik kształcenia na odległość. Rodzaj i wymiar godzin zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość określa podmiot prowadzący kształcenie ustawiczne z wykorzystaniem tych metod i technik.

Podmioty prowadzące kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość zapewniają:

1. dostęp do oprogramowania, które umożliwia synchroniczną i asynchroniczną interakcję między słuchaczami lub uczestnikami a osobami prowadzącymi zajęcia;
2. materiały dydaktyczne przygotowane w formie dostosowanej do kształcenia prowadzonego z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość;
3. bieżącą kontrolę postępów w nauce słuchaczy lub uczestników, weryfikację ich wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, w formie i terminach ustalonych przez podmiot prowadzący kształcenie;
4. bieżącą kontrolę aktywności osób prowadzących zajęcia.

Formy indywidualizacji pracy uczestników powinny uwzględniać:

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb uczestnika,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości uczestnika.

Wskazane jest przeprowadzenie szczegółowej diagnozy potrzeb rozwoju uczestnika w kontekście specyfiki przedmiotu nauczania (diagnoza posiadanych kompetencji i potrzeb rozwoju uczestnika powinna być wykonana przez zespół nauczycieli i wychowawców z udziałem pedagoga, psychologa, doradcy zawodowego, rodziców) oraz ustalenie sposobu pracy z uczestnikiem. Dużą uwagę należy zwrócić na uczestników posiadających trudności z uczeniem się. Niemniej ważni są uczestnicy uzdolnieni i szczególnie zainteresowani zawodem, przedmiotem nauczania. Każdy uczestnik posiadający szczególne potrzeby i możliwości powinien mieć określone właściwe dla siebie tempo i zakres pracy w obszarze przedmiotu nauczania z zachowaniem realizacji podstawy programowej.

Kurs umiejętności zawodowych HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych wyodrębnionej w zawodzie technik organizacji turystyki kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych. Osoba, która ukończyła KUZ i podejmuje kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym w obrębie tej samej kwalifikacji, może być zwalniana, na swój wniosek złożony podmiotowi prowadzącemu kwalifikacyjny kurs zawodowy, z zajęć dotyczących odpowiednio treści kształcenia lub efektów kształcenia zrealizowanych w dotychczasowym procesie kształcenia, o ile sposób organizacji kształcenia na kwalifikacyjnym kursie zawodowym umożliwia takie zwolnienie.

Dla zawodu technik organizacji turystyki przypisano poziom IV Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla zawodu jako kwalifikacji pełnej. Kwalifikacja wyodrębniona w zawodzie: HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych. Dla kwalifikacji określono poziom 4 Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Kurs umiejętności zawodowych HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych może być prowadzony w formie:

- diennej – nauka odbywa się przez 5 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (5 tygodni x 30 godz. (1 tydzień) = 150 godz.)
- stacjonarnej – nauka odbywa się 3 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (8,33 tygodni x 18 godz. (1 tydzień) = 150 godz.)

- zaocznej: nauka odbywa się co 2 tygodnie przez 2 dni, a w uzasadnionych przypadkach – co tydzień przez 2 dni po 10 godzin dziennie (minimum 65% z 150 godzin = 97,5 godzin).

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych został opracowany do realizacji w formie:

- stacjonarnej - zajęcia odbywają się 3 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (8,33 tygodni x 18 godz. (1 tydzień) = 150 godz.).

Zajęcia są realizowane na przedmiotach kształcenia teoretycznego (40 godz.) oraz praktycznego (110 godz.).

Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 150 godzin i jest zgodna z minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla tej kwalifikacji wynikającej z podstawy programowej dla zawodu technik organizacji turystyki.

Jednocześnie wszystkie osoby prowadzące zajęcia na Kursie mają obowiązek realizować tematykę (wiadomości, umiejętności i postawy – kompetencje) z obszarów kompetencji personalnych i społecznych oraz organizacji małych zespołów, zgodnie z treściami Podstawy Programowej Kształcenia w Zawodach szkolnictwa branżowego dla zawodu technik organizacji turystyki.

HGT.08.8. Kompetencje personalne i społeczne

HGT.08.9. Organizacja pracy małych zespołów

Założenia programowe

Celem kształcenia zawodowego jest przygotowanie uczących się do życia w warunkach współczesnego świata, wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy. Zadania wszystkich podmiotów prowadzących kształcenie zawodowe oraz sposób ich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu gospodarczo-społecznym, na które wpływają w szczególności: idea gospodarki opartej na wiedzy, globalizacja procesów gospodarczych i społecznych, rosnący udział handlu międzynarodowego, mobilność geograficzna i zawodowa, nowe techniki i technologie, a także wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników. W procesie kształcenia zawodowego ważne jest podbudowa kształcenia ogólnego zdobytego w procesie kształcenia szkoły podstawowej, gimnazjalnej lub średniej, w tym doskonalenie kompetencji kluczowych. Odpowiedni poziom wiedzy ogólnej powiązanej z wiedzą zawodową przyczyni się do podniesienia poziomu umiejętności zawodowych absolwentów kwalifikacyjnych kursów zawodowych, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy. Opracowany program kursu pozwala na osiągnięcie powyższych celów ogólnych kształcenia zawodowego.

Branża hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna stanowi jedną z najbardziej dynamicznie rozwijających się branż na rynku pracy. W wyniku ciągłego rozwoju tego sektora usługowego nastąpił wzrost zapotrzebowania na pracowników obsługi ruchu turystycznego. Współczesny turysta posiada wysokie wymagania i oczekuje od pracownika obsługi turystycznej znajomości jego potrzeb i tworzenia oferty adekwatnej do jego oczekiwań.

Według pracodawców do najbardziej pożądaných kompetencji w branży turystycznej należą obsługa programów komputerowych aplikacji internetowych, porozumiewanie się w języku obcym oraz specjalistyczna wiedza i praktyczne umiejętności dotyczące zadań zawodowych na stanowisku pracy w zakresie stosowania technik obsługi klienta oraz technik sprzedaży imprez i usług turystycznych. Ponadto pracodawcy wskazują na potrzebę dobrej znajomości branży i przepisów prawa, umiejętności realizowania działań marketingowych w procesie sprzedaży usług i imprez turystycznych oraz sporządzania dokumentów i umów dotyczących sprzedaży imprez i usług

turystycznych. Pracodawcy oczekują od pracowników branży turystycznej samodzielności, otwartości na uczenie się przez całe życie, nastawienie na rozwój oraz umiejętności porównywania ofert i wyszukiwanie informacji.

Uczestnik/słuchacz zostanie przygotowany do wykonywania czynności zawodowych z zakresu sprzedaży imprez i usług turystycznych. Uczestnik kursu będzie przygotowany do organizowania działań marketingowych w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych, stosowania zasad obsługi klienta oraz prowadzenia sprzedaży imprez i usług turystycznych. Poziom usług obsługi klienta świadczonych przez pracownika wzrośnie po ukończeniu KUZ dzięki umiejętnościom stosowania różnych form płatności podczas sprzedaży oraz sporządzania dokumentów i umów dotyczących sprzedaży imprez i usług turystycznych.

Pracodawcy poszukują wykwalifikowanych pracowników, którzy posiadają udokumentowane kwalifikacje zawodowe. Program nauczania kursu umiejętności zawodowych HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych został tak skonstruowany, aby w oparciu o podstawę programową sprostać wymaganiom pracodawców oraz wyjść naprzeciw potrzebom rynku pracy w branży turystycznej.

Realizacja procesu kształcenia wymaga więc wysoko wykwalifikowanej kadry nauczycieli wyposażonych w kompetencje w zakresie obsługi sprzętu komputerowego i nowoczesnych urządzeń stanowiących wyposażenie pracowni szkolnych oraz merytoryczną, uaktualnianą wiedzę dostosowaną do nowej podstawy programowej. Ponadto prawidłowa realizacja procesu kształcenia wymaga prowadzenia części zajęć praktycznych w formie wycieczek szkoleniowo-metodycznych oraz zajęć terenowych.

Cele kierunkowe programu kursu umiejętności zawodowych

Uczestnik kursu umiejętności zawodowych HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- organizowania działań marketingowych w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych
- stosowania zasad obsługi klienta
- prowadzenia sprzedaży imprez i usług turystycznych
- stosowania różnych form płatności podczas sprzedaży
- sporządzania dokumentów i umów dotyczących sprzedaży imprez i usług turystycznych

Powiązanie KUZ z jednostkami efektów kształcenia występującymi w podstawie programowej KKZ.

Kurs Umiejętności Zawodowych (KUZ) jest prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach, w zakresie:

1. jednej części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji lub:
2. efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów lub:
3. efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

Kurs Umiejętności Zawodowych (KUZ)

Kurs umiejętności zawodowych jest, podobnie jak kwalifikacyjny kurs zawodowy, prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach. Obejmuje on jednak tylko część tej podstawy.

Osoba, która ukończyła kurs umiejętności zawodowych i podejmuje kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym, jest zwalniana z zajęć prowadzonych w ramach kursu umiejętności zawodowych, na swój wniosek, na podstawie przedłożonego zaświadczenia o ukończeniu tego kursu. Takie rozstrzygnięcie umożliwia stopniowe osiąganie efektów kształcenia realizowanych na kwalifikacyjnym kursie zawodowym poprzez uczenie się na krótszych kursach umiejętności zawodowych, przy czym gwarantuje się możliwość zaliczenia efektów tego kształcenia przy podejmowaniu dalszej nauki na kwalifikacyjnym kursie zawodowym. Jest to rozwiązanie wychodzące naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie zawodowe w trakcie pracy zawodowej. Nowy model kształcenia zawodowego wychodzi naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie zawodowe w trakcie pracy zawodowej. Umożliwia on również zwiększenie mobilności zawodowej osób dorosłych oraz szybsze reagowanie na potrzeby rynku pracy i gospodarki.

Informacja o Kursach Umiejętności Zawodowych (KUZ) w Kwalifikacyjnym Kursie Zawodowym (KKZ)

Program kursu kształcenia zawodowego oferuje uczestnikom przygotowanie do nabycia dodatkowych uprawnień zawodowych w zakresie wybranych umiejętności zawodowych lub kwalifikacji rynkowych funkcjonujących w Zintegrowanym systemie kwalifikacji. W ramach kursu umiejętności zawodowych w kwalifikacyjnym kursie zawodowym HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych wyodrębnione zostały:

HGT.08.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy

HGT.08.2. Podstawy turystyki

HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej

HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych

HGT.08.5. Realizacja imprez i usług turystycznych

HGT.08.6. Rozliczanie imprez i usług turystycznych

HGT.08.7. Język obcy zawodowy

Uczestnik/słuchacz, który otrzyma zaświadczenie o ukończeniu wszystkich kursów umiejętności zawodowych (KUZ) może uzyskać świadectwo potwierdzające kwalifikację HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych po zdaniu egzaminu zawodowego, części teoretycznej i praktycznej. Uczestnik może uzyskać dyplom zawodowy w zawodzie technik organizacji turystyki po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych oraz uzyskaniu wykształcenia średniego lub średniego branżowego.

2. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych został opracowany do realizacji w formie:

- stacjonarnej - zajęcia odbywają się 3 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (8,33 tygodni x 18 godz. (1 tydzień) = 150 godz.).

Zajęcia są realizowane na przedmiotach kształcenia teoretycznego (40 godz.) oraz praktycznego (110 godz.).

2.1. Pogrupowanie efektów kształcenia

Tabela 1. Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych przedmiotów

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji	Marketing w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych (T)	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych (P)
A	B	C	D	E
HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych				
1) organizuje działania marketingowe w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych (ew) *	30	1) wymienia instrumenty marketingu stosowane w sprzedaży imprez i usług turystycznych	x	
		2) dobiera odpowiednie instrumenty do działań marketingowych	x	
		3) wymienia instrumenty promocji imprez i usług turystycznych	x	
		4) dobiera rodzaj kampanii do rodzaju promowanej imprezy turystycznej lub regionu turystycznego	x	
		5) określa budżet i czas trwania kampanii	x	
		6) określa możliwe rodzaje dystrybucji imprez i usług turystycznych	x	
		7) stosuje metody kształtowania cen	x	
		8) stosuje zasady różnicowania cen	x	
2) stosuje zasady obsługi klienta (ek)	10	1) wymienia typy klientów	x	
		2) opisuje typy klientów	x	
		3) wymienia wymagania dotyczące ochrony klienta	x	
		4) wymienia i stosuje techniki obsługi klienta	x	



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji	Marketing w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych (T)	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych (P)
3) prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych (ek)	30	1) oferuje imprezy i usługi turystyczne		x
		2) stosuje różne techniki sprzedaży w branży turystycznej		x
		3) rozróżnia formy sprzedaży imprez i usług turystycznych		x
		4) prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami Prawa Unii Europejskiej dotyczącymi przetwarzania danych osobowych		x
4) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych a) rozróżnia formy płatności stosowane podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych b) przyjmuje płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych (ew)	20	1) wykonuje operacje na kasie fiskalnej		x
		2) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych		x
		3) przyjmuje płatność w formie gotówkowej i bezgotówkowej		x
		4) obsługuje terminal płatniczy		x
5) sporządza dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne (ew)	30	1) sporządza różne rodzaje faktur		x
		2) sporządza notę korygującą		x
		3) sporządza druki dowodu wpłaty i dowodu wypłaty (KW)		x
		4) rozróżnia dokumenty płatności za usługi i imprezy turystyczne		x
		5) określa rodzaj dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne		x
		6) przygotowuje dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne		x



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji	Marketing w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych (T)	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych (P)
6) sporządza umowy dotyczące sprzedaży imprez i usług turystycznych (ew)	30	1) rozróżnia umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych		x
		2) negocjuje warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych		x
		3) sporządza wzór umowy o świadczenie usług turystycznych		x
		4) opracowuje warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych		x
		5) oblicza wysokość składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny		x
		6) sporządza deklarację do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego		x
HGT.08.8. Kompetencje personalne i społeczne				
1) przestrzega zasad kultury osobistej i etyki zawodowej współpracownikami		1) wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie	x	x
		2) charakteryzuje zasady etykiety i netykiety w komunikacji z klientami	x	x
		3) charakteryzuje zasady etykiety i netykiety w codziennych kontaktach z przełożonym i ze współpracownikami	x	x
		4) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy	x	x
		5) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych	x	x
		6) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	x	x
2) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej		1) omawia podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej	x	x
		2) interpretuje mowę ciała w komunikacji interpersonalnej	x	x
		3) stosuje metody komunikacji werbalnej	x	x
		4) stosuje metody komunikacji niewerbalnej	x	x
		5) stosuje aktywne metody słuchania	x	x
3) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem		1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej	x	x
		2) stosuje techniki radzenia sobie z emocjami i stresem	x	x
		3) wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej	x	x



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji	Marketing w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych (T)	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych (P)
4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany		1) realizuje nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych	x	x
		2) reaguje elastycznie na nietypową sytuację zawodową	x	x
		3) wykazuje się otwartością na zmiany w zakresie nowych technik i technologii stosowanych w branży	x	x
5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe		1) analizuje zmiany zachodzące w branży turystycznej	x	x
		2) analizuje własne kompetencje	x	x
		3) przejawia gotowość do ustawicznego doskonalenia zawodowego	x	x
		4) wykorzystuje różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych	x	x
6) planuje wykonanie zadań		1) szacuje czas i budżet zadania	x	x
		2) planuje działania zgodnie z możliwościami ich realizacji	x	x
		3) dokonuje analizy i oceny podejmowanych działań	x	x
7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania		1) charakteryzuje przyczyny i skutki zachowań ryzykownych	x	x
		2) wskazuje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania	x	x
8) negocjuje warunki porozumień		1) opisuje typowe zachowania podczas prowadzenia negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi	x	x
		2) przedstawia własny sposób rozwiązania problemu wykorzystując wiedzę z zakresu negocjacji	x	x
		3) stosuje różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w branży	x	x
		4) proponuje konstruktywne rozwiązania	x	x

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji	Marketing w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych (T)	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych (P)
HGT.08.9. Organizacja pracy małych zespołów				
1) planuje pracę zespołu		1) rozróżnia zadania członków zespołu	x	x
		2) charakteryzuje etapy procesu planowania pracy zespołu	x	x
		3) sporządza harmonogram realizacji zadania	x	x
2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań		1) rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób w zespole	x	x
		2) przydziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu	x	x
3) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań		1) określa i stosuje kryteria oceny jakości wykonywanych zadań	x	x
		2) kontroluje jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów	x	x
		3) monitoruje wykonanie zadań	x	x
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	150			

* efekty kształcenia wskazane do realizacji w kształceniu teoretycznym mogą być (po spełnieniu wymagań określonych w aktualnych przepisach oświatowych) realizowane w formie kształcenia na odległość

Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczestnikom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych.

Liczba godzin przypisana poszczególnym zajęciom, uwzględnia minimalną liczbę godzin przewidzianą w podstawie programowej na realizację efektów kształcenia ujętych w jednostkach efektów (przy założeniu, że kształcenie odbywa się w systemie dziennym lub stacjonarnym). W przypadku kształcenia w systemie zaocznym liczbę godzin można obniżyć zgodnie z aktualnymi przepisami oświatowymi.

Tabela 2. Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia i nadawanie nazw tym zajęciom

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia	Okres realizacji
A	B	C	D	E	F
HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych	1) organizuje działania marketingowe w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych (ew)	30	1) wymienia instrumenty marketingu stosowane w sprzedaży imprez i usług turystycznych 2) dobiera odpowiednie instrumenty do działań marketingowych 3) wymienia instrumenty promocji imprez i usług turystycznych 4) dobiera rodzaj kampanii do rodzaju promowanej imprezy turystycznej lub regionu turystycznego 5) określa budżet i czas trwania kampanii 6) określa możliwe rodzaje dystrybucji imprez i usług turystycznych 7) stosuje metody kształtowania cen 8) stosuje zasady różnicowania cen	Marketing w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych (T)	1 i 2 tydzień
	2) stosuje zasady obsługi klienta (ek)	10	1) wymienia typy klientów (2) opisuje typy klientów 3) wymienia wymagania dotyczące ochrony klienta 4) wymienia i stosuje techniki obsługi klienta		
HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych	3) prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych (ek)	30	1) oferuje imprezy i usługi turystyczne 2) stosuje różne techniki sprzedaży w branży turystycznej 3) rozróżnia formy sprzedaży imprez i usług turystycznych 4) prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami Prawa Unii Europejskiej dotyczącymi przetwarzania danych osobowych	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych (P)	3 i 4 tydzień



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia	Okres realizacji
	4) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych a) rozróżnia formy płatności stosowane podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych b) przyjmuje płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych (ew)	20	1) wykonuje operacje na kasie fiskalnej 2) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych 3) przyjmuje płatność w formie gotówkowej i bezgotówkowej 4) obsługuje terminal płatniczy		4 i 5 tydzień
	5) sporządza dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne (ew)	30	1) sporządza różne rodzaje faktur (2) sporządza notę korygującą 3) sporządza druki dowodu wpłaty i dowodu wypłaty (KW) 4) rozróżnia dokumenty płatności za usługi i imprezy turystyczne 5) określa rodzaj dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne 6) przygotowuje dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne		6 i 7 tydzień



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia	Okres realizacji
	6) sporządza umowy dotyczące sprzedaży imprez i usług turystycznych (ew)	30	1) rozróżnia umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych 2) negocjuje warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych 3) sporządza wzór umowy o świadczenie usług turystycznych 4) opracowuje warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych 5) oblicza wysokość składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny 6) sporządza deklarację do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego		7 i 8 tydzień

2.2. Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe

Tabela 3. Określenie liczby godzin poszczególnych zajęć z podziałem na zajęcia teoretyczne i praktyczne

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne (T)	Liczba godzin Zajęcia praktyczne (P)	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
A	B	C	D	E
Marketing w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych (T)	40	0	1) organizuje działania marketingowe w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych (ew)	1) wymienia instrumenty marketingu stosowane w sprzedaży imprez i usług turystycznych 2) dobiera odpowiednie instrumenty do działań marketingowych 3) wymienia instrumenty promocji imprez i usług turystycznych 4) dobiera rodzaj kampanii do rodzaju promowanej imprezy turystycznej lub regionu turystycznego 5) określa budżet i czas trwania kampanii 6) określa możliwe rodzaje dystrybucji imprez i usług turystycznych 7) stosuje metody kształtowania cen 8) stosuje zasady różnicowania cen
			2) stosuje zasady obsługi klienta (ek)	1) wymienia typy klientów (2) opisuje typy klientów 3) wymienia wymagania dotyczące ochrony klienta 4) wymienia i stosuje techniki obsługi klienta



Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne (T)	Liczba godzin Zajęcia praktyczne (P)	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych (P)	0	110	3) prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych (ek)	1) oferuje imprezy i usługi turystyczne 2) stosuje różne techniki sprzedaży w branży turystycznej 3) rozróżnia formy sprzedaży imprez i usług turystycznych 4) 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 turystycznych a) rozróżnia formy płatności stosowane podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych b) przyjmuje płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych (ew)	1) wykonuje operacje na kasie fiskalnej 2) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych 3) przyjmuje płatność w formie gotówkowej i bezgotówkowej 4) obsługuje terminal płatniczy
			5) sporządza dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne (ew)	1) sporządza różne rodzaje faktur (2) sporządza notę korygującą 3) sporządza druki dowodu wpłaty i dowodu wypłaty (KW) 4) rozróżnia dokumenty płatności za usługi i imprezy turystyczne 5) określa rodzaj dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne 6) przygotowuje dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne
			6) sporządza umowy dotyczące sprzedaży imprez i usług turystycznych (ew)	1) rozróżnia umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych 2) negocjuje warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne (T)	Liczba godzin Zajęcia praktyczne (P)	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
				3) sporządza wzór umowy o świadczenie usług turystycznych 4) opracowuje warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych 5) oblicza wysokość składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny 6) sporządza deklarację do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego
Razem godzin:	40 (T)	110 (P)		
Suma:	150			

2.3. Plan kursu umiejętności zawodowych

Tabela 4. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Nazwa zajęć	Liczba zajęć	Uwagi o realizacji
Marketing w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych	40	Kształcenie teoretyczne
Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	110	Kształcenie praktyczne
Łączna liczba godzin zajęć	150	

3. Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych

Absolwent kursu umiejętności zawodowych powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- organizowania działań marketingowych w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych
- stosowania zasad obsługi klienta
- prowadzenia sprzedaży imprez i usług turystycznych
- stosowania różnych form płatności podczas sprzedaży
- sporządzania dokumentów i umów dotyczących sprzedaży imprez i usług turystycznych,
- przestrzegania zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami,
- aktualizowania wiedzy i doskonalenia umiejętności zawodowych,
- ponoszenia odpowiedzialności za podejmowane działania,
- współpracy w zespole,
- wykazywania się kreatywnością i otwartością na zmiany,
- planowania wykonania zadania,
- planowania pracy zespołu,
- dobierania osób do wykonania przydzielonych zadań,
- oceniania jakości wykonania przydzielonych zadań.

4. Programy poszczególnych zajęć

4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Marketing w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych (T) wymiar godzin 40

4.1.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- organizowanie działań marketingowych w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych
- stosowanie zasad obsługi klienta.

4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- dobierać odpowiednie instrumenty do działań marketingowych
- dobierać rodzaj kampanii do rodzaju promowanej imprezy turystycznej lub regionu turystycznego.
- określać budżet i czas trwania kampanii
- stosować metody kształtowania cen
- stosować zasady różnicowania cen
- stosować techniki obsługi klienta.

4.1.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
1) Instrumenty marketingu	8	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać instrumenty marketingu stosowane w sprzedaży imprez i usług turystycznych dobierać odpowiednie instrumenty do działań marketingowych opisywać instrumenty marketingu stosowane w sprzedaży imprez i usług turystycznych uzasadniać dobór instrumentów marketingu do działań marketingowych stosowanych w sprzedaży imprez i usług turystycznych
2) Instrumenty promocji	8	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać instrumenty promocji imprez i usług turystycznych dobierać rodzaj kampanii do rodzaju promowanej imprezy turystycznej lub regionu turystycznego opisywać instrumenty promocji imprez i usług turystycznych opisywać rodzaje kampanii marketingowych uzasadniać dobór instrumentów promocji do rodzaju promowanej imprezy turystycznej lub regionu turystycznego
3) Budżet i dystrybucja	7	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać elementy budżetu kampanii wymieniać rodzaje dystrybucji imprez i usług turystycznych określać zasady przygotowania budżetu kampanii określać budżet i czas trwania kampanii opisywać możliwe rodzaje dystrybucji imprez i usług turystycznych
4) Kształtowanie i różnicowanie cen	7	<ul style="list-style-type: none"> wymienić metody kształtowania cen wymienić zasady różnicowania cen opisywać metody kształtowania cen opisywać zasady różnicowania cen stosować metody kształtowania cen stosować zasady różnicowania cen
5) Stosowanie zasad obsługi klienta	10	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać typy klientów opisywać typy klientów wymieniać wymagania dotyczące ochrony klienta wymieniać techniki obsługi klienta charakteryzować techniki obsługi klienta stosować techniki obsługi klienta opisywać wymagania dotyczące ochrony klienta
Razem	40	

Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczestnikom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych oraz umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów w czasie całego okresu kształcenia w ramach poszczególnych przedmiotów.

Liczba godzin przypisana poszczególnym zajęciom, uwzględnia minimalną liczbę godzin przewidzianą w podstawie programowej na realizację efektów kształcenia ujętych w jednostkach efektów (przy założeniu, że kształcenie odbywa się w systemie dziennym lub stacjonarnym). W przypadku kształcenia w systemie zaocznym liczbę godzin można obniżyć zgodnie z aktualnymi przepisami oświatowymi.

4.1.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących i wzrokowo-słuchowych. Wybór metody należy dostosować do celów, poziomu słuchaczy/uczestników, predyspozycji uczącego oraz dostępnością mediów, środków dydaktycznych.

Proponowane metody nauczania:

- metody podające (opis, opowiadanie, pogadanka, wykład informacyjny, objaśnienia, praca ze źródłem drukowanym)
- metody oglądowe (pokaz, obserwacja, demonstracja, prezentacja)
- studium przypadku
- odczytywanie informacji zamieszczonych w zestawieniach tabelarycznych i graficznych.

Wskazane metody nauczania:

- metody aktywizujące: metodę przypadków, metodę sytuacyjną, inscenizację, gry dydaktyczne, dyskusję dydaktyczną (techniki realizacji dyskusji: okrągły stół, wielokrotna, panelowa, meta plan, burza mózgów lub giełda pomysłów)
- udział w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży turystycznej
- wycieczka zorganizowana do biura podróży, placówki świadczenia informacji turystycznej, obiektu hotelarskiego oraz innego podmiotu stanowiącego potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów.

Proponuje się, aby podmiot kształcący nawiązał współpracę z pracodawcą właściwym dla zawodu lub branży, do której przyporządkowany jest dany zawód. W ramach umowy lub porozumienia współpraca może polegać na:

- realizacji doradztwa zawodowego,
- tworzeniu klas patronackich.

Proces kształcenia w klasie patronackiej, jest wspierany przez firmę, która objęła klasę swoim patronatem. Wsparcie może polegać na: wyposażenie pracowni szkolnych w sprzęt i materiały dydaktyczne, dodatkowe szkolenia, ufundowanie stypendiów dla najzdolniejszych. Pracodawca może także mieć udział w opracowaniu programu nauczania dopasowanego do profilu zapotrzebowania jego firmy.

Obudowa dydaktyczna

Środki dydaktyczne:

- zasoby internetowe, prezentacje multimedialne, filmy edukacyjne (filmy na CD, DVD), nagrania audio, audiobooki, scenariusze zajęć, arkusze ćwiczeń, instrukcje do przeprowadzania ćwiczeń, schematy, wykresy, plansze dydaktyczne, pakiety edukacyjne dla słuchaczy, karty samooceny, karty pracy dla słuchaczy,
- bibliotekę zawodową wyposażoną w: dokumentację, instrukcje, regulaminy, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, zestaw aktów prawnych i regulaminów dotyczących działalności turystycznej, foldery i przewodniki turystyczne, informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, czasopisma i publikacje branżowe,
- wzory folderów, plakatów, filmy i inne materiały promujące atrakcje turystyczne Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata oraz materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego,
- wzory dokumentów dotyczących sprzedaży imprez i usług turystycznych (dokumenty płatności, wzory umów cywilnoprawnych), katalogi biur podróży,
- 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,
- tematyczne e-booki, sekwencje filmowe, wizualizacje lub animacje 2D/3D, atlasy interaktywne, plansze interaktywne, gry edukacyjne, filmy edukacyjne, filmy instruktażowe (tutoriale), symulatory, wirtualne laboratoria, programy ćwiczeniowe do projektowania przez dobieranie umożliwiające realizowanie treści teoretycznych w formie zdalnej.

Warunki realizacji

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni wyposażonej w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela z drukarką, z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych,
- projektor multimedialny i ekran projekcyjny lub telewizor lub tablicę interaktywną, tablicę szkolną lub flipchart,
- stanowiska komputerowe dla uczestników (jedno stanowisko dla jednego uczestnika), z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych,
- urządzenia umożliwiające dokonywanie płatności: kasa fiskalna, terminal płatniczy,
- urządzenia pracy biurowej, takie jak: kopiarkę, telefon, fax, niszczarkę.

Z uwagi na specyfikę zawodu część zajęć odbywa się podczas wycieczek szkoleniowo - metodycznych i zajęć terenowych.

Realizacja procesu kształcenia w zakresie przedmiotu wymaga więc wykwalifikowanej kadry nauczycieli wyposażonych w kompetencje w zakresie obsługi sprzętu komputerowego, narzędzi cyfrowych, nowoczesnych urządzeń stanowiących wyposażenie pracowni szkolnych oraz merytoryczną, uaktualnianą wiedzę dostosowaną do nowej podstawy programowej.

Formy organizacyjne pracy ze słuchaczami

Wskazane jest, by zajęcia odbywały się w grupach liczących do 15 uczestników pod kierunkiem nauczyciela zawodu. Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem różnych form pracy aktywizującej słuchaczy oraz z wykorzystaniem zróżnicowanych form organizacyjnych pracy ze słuchaczami: praca domowa, wycieczka, praca indywidualna lub grupowa np. praca w grupach po 2-3 słuchaczy.

Formy indywidualizacji pracy uczestników powinny uwzględniać:

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb uczestnika,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości uczestnika.

Dodatkowy czas należy też poświęcić na indywidualizowanie pracy słuchaczy w zależności od ich możliwości i potrzeb. W czasie prowadzenia zajęć w pracowni należy stosować zasadę, iż nieudane ćwiczenie też może być wysoko ocenione pod warunkiem, iż uczestnik potrafi wyjaśnić przyczyny niepowodzenia oraz wskazać jak powinno ono przebiegać w prawidłowy sposób. Pozwoli to na indywidualizację prowadzonych działań przez słuchaczy oraz pokaże, iż doświadczenie można zdobyć nie tylko poprzez udane doświadczenia.

Należy dostosować metody nauczania do możliwości intelektualnych słuchaczy, np. poprzez różnicowanie zadań (zlecanie słuchaczowi zadań lub ćwiczeń z wyraźną strukturą, mieszczących się w granicach jego możliwości), różnicowanie prac domowych może dotyczyć typu pracy domowej, lub czasu nad nią spędzonego, prowadzenie lekcji na kilku poziomach nauczania: praca uczestników w grupach (w tym samym czasie uczestnicy niepełnosprawni pracują niezależnie od innych grup we własnym tempie i na miarę swoich możliwości), praca uczestników w grupach o zróżnicowanych uzdolnieniach i wiadomościach (pozwala na wykorzystanie możliwości uczestników zdolniejszych do wyjaśniania niezrozumiałych zagadnień kolegom, którzy wymagają dodatkowych wyjaśnień), stosowanie metod polisensorycznego, czyli wielozmysłowego uczenia się (prezentacje multimedialne, programy komputerowe, modele, makiety, multimedialne gry dydaktyczne, łamigłówki, krzyżówki, itp.) oraz metod interaktywnych (burza mózgów, mapa mentalna, plakat – folder, portfolio, eksperyment/doświadczenie, instruktaż, praca konstrukcyjna itp.), akceptowanie, że każdy uczestnik pracuje w swoim własnym rytmie i na odpowiednim dla siebie poziomie, określanie limitu czasu na daną pracę, stosowanie na lekcjach kart dydaktycznych tzw. kart pracy, które umożliwiają każdemu uczestnikowi przerabianie kolejnych partii materiału w swoim własnym tempie, stawianie poleceń typu: Spróbuj rozwiązać. Zrób, które możesz. Zrób, ile możesz. Rozwiąż, które chcesz. Napisz, ile zdążysz.

4.1.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych projektów i ćwiczeń oraz na podstawie uzyskanych w trakcie kursu ocen z przedmiotu. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu. Kontrola osiągnięć uczestników powinna być systematyczna.

Część efektów może być sprawdzana podczas wycieczek szkoleniowo - metodycznych i zajęć terenowych.

Proponuje się, aby osiągnięcia słuchaczy oceniać w zakresie zaplanowanych, uszczegółowionych celów kształcenia na podstawie:

- obserwacji indywidualnej pracy uczestnika,
- ocenę jakości wykonania zadań przez słuchacza,
- analizy zaangażowania uczestnika w pracę zespołową,
- opracowania i prezentacji projektów zawodowych,
- oceny wykonania zadanych prac domowych,
- oceny umiejętności organizowania działań marketingowych w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych,
- oceny umiejętności stosowania zasad obsługi klienta.

Osiągnięcia uczestników proponuje się sprawdzać różnorodnymi metodami:

- testy jednopoziomowe, sprawdzające zarówno wiedzę teoretyczną, jak i umiejętności praktyczne,
- testy pisemne zamknięte (na dobieranie, typu prawda/fałsz, wielokrotnego wyboru),
- testy otwarte (z luką),
- testy ustne.

4.2. Program nauczania dla przedmiotu: Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych (P) wymiar godzin 110

4.2.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych
- stosowanie różnych form płatności podczas sprzedaży
- sporządzanie dokumentów i umów dotyczących sprzedaży imprez i usług turystycznych.

4.2.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- stosować różne techniki sprzedaży w branży turystycznej zgodnie z przepisami Prawa Unii Europejskiej dotyczącymi przetwarzania danych osobowych
- stosować różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych
- przygotowywać dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne
- negocjować warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych
- sporządzać wzór umowy o świadczenie usług turystycznych
- opracowywać warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych.

4.2.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
1) Oferowanie imprez i usług turystycznych	12	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać rodzaje imprez turystycznych – wymieniać rodzaje usług turystycznych – wymieniać rodzaje ofert imprez i usług turystycznych – określać sposoby oferowania imprez i usług turystycznych – oferować imprezy i usługi turystyczne – oferować imprezy i usługi turystyczne w języku obcym nowożytnym
2) Prowadzenie sprzedaży i imprez turystycznych	14	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać różne techniki sprzedaży w branży turystycznej – rozróżniać formy sprzedaży imprez i usług turystycznych – charakteryzować różne techniki sprzedaży w branży turystycznej – stosować różne techniki sprzedaży w branży turystycznej
3) Przepisy dotyczące przetwarzania danych osobowych	4	<ul style="list-style-type: none"> – wyjaśniać pojęcie RODO – wymienić przepisy Prawa Unii Europejskiej dotyczące przetwarzania danych osobowych – prowadzić sprzedaż imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami Prawa Unii Europejskiej dotyczącymi przetwarzania danych osobowych
4) Stosowanie różnych form płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych	20	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych – wykonywać operacje na kasie fiskalnej – obsługiwać terminal płatniczy – stosować różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych – przyjmować płatność w formie gotówkowej i bezgotówkowej
5) Rodzaje dokumentów potwierdzające płatność	8	<ul style="list-style-type: none"> – rozróżniać dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne – wymieniać rodzaje faktur – opisywać rodzaj dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne
6) Sporządzanie dokumentów	22	<ul style="list-style-type: none"> – sporządzać notę korygującą – sporządzać druki dowodu wpłaty – sporządzać druki dowodu wypłaty (KW) – sporządzać różne rodzaje faktur – sporządzać dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne

Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
7) Umowy o świadczenie usług turystycznych	8	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać rodzaje umów cywilnoprawnych dotyczące imprez i usług turystycznych rozróżniać umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych charakteryzować zasady sporządzania umowy o świadczenie usług turystycznych sporządzać wzór umowy o świadczenie usług turystycznych
8) Negocjacje warunków umów	10	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać rodzaje umów cywilnoprawnych dotyczące imprez i usług turystycznych wymieniać warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych negocjować warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych modyfikować warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych
9) Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych	9	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych określać warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych opracowywać warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych negocjować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych modyfikować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych
10) Turystyczny Fundusz Gwarancyjny	3	<ul style="list-style-type: none"> wymienić zasady obliczania składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny rozpoznać deklarację do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego obliczać wysokość składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny sporządzać deklarację do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego
Razem	110	

Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczestnikom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych oraz umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów w czasie całego okresu kształcenia w ramach poszczególnych przedmiotów.

Liczba godzin przypisana poszczególnym zajęciom, uwzględnia minimalną liczbę godzin przewidzianą w podstawie programowej na realizację efektów kształcenia ujętych w jednostkach efektów (przy założeniu, że kształcenie odbywa się w systemie dziennym lub stacjonarnym). W przypadku kształcenia w systemie zaocznym liczbę godzin można obniżyć zgodnie z aktualnymi przepisami oświatowymi.

4.2.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania, ze szczególnym uwzględnieniem metod praktycznych, eksponujących i wzrokowo-słuchowych. Wybór metody należy dostosować do celów, poziomu słuchaczy/uczestników, predyspozycji uczącego oraz dostępnością mediów, środków dydaktycznych.

Proponowane metody nauczania:

- metody podające (opis, opowiadanie, pogadanka, wykład informacyjny, objaśnienia, praca ze źródłem drukowanym)
- metody oglądowe (pokaz, obserwacja, demonstracja, prezentacja)
- metody aktywizujące: metodę przypadków, metodę sytuacyjną, inscenizację, gry dydaktyczne, dyskusję dydaktyczną (techniki realizacji dyskusji: okrągły stół, wielokrotna, panelowa, meta plan, burza mózgów lub giełda pomysłów)
- studium przypadku
- metody problemowe (nauczanie problemowe, wykład problemowy, metoda badawcza)
- odczytywanie informacji zamieszczonych w zestawieniach tabelarycznych i graficznych

Wskazane metody nauczania: metody praktyczne.

Za pomocą metod praktycznych kształtuje się i rozwija umiejętności, nawyki i sprawności o charakterze praktycznym.

- pokaz z objaśnieniem (wyjaśnieniem)
- pokaz z instruktażem
- metoda projektów
- metoda tekstu przewodniego
- ćwiczenia przedmiotowe (rozwiązywanie zadań, wykonywanie obliczeń)
- odczytywanie informacji zamieszczonych w zestawieniach tabelarycznych i graficznych
- udział w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży turystycznej
- wycieczka zorganizowana do biura podróży, placówki świadczenia informacji turystycznej, obiektu hotelarskiego oraz innego podmiotu stanowiącego potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów.

Proponuje się, aby podmiot kształcący nawiązał współpracę z pracodawcą właściwym dla zawodu lub branży, do której przyporządkowany jest dany zawód. W ramach umowy lub porozumienia współpraca może polegać na:

- wyposażeniu warsztatów lub pracowni szkolnych,
- tworzeniu klas patronackich,
- realizacji praktycznej nauki zawodu.

Proces kształcenia w klasie patronackiej, jest wspierany przez firmę, która objęła klasę swoim patronatem. Wsparcie może polegać na: przyjęcia uczestników na praktyki zawodowe, dodatkowe szkolenia, ufundowanie stypendiów dla najzdolniejszych. Pracodawca może także mieć udział w opracowaniu programu nauczania dopasowanego do profilu zapotrzebowania jego firmy.

Obudowa dydaktyczna

Pomoce dydaktyczne:

- stanowiska komputerowe nauczyciela z dostępem do Internetu wraz z drukarką, skanerem oraz z projektorem multimedialnym lub tablicą multimedialną,
- stanowiska komputerowe dla uczestników/słuchaczy (1 stanowisko na 1 osobę) z dostępem do Internetu oraz z zainstalowanymi programami,
- komputerowe programy demonstracyjne i symulacyjne,
- tablice poglądowe z zakresu szkolenia.

Materiały dydaktyczne:

- zasoby internetowe, prezentacje multimedialne, filmy edukacyjne (filmy na CD, DVD), nagrania audio, audiobooki, pliki mp3, mp4, scenariusze zajęć, arkusze ćwiczeń, instrukcje do przeprowadzania ćwiczeń, schematy, wykresy, plansze dydaktyczne, pakiety edukacyjne dla słuchaczy, karty samooceny, karty pracy dla słuchaczy, czasopisma i publikacje branżowe, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawnych i regulaminów dotyczących działalności turystycznej, foldery i przewodniki turystyczne, atlasy, mapy, wzory dokumentów dotyczących sprzedaży imprez i usług turystycznych (dokumenty płatności, wzory umów cywilnoprawnych), katalogi biur podróży.

Warunki realizacji

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni wyposażonej w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela z drukarką, podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu pakietem programów biurowych,
- projektor multimedialny i ekran projekcyjny lub telewizor lub tablicę interaktywną, tablicę szkolną lub flipchart,
- stanowiska komputerowe dla uczestników (jedno stanowisko dla jednego uczestnika), podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych,
- urządzenia umożliwiające dokonywanie płatności: kasa fiskalna, terminal płatniczy,
- 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,

- bibliotekę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, czasopisma branżowe, 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, wzory dokumentów dotyczących sprzedaży imprez i usług turystycznych (dokumenty płatności, wzory umów cywilnoprawnych), materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

Z uwagi na specyfikę zawodu część zajęć odbywa się podczas wycieczek szkoleniowo - metodycznych i zajęć terenowych.

Realizacja procesu kształcenia w zakresie przedmiotu wymaga więc wykwalifikowanej kadry nauczycieli wyposażonych w kompetencje w zakresie obsługi sprzętu komputerowego, narzędzi cyfrowych, nowoczesnych urządzeń stanowiących wyposażenie pracowni szkolnych oraz merytoryczną, uaktualnianą wiedzę dostosowaną do nowej podstawy programowej.

Formy organizacyjne pracy ze słuchaczami

Wskazane jest, by zajęcia odbywały się w grupach liczących do 15 uczestników pod kierunkiem nauczyciela zawodu. Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem różnych form pracy aktywizującej słuchaczy oraz z wykorzystaniem zróżnicowanych form organizacyjnych pracy ze słuchaczami: praca domowa, wycieczka, praca indywidualna lub grupowa np. praca w grupach po 2-3 słuchaczy.

Formy indywidualizacji pracy uczestników powinny uwzględniać:

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb uczestnika,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości uczestnika.

Dodatkowy czas należy też poświęcić na indywidualizowanie pracy słuchaczy w zależności od ich możliwości i potrzeb. W czasie prowadzenia zajęć w pracowni należy stosować zasadę, iż nieudane ćwiczenie też może być wysoko ocenione pod warunkiem, iż uczestnik potrafi wyjaśnić przyczyny niepowodzenia oraz wskazać jak powinno ono przebiegać w prawidłowy sposób. Pozwoli to na indywidualizację prowadzonych działań przez słuchaczy oraz pokaże, iż doświadczenie można zdobyć nie tylko poprzez udane doświadczenia.

Należy dostosować metody nauczania do możliwości intelektualnych słuchaczy, np. poprzez różnicowanie zadań (zlecanie słuchaczowi zadań lub ćwiczeń z wyraźną strukturą, mieszczących się w granicach jego możliwości), różnicowanie prac domowych może dotyczyć typu pracy domowej, lub czasu nad nią spędzonego, prowadzenie lekcji na kilku poziomach nauczania: praca uczestników w grupach (w tym samym czasie uczestnicy niepełnosprawni pracują niezależnie od innych grup we własnym tempie i na miarę swoich możliwości), praca uczestników w grupach o zróżnicowanych uzdolnieniach i wiadomościach (pozwala na wykorzystanie możliwości uczestników zdolniejszych do wyjaśniania niezrozumiałych zagadnień kolegom, którzy wymagają dodatkowych wyjaśnień), stosowanie metod polisensorycznego, czyli wielozmysłowego uczenia się (prezentacje multimedialne, programy komputerowe, modele, makiety, multimedialne gry dydaktyczne, łamigłówki, krzyżówki, itp.) oraz metod interaktywnych (burza mózgów, mapa mentalna, plakat – folder, portfolio, eksperyment/doświadczenie, instruktaż, praca konstrukcyjna itp.), akceptowanie, że każdy uczestnik pracuje w swoim własnym rytmie i na odpowiednim dla siebie poziomie, określanie limitu czasu na daną pracę, stosowanie na lekcjach kart dydaktycznych tzw. kart pracy, które umożliwiają każdemu uczestnikowi przerabianie kolejnych partii materiału w swoim własnym tempie, stawianie poleceń typu: Spróbuj rozwiązać. Zrób, które możesz. Zrób, ile możesz. Rozwiąż, które chcesz. Napisz, ile zdążysz.

4.2.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych projektów i ćwiczeń oraz na podstawie uzyskanych w trakcie kursu ocen z przedmiotu. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu. Kontrola osiągnięć uczestników powinna być systematyczna.

Część efektów może być sprawdzana podczas wycieczek szkoleniowo - metodycznych i zajęć terenowych.

Proponuje się, aby osiągnięcia słuchaczy oceniać w zakresie zaplanowanych, uszczegółowionych celów kształcenia na podstawie:

- obserwacji indywidualnej pracy uczestnika,
- ocenę jakości wykonania zadań przez słuchacza,
- analizy zaangażowania uczestnika w pracę zespołową,
- opracowania i prezentacji projektów zawodowych,
- oceny wykonania zadanych prac domowych,
- oceny umiejętności prowadzenia sprzedaży imprez i usług turystycznych,
- oceny umiejętności stosowania różnych form płatności podczas sprzedaży,
- oceny umiejętności sporządzania dokumentów i umów dotyczących sprzedaży imprez i usług turystycznych.

Osiągnięcia uczestników proponuje się sprawdzać różnorodnymi metodami:

- testy jednopoziomowe, sprawdzające zarówno wiedzę teoretyczną, jak i umiejętności praktyczne,
- testy pisemne zamknięte (na dobieranie, typu prawda/fałsz, wielokrotnego wyboru),
- testy otwarte (z luką),
- testy ustne.

Umiejętności praktyczne proponuje się sprawdzać na podstawie obserwacji czynności wykonywanych przez słuchacza w trakcie realizacji ćwiczeń. Podczas obserwacji należy zwrócić uwagę na:

- wyszukiwanie i przetwarzanie rzetelnych informacji pozyskanych z różnych źródeł,
- poprawność merytoryczną wykonanych ćwiczeń praktycznych,



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



- umiejętność pracy w zespole.

Ważne kryteria oceny efektów kształcenia to: zaplanowanie wykonania zadania, dobór elementów oraz sporządzona dokumentacja. Możliwe są również inne sposoby i formy zaliczenia, takie jak: testy praktyczne, wykonanie projektów, próby pracy, aktywność uczącego się na zajęciach, prezentacje na forum grupy z przeprowadzonych prac.



5. Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych

Efekt kształcenia z podstawy programowej (oznaczony w programie kursu jako kluczowy dla kwalifikacji lub jednostki efektów)	Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie efektu kształcenia	Metody/techniki badania	Termin badania
1) stosuje zasady obsługi klienta (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez nauczycieli	<ul style="list-style-type: none"> • Badanie na bieżąco w czasie trwania KUZ • Badanie osiągnięć edukacyjnych uczestników po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu • Wyniki i analiza osiągnięć edukacyjnych uczestników po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu • Ponowne badanie pod koniec kursu • Porównanie wyników, analiza • Ewentualne wnioski powinny posłużyć do modyfikacji programu nauczania.
2) prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez nauczycieli	

6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

6.1. Wykaz literatury

Proponowane podręczniki:

1. Buwała W., Szczech K., Bezpieczeństwo i higiena pracy, WSiP, 2019.
2. Leszka G., Podstawy turystyki. Podręcznik. WSiP, 2018.
3. Cymańska-Garbowska B., Steblik-Włazlak B., Podstawy turystyki. Turystyka, WSiP, Warszawa 2015.
4. Michniewicz I., Peć M., Obsługa turystyczna, WSiP, Warszawa 2015.
5. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., Obsługa turystyczna cz. II Organizacja imprez i usług turystycznych, tom 2, FORMAT-AB, Warszawa 2014.
6. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., Obsługa turystyczna cz. III Organizacja imprez i usług turystycznych tom 3, FORMAT-AB, Warszawa 2015.
7. Banasik W., Borne-Januła H., Planowanie i kalkulacja kosztów imprez turystycznych, WSiP, 2013.
8. Milewska M., Lawin M., Sprzedaż imprez i usług turystycznych. Obsługa informatyczna w turystyce. Część 1, WSiP, Warszawa 2013.
9. Walas B., Kruczek Z., Sprzedaż imprez i usług turystycznych. Marketing. Część 2, WSiP, Warszawa 2013.
10. Berdychowski J., Informatyka w turystyce i rekreacji, Wyd. Prawo i Ekonomia, Warszawa 2006.
11. Legierska U., Prawo w turystyce i hotelarstwie – materiały edukacyjne, Warszawa 2017.

Literatura dodatkowa:

1. Tylińska R., Marketing usług turystycznych. Turystyka, Tom III, WSiP, Warszawa 2018.
2. Mazurkiewicz L., Planowanie marketingowe w przedsiębiorstwie turystycznym, PWE, Warszawa 2005.
3. Cybula P., Usługi turystyczne, eBook, Lex, 2012.
4. Kruczek Z., Obsługa ruchu turystycznego, Proksenia, Warszawa 2014.
5. Kruczek Z., Walas B., Promocja i informacja turystyczna, Proksenia, Kraków 2010.
6. Nalazek M., Internetowe kanały dystrybucji na rynku turystycznym, Difin, Warszawa 2010.

Źródła internetowe:

1. www.msit.gov.pl
2. www.pot.gov.pl
3. www.prawo.sejm.gov.pl

Czasopisma branżowe:

1. „Wiadomości Turystyczne”;
2. „Rynek Turystyczny”;
3. „TTG”;
4. „Podróże”;
5. „Poznaj świat”;
6. „National Geographic Polska”.

6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Ośrodek prowadzący kursy umiejętności zawodowych zapewnia odpowiednią liczbę pomieszczeń dydaktycznych z wyposażeniem odpowiadającym najnowszym technologiom i technikom stosowanym w zawodzie, aby zapewniać uzyskanie wszystkich efektów kształcenia wymienionych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie oraz umożliwiać przygotowanie absolwenta do realizowania wymienionych zadań zawodowych.

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni wyposażonej w:

Pracownia projektowania imprez i usług turystycznych oraz obsługi klienta:

- 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,
- oprogramowania tablic interaktywnych
- stanowiska komputerowe dla uczestników (jedno stanowisko dla jednego uczestnika) 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.

Materiały dydaktyczne:

- książki uczestnika, zeszyty ćwiczeń, książki nauczyciela, nagrania, oprogramowania tablic interaktywnych, karty obrazkowe,
- scenariusze zajęć, arkusze ćwiczeń, instrukcje do przeprowadzania ćwiczeń,
- materiały multimedialne (prezentacje), filmy edukacyjne (filmy na CD, DVD), nagrania audio, audiobooki, pliki mp3, mp4
- słowniki,
- atlasy geograficzne, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Europy i świata oraz mapa fizyczna i administracyjna Polski w wersji tradycyjnej i elektronicznej, mapy samochodowe Polski, Europy i świata w wersji tradycyjnej i elektronicznej,
- wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej w języku polskim i obcym, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez i broszury w językach polskim i obcym, foldery oraz informatory turystyczne,
- wzory folderów, plakatów i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata,
- dokumentacja, instrukcje, przewodniki turystyczne, regulaminy, przepisy prawne właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, publikacje z danymi statystycznymi dotyczącymi ruchu turystycznego, publikacje naukowe,
- rozkłady komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej,
- zasoby internetowe.

7. Sposób i forma zaliczenia kursu

Kurs umiejętności zawodowych kończy się zaliczeniem.

O zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym decyduje nauczyciel prowadzący te zajęcia na podstawie zaliczenia testów sprawdzających. Test uznany jest za zaliczony, gdy uzyskano co najmniej 50% punktów możliwych do zdobycia.

O zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu praktycznym decyduje nauczyciel prowadzący te zajęcia na podstawie zaliczenia zadań praktycznych. Zadanie uznane jest za zaliczone, gdy uzyskano co najmniej 75% punktów możliwych do zdobycia.

Uczestnik kursu umiejętności zawodowych, który otrzymał zaliczenie otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu.

Kurs umiejętności zawodowych kończy się zaliczeniem w formie walidacji osiągnięć uczestnika kursu, polegającej na ocenie wykonywanych w trakcie nauki projektów i ćwiczeń oraz na podstawie uzyskanych w trakcie kursu ocen z przedmiotu.

Do oceny osiągnięć edukacyjnych słuchaczy proponuje się stosowanie testów wielokrotnego wyboru, zadań z luką, ocenę aktywności słuchacza podczas wykonywania zadań w grupie, ocenę jakości wykonania zadań przez słuchacza. Proponuje się, aby osiągnięcia słuchaczy oceniać w zakresie zaplanowanych, uszczegółowionych celów kształcenia na podstawie:

- obserwacji wykonanych ćwiczeń,
- testu pisemnego.

Umiejętności praktyczne proponuje się sprawdzać na podstawie obserwacji czynności wykonywanych przez słuchacza w trakcie realizacji ćwiczeń. Podczas obserwacji należy zwrócić uwagę na:

- wyszukiwanie i przetwarzanie rzetelnych informacji pozyskanych z różnych źródeł,
- poprawność merytoryczną wykonanych ćwiczeń praktycznych,
- umiejętność pracy w zespole.

Możliwe są również inne sposoby i formy zaliczenia, takie jak: testy praktyczne, wykonanie projektów, próby pracy, aktywność uczącego się na zajęciach, prezentacje na forum grupy z przeprowadzonych prac.

Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych

8. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć

Tabela 5. Weryfikacja programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowego

Lp.	Program kwalifikacyjnego kursu zawodowego/kursu umiejętności zawodowych uwzględnia	Zawartość opracowanego programu zajęć (T/N)
1	Cele kształcenia (zadania zawodowe)	T
2	Efekty kształcenia	T
3	Kryteria weryfikacji	T
4	Warunki realizacji kształcenia w kwalifikacji (lub niezbędne do realizacji danej jednostki efektów)	T
5	Minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie lub jednostki efektów	T

Tabela 6. Weryfikacja programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
1) organizuje działania marketingowe w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych (ew)	1) wymienia instrumenty marketingu stosowane w sprzedaży imprez i usług turystycznych	Instrumenty marketingu
	2) dobiera odpowiednie instrumenty do działań marketingowych	Instrumenty marketingu
	3) wymienia instrumenty promocji imprez i usług turystycznych	Instrumenty promocji
	4) dobiera rodzaj kampanii do rodzaju promowanej imprezy turystycznej lub regionu turystycznego	Instrumenty promocji
	5) określa budżet i czas trwania kampanii	Budżet i dystrybucja
	6) określa możliwe rodzaje dystrybucji imprez i usług turystycznych	Budżet i dystrybucja
	7) stosuje metody kształtowania cen	Kształtowanie i różnicowanie cen
	8) stosuje zasady różnicowania cen	Kształtowanie i różnicowanie cen
2) stosuje zasady obsługi klienta (ek)	1) wymienia typy klientów (Stosowanie zasad obsługi klienta
	2) opisuje typy klientów	Stosowanie zasad obsługi klienta
	3) wymienia wymagania dotyczące ochrony klienta	Stosowanie zasad obsługi klienta
	4) wymienia i stosuje techniki obsługi klienta	Stosowanie zasad obsługi klienta

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
3) prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych (ek)	1) oferuje imprezy i usługi turystyczne	Oferowanie imprez i usług turystycznych
	2) stosuje różne techniki sprzedaży w branży turystycznej	Prowadzenie sprzedaży i imprez turystycznych
	3) rozróżnia formy sprzedaży imprez i usług turystycznych	Prowadzenie sprzedaży i imprez turystycznych
	4) prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami Prawa Unii Europejskiej dotyczącymi przetwarzania danych osobowych	Przepisy dotyczące przetwarzania danych osobowych
4) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych	1) wykonuje operacje na kasie fiskalnej	Stosowanie różnych form płatności
	2) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych	Stosowanie różnych form płatności
	3) przyjmuje płatność w formie gotówkowej i bezgotówkowej	Stosowanie różnych form płatności
	4) obsługuje terminal płatniczy	Stosowanie różnych form płatności
a) rozróżnia formy płatności stosowane podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych		
b) przyjmuje płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych (ew)		
5) sporządza dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne (ew)	1) sporządza różne rodzaje faktur (Sporządzanie dokumentów
	2) sporządza notę korygującą	Sporządzanie dokumentów
	3) sporządza druki dowodu wpłaty i dowodu wypłaty (KW)	Sporządzanie dokumentów
	4) rozróżnia dokumenty płatności za usługi i imprezy turystyczne	Rodzaje dokumentów potwierdzających płatność
	5) określa rodzaj dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne	Rodzaje dokumentów potwierdzających płatność
	6) przygotowuje dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne	Sporządzanie dokumentów

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
6) sporządza umowy dotyczące sprzedaży imprez i usług turystycznych (ew)	1) rozróżnia umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych	Umowy o świadczenie usług turystycznych
	2) negocjuje warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych	Negocjacje warunków umów
	3) sporządza wzór umowy o świadczenie usług turystycznych	Umowy o świadczenie usług turystycznych
	4) opracowuje warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych	Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych
	5) oblicza wysokość składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny	Turystyczny Fundusz Gwarancyjny
	6) sporządza deklarację do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego	Turystyczny Fundusz Gwarancyjny