



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PROGRAM NAUCZANIA KWALIFIKACYJNEGO KURSU ZAWODOWEGO

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 KWALIFIKACYJNEGO KURSU ZAWODOWEGO HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych

1.	Wprowadzenie.....	5
2.	Plan zajęć kwalifikacyjnego kursu zawodowego.....	14
2.1.	Pogrupowanie efektów kształcenia	14
2.2.	Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe	53
2.3.	Plan kwalifikacyjnego kursu zawodowego	65
3.	Cele kształcenia kwalifikacyjnego kursu zawodowego	66
4.	Programy poszczególnych zajęć.....	68
4.1.	Program nauczania dla przedmiotu: Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	68
4.1.1	Cele ogólne przedmiotu	68
4.1.2	Cele szczegółowe przedmiotu	68
4.1.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	69
4.1.4	Procedury osiągania celów kształcenia	71
4.1.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	73
4.2.	Program nauczania dla przedmiotu: Organizacja turystyki	74
4.2.1	Cele ogólne przedmiotu	74
4.2.2	Cele szczegółowe przedmiotu	74
4.2.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	75
4.2.4	Procedury osiągania celów kształcenia	76
4.2.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	79
4.3.	Program nauczania dla przedmiotu: Udzielanie informacji turystycznej	81
4.3.1	Cele ogólne przedmiotu	81
4.3.2	Cele szczegółowe przedmiotu	81
4.3.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	82
4.3.4	Procedury osiągania celów kształcenia	84
4.3.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	87
4.4.	Program nauczania dla przedmiotu: Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	89
4.4.1	Cele ogólne przedmiotu	89
4.4.2	Cele szczegółowe przedmiotu	89
4.4.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	90
4.4.4	Procedury osiągania celów kształcenia	92

4.4.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	95
4.5.	Program nauczania dla przedmiotu: Realizowanie imprez i usług turystycznych	97
4.5.1	Cele ogólne przedmiotu	97
4.5.2	Cele szczegółowe przedmiotu	97
4.5.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	98
4.5.4	Procedury osiągania celów kształcenia	102
4.5.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	104
4.6.	Program nauczania dla przedmiotu: Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	107
4.6.1	Cele ogólne przedmiotu	107
4.6.2	Cele szczegółowe przedmiotu	107
4.6.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	108
4.6.4	Procedury osiągania celów kształcenia	109
4.6.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	112
4.7.	Program nauczania dla przedmiotu: Język obcy zawodowy w turystyce	114
4.7.1	Cele ogólne przedmiotu	114
4.7.2	Cele operacyjne przedmiotu	114
4.7.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	115
4.7.4	Procedury osiągania celów kształcenia	118
4.7.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	121
5.	Program nauczania: Praktyka zawodowa (P), wymiar godzin 140	123
5.1.	Cele ogólne.....	123
5.2.	Cele szczegółowe	123
5.3.	Materiał nauczania.....	126
5.4.	Procedury osiągania celów kształcenia	131
5.5.	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika	133
5.6.	Ewaluacja przedmiotu.....	134
6.	Ewaluacja programu kwalifikacyjnego kursu zawodowego	135
7.	Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	139
7.1.	Wykaz literatury	139
7.2.	Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	141
8.	Sposób i forma zaliczenia kursu.....	143
9.	Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć.....	144

PROGRAM NAUCZANIA KWALIFIKACYJNEGO KURSU ZAWODOWEGO HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych

1. Wprowadzenie

Charakterystyka KKZ, KUZ, DUZ

Formy pozaszkolne są to formy uzyskiwania i uzupełniania wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych w placówkach kształcenia ustawicznego, placówkach kształcenia praktycznego oraz ośrodkach dokształcania i doskonalenia zawodowego. Ustawa z 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz.U. z 2004 r., Nr 256, poz. 2572, ze zm.) - art. 3 pkt 17.

Zgodnie z art. 4 pkt. 35a ustawy Prawo oświatowe z dnia 14 grudnia 2016 r. (Dz. U. z 2019 r. poz. 1148, z późn. zm.) kwalifikacyjny kurs zawodowy jest jedną z pozaszkolnych form kształcenia ustawicznego, którego program nauczania uwzględnia:

- a) podstawę programową kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego w zakresie jednej z jednostek efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji albo b) efekty kształcenia właściwe dla dodatkowych umiejętności zawodowych określone załączniku do rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego (Dz. U. poz. 991),
- b) efekty kształcenia właściwe dla dodatkowych umiejętności zawodowych określone załączniku do rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego (Dz. U. poz. 991).

Kwalifikacyjny kurs zawodowy może być prowadzony przez:

- 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,
- publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego i centra kształcenia zawodowego,
- instytucje rynku pracy, o których mowa w art. 6 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, prowadzące działalność edukacyjno-szkoleniową,
- podmioty prowadzące działalność oświatową, o której mowa w art. 170 ust. 2, posiadające akredytację, o której mowa w art. 118. ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. - Prawo oświatowe (Dz. U. z 2019 r. poz. 1148, z późn. zm.),

Kwalifikacyjny kurs zawodowy może być prowadzony w formie:

1. dziennej – odbywa się przez 5 lub 6 dni w tygodniu;
2. stacjonarnej – odbywa się przez 3 lub 4 dni w tygodniu;
3. zaocznej – odbywa się co 2 tygodnie przez 2 dni, a w uzasadnionych przypadkach – co tydzień przez 2 dni.

Minimalna liczba godzin kształcenia na kwalifikacyjnym kursie zawodowym jest równa minimalnej liczbie godzin kształcenia zawodowego w danej kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie określonej w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego, z tym że w przypadku kwalifikacyjnego kursu zawodowego prowadzonego w formie zaocznej – minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego nie może być mniejsza niż 65% minimalnej liczby godzin kształcenia zawodowego w danej kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie określonej w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego.

Kwalifikacyjny kurs zawodowy kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący dany kurs. Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego uprawniające do przystąpienia do egzaminu zawodowego w zakresie kwalifikacji nauczanej na danym kursie. Zaświadczenie o ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego nie potwierdza kwalifikacji zawodowych. Urzędowym dokumentem potwierdzającym posiadanie kwalifikacji zawodowych jest certyfikat kwalifikacji zawodowej wydany przez okręgową komisję egzaminacyjną osobie, która zdała egzamin zawodowy.

Liczba słuchaczy uczestniczących w kwalifikacyjnym kursie zawodowym prowadzonym przez publiczne szkoły, centra kształcenia ustawicznego lub publiczne centra kształcenia zawodowego wynosi co najmniej 20. Za zgodą organu prowadzącego liczba słuchaczy może być mniejsza niż 20.

Kurs Umiejętności Zawodowych (dalej KUZ) to pozaszkolna forma kształcenia ustawicznego kierowana do osób dorosłych zainteresowanych uzyskiwaniem i uzupełnianiem wiedzy. 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.

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.

Kurs umiejętności zawodowych może być prowadzony w formie:

1. dziennej – odbywa się przez 5 lub 6 dni w tygodniu;
2. stacjonarnej – odbywa się przez 3 lub 4 dni w tygodniu;
3. zaocznej – odbywa się co 2 tygodnie przez 2 dni, a w uzasadnionych przypadkach – co tydzień przez 2 dni.

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.

Kurs umiejętności zawodowych kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych. Wzór zaświadczenia określa prawo. 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.

Doskonalenie umiejętności zawodowych jest jedną z pozaszkolnych form kształcenia ustawicznego. Kurs dodatkowych umiejętności zawodowych jest formą nabycia umiejętności zawodowych dodatkowych, wskazanych w Podstawie Programowej Kształcenia w Zawodach szkolnictwa branżowego. Przeznaczony jest dla osób dorosłych, zainteresowanych uzyskiwaniem i uzupełnianiem wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych. Kurs doskonalenia umiejętności zawodowych umożliwia uzyskanie zaświadczenia ukończenia kursu. Struktura treści ma charakter modułowy i 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 doskonalenia umiejętności zawodowych, kursów umiejętności zawodowych lub kursu kwalifikacji zawodowych wyłonionych dla zawodu technik organizacji turystyki. Treści są realizowane w postaci kształcenia teoretycznego i praktycznego. Dla branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej (HGT) w zakresie zawodu technik organizacji turystyki wskazano następujące dodatkowe umiejętności zawodowe: Animacja czasu wolnego, Koordynowanie opieki nad turystami, Organizacja spotkań biznesowych i konferencji, Pilotaż wycieczek, Przewodnictwo turystyczne, Udzielanie informacji turystycznej.

Struktura programu kwalifikacyjnego kursu zawodowego dla kwalifikacji HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych

Program kwalifikacyjnego kursu zawodowego dla kwalifikacji HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych wyodrębnionej w zawodzie technik organizacji turystyki; symbol cyfrowy 422104 ma strukturę przedmiotową/spiralną. Struktura treści jest bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji, co ma znaczenie w systemie egzaminów zewnętrznych potwierdzających kwalifikacje zawodowe po zakończeniu kształcenia w zakresie danej kwalifikacji. 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. Treści korelują ze sobą w ramach przedmiotów i są realizowane w postaci kształcenia teoretycznego oraz praktycznego.

Charakterystyka programu KKZ

Program kwalifikacyjnego kursu zawodowego dla kwalifikacji HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych wyodrębnionej w zawodzie technik organizacji turystyki; symbol cyfrowy 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. Wyjątkowe przypadki, w jakich osoba, która ukończyła szkołę podstawową/gimnazjalną, może spełniać obowiązek nauki przez uczęszczanie na kwalifikacyjny kurs zawodowy, wskazuje rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 19 marca 2019 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych. Na kwalifikacyjny kurs zawodowy można zatem przyjąć osobę, która nie ukończyła szkoły podstawowej/gimnazjum, pod warunkiem, iż posiada ukończone 18 lat. Osoby niepełnoletnie mogą być uczestnikami kwalifikacyjnych kursów zawodowych tylko w sytuacji, gdy posiadają ukończoną szkołę podstawową/ gimnazjum oraz spełniają przesłanki warunkujące możliwości spełniania w tej formie obowiązku nauki.

Na kwalifikacyjny kurs zawodowy przyjmuje się kandydatów, którzy muszą posiadać aktualne zaświadczenie lekarskie o braku przeciwwskazań do kształcenia w zawodzie, w którym wyodrębniono daną kwalifikację i/lub orzeczenia lekarskie w zakresie kwalifikacji, dla której podstawa programowa przewiduje uzyskania konkretnych umiejętności i/lub orzeczenie psychologiczne.

Polska Rama Kwalifikacji opisuje zawód technik organizacji turystyki; symbol cyfrowy 422104 na IV poziomie PRK.

Polska Rama Kwalifikacji opisuje kwalifikację HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych na 4 poziomie PRK.

Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 720 godzin i jest zgodna z minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla tej kwalifikacji wynikającej z podstawy programowej dla zawodu technik organizacji turystyki.

Kwalifikacyjny kurs zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych może być prowadzony w formie:

- **dziennej** – nauka odbywa się przez 5 lub 6 dni w tygodniu (6 miesięcy: 6 godzin zajęć dziennie 5 dni w tygodniu lub 5 miesięcy: 6 godzin zajęć dziennie 6 dni w tygodniu)
- **stacjonarnej** – nauka odbywa się 3 lub 4 dni w tygodniu (10 miesięcy: 6 godzin zajęć dziennie 3 dni w tygodniu lub 7,5 miesięcy: 6 godzin zajęć dziennie 4 dni w tygodniu)
- **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 720 godzin = 468 godzin).

Kwalifikacyjny kurs zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych został opracowany do realizacji w formie:

- **stacjonarnej** - zajęcia odbywają się 3 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (10 miesięcy x 72 godz. (1 m-c) = 720 godz.).

Zajęcia są realizowane na przedmiotach kształcenia teoretycznego (300 godz.) oraz praktycznego (420 godz.).

Termin rozpoczęcia i zakończenia kursu ustala organizator kursu dostosowując go do potrzeb i możliwości uczestników KKZ.

Termin zakończenia kursu wynika z komunikatu Dyrektora Centralnej Komisji Egzaminacyjnej i musi zakończyć się nie później niż na miesiąc przed pierwszym dniem terminu głównego egzaminu zawodowego. Podmiot prowadzący Kwalifikacyjny kurs zawodowy ma obowiązek zgłoszenia okręgowej komisji egzaminacyjnej informacji o rozpoczęciu kształcenia na danym KKZ zgodnie z par. 9 rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 19 marca 2019 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 652).

Kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym 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.

Program umożliwia uzyskanie świadectwa potwierdzającego kwalifikację HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych po zdaniu egzaminu zawodowego, części teoretycznej i części 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.

Podział zawodów na kwalifikacje czyni system kształcenia elastycznym, umożliwiającym uczącemu się uzupełnianie kwalifikacji stosownie do potrzeb rynku pracy, własnych potrzeb i ambicji. Rozkład treści nauczania uwzględnia wzajemną korelację pomiędzy przedmiotami, a kolejność zdobywania wiedzy i umiejętności oraz kompetencji pozwala na nabycie wiedzy teoretycznej, by w krótkim czasie wykorzystać ją praktycznie. Zajęcia są realizowane na przedmiotach kształcenia teoretycznego oraz praktycznego.

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.

Program kwalifikacyjnego kursu zawodowego HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych oparty jest o podstawę programową kształcenia branżowego w zawodzie technik organizacji turystyki, w której to wyodrębniono dla kwalifikacji następujące jednostki efektów kształcenia:

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 usług i imprez turystycznych

HGT.08.6. Rozliczanie imprez i usług turystycznych

HGT.08.7. Język obcy zawodowy

oraz efekty kształcenia realizowane na wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego związane z nabywaniem kompetencji personalnych i społecznych i organizacji pracy małych zespołów, zgrupowane w jednostkach efektów kształcenia:

HGT.08.8. Kompetencje personalne i społeczne

HGT.08.9. Organizacja pracy małych zespołów

Kwalifikacje zawodowe realizowane w ramach kursów umiejętności zawodowych (KUZ) w obrębie kwalifikacji HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych, mogą być osiągnięte kolejno z następujących jednostek efektów kształcenia:

HGT.08.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy

HGT.08.2 Podstawy turystyki

HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej

HGT.08.4. Sprzedaż imprez i dobór usług turystycznych

HGT.08.5. Realizacja imprez i usług turystycznych

HGT.08.6. Rozliczanie usług i imprez turystycznych

HGT.08.7. Język obcy zawodowy

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.

Głównym celem kształcenia w zawodzie technik organizacji turystyki jest uzyskanie pełnych kwalifikacji zawodowych niezbędnych do wykonywania zawodu oraz bycie przygotowanym do uzyskiwania dalszych uprawnień zawodowych. Jednocześnie istotne jest przygotowywanie, dzięki kształceniu, szeregu profesjonalnie działających i wykwalifikowanych specjalistów, którzy będą przygotowani do:

- profesjonalnego i rzetelnego wykonywania czynności zawodowych,
- pracy w ciągle zmieniającej się rzeczywistości zawodowej,
- szybkiej aktualizacji wiedzy z niezwykle dynamicznej dziedziny, jaką jest obecnie branża turystyczna,

- samodzielnego podnoszenie swoich kwalifikacji i kompetencji,
- podejmowania własnej działalności gospodarczej zgodnej z zawodem,
- kontynuowania edukacji na kolejnych jej etapach i/lub na kursach doskonalących kompetencje zawodowe,
- współpracowania w zespole, ponosząc odpowiedzialność za wspólnie realizowane zadania oraz angażując się w wykonywanie tych zadań,
- rozwijanie pasji i zainteresowań powiązanych z zawodem, podnoszących i poszerzających jednocześnie wiedzę, umiejętności oraz kompetencje.

Opis branży

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 udzielania informacji turystycznej podczas obsługi klienta oraz sprzedaży, realizacji i rozliczania imprez i usług turystycznych. Ponadto pracodawcy wskazują na potrzebę dobrej znajomości branży i przepisów prawa, umiejętności realizowania działań marketingowych oraz sporządzania dokumentacji branżowej. Pracodawcy oczekują od pracowników branży turystycznej samodzielności, otwartości na uczenie się przez całe życie, nastawienie na rozwój oraz umiejętności porównywania ofert i wyszukiwanie informacji. Badania socjologów pokazują, że wśród zawodów, które w ciągu najbliższych 10 lat mogą być najbardziej pożądane na rynku pracy, na podium znajdują się zawody związane z organizacją czasu wolnego. Potwierdzają ten fakt analizy rynku pracy, według których wzrośnie zapotrzebowanie na zawody związane z organizacją czasu wolnego i rozwijaniem zainteresowań oraz hobby. Poszukiwani będą animatorzy oraz organizatorzy imprez turystycznych i okolicznościowych.

Pracodawcy poszukują wykwalifikowanych pracowników, którzy posiadają udokumentowane kwalifikacje zawodowe. Program nauczania kwalifikacyjnego kursu zawodowego HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie 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 w zakresie HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych 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. Prawidłowa realizacja procesu kształcenia wymaga prowadzenia części zajęć praktycznych w formie wycieczek szkoleniowo-metodycznych oraz zajęć terenowych.

Cele kierunkowe programu kwalifikacyjnego kursu zawodowego

Absolwent kwalifikacyjnego kursu zawodowego powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych w zakresie HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych:

- organizowania stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska

- udzielania pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego
- realizowania działań marketingowych prowadzonej działalności turystycznej
- stosowania programów komputerowych i aplikacji internetowych wspomagających wykonywanie zadań zawodowych
- stosowania przepisów prawa podczas wykonywania zadań zawodowych
- korzystania z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce
- organizowania informacji turystycznej
- prowadzenia sprzedaży imprez i usług turystycznych
- sporządzania dokumentacji etapu realizacji imprez i usług turystycznych oraz rozliczeń imprez i usług turystycznych
- obsługiwanie imprez turystycznych dla różnych grup klientów
- stosowania metody pilotażu wycieczek
- stosowania metody przewodnictwa turystycznego
- organizowania czasu wolnego klientów imprez turystycznych
- kontrolowania przebiegu realizacji imprez i usług turystycznych
- rozliczania imprez i usług turystycznych
- posługiwania się słownictwem w języku obcym nowożytnym w zakresie realizacji czynności zawodowych
- rozumienia prostych wypowiedzi ustnych i pisemnych w języku obcym nowożytnym dotyczące czynności zawodowych
- samodzielnego tworzenia wypowiedzi ustnych i pisemnych w języku obcym nowożytnym dotyczące czynności zawodowych
- uczestniczenia w rozmowie prowadzonej w języku obcym nowożytnym w sytuacjach dotyczących czynności zawodowych
- stosowania zasad etyki podczas wykonywania zadań zawodowych
- stosowania metod komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- stosowania technik radzenia sobie z emocjami i stresem
- współpracy w zespole
- organizowania pracy małych zespołów

- kierowania wykonaniem przydzielonych zadań.

Praktyka zawodowa

Miejsce realizacji praktyk zawodowych: biura podróży, placówki świadczenia informacji turystycznej, obiekty hotelarskie, urzędy administracji publicznej na stanowiskach związanych z organizacją i promocją turystyki, oraz inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół prowadzących kształcenie w zawodzie.

Liczba tygodni przeznaczonych na realizację praktyk zawodowych: 4 tygodni (140 godzin).

2. Plan zajęć kwalifikacyjnego kursu zawodowego

Kwalifikacyjny kurs zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych został opracowany do realizacji w formie:

- stacjonarnej - zajęcia odbywają się 3 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (10 miesięcy x 72 godz. (1 m-c) = 720godz)

Zajęcia są realizowane na przedmiotach kształcenia teoretycznego (300 godz.) oraz praktycznego (420 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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
HGT.08.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy									
1) ocenia skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka (ew) *	8	1) wskazuje skutki oddziaływania czynników chemicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka	x						
		2) wskazuje skutki oddziaływania czynników biologicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka	x						
		3) wskazuje skutki oddziaływania czynników psychofizycznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka	x						
		4) określa wpływ czynników niebezpiecznych i uciążliwych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka	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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
2) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska (ek)	6	1) wymienia zasady organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska	x						
		2) stosuje zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych	x						
		3) określa sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska, związanym z wykonywaniem zadań zawodowych	x						
3) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego (ew)	16	1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego	x						
		2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego	x						
		3) zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku	x						
		4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej	x						
		5) powiadamia odpowiednie służby	x						
		6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie	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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
		7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar	x						
		8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji	x						
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	30								
HGT.08.2. Podstawy turystyki									
1) charakteryzuje rynek turystyczny (ew) *	12	1) wyjaśnia pojęcie rynku turystycznego		x					
		2) rozróżnia elementy rynku turystycznego		x					
		3) wykorzystuje dane statystyczne związane z rynkiem turystycznym		x					
		4) porównuje zmiany zachodzące w turystyce		x					
		5) wymienia trendy rozwojowe w turystyce		x					
2) charakteryzuje produkty turystyczne (ek) *	10	1) opisuje strukturę produktu turystycznego		x					
		2) wymienia rodzaje produktów turystycznych		x					
		3) opisuje produkty turystyczne		x					
		4) dobiera produkty turystyczne do potrzeb klienta		x					
3) charakteryzuje rodzaje turystyki (ek) *	12	1) opisuje motywy uprawiania turystyki		x					
		2) dokonuje podziału turystyki według różnych kryteriów klasyfikacyjnych		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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udział w informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
		3) wskazuje związki pomiędzy poszczególnymi rodzajami turystyki		x					
		4) rozróżnia rodzaje turystyki		x					
		5) opisuje poszczególne rodzaje turystyki							
4) realizuje działania marketingowe prowadzonej działalności turystycznej (ew)	15	1) wymienia elementy analizy mocnych stron (strengths) słabych (weaknesses) i szans (opportunities) i zagrożeń (threats) (SWOT)		x					
		2) przeprowadza analizę mocnych stron szans i zagrożeń (SWOT) wybranego przedsiębiorstwa lub regionu		x					
		3) wymienia instrumenty marketingu		x					
		4) dobiera właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki		x					
5) stosuje przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych (ek)	6	1) wymienia akty prawne dotyczące wykonywanych zadań zawodowych		x					
		2) wymienia obowiązki organizatorów turystyki oraz przedsiębiorców ułatwiające nabywanie powiązanych usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa		x					
6) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych (ew)	12	1) dobiera program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych		x					
		2) wskazuje aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych		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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udziałanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
7) przestrzega zasad zdrowego żywienia podczas wykonywania zadań zawodowych (ew) *	11	1) opisuje zasady żywienia		x					
		2) opracowuje jadłospisy zgodnie z obowiązującymi zasadami		x					
		3) dobiera usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów		x					
8) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych (ew) *	12	1) wymienia cele normalizacji krajowej		x					
		2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy		x					
		3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej		x					
		4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności		x					
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	90								
HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej									
1) korzysta z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce (ew) *	9	1) wymienia źródła informacji turystycznej potrzebnych do tworzenia baz danych			x				
		2) korzysta z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji			x				
2) sporządza bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej (ew) *	16	1) opracowuje wzór bazy danych			x				
		2) wymienia rodzaje baz danych			x				
		3) tworzy opisy do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym			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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udział w informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
		4) wymienia sposoby tworzenia baz danych			x				
		5) korzysta z zasobów bazy danych			x				
		6) opisuje sposoby zabezpieczania baz danych			x				
3) udziela informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym (ek)	44	1) udziela informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym			x				
		2) udziela informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim i w języku obcym nowożytnym			x				
		3) udziela informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych			x				
		4) wykorzystuje do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim i języku obcym nowożytnym			x				
4) charakteryzuje atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata (ew) *	21	1) wymienia najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży (tzw. destynacje) w Europie i wybranych krajach świata			x				
		2) opisuje najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata			x				
		3) opisuje porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne			x				
		4) wyszukuje połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych			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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udziałanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
		5) wymienia elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych			x				
		6) opisuje elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych			x				
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	90								
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			



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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
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			
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	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			



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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
b) przyjmuje płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych (ew)									
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			
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			



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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
		5) oblicza wysokość składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny				x			
		6) sporządza deklarację do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego				x			
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	150								
HGT.08.5. Realizacja imprez i usług turystycznych									
1) obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów (ew)	23	1) wymienia grupy klientów w turystyce					x		
		2) charakteryzuje grupy klientów w turystyce					x		
		3) rozróżnia rodzaje imprez turystycznych					x		
		4) stosuje zasady profesjonalnej obsługi imprez					x		
		5) dobiera rodzaj imprezy do grupy klientów					x		
2) stosuje metody pilotażu wycieczek (ew)	40	1) wymienia zadania pilota wycieczek					x		
		2) wymienia obowiązki i prawa pilota wycieczek					x		
		3) wykonuje zadania pilota wycieczek podczas realizacji imprezy turystycznej					x		
		4) dobiera metody pilotażu do grupy klientów					x		
		5) wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas obsługi w zakresie pilotażu wycieczek					x		
		6) wykorzystuje różne formy przekazu informacji					x		
		7) wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek					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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
		8) stosuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek					x		
3) stosuje metody przewodnictwa turystycznego (ew)	39	1) wymienia prawa i obowiązki poszczególnych rodzajów przewodników turystycznych					x		
		2) dobiera metody pracy do grupy klientów					x		
		3) wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas usługi przewodnickiej					x		
		4) stosuje różne formy i narzędzia przekazu informacji					x		
		5) rozróżnia rodzaje przewodników turystycznych					x		
		6) wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego					x		
		7) stosuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego					x		
4) organizuje czas wolny klientów imprez turystycznych (ek)	35	1) wymienia formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników					x		
		2) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając ich możliwości					x		
		3) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając miejsce realizacji imprezy					x		
		4) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając porę roku i warunki atmosferyczne					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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udział w informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
5) współpracuje z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych (ew)	7	1) wymienia usługodawców występujących w procesie realizacji imprez i usług turystycznych					x		
		2) wymienia możliwe zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej					x		
6) sporządza dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych (ek)	12	1) wymienia dokumenty znajdujące się w teczkach imprez					x		
		2) wymienia dokumenty znajdujące się w teczkach pilota					x		
		3) sporządza protokół wypadku					x		
		4) sporządza protokół zniszczenia					x		
		5) sporządza dokumenty związane z transportem					x		
7) gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych (ew)	13	1) dokonuje analizy dokumentów finansowych dotyczących realizacji imprez i usług turystycznych					x		
		2) sprawdza poprawność wystawionych dokumentów finansowych					x		
		3) porządkuje i zestawia otrzymane dokumenty finansowe					x		
8) kontroluje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych (ew)	11	1) monitoruje właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami					x		
		2) sporządza druk reklamacji					x		
		3) sporządza odpowiedź na reklamację 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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	180								
HGT.08.6. Rozliczanie imprez i usług turystycznych									
1) rozlicza koszty imprez i usług turystycznych (ew)	22	1) sporządza sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej						x	
		2) sporządza wykaz poniesionych wydatków						x	
		3) oblicza sumę poniesionych wydatków						x	
		4) dokonuje analizy poniesionych wydatków w stosunku do planowanych wydatków						x	
2) sporządza rozliczenie przychodów i kosztów imprezy turystycznej (ek)	24	1) sporządza zestawienie wpływów oraz kosztów imprez i usług turystycznych						x	
		2) oblicza wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznej						x	
		3) weryfikuje zobowiązania finansowe w stosunku do kontrahentów i usługodawców						x	
3) dokonuje rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych (ew)	21	1) sporządza druk rozliczenia zaliczki						x	
		2) podaje terminy zobowiązań finansowych						x	
		3) oblicza zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa podatkowego						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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
4) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych (ew)	23	1) przygotowuje dokumentację rozliczeniową imprez i usług turystycznych zgodnie z obowiązującymi zasadami						x	
		2) posługuje się programami komputerowymi w celu rozliczenia imprez i usług turystycznych						x	
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	90								
HGT.08.7. Język obcy zawodowy									
1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem	12	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych e) świadczonych usług, w tym 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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie (ek) *									
2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:	10	1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu							x
		2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje							x
		3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu							x
		4) układa informacje w określonym porządku							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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje) artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową) (ew) *									



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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję) b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z	16	1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi							x
		2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady)							x
		3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko							x
		4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze							x
		5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji							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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
wykonywanym zawodem – według wzoru) (ek) *									
4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu: a) reaguje ustnie (podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych	20	1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę							x
		2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia							x
		3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób							x
		4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi							x
		5) pyta o upodobania i intencje innych osób							x
		6) proponuje i zachęca							x
		7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe							x
		8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji							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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych (ew) *									
5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych (ew) *	16	1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (filmach instruktażowych)							x
		2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym							x
		3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym							x
		4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał, prezentację							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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową: a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym b) współdziała w grupie c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne (ew) *	16	1) korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego							x
		2) współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe							x
		3) korzysta z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych							x
		4) identyfikuje słowa kluczowe, internacjonalizmy							x
		5) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa							x
		6) upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznanne słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne							x
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	90								



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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udziałanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
HGT.08.8. Kompetencje personalne i społeczne									
1) przestrzega zasad kultury osobistej i etyki zawodowej		1) wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie	x	x	x	x	x	x	x
		2) charakteryzuje zasady etykiety i netykiety w komunikacji z klientami	x	x	x	x	x	x	x
		3) charakteryzuje zasady etykiety i netykiety w codziennych kontaktach z przełożonym i ze współpracownikami	x	x	x	x	x	x	x
		4) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy	x	x	x	x	x	x	x
		5) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych	x	x	x	x	x	x	x
		6) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	x	x	x	x	x	x	x
2) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej		1) omawia podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej	x	x	x	x	x	x	x
		2) interpretuje mowę ciała w komunikacji interpersonalnej	x	x	x	x	x	x	x
		3) stosuje metody komunikacji werbalnej	x	x	x	x	x	x	x
		4) stosuje metody komunikacji niewerbalnej	x	x	x	x	x	x	x
		5) stosuje aktywne metody słuchania	x	x	x	x	x	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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udział w informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
3) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem		1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej	x	x	x	x	x	x	x
		2) stosuje techniki radzenia sobie z emocjami i stresem	x	x	x	x	x	x	x
		3) wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej	x	x	x	x	x	x	x
4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany		1) realizuje nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych	x	x	x	x	x	x	x
		2) reaguje elastycznie na nietypową sytuację zawodową	x	x	x	x	x	x	x
		3) wykazuje się otwartością na zmiany w zakresie nowych technik i technologii stosowanych w branży	x	x	x	x	x	x	x
5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe *		1) analizuje zmiany zachodzące w branży turystycznej	x	x	x	x	x	x	x
		2) analizuje własne kompetencje	x	x	x	x	x	x	x
		3) przejawia gotowość do ustawicznego doskonalenia zawodowego	x	x	x	x	x	x	x
		4) wykorzystuje różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych	x	x	x	x	x	x	x
6) planuje wykonanie zadań *		1) szacuje czas i budżet zadania	x	x	x	x	x	x	x
		2) planuje działania zgodnie z możliwościami ich realizacji	x	x	x	x	x	x	x
		3) dokonuje analizy i oceny podejmowanych działań	x	x	x	x	x	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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udzielanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania		1) charakteryzuje przyczyny i skutki zachowań ryzykownych	x	x	x	x	x	x	x
		2) wskazuje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania	x	x	x	x	x	x	x
8) negocjuje warunki porozumień		1) opisuje typowe zachowania podczas prowadzenia negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi	x	x	x	x	x	x	x
		2) przedstawia własny sposób rozwiązania problemu wykorzystując wiedzę z zakresu negocjacji	x	x	x	x	x	x	x
		3) stosuje różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w branży	x	x	x	x	x	x	x
		4) proponuje konstruktywne rozwiązania	x	x	x	x	x	x	x
HGT.08.9. Organizacja pracy małych zespołów									
1) planuje pracę zespołu		1) rozróżnia zadania członków zespołu	x	x	x	x	x	x	x
		2) charakteryzuje etapy procesu planowania pracy zespołu	x	x	x	x	x	x	x
		3) sporządza harmonogram realizacji zadania	x	x	x	x	x	x	x
2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań		1) rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób w zespole	x	x	x	x	x	x	x
		2) przydziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu	x	x	x	x	x	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	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	Organizacja turystyki	Udziałanie informacji turystycznej	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	Realizowanie imprez i usług turystycznych	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	Język obcy zawodowy w turystyce
3) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań		1) określa i stosuje kryteria oceny jakości wykonywanych zadań	x	x	x	x	x	x	x
		2) kontroluje jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów	x	x	x	x	x	x	x
		3) monitoruje wykonanie zadań	x	x	x	x	x	x	x

* 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 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.

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

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt 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.08.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	1) ocenia skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka (ew)	8	1) wskazuje skutki oddziaływania czynników chemicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka 2) wskazuje skutki oddziaływania czynników biologicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka 3) wskazuje skutki oddziaływania czynników psychofizycznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka 4) określa wpływ czynników niebezpiecznych i uciążliwych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka	Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	1 miesiąc
	2) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska (ek)	6	1) wymienia zasady organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska 2) stosuje zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych 3) określa sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska, związanym z wykonywaniem zadań zawodowych		
	3) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego (ew)	16	1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego 2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego		



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciu	Okres realizacji
			3) zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku 4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej 5) powiadamia odpowiednie służby 6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie 7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar 8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji		
HGT.08.2. Podstawy turystyki	1) charakteryzuje rynek turystyczny (ew)	12	1) wyjaśnia pojęcie rynku turystycznego 2) rozróżnia elementy rynku turystycznego 3) wykorzystuje dane statystyczne związane z rynkiem turystycznym 4) porównuje zmiany zachodzące w turystyce 5) wymienia trendy rozwojowe w turystyce	Organizacja turystyki	1 i 2 miesiąc
	2) charakteryzuje produkty turystyczne (ek)	10	1) opisuje strukturę produktu turystycznego 2) wymienia rodzaje produktów turystycznych 3) opisuje produkty turystyczne 4) dobiera produkty turystyczne do potrzeb klienta		
	3) charakteryzuje rodzaje turystyki (ek)	12	1) opisuje motywy uprawiania turystyki 2) dokonuje podziału turystyki według różnych kryteriów klasyfikacyjnych 3) wskazuje związki pomiędzy poszczególnymi rodzajami turystyki		



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia	Okres realizacji
			4) rozróżnia rodzaje turystyki 5) opisuje poszczególne rodzaje turystyki		
	4) realizuje działania marketingowe prowadzonej działalności turystycznej (ew)	15	1) wymienia elementy analizy mocnych stron (strengths) słabych (weaknesses) i szans (opportunities) i zagrożeń (threats) (SWOT) 2) przeprowadza analizę analizy słabych i mocnych stron szans i zagrożeń (SWOT) wybranego przedsiębiorstwa lub regionu 3) wymienia instrumenty marketingu 4) dobiera właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki		
	5) stosuje przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych (ek)	6	1) wymienia akty prawne dotyczące wykonywanych zadań zawodowych 2) wymienia obowiązki organizatorów turystyki oraz przedsiębiorców ułatwiające nabywanie powiązanych usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa		
	6) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych (ew)	12	1) dobiera program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych 2) wskazuje aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych		
	7) przestrzega zasad zdrowego żywienia podczas wykonywania zadań zawodowych (ew)	11	1) opisuje zasady żywienia 2) opracowuje jadłospisy zgodnie z obowiązującymi zasadami 3) dobiera usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów		



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia	Okres realizacji
	8) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych (ew)	12	1) wymienia cele normalizacji krajowej 2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy 3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej 4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności		
HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej	1) korzysta z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce (ew)	9	1) wymienia źródła informacji turystycznej potrzebnych do tworzenia baz danych 2) korzysta z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji	Udzielanie informacji turystycznej	3 miesiąc
	2) sporządza bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej (ew)	16	1) opracowuje wzór bazy danych 2) wymienia rodzaje baz danych 3) tworzy opisy do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym 4) wymienia sposoby tworzenia baz danych 5) korzysta z zasobów bazy danych 6) opisuje sposoby zabezpieczania baz danych		
	3) udziela informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym (ek)	44	1) udziela informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym 2) udziela informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim i w języku obcym nowożytnym 3) udziela informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych 4) wykorzystuje do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim i języku obcym nowożytnym		7 miesiąc



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia	Okres realizacji
	4) charakteryzuje atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata (ew)	21	<ol style="list-style-type: none"> wymienia najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży (tzw. destynacje) w Europie i wybranych krajach świata opisuje najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata opisuje porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne wyszukuje połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych wymienia elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych opisuje elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych 		3 miesiąc
HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych	1) organizuje działania marketingowe w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych (ew)	30	<ol style="list-style-type: none"> wymienia instrumenty marketingu stosowane w sprzedaży imprez i usług turystycznych dobiera odpowiednie instrumenty do działań marketingowych wymienia instrumenty promocji imprez i usług turystycznych dobiera rodzaj kampanii do rodzaju promowanej imprezy turystycznej lub regionu turystycznego określa budżet i czas trwania kampanii określa możliwe rodzaje dystrybucji imprez i usług turystycznych stosuje metody kształtowania cen stosuje zasady różnicowania cen 	Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	4 miesiąc



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciu	Okres realizacji
	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		
	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		
	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		8 miesiąc



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach	Okres realizacji
	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) 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		
HGT.08.5. Realizacja imprez i usług turystycznych	1) obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów (ew)	23	1) wymienia grupy klientów w turystyce 2) charakteryzuje grupy klientów w turystyce 3) rozróżnia rodzaje imprez turystycznych 4) stosuje zasady profesjonalnej obsługi imprez 5) dobiera rodzaj imprezy do grupy klientów	Realizowanie imprez i usług turystycznych	5 miesiąc



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciu	Okres realizacji
	2) stosuje metody pilotażu wycieczek (ew)	40	1) wymienia zadania pilota wycieczek 2) wymienia obowiązki i prawa pilota wycieczek 3) wykonuje zadania pilota wycieczek podczas realizacji imprezy turystycznej 4) dobiera metody pilotażu do grupy klientów 5) wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas obsługi w zakresie pilotażu wycieczek (6) wykorzystuje różne formy przekazu informacji 7) wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek 8) stosuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek		
	3) stosuje metody przewodnictwa turystycznego (ew)	39	1) wymienia prawa i obowiązki poszczególnych rodzajów przewodników turystycznych 2) dobiera metody pracy do grupy klientów 3) wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas usługi przewodnickiej 4) stosuje różne formy i narzędzia przekazu informacji 5) rozróżnia rodzaje przewodników turystycznych 6) wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego 7) stosuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego		6 miesiąc
	4) organizuje czas wolny klientów imprez turystycznych (ek)	35	1) wymienia formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników 2) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając ich możliwości 3) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając miejsce realizacji imprezy		8 miesiąc



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach	Okres realizacji
			4) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając porę roku i warunki atmosferyczne		
	5) współpracuje z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych (ew)	7	1) wymienia usługodawców występujących w procesie realizacji imprez i usług turystycznych 2) wymienia możliwe zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej		
	6) sporządza dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych (ek)	12	1) wymienia dokumenty znajdujące się w teczkę imprezy 2) wymienia dokumenty znajdujące się w teczkę pilota 3) sporządza protokół wypadku 4) sporządza protokół zniszczenia 5) sporządza dokumenty związane z transportem		
	7) gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych (ew)	13	1) dokonuje analizy dokumentów finansowych dotyczących realizacji imprez i usług turystycznych 2) sprawdza poprawność wystawionych dokumentów finansowych 3) porządkuje i zestawia otrzymane dokumenty finansowe		
	8) kontroluje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych (ew)	11	1) monitoruje właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami 2) sporządza druk reklamacji 3) sporządza odpowiedź na reklamację klienta		
HGT.08.6. Rozliczanie imprez i usług turystycznych	1) rozlicza koszty imprez i usług turystycznych (ew)	22	1) sporządza sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej 2) sporządza wykaz poniesionych wydatków 3) oblicza sumę poniesionych wydatków 4) dokonuje analizy poniesionych wydatków w stosunku do planowanych wydatków	Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	9 i 10 miesiąc



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach	Okres realizacji
	2) sporządza rozliczenie przychodów i kosztów imprezy turystycznej (ek)	24	1) sporządza zestawienie wpływów oraz kosztów imprez i usług turystycznych 2) oblicza wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznej 3) weryfikuje zobowiązania finansowe w stosunku do kontrahentów i usługodawców		
	3) dokonuje rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych (ew)	21	1) sporządza druk rozliczenia zaliczki 2) podaje terminy zobowiązań finansowych 3) oblicza zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa podatkowego		
	4) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych (ew)	23	1) przygotowuje dokumentację rozliczeniową imprez i usług turystycznych zgodnie z obowiązującymi zasadami 2) posługuje się programami komputerowymi w celu rozliczenia imprez i usług turystycznych		
HGT.08.7. Język obcy zawodowy	1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych:	12	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych	Język obcy zawodowy w turystyce	6 miesiąc



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia	Okres realizacji
	a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie (ek)		e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta		
	2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) rozumie proste wypowiedzi ustne	10	1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu 2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje 3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu 4) układa informacje w określonym porządku		



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia	Okres realizacji
	dotyczące czynności zawodowych (rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje) artykułowane wyrażenie, w standardowej odmianie języka b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową) (ew)				
	3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne	16	1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi 2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady) 3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko 4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze 5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji		



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia	Okres realizacji
	wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję) b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru) (ew)				
	4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:	20	1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę 2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia 3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób 4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi 5) pyta o upodobania i intencje innych osób 6) proponuje i zachęca 7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe 8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji		10 miesiąc



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia	Okres realizacji
	a) reaguje ustnie (podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych (ew)				
	5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem	16	1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (filmach instruktażowych) 2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym		



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia	Okres realizacji
	czynności zawodowych (ew)		3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym 4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał, prezentację		
	6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową: a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym b) współdziała w grupie c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne (ew)	16	1) korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego 2) współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe 3) korzysta z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych 4) identyfikuje słowa kluczowe, internacjonalizmy 5) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa 6) upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznanne słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne		
	Razem	720			

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	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep	Kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć
A	B	C	D	E
Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	30		1) ocenia skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka (ew)	1) wskazuje skutki oddziaływania czynników chemicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka
				2) wskazuje skutki oddziaływania czynników biologicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka
				3) wskazuje skutki oddziaływania czynników psychofizycznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka
				4) określa wpływ czynników niebezpiecznych i uciążliwych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka
			2) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska (ek)	1) wymienia zasady organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska
				2) stosuje zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych
				3) określa sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska, związanym z wykonywaniem zadań zawodowych
			3) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego (ew)	1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego
				2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego
				3) zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku
				4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej
				5) powiadamia odpowiednie służby



Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep	Kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć
				6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie
				7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar
				8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji
Organizacja turystyki	90		1) charakteryzuje rynek turystyczny (ew)	1) wyjaśnia pojęcie rynku turystycznego
				2) rozróżnia elementy rynku turystycznego
				3) wykorzystuje dane statystyczne związane z rynkiem turystycznym
				4) porównuje zmiany zachodzące w turystyce
				5) wymienia trendy rozwojowe w turystyce
			2) charakteryzuje produkty turystyczne (ek)	1) opisuje strukturę produktu turystycznego
				2) wymienia rodzaje produktów turystycznych
				3) opisuje produkty turystyczne
				4) dobiera produkty turystyczne do potrzeb klienta
			3) charakteryzuje rodzaje turystyki (ek)	1) opisuje motywy uprawiania turystyki
				2) dokonuje podziału turystyki według różnych kryteriów klasyfikacyjnych
				3) wskazuje związki pomiędzy poszczególnymi rodzajami turystyki
				4) rozróżnia rodzaje turystyki
				5) opisuje poszczególne rodzaje turystyki
			4) realizuje działania marketingowe prowadzonej działalności turystycznej (ew)	1) wymienia elementy analizy mocnych stron (strengths) słabych (weaknesses) i szans (opportunities) i zagrożeń (threats) (SWOT)
				2) przeprowadza analizę analizy słabych i mocnych stron szans i zagrożeń (SWOT) wybranego przedsiębiorstwa lub regionu



Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep	Kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć
				3) wymienia instrumenty marketingu
				4) dobiera właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki
			5) stosuje przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych (ek)	1) wymienia akty prawne dotyczące wykonywanych zadań zawodowych
				2) wymienia obowiązki organizatorów turystyki oraz przedsiębiorców ułatwiające nabywanie powiązanych usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa
			6) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych (ew)	1) dobiera program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych
				2) wskazuje aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych
			7) przestrzega zasad żywienia podczas wykonywania zadań zawodowych (ew)	1) opisuje zasady żywienia
				2) opracowuje jadłospisy zgodnie z obowiązującymi zasadami
				3) dobiera usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów
			8) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych (ew)	1) wymienia cele normalizacji krajowej
Udzielanie informacji turystycznej	90		1) korzysta z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce (ew)	2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy
				3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej
			2) sporządza bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej (ew)	4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności
				1) wymienia źródła informacji turystycznej potrzebnych do tworzenia baz danych
				2) korzysta z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji
				1) opracowuje wzór bazy danych
				2) wymienia rodzaje baz danych
				3) tworzy opisy do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym
				4) wymienia sposoby tworzenia baz danych
				5) korzysta z zasobów bazy danych



Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep	Kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć
				6) opisuje sposoby zabezpieczania baz danych
			3) udziela informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym (ek)	1) udziela informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym
				2) udziela informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim i w języku obcym nowożytnym
				3) udziela informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych
				4) wykorzystuje do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim i języku obcym nowożytnym
			4) charakteryzuje atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata (ew)	1) wymienia najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży (tzw. destynacje) w Europie i wybranych krajach świata
				2) opisuje najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata
				3) opisuje porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne
				4) wyszukuje połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych
				5) wymienia elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych
				6) opisuje elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych
Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych		150	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



Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep	Kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć
				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
			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



Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep	Kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć
			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 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
Realizowanie imprez i usług turystycznych		180	1) obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów (ew)	1) wymienia grupy klientów w turystyce 2) charakteryzuje grupy klientów w turystyce 3) rozróżnia rodzaje imprez turystycznych 4) stosuje zasady profesjonalnej obsługi imprez 5) dobiera rodzaj imprezy do grupy klientów
			2) stosuje metody pilotażu wycieczek (ew)	1) 1wymienia zadania pilota wycieczek 2) wymienia obowiązki i prawa pilota wycieczek 3) wykonuje zadania pilota wycieczek podczas realizacji imprezy turystycznej 4) dobiera metody pilotażu do grupy klientów 5) wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas obsługi w zakresie pilotażu wycieczek (6) wykorzystuje różne formy przekazu informacji 7) wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek 8) stosuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek
			3) stosuje metody przewodnictwa turystycznego (ew)	1) wymienia prawa i obowiązki poszczególnych rodzajów przewodników turystycznych 2) dobiera metody pracy do grupy klientów



Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep	Kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć
				3) wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas usługi przewodnickiej
				4) stosuje różne formy i narzędzia przekazu informacji
				5) rozróżnia rodzaje przewodników turystycznych
				6) wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego
				7) stosuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego
			4) organizuje czas wolny klientów imprez turystycznych (ek)	1) wymienia formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników
				2) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając ich możliwości
				3) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając miejsce realizacji imprezy
				4) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając porę roku i warunki atmosferyczne
			5) współpracuje z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych (ew)	1) wymienia usługodawców występujących w procesie realizacji imprez i usług turystycznych
				2) wymienia możliwe zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej
			6) sporządza dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych (ek)	1) wymienia dokumenty znajdujące się w teczce imprezy
				2) wymienia dokumenty znajdujące się w teczce pilota
				3) sporządza protokół wypadku
				4) sporządza protokół zniszczenia
				5) sporządza dokumenty związane z transportem
			7) gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych (ew)	1) dokonuje analizy dokumentów finansowych dotyczących realizacji imprez i usług turystycznych
				2) sprawdza poprawność wystawionych dokumentów finansowych
				3) porządkuje i zestawia otrzymane dokumenty finansowe



Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep	Kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć
			8) kontroluje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych (ew)	1) monitoruje właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami 2) sporządza druk reklamacji 3) sporządza odpowiedź na reklamację klienta
Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych		90	1) rozlicza koszty imprez i usług turystycznych (ew)	1) sporządza sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej 2) sporządza wykaz poniesionych wydatków 3) oblicza sumę poniesionych wydatków 4) dokonuje analizy poniesionych wydatków w stosunku do planowanych wydatków
			2) sporządza rozliczenie przychodów i kosztów imprezy turystycznej (ek)	1) sporządza zestawienie wpływów oraz kosztów imprez i usług turystycznych 2) oblicza wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznej 3) weryfikuje zobowiązania finansowe w stosunku do kontrahentów i usługodawców
			3) dokonuje rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych (ew)	1) sporządza druk rozliczenia zaliczki 2) podaje terminy zobowiązań finansowych 3) oblicza zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa podatkowego
			4) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych (ew)	1) przygotowuje dokumentację rozliczeniową imprez i usług turystycznych zgodnie z obowiązującymi zasadami 2) posługuje się programami komputerowymi w celu rozliczenia imprez i usług turystycznych



Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep	Kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć
Język obcy zawodowy w turystyce	90		1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie (ek)	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta
			2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (rozmowy, wiadomości, komunikaty,	1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu
				2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje 3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu



Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep	Kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć
			instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje) artykułowane wyrażenie, w standardowej odmianie języka b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową) (ew)	4) układa informacje w określonym porządku
			3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję) b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru) (ek)	1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi
				2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady)
				3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko
				4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze
				5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji



Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep	Kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć
			4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:	1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę
				2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia
				3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób
				4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi
				5) pyta o upodobania i intencje innych osób
				6) proponuje i zachęca
				7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe
			a) reaguje ustnie (podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych	8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji
			b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych (ew)	



Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep	Kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć
			5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych (ew)	1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (filmach instruktażowych)
				2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym
				3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym
				4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał, prezentację
			6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową: a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym b) współdziała w grupie c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne (ew)	1) korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego
				2) współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe
				3) korzysta z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych
				4) identyfikuje słowa kluczowe, internacjonalizmy
				5) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa
				6) upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznanne słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne
Razem godzin:	300	420		
Suma:	720			

2.3. Plan kwalifikacyjnego kursu zawodowego

Tabela 4. Plan zajęć kwalifikacyjnego kursu zawodowego

Nazwa zajęć	Liczba godzin	Uwagi o realizacji
Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce	30	Kształcenie teoretyczne
Organizacja turystyki	90	Kształcenie teoretyczne
Udzielanie informacji turystycznej	90	Kształcenie teoretyczne
Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych	150	Kształcenie praktyczne
Realizowanie imprez i usług turystycznych	180	Kształcenie praktyczne
Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych	90	Kształcenie praktyczne
Język obcy zawodowy w turystyce	90	Kształcenie teoretyczne
Łączna liczba godzin zajęć	720	
Planowany termin egzaminu – zgodnie z harmonogramem ogłoszonym przez Dyrektora Centralnej Komisji Egzaminacyjnej		
Planowany termin praktyki zawodowej – w trakcie trwania kwalifikacyjnego kursu zawodowego		

3. Cele kształcenia kwalifikacyjnego kursu zawodowego

Absolwent kwalifikacyjnego kursu zawodowego powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych w zakresie HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych:

- organizowania stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska
- udzielania pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego
- realizowania działań marketingowych prowadzonej działalności turystycznej
- stosowania programów komputerowych i aplikacji internetowych wspomagających wykonywanie zadań zawodowych
- stosowania przepisów prawa podczas wykonywania zadań zawodowych
- korzystania z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce
- organizowania informacji turystycznej
- prowadzenia sprzedaży imprez i usług turystycznych
- sporządzania dokumentacji etapu realizacji imprez i usług turystycznych oraz rozliczeń imprez i usług turystycznych
- obsługiwanie imprez turystycznych dla różnych grup klientów
- stosowania metody pilotażu wycieczek
- stosowania metody przewodnictwa turystycznego
- organizowania czasu wolnego klientów imprez turystycznych
- kontrolowania przebiegu realizacji imprez i usług turystycznych
- rozliczania imprez i usług turystycznych
- posługiwania się słownictwem w języku obcym nowożytnym w zakresie realizacji czynności zawodowych
- rozumienia prostych wypowiedzi ustnych i pisemnych w języku obcym nowożytnym dotyczące czynności zawodowych
- samodzielnego tworzenia wypowiedzi ustnych i pisemnych w języku obcym nowożytnym dotyczące czynności zawodowych
- uczestniczenia w rozmowie prowadzonej w języku obcym nowożytnym w sytuacjach dotyczących czynności zawodowych

- stosowania zasad etyki podczas wykonywania zadań zawodowych
- stosowania metod komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- stosowania technik radzenia sobie z emocjami i stresem
- współpracy w zespole
- organizowania pracy małych zespołów
- kierowania wykonaniem przydzielonych zadań.

4. Programy poszczególnych zajęć

4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Bezpieczeństwo i higiena pracy w turystyce

4.1.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- ocenianie skutków oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka
- organizowanie stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska
- udzielanie pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego.

4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- wskazywać skutki oddziaływania czynników niebezpiecznych i uciążliwych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka
- określać wpływ czynników niebezpiecznych i uciążliwych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka
- wymieniać zasady organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska
- stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych
- opisywać sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska, związanym z wykonywaniem zadań zawodowych
- opisywać podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego
- pokazać udzielanie pierwszej pomocy w urazowych i nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego
- wykonywać resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji.

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) Skutki oddziaływania czynników szkodliwych	8	<ul style="list-style-type: none"> – wskazywać skutki oddziaływania czynników chemicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka – wskazywać skutki oddziaływania czynników biologicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka – wskazywać skutki oddziaływania czynników psychofizycznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka – opisywać skutki oddziaływania czynników chemicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka – opisywać skutki oddziaływania czynników biologicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka – opisywać skutki oddziaływania czynników psychofizycznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka
2) Zasady organizacji stanowiska pracy	4	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać zasady organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska – stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych – opisywać zasady organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska – opisywać zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych
3) Sposoby zapobiegania zagrożeniom	2	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska, związanym z wykonywaniem zadań zawodowych – opisywać sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska, związanym z wykonywaniem zadań zawodowych
4) Ocena sytuacji poszkodowanego	4	<ul style="list-style-type: none"> – opisywać podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego – oceniać sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego
5) Udzielanie pierwszej pomocy w urazowych i nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego	9	<ul style="list-style-type: none"> – zabezpieczać siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku – układać poszkodowanego w pozycji bezpiecznej – powiadamiać odpowiednie służby – demonstrować udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie – demonstrować udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar



Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
6) Resuscytacja krążeniowo-oddechową	3	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać czynności związane z RKO – opisywać poszczególne czynności związane z RKO – opisywać pełną procedurę RKO – zademonstrować przeprowadzenie resuscytacji krążeniowo-oddechowej na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji
Razem	30	

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, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wybór metody należy dostosować do celów, poziomu słuchaczy/uczestników, predyspozycji uczącego oraz dostępnością mediów, środków dydaktycznych.

Proponowane metody nauczania:

- aplikacje internetowe, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży turystycznej
- praktyczne (pokaz z objaśnieniem, pokaz z instruktażem, ćwiczenia przedmiotowe, metoda projektów, metoda przewodniego tekstu, metoda zajęć praktycznych)
- metody podające (opis, opowiadanie, pogadanka, wykład informacyjny, objaśnienia, praca ze źródłem drukowanym)
- metody oglądowe (pokaz, obserwacja, demonstracja)
- metody aktywizujące: metodę przypadków, metodę sytuacyjną, inscenizację, gry dydaktyczne, seminarium, dyskusję dydaktyczną (techniki realizacji dyskusji: okrągły stół, wielokrotna, panelowa, meta plan, burza mózgów lub giełda pomysłów)
- metody problemowe (nauczanie problemowe, wykład problemowy, gry dydaktyczne, metoda badawcza)
- strategia problemowa - uczący się rozwiązuje problem w sytuacji wystąpienia braku niezbędnej wiedzy. Uczestnik staje przed zadaniem (indywidualnym lub grupowym) opracowania zadania. Rozwiązanie problemu przez uczestników szkolenia powinno przebiegać według następującej kolejności:
 1. Tworzenie/stworzenie sytuacji problemowej.
 2. Propozycje rozwiązania (stawianie hipotez).
 3. Sprawdzenie rozwiązania (weryfikacja hipotez).

Wskazane byłoby, aby prowadzący szkolenie bhp miał w swoim warsztacie pracy przykłady takich sytuacji z praktyki, np. wypadkozawstanie, które może poddać analizie przez uczestników szkolenia. Warto wówczas zastosować metodę przypadków (pojedyncze zdarzenie), metodę sytuacyjną (ciąg zdarzeń, złożona sytuacja).

Obudowa dydaktyczna

Zajęcia edukacyjne zaleca się prowadzić w pracowni BHP wyposażonej w niezbędny sprzęt i środki dydaktyczne: materiały multimedialne (prezentacje), filmy edukacyjne (filmy na CD, DVD), nagrania audio, audiobooki, pliki mp3, mp4, zasoby internetowe, opracowania pisemne, np. scenariusze zajęć, arkusze ćwiczeń, instrukcje do przeprowadzania ćwiczeń, bibliotekę zawodową wyposażoną w czasopisma branżowe, regulaminy, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, instruktaż ogólny szkolenia BHP, Polskie Normy dotyczące ergonomii i ochrony środowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, instruktaże stanowiskowe, filmy i prezentacje multimedialne dotyczące zagrożeń dla zdrowia, występujących w pracy, filmy dydaktyczne dotyczące zagrożeń pożarowych oraz typowego sprzętu gaśniczego, fantomy BLS (Basic Life Support) osoby dorosłej, wyroby medyczne do bandażowania, zakładania opatrunków, okładów, tamowania krwawień, unieruchamiania kończyn, środki do dezynfekcji ran, przyrządy do pomiaru temperatury i aparat do pomiaru ciśnienia u dzieci, apteczkę pierwszej pomocy, filmy dydaktyczne dotyczące pierwszej pomocy.

Dodatkowo do dyspozycji wskazane są 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 dostępem do Internetu
- 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,
- bibliotekę zawodową wyposażoną w regulaminy, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, instruktaż ogólny szkolenia BHP, instruktaże stanowiskowe.

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.

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. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu. Kontrola osiągnięć uczestników powinna być systematyczna.

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 posługiwania się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii,
- oceny umiejętności rozróżniania zagrożeń życia i zdrowia w działalności turystycznej,
- oceny umiejętności udzielania pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego,
- oceny umiejętności określania praw i obowiązków pracodawcy i pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy,
- oceny umiejętności stosowania środków ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych.

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. Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych w zakresie umiejętności praktycznych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych ćwiczeń. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: poprawność merytoryczną wykonanych ćwiczeń praktycznych, formy przedstawienia. 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.

Należy stosować metody pozwalające na analizę obowiązujących przepisów prawnych dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy, np. metoda przypadków powinna znaleźć zastosowanie przy kontroli nabytych przez uczestnika umiejętności.

4.2. Program nauczania dla przedmiotu: Organizacja turystyki

4.2.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- dokonywanie charakterystyki motywów uprawiania turystyki i rodzajów turystyki
- dokonywanie charakterystyki rynku turystycznego
- dokonywanie charakterystyki produktów turystycznych.

4.2.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- charakteryzować rynek turystyczny,
- wyróżnić rodzaje produktów turystycznych, charakterystykę produktu, jego strukturę
- opisywać motywy uprawiania turystyki
- opisywać rodzaje turystyki
- wymienić instrumenty marketingu
- wymienić akty prawne dotyczące wykonywanych zadań zawodowych
- stosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z ich przeznaczeniem
- opisywać zasady żywienia
- charakteryzować normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych.



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) Pojęcie rynku turystycznego i jego elementy	3	<ul style="list-style-type: none"> – wyjaśniać pojęcie rynku turystycznego – rozróżniać elementy rynku turystycznego – charakteryzować elementy rynku
2) Zmiany i trendy rozwojowe w turystyce	9	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać trendy rozwojowe w turystyce – stosować dane statystyczne związane z rynkiem turystycznym – porównywać zmiany zachodzące w turystyce
3) Rodzaje produktów turystycznych i ich struktura	6	<ul style="list-style-type: none"> – opisywać strukturę produktu turystycznego – wymieniać rodzaje produktów turystycznych – charakteryzować rodzaje produktów turystycznych
4) Dobieranie produktów turystycznych do potrzeb klienta	4	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać potrzeby klienta – dobierać produkty turystyczne do potrzeb klienta
5) Motywy uprawiania turystyki	3	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać motywy uprawiania turystyki – opisywać motywy uprawiania turystyki
6) Rodzaje turystyki i związki między nimi	9	<ul style="list-style-type: none"> – rozróżniać rodzaje turystyki – opisywać poszczególne rodzaje turystyki – dokonywać podziału turystyki według różnych kryteriów klasyfikacyjnych – wskazywać związki pomiędzy poszczególnymi rodzajami turystyki
7) Elementy i analiza analizy SWOT	8	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać elementy analizy mocnych stron (strengths) słabych (weaknesses) i szans (opportunities) i zagrożeń (threats) (SWOT) – przeprowadzać analizę analizy słabych i mocnych stron szans i zagrożeń (SWOT) wybranego przedsiębiorstwa lub regionu
8) Instrumenty marketingu w promocji turystyki	7	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać instrumenty marketingu – dobierać właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki
9) Stosowanie przepisów prawa w turystyce	6	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać akty prawne dotyczące wykonywanych zadań zawodowych – wymieniać obowiązki organizatorów turystyki oraz przedsiębiorców ułatwiające nabywanie powiązanych usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa
10) Stosowanie programów komputerowych w turystyce	7	<ul style="list-style-type: none"> – dobierać program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych – stosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z ich przeznaczeniem



Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
11) Stosowanie aplikacji mobilnych	5	<ul style="list-style-type: none"> – dobierać aplikację mobilną odpowiednią do wykonywanych zadań zawodowych – stosować aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych
12) Opracowywanie jadłospisów	6	<ul style="list-style-type: none"> – opisywać zasady żywienia – opracowywać jadłospisy zgodnie z obowiązującymi zasadami – opracowywać jadłospisy według specjalnych potrzeb klientów
13) Dobieranie usług żywieniowych	5	<ul style="list-style-type: none"> – wymienić usługi żywieniowe – wymienić potrzeby klientów – dobierać usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów
14) Pojęcie normy, jej cechy i oznaczenia	9	<ul style="list-style-type: none"> – wyjaśniać, czym jest norma – wymienić cechy normy – rozróżniać oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej – korzystać ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności
15) Cele normalizacji krajowej	3	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać cele normalizacji krajowej – charakteryzować cele normalizacji krajowej
Razem	90	

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 podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wybór metody należy dostosować do celów, poziomu słuchacza/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,

- 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,
- komputerowe programy demonstracyjne i symulacyjne,
- tablice poglądowe z zakresu szkolenia.
- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej wyposażony w jedną ladę, dwa krzesła obrotowe i regał,
- 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 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.

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 wyjaśnienia podstawowych pojęć z zakresu turystyki,
- oceny umiejętności klasyfikacji turystyki według różnych kryteriów,
- oceny umiejętności charakteryzowania rynku turystycznego i produktu turystycznego,

- oceny umiejętności analizy aktów prawnych z dziedziny turystyki,
- ocenę umiejętności interpretacji materiałów źródłowych i danych statystycznych dotyczących ruchu turystycznego.

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.

4.3. Program nauczania dla przedmiotu: Udzielanie informacji turystycznej

4.3.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- korzystanie z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce
- sporządzanie bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej
- udzielanie informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym
- charakteryzowanie atrakcji turystycznych Europy i wybranych krajów świata.

4.3.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- korzystać z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji
- tworzyć opisy do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym
- korzystać z zasobów bazy danych
- udzielać informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym
- udzielać informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim i w języku obcym nowożytnym
- udzielać informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych
- opisywać najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata
- opisywać porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne
- wyszukiwać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych
- opisywać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych.



4.3.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
1) Korzystanie z różnych źródeł informacji	9	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać źródła informacji turystycznej potrzebnych do tworzenia baz danych – określić przeznaczenie różnych źródeł informacji turystycznej – korzystać z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, – korzystać z witryn internetowych i aplikacji
2) Tworzenie opisów do baz danych	10	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać rodzaje baz danych – wymieniać sposoby tworzenia baz danych – opracowywać wzory bazy danych – tworzyć opisy do baz danych w języku polskim – tworzyć opisy do baz danych w języku obcym nowożytnym
3) Korzystanie z zasobów baz danych	6	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać rodzaje baz danych – wymieniać sposoby tworzenia baz danych – korzystać z zasobów bazy danych – opisywać sposoby zabezpieczania baz danych
4) Informacja turystyczna w punktach i centrach informacji turystycznej	11	<ul style="list-style-type: none"> – rozpoznawać środki językowe w języku polskim i języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie udzielania informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej – udzielać informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim – udzielać informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku obcym nowożytnym
5) Informacja turystyczna w biurze podróży	11	<ul style="list-style-type: none"> – rozpoznawać środki językowe w języku polskim i języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie udzielania informacji turystycznej w biurze podróży – udzielać informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim – udzielać informacji turystycznej w biurze podróży w języku obcym nowożytnym
6) Informacja turystyczna podczas targów i imprez wystawienniczych	11	<ul style="list-style-type: none"> – rozpoznawać środki językowe w języku polskim i języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie udzielania informacji turystycznej podczas targów i imprez wystawienniczych – udzielać informacji turystycznej w języku polskim podczas targów i imprez wystawienniczych – udzielać informacji turystycznej w języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych



Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
7) Stosowanie map, atlasów, planów miast, przewodników i informatorów	11	<ul style="list-style-type: none"> – wskazywać do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim – wskazywać do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku obcym nowożytnym – wykorzystywać do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim – wykorzystywać do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku obcym nowożytnym
8) Opisywanie atrakcyjnych turystycznie celów podróży w Europie i wybranych krajach świata	7	<ul style="list-style-type: none"> – wyjaśnić pojęcie atrakcji turystycznej – wymieniać najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży (tzw. destynacje) w Europie i wybranych krajach świata – opisywać najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata
9) Połączenia komunikacyjne	7	<ul style="list-style-type: none"> – wskazywać porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne – wskazywać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych – opisywać porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne – wyszukiwać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych
10) Elementy zagospodarowania turystycznego	7	<ul style="list-style-type: none"> – wyjaśnić pojęcie zagospodarowania turystycznego – wymieniać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych – opisywać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych – określić wpływ stopnia zagospodarowania turystycznego na atrakcyjność wybranych celów podróży turystycznych
Razem	90	

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.

4.3.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych 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
- metody problemowe (nauczanie problemowe, wykład problemowy, metoda badawcza)
- odczytywanie informacji zamieszczonych w zestawieniach tabelarycznych i graficznych
- ćwiczenia w orientowaniu mapy w terenie, czytanie i interpretację mapy, ćwiczenia z mapą (np. wyznaczanie tras przebiegu imprez turystycznych, obliczanie odległości w rzeczywistości na podstawie map)
- ćwiczenia w sporządzaniu dokumentów (np. kilometrażu) oraz schematów (np. grafu), tworzenia wzoru bazy danych
- ćwiczenia w wykorzystaniu wiedzy o walorach przyrodniczych i kulturowych Polski podczas udzielania informacji turystycznej.

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 w punktach i centrach informacji turystycznej i w biurach podróży
- 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 i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata, filmy,
- 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,
- 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,
- 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, z oprogramowaniem stosowanym do tworzenia baz danych,

- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej wyposażony w jedną ladę, dwa krzesła obrotowe i regał,
- urządzenia pracy biurowej, takie jak: kopiarkę, telefon, fax, niszczarkę,

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.

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

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.

4.3.5 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 ocenę umiejętności: korzystania z różnych źródeł informacji w turystyce: map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych opracowanych w języku polskim i języku obcym nowożytnym, witryn internetowych i aplikacji,
- oceny umiejętności tworzenia opisów do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym,
- oceny umiejętności udzielania informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym w punktach i centrach informacji turystycznej, w biurze podróży oraz podczas targów i imprez wystawienniczych,
- oceny umiejętności opisywania najbardziej atrakcyjnych turystycznie celów podróży w Europie i wybranych krajach świata, portów lotniczych, rzecznych, dworców, szlaków komunikacyjnych,
- oceny umiejętności wyszukiwania połączeń komunikacyjnych pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych

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,
- 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.

4.4. Program nauczania dla przedmiotu: Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych

4.4.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- organizowanie działań marketingowych w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych
- stosowanie zasad obsługi klienta
- prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych
- stosowanie różnych form płatności podczas sprzedaży
- sporządzanie dokumentów i umów dotyczących sprzedaży imprez i usług turystycznych.

4.4.2 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
- 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.

4.4.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
1) Instrumenty marketingu	5	<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	5	<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	10	<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	10	<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



Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
6) Oferowanie imprez i usług turystycznych	13	<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
7) 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
8) Przepisy dotyczące przetwarzania danych osobowych	3	<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
9) 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
10) Rodzaje dokumentów potwierdzające płatność	5	<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
11) Sporządzanie dokumentów	25	<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:
12) Umowy o świadczenie usług turystycznych	7	<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
13) Negocjacje warunków umów	8	<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
14) Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych	8	<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
15) Turystyczny Fundusz Gwarancyjny	7	<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	150	

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.

4.4.4 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, seminarium, dyskusję dydaktyczną (techniki realizacji dyskusji: okrągły stół, wielokrotna, panelowa, meta plan, burza mózgów lub giełda pomysłów)
- metody problemowe (nauczanie problemowe, wykład problemowy, metoda badawcza).

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:

- realizacji doradztwa zawodowego,
- 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

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, czasopisma i publikacje branżowe, wzory dokumentów dotyczących sprzedaży imprez i usług turystycznych (dokumenty płatności, wzory umów cywilnoprawnych),
- wzory folderów, plakatów, filmy i inne materiały promujące atrakcje turystyczne Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata oraz materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

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,
- komputerowe programy demonstracyjne i symulacyjne,
- tablice poglądowe z zakresu szkolenia,
- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej wyposażony w jedną ladę, dwa krzesła obrotowe i regał,
- 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 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.

4.4.5 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,
- 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,
- 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.

4.5. Program nauczania dla przedmiotu: Realizowanie imprez i usług turystycznych

4.5.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- obsługiwanie imprez turystycznych dla różnych grup klientów
- stosowanie metod pilotażu wycieczek
- stosowanie metod przewodnictwa turystycznego
- organizowanie czasu wolnego klientów imprez turystycznych
- współpraca z usługodawcami w czasie realizacji imprez i usług turystycznych
- sporządzanie dokumentacji etapu realizacji imprez i usług turystycznych.

4.5.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- stosować zasady profesjonalnej obsługi imprez
- dobierać rodzaj imprezy do grupy klientów
- wykonywać zadania pilota wycieczek podczas realizacji imprezy turystycznej
- stosować narzędzia przekazu informacji podczas obsługi w zakresie pilotażu wycieczek
- stosować zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek
- stosować narzędzia przekazu informacji podczas usługi przewodnickiej
- stosować zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego
- organizować czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając ich możliwości
- organizować czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając miejsce realizacji imprezy
- organizować czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając porę roku i warunki atmosferyczne
- sporządzać protokół wypadku, zniszczenia

- sporządzać dokumenty związane z transportem
- sprawdzać poprawność wystawionych dokumentów finansowych
- sporządzać druk reklamacji i odpowiedź na reklamację klienta.

4.5.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
1) 1 Grupy klientów w turystyce	5	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać rodzaje grup klientów w turystyce – rozróżniać rodzaje grup klientów w turystyce – charakteryzować rodzaje grup klientów w turystyce
2) Rodzaje imprez turystycznych	6	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać rodzaje imprez turystycznych – rozróżniać rodzaje imprez turystycznych – charakteryzować rodzaje imprez turystycznych
3) Zasady profesjonalnej obsługi imprez	12	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać zasady profesjonalnej obsługi imprez – charakteryzować zasady profesjonalnej obsługi imprez – stosować zasady profesjonalnej obsługi imprez – dobierać rodzaj imprezy do grupy klientów – uzasadniać dobór imprezy do grupy klientów
4) Zadania pilota wycieczek	5	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać zadania pilota wycieczek – wymieniać obowiązki i prawa pilota wycieczek – wskazywać przepisy prawa dotyczące obowiązków i praw pilota wycieczek – charakteryzować zadania pilota wycieczek – określać zadania pilota wycieczek w języku obcym nowożytnym – wykonywać zadania pilota wycieczek podczas realizacji imprezy turystycznej
5) Metody pilotażu	5	<ul style="list-style-type: none"> – wyjaśniać pojęcie pilotażu wycieczek – wymieniać metody pilotażu wycieczek – określać metody pilotażu wycieczek – charakteryzować rodzaje grup klientów – dobierać metody pilotażu do grupy klientów – uzasadniać dobór metody pilotażu wycieczek do grupy klientów



Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
6) Formy przekazu informacji	18	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać narzędzia przekazu informacji podczas obsługi w zakresie pilotażu wycieczek – wymieniać różne formy przekazu informacji – charakteryzować różne formy przekazu informacji – stosować narzędzia przekazu informacji podczas obsługi w zakresie pilotażu wycieczek – wykorzystywać różne formy przekazu
7) Profesjonalna obsługa w zakresie pilotażu wycieczek	13	<ul style="list-style-type: none"> – określać zasady profesjonalnej obsługi klienta – wymieniać zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek – charakteryzować zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek – stosować zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek
8) Rodzaje przewodników turystycznych	5	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać prawa i obowiązki poszczególnych rodzajów przewodników turystycznych – rozróżniać rodzaje przewodników turystycznych – wskazywać przepisy prawa dotyczące praw i obowiązków poszczególnych rodzajów przewodników turystycznych – opisywać rodzaje przewodników turystycznych
9) Metody doboru pracy do grupy klientów	6	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać metody doboru pracy do grupy klientów – wymieniać rodzaje grup klientów – określać rodzaje grup klientów – dobierać metody pracy do grupy klientów – uzasadniać dobór metody pracy do grupy klientów
10) Formy przekazu informacji	18	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać narzędzia przekazu informacji podczas usługi przewodnickiej – wymieniać różne formy przekazu informacji – stosować narzędzia przekazu informacji podczas usługi przewodnickiej – stosować różne formy i narzędzia przekazu informacji
11) Profesjonalna obsługa w zakresie przewodnictwa turystycznego	10	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać zasady obsługi klienta – wymieniać zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego – charakteryzować zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego – stosować zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego



Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
12) Formy spędzania czasu wolnego, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników	5	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników wymieniać rodzaje preferencji uczestników imprez dotyczących formy spędzania czasu wolnego wymieniać rodzaje grup klientów imprez turystycznych opisywać formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników organizować przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników modyfikować zaplanowane formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych
13) Formy spędzania czasu wolnego, z uwzględnieniem możliwości uczestników	10	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem ich możliwości wymieniać rodzaje grup uczestników imprez z uwzględnieniem ich możliwości wymieniać rodzaje grup klientów imprez turystycznych opisywać formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem ich możliwości organizować czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając ich możliwości modyfikować zaplanowane formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych
14) Formy spędzania czasu wolnego, z uwzględnieniem miejsca realizacji imprezy	10	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem miejsca realizacji imprezy wymieniać rodzaje grup uczestników imprez, z uwzględnieniem miejsca realizacji imprezy wymieniać rodzaje grup klientów imprez turystycznych opisywać formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem miejsca realizacji imprezy organizować czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając miejsce realizacji imprezy modyfikować zaplanowane formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych
15) Formy spędzania czasu wolnego, z uwzględnieniem pory roku i warunków atmosferycznych	10	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem pory roku i warunków atmosferycznych wymieniać rodzaje grup klientów imprez turystycznych opisywać formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem pory roku i warunków atmosferycznych organizować czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając porę roku i warunki atmosferyczne modyfikować zaplanowane formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych



Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
16) Zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej	6	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać usługodawców występujących w procesie realizacji imprez i usług turystycznych wymieniać możliwe zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej określać usługodawców występujących w procesie realizacji imprez i usług turystycznych określać możliwe zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej
17) Sporządzanie dokumentacji	12	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać dokumenty znajdujące się w teczce imprezy wymieniać dokumenty znajdujące się w teczce pilota określać dokumenty znajdujące się w teczce pilota opisywać zasady sporządzania dokumentów znajdujących się w teczce imprezy sporządzać protokół wypadku sporządzać protokół zniszczenia sporządzać dokumenty związane z transportem
18) Gromadzenie dokumentów finansowych	13	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać dokumenty finansowe dotyczące realizacji imprez i usług turystycznych sprawdzać poprawność wystawionych dokumentów finansowych porządkować i zestawiać otrzymane dokumenty finansowe charakteryzować dokumenty finansowe dotyczące realizacji imprez i usług turystycznych analizować dokumenty finansowe dotyczące realizacji imprez i usług turystycznych
19) Kontrolowanie przebiegu realizacji	11	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać etapy właściwego przebiegu realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami rozpoznać druk reklamacji wymienić zasady sporządzania odpowiedzi na reklamację klienta monitorować właściwy przebiegu realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami sporządzać druk reklamacji sporządzać odpowiedź na reklamację klienta
Razem	180	

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.

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

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

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 dokumentów dotyczących etapu realizacji imprez i usług turystycznych (m.in. dokumenty w teczce imprezy oraz w teczce pilota).

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 pracy biurowej, takie jak: kopiarkę, telefon, fax, niszczarkę,
- komputerowe programy demonstracyjne i symulacyjne,
- tablice poglądowe z zakresu szkolenia.

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.

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

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.

4.5.5 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 obsługi imprez turystycznych dla różnych grup klientów,
- oceny umiejętności stosowania metod pilotażu wycieczek,
- oceny umiejętności stosowania metod przewodnictwa turystycznego,
- oceny umiejętności organizowania czasu wolnego klientów imprez turystycznych,
- oceny umiejętności współpracy z usługodawcami w czasie realizacji imprez i usług turystycznych,
- oceny umiejętności sporządzania dokumentacji etapu realizacji 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,
- 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.

4.6. Program nauczania dla przedmiotu: Dokonywanie rozliczeń kosztów imprez i usług turystycznych

4.6.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- rozliczanie kosztów imprez i usług turystycznych
- sporządzanie rozliczeń przychodów i kosztów imprezy turystycznej
- dokonywanie rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych
- sporządzanie dokumentacji dotyczącej rozliczeń imprez i usług turystycznych.

4.6.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- sporządzać sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej
- obliczać sumę poniesionych wydatków
- analizować poniesione wydatki w stosunku do planowanych wydatków
- sporządzać zestawienie wpływów oraz kosztów imprez i usług turystycznych
- obliczać wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznej
- obliczać zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa podatkowego
- sporządzać dokumentację rozliczeniową imprez i usług turystycznych zgodnie z obowiązującymi zasadami
- stosować programy komputerowe w celu rozliczenia imprez i usług turystycznych



4.6.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
1) Sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej	11	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać rodzaje imprez i usług turystycznych wymieniać rodzaje kosztów imprez i usług turystycznych wymieniać zasady sporządzania sprawozdania z przebiegu imprezy turystycznej sporządzać sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej
2) Obliczanie sumy wydatków	11	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać rodzaje wydatków dotyczących imprez i usług turystycznych sporządzać wykaz poniesionych wydatków obliczać sumę poniesionych wydatków planować zakres wydatków dotyczących imprez i usług turystycznych określać zasady obliczania sumy poniesionych wydatków analizować poniesione wydatki w stosunku do planowanych wydatków
3) Sporządzanie rozliczenia kosztów i przychodów	24	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać rodzaje kosztów dotyczących imprez i usług turystycznych wymieniać rodzaje wpływów dotyczących imprez i usług turystycznych sporządzać zestawienie wpływów oraz kosztów imprez i usług turystycznych wskazywać kontrahentów i usługodawców określać zasady obliczania wysokości marży i podatku VAT od imprezy turystycznych obliczać wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznych określać rodzaje zobowiązań finansowych w stosunku do kontrahentów i usługodawców weryfikować zobowiązania finansowe w stosunku do kontrahentów i usługodawców
4) Dokonywanie rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych	21	<ul style="list-style-type: none"> określać zasady sporządzania druku rozliczenia zaliczki sporządzać druk rozliczenia zaliczki podawać terminy zobowiązań finansowych wymieniać rodzaje zobowiązań finansowych określać zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych obliczać zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa podatkowego wskazywać przepisy prawa podatkowego dotyczące rozliczenia imprez i usług turystycznych biura podróży

Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
5) Sporządzanie dokumentacji rozliczeń	23	<ul style="list-style-type: none"> – rozróżniać dokumenty rozliczeniowe imprez i usług turystycznych – wymieniać obowiązujące zasady przygotowania dokumentacji rozliczeniowej imprez i usług turystycznych – wymienić programy komputerowe wspomagające rozliczenia imprez i usług turystycznych – określać obowiązujące zasady przygotowania dokumentacji rozliczeniowej imprez i usług turystycznych – przygotować dokumentację rozliczeniową imprez i usług turystycznych zgodnie z obowiązującymi zasadami – stosować programy komputerowe w celu rozliczenia imprez i usług turystycznych
Razem	90	

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.

4.6.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych 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)

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 stosowanymi w rozliczeniu imprez i usług turystycznych,
- 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, wzory dokumentów, zestaw aktów prawnych i regulaminów dotyczących działalności turystycznej, foldery i przewodniki turystyczne, atlasy, mapy, wzory dokumentów, katalogi biur podróży.

Warunki realizacji

Podmiot prowadzący kształcenie w zawodzie zapewnia pomieszczenia dydaktyczne z wyposażeniem odpowiadającym technologii i technice stosowanej w zawodzie, aby zapewnić osiągnięcie wszystkich efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego oraz umożliwić przygotowanie absolwenta do wykonywania zadań zawodowych.

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,
- komputerowe programy demonstracyjne i symulacyjne,
- tablice poglądowe z zakresu szkolenia,
- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej wyposażony w jedną ladę, dwa krzesła obrotowe i regał,
- urządzenia pracy biurowej, takie jak: kpiarkę, telefon, fax, niszczarkę.

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.

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

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.

4.6.5 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 rozliczania kosztów imprez i usług turystycznych,
- oceny umiejętności sporządzania rozliczeń przychodów i kosztów imprezy turystycznej,
- oceny umiejętności dokonywania rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych,
- oceny umiejętności sporządzania dokumentacji dotyczącej rozliczeń 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,
- 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.

4.7. Program nauczania dla przedmiotu: Język obcy zawodowy w turystyce

4.7.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- poznanie słownictwa związanego z rynkiem turystycznym
- posługiwanie się słownictwem z zakresu projektowania imprez turystycznych
- rozumienie i tworzenie wypowiedzi ustnych i pisemnych
- poznanie słownictwa z zakresu rozliczania imprez i usług turystycznych
- porozumiewanie się z uczestnikami w środowisku pracy w języku obcym z wykorzystaniem słownictwa zawodowego.

4.7.2 Cele operacyjne przedmiotu

Cele e przedmiotu to:

- posługiwać się różnymi środkami językowymi podczas wykonywania czynności zawodowych
- stosować środki językowe w zakresie obsługi klienta
- przygotować w języku obcym dokumentację etapu obsługi turystycznej i rozliczenia imprezy turystycznej
- rozumieć proste wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym
- opisywać ustnie i pisemnie działania związane z czynnościami zawodowymi
- przedstawiać ustnie i pisemnie sposób postępowania w sytuacjach zawodowych
- prowadzić proste negocjacje
- proponować i zachęcać
- stosować zwroty grzecznościowe w języku obcym
- korzystać z nowoczesnego oprogramowania w języku obcym podczas wykonywania czynności zawodowych
- wykorzystywać obcojęzyczne źródła informacji do celów zawodowych.

4.7.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
1) Słownictwo dotyczące czynności wykonywanych na stanowisku pracy	4	<ul style="list-style-type: none"> – rozpoznać oraz stosować środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: – czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy branżą turystyczną, – przeprowadzić korespondencję emailową – rozpoznać oraz stosować środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie procedur związanych z realizacją zadań zawodowych – opisywać wykonywane zadania zawodowe – przeprowadzić rozmowę dotyczącą reorganizacji stanowiska pracy
2) Słownictwo związane z dokumentacją	4	<ul style="list-style-type: none"> – pozyskać informacje niezbędne do realizacji czynności zawodowych w zakresie: formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów – wypełniać dokumenty według wzoru – redaguje wzór formularza zamówienia – sporządzać samodzielnie dokumentację kalkulacji imprez i usług turystycznych – poinformować o postępie prac i napotkanych problemach – sporządzać samodzielnie dokumentację rezerwacji i anulowania rezerwacji imprez i usług turystycznych
3) Słownictwo w zakresie świadczonych usług turystycznych, w tym obsługi klienta	4	<ul style="list-style-type: none"> – odpowiadać na pytania stawiane w języku obcym – przeprowadzić rozmowę w języku obcym dotyczącą wykonywania zadań zawodowych – porozumieć się w zakresie organizacji stanowiska pracy – stosować środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie świadczonych usług, w tym obsługi klienta – opracować program imprezy turystycznej korzystając z programów komputerowych w obcym języku
4) Rozumienie wypowiedzi ustnych	5	<ul style="list-style-type: none"> – wskazywać główną myśl wypowiedzi lub fragmentu wypowiedzi – wskazywać w wypowiedzi określone informacje – porządkować informacje – dobierać usługi do potrzeb klientów



Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
5) Rozumienie wypowiedzi pisemnych	5	<ul style="list-style-type: none"> – wskazywać główną myśl tekstu lub fragmentu tekstu – wskazywać w tekście określone informacje – uporządkować informacje – odczytać oferty pracy w języku obcym – wybierać usługodawców do realizacji imprezy turystycznej zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym
6) Tworzenie wypowiedzi ustnych	8	<ul style="list-style-type: none"> – opisywać przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi – przedstawiać sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych: np. udzielać instrukcji, wskazówek – wyraża i uzasadnia swoje stanowisko dotyczące niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych – określać zasady realizacji usług turystycznych – stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze – stosować formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji
7) Tworzenie wypowiedzi pisemnych	8	<ul style="list-style-type: none"> – opisywać przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi – sporządzać zamówienia usług turystycznych – wyrażać i uzasadniać swoje stanowisko – stosować zasady konstruowania umów allotmentowych i czarterowych – stosować formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji
8) Uczestniczenie w rozmowie	10	<ul style="list-style-type: none"> – rozpoczynać, prowadzić i kończyć rozmowę z klientem – pytać o upodobania klienta – proponować – zachęcać – pytać o opinie – stosować zwroty i formy grzecznościowe – przeprowadzić rozmowę w języku obcym dotyczącą wykonywania zadań zawodowych – porozumieć się w zakresie organizacji stanowiska pracy – przeprowadzić rozmowę kwalifikacyjną z pracodawcą bazującą na CV – uzyskiwać i przekazywać informacje i wyjaśnienia – wyrażać swoje opinie i uzasadniać je – prowadzić proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi – dostosowywać styl wypowiedzi do sytuacji – przeprowadzić rozmowę dotyczącą reorganizacji stanowiska pracy



Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
		– przeprowadzić negocjacje warunków pracy
9) Reagowanie w formie pisemnej	10	<ul style="list-style-type: none"> – prowadzić korespondencję emailową – pozyskać informacje na temat zadań do realizacji – stworzyć CV i list motywacyjny – prowadzić proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi – uzyskiwać i przekazywać informacje i wyjaśnienia dotyczące ofert usługodawców – uzasadniać podjęte działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych – dostosowywać styl wypowiedzi do sytuacji
10) Zmiana formy przekazu ustnego i pisemnego	16	<ul style="list-style-type: none"> – przekazywać w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym – przekazywać w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych – wykresach na temat trendów rozwojowych w turystyce – przekazywać w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach audiowizualnych filmach na temat elementów zagospodarowania turystycznego regionów Polski, krajów Europy i świata – przekazywać w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym – przedstawiać publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał, prezentację o atrakcjach turystycznych Polski, krajów Europy i świata
11) Strategie służące doskonaleniu umiejętności językowych	16	<ul style="list-style-type: none"> – korzystać ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego – współdziałać z innymi osobami, realizując zadania językowe, np. w ramach projektu językowego – korzystać z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych – identyfikować słowa kluczowe, internacjonalizmy – wykorzystywać kontekst, aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa – upraszczać wypowiedź, zastępować nieznane słowa innymi, wykorzystywać opis i środki niewerbalne
Razem	90	

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.

4.7.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

Propozycje metod nauczania

W nauczaniu języka obcego zawodowego należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczestników, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wyborowi metody towarzyszy namysł nad celami zajęć, poziomem intelektualnym słuchaczy/uczestników, predyspozycji uczącego oraz dostępnością mediów, środków dydaktycznych.

Proponowane metody nauczania:

- aplikacje internetowe (Quizizz, Quizlet, Kahoot, Learning App)
- filmy dydaktyczne
- praktyczne (pokaz z objaśnieniem, pokaz z instruktą, ćwiczenia, metoda projektów, metoda przewodniego tekstu, metoda zajęć praktycznych)
- metody podające (opis, opowiadanie, pogadanka, wykład informacyjny, objaśnienia, praca ze źródłem drukowanym)
- metody oglądowe (pokaz, obserwacja, demonstracja, prezentacja)
- metody aktywizujące: odgrywanie ról, ćwiczenia symulacyjne, prezentacje, metodę przypadków, metodę sytuacyjną, inscenizację, gry dydaktyczne, seminarium, 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
- metody problemowe (nauczanie problemowe, wykład problemowy, metoda badawcza)
- wycieczka zorganizowana do biura podróży, placówki świadczenia informacji turystycznej, obiektu hotelarskiego oraz innego podmiotu stanowiącego potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów.

Należy położyć nacisk na umiejętność komunikowania się jako najważniejszą w pracy w branży usługowej. Sposobem osiągnięcia zamierzonego efektu jest powtarzanie słownictwa zawodowego, utrwalanie typowych zwrotów, podkreślanie znaczenia zwrotów grzecznościowych. Należy stosować metody aktywizujące w urozmaiconej, zmiennej formie, z wykorzystaniem sprzętu audiowizualnego i komputerowego,

Zajęcia powinny odbywać się w grupach liczących maksymalnie 15 osób, w sali dydaktycznej do nauki języków obcych. Treści nauczania powinny być skorelowane z przedmiotami zawodowymi i ogólnokształcącymi – język obcy. Ważne jest także korzystanie ze źródeł wiedzy w języku obcym, które są pomocą w pracy zawodowej (informatory, foldery, programy imprez, przykładowe formularze kalkulacji kosztów, rozliczenia imprez turystycznych, itp.). Należy wykorzystywać nagrania rozmów o tematyce zawodowej, filmy dydaktyczne (z nagranymi scenkami rozmów w biurze podróży, hotelu, autokarze, na dworcu kolejowym, lotnisku), słowniki (w tym specjalistyczne), czasopisma fachowe w języku obcym, udział w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży turystycznej (przewodnik turystyczny, pilot wycieczek).

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,
- realizacji promocji kształcenia zawodowego,
- wyposażeniu warsztatów lub pracowni szkolnych,
- tworzeniu klas patronackich,
- realizacji praktycznej nauki zawodu,
- organizacji egzaminów zawodowych,
- organizowaniu szkoleń branżowych w ramach doskonalenia nauczycieli kształcenia zawodowego.

Proces kształcenia w klasie patronackiej, jest wspierany przez firmę, która objęła klasę swoim patronatem. Wsparcie może polegać na: przyjęcia uczestników na praktyki zawodowe, 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

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:

- słowniki, karty obrazkowe, 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, czasopisma i publikacje branżowe, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska,
- materiały w języku polskim i obcym: foldery i przewodniki turystyczne, atlasy geograficzne i mapy turystyczne z nazwami krajów, regionów, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez oraz broszury,

- 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.

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

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, systemów rezerwacyjnych,
- 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, systemów rezerwacyjnych,
- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej wyposażony w jedną ladę, dwa krzesła obrotowe i regał,
- 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,
- pomoce dydaktyczne wykorzystywane podczas zajęć, takie jak: 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, wzory dokumentów, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami imprez,
- biblioteczkę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, 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, rozkłady komunikacji autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

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

Treści w zakresie przedmiotu Język obcy zawodowy określono na poziomie A 2. Organizator kursu może podwyższyć poziom kształcenia w zależności od kompetencji słuchaczy. Wymienione pomoce dydaktyczne (np. mapy) i biblioteczka zawodowa (np. przewodniki) powinny zostać uzupełnione o wersję obcojęzyczną.

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.

4.7.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych ćwiczeń. 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.

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

Osiągnięcia uczestników proponuje się sprawdzać różnorodnymi metodami. Jedną z form mogą być testy jednopoziomowe, sprawdzające zarówno wiedzę teoretyczną, jak i umiejętności praktyczne. Ponadto do oceny osiągnięć edukacyjnych uczestników proponuje się: przeprowadzenie testów pisemnych zamkniętych (na dobieranie, typu prawda/fałsz, wielokrotnego wyboru), otwartych (z luką), a zwłaszcza testów ustnych, obserwację indywidualnej pracy uczestnika, analizę zaangażowania uczestnika w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych, ocenę wykonania zadanych prac domowych.

Głównymi kryteriami oceny zadania są: stosowanie słownictwa i zwrotów (fachowych) zawodowych w języku obcym, poprawność leksykalna, gramatyczna i ortograficzna, rozumienie poleceń zapisanych w języku obcym, poprawność wymowy, poprawność merytoryczna zadania. Umiejętność komunikowania się można weryfikować w czasie dialogu uczestnika z innymi uczestnikami lub z nauczycielem.

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

- oceny umiejętności zrozumienia tekstu z dziedziny obsługi turystycznej w języku obcym, np.: folderów, programów imprez,
- oceny umiejętności korzystania z tradycyjnych i cyfrowych źródeł informacji podczas realizacji imprez i usług turystycznych w języku obcym nowożytnym,
- oceny umiejętności tworzenia opisów do baz danych w języku obcym nowożytnym,
- oceny umiejętności udzielania informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku obcym nowożytnym,
- oceny umiejętności udzielania informacji turystycznej w biurze podróży w języku obcym nowożytnym,
- oceny umiejętności udzielania informacji turystycznej w języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych,
- oceny umiejętności wykorzystania do udzielania informacji map, atlasów, planów miast, przewodników i informatorów opracowanych w języku obcym nowożytnym.

5. Program nauczania: Praktyka zawodowa (P), wymiar godzin 140

Liczba godzin przeznaczonych na realizację praktyk zawodowych: 4 tygodnie (140 godzin).

Praktyka zawodowa dla drugiej kwalifikacji HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych odbywa się w wymiarze 140 godzin.

Planowany termin praktyki zawodowej – pod koniec kwalifikacyjnego kursu zawodowego. Termin zakończenia kursu wynika z komunikatu Dyrektora Centralnej Komisji Egzaminacyjnej i musi zakończyć się nie później niż na miesiąc przed pierwszym dniem terminu głównego egzaminu zawodowego.

5.1. Cele ogólne

- stosowanie przepisów prawa związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska oraz ergonomią w turystyce
- organizowanie stanowiska pracy dla pracownika branży turystycznej
- korzystanie z różnych źródeł informacji turystycznej
- stosowanie zasad obsługi klienta
- stosowanie procedur zawodowych związanych ze sprzedażą i realizacją imprez i usług turystycznych
- stosowanie zasad kultury i etyki oraz kreowania sylwetki zawodowej pracownika sektora turystycznego
- wystawianie dokumentów finansowych za sprzedane imprezy i usługi turystyczne
- dokonywanie oceny i rozliczenia merytorycznego imprez i usług turystycznych
- prowadzenie rozliczenia w zakresie podatku dochodowego i podatku od towarów i usług (VAT)
- korzystanie z odpowiedniego oprogramowania do wykonania czynności zawodowych związanych z informacją i promocją w turystyce
- korzystanie z aplikacji mobilnych w celu uzyskania dostępu do baz danych
- projektowanie materiałów promujących działalność turystyczną
- stosowanie zasad komunikacji interpersonalnej w kontakcie z klientem i kontrahentem

5.2. Cele szczegółowe

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

- stosować przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych,
- korzystać z programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań,
- korzystać z różnych źródeł informacji przydatnych w turystyce,
- sporządzić bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej,
- udzielić informacji turystycznej podczas obsługi klienta w turystyce w języku polskim,
- stosować zasady obsługi klienta,
- prowadzić sprzedaż imprez i usług turystycznych,
- stosować różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych,
- sporządzać dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne,
- sporządzać umowy dotyczące sprzedaży imprez i usług turystycznych,
- współpracować z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych,
- sporządzać dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych,
- gromadzić dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych,
- kontrolować przebieg realizacji imprez i usług,
- sporządzić rozliczenie przychodów i kosztów imprezy turystycznej,
- sporządzić dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych,
- stosować zasady komunikacji interpersonalnej,
- ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania,
- stosować techniki negocjacji,
- współpracować w zespole,
- wystawić fakturę, fakturę procedura marży dla biur podróży, notę obciążeniową, notę korygującą i fakturę korygującą,
- sporządzić sprawozdanie z przebiegu imprezy oraz inne dokumenty merytoryczne,
- sporządzić kartę rozliczeniową imprezy turystycznej,

- obliczyć dochód ze sprzedanych imprez i usług turystycznych,
- obliczyć podatek VAT od sprzedanych imprez i usług turystycznych,
- przygotować odpowiedź na reklamację klienta,
- wybierać z różnych źródeł informacje niezbędne w działalności turystycznej,
- korzystać z zasobów baz danych,
- charakteryzować atrakcyjność turystyczną Europy i wybranych krajów świata,
- projektować materiały promujące działalność przedsiębiorstwa sektora turystycznego,
- wykonać materiały promocyjne przedsiębiorstwa turystycznego,
- stosować zasady kultury osobistej i normy zachowania w środowisku społecznym
- stosować zasady etyki zawodowej
- współpracować w zespole
- wskazać swoje umiejętności
- skorzystać z innych źródeł wiedzy zawodowej
- wyjaśnić negatywne i pozytywne skutki stresu
- przestrzegać ról i odpowiedzialności w zespole
- zaplanować ścieżkę rozwoju zawodowego
- organizować pracę zespołu
- przygotować zadania do wykonania
- komunikować się ze współpracownikami
- dobrać osoby do wykonania przydzielonych zadań
- przydzielać zadania uwzględniając umiejętności poszczególnych osób zespołu
- ustalać kolejność wykonywania zadań
- modyfikować organizację pracy



- oceniać pracę zespołu
- oceniać jakość wykonanych zadań
- dokonać analizy warunków organizacyjnych i jakości wykonania pracy zespołu
- kierować zespołem
- wydawać polecenia

5.3. Materiał nauczania

Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
1) Informacja turystyczna	5	<ul style="list-style-type: none"> – udzielić informacji turystycznej w biurze podróży – udzielić informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim – wykorzystać mapy, atlasy, plany miast, przewodniki, informatory, witryny internetowe i aplikacje do udzielania informacji – udzielić informacji turystycznej w języku polskim podczas targów i imprez wystawienniczych – wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych – realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych
2) Atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata	5	<ul style="list-style-type: none"> – wymienić najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata – opisać najbardziej atrakcyjne turystycznie destynacje Europy i wybranych krajów świata – wymienić elementy zagospodarowania turystycznego wybranych destynacji turystycznych – wykorzystać źródła informacji geograficznej i turystycznej w celu przygotowania opisu najbardziej atrakcyjnych turystycznie destynacji Europy i wybranych krajów świata – opisać elementy zagospodarowania turystycznego wybranych państw świata
3) Połączenia komunikacyjne i dostępność infrastruktury turystycznej	5	<ul style="list-style-type: none"> – opisać porty lotnicze i rzeczne, dworce oraz szlaki komunikacyjne – wyszukać połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi miejscowościami – posługiwać się programami komputerowymi w trakcie udzielania informacji turystycznej – dobrać program rezerwacyjny wspomagający wyszukiwanie połączeń komunikacyjnych
4) Tworzenie baz danych na cele działalności turystycznej	5	<ul style="list-style-type: none"> – sporządzić bazę danych z wykorzystaniem formularza – korzystać z zasobów baz danych – opracować wzór bazy danych – tworzyć opisy do baz danych



Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
		– wybrać optymalny program do przygotowania bazy danych
5) Wykorzystanie technologii IT w prowadzeniu informacji turystycznej	5	– rozróżnić oprogramowanie komputerowe wspierające prowadzenie informacji turystycznej – rozróżniać aplikacje mobilne będące źródłem informacji dla turysty – stosować oprogramowanie komputerowe w celu prowadzenia informacji turystycznej – stosować wybrane aplikacje mobilne będące źródłem informacji turystycznej
6) Zasady projektowania materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej	5	– stosować właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki – opisać zasady projektowania materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej – stosować zasady projektowania materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej
7) Materiały promocyjne promujące imprezy i usługi turystyczne	5	– projektować pismo przewodnie do klienta/kontrahenta – projektować ofertę usługi/ imprezy turystycznej – projektować odpowiedź na zapytanie ofertowe klienta – projektować ulotkę promującą usługę/imprezę turystyczną – realizować nowatorskie działania podczas wykonywania zadań związanych z projektowaniem materiałów promujących działalność i produkty przedsiębiorstwa branży turystycznej – projektować broszurę promującą usługę/imprezę turystyczną – projektować katalog imprez turystycznych
8) Technologie IT w promocji biura podróży	5	– wybierać odpowiednie oprogramowanie do wykonania czynności zawodowych – zaproponować oprogramowanie do wykonania czynności zawodowych – stosować technologie IT w promocji biura podróży
9) Zastosowanie technik obsługi klienta w działalności biura podróży	8	– wymienić techniki obsługi klienta – stosować metody komunikacji werbalnej – stosować metody komunikacji niewerbalnej – interpretować mowę ciała w komunikacji z klientami i kontrahentami – stosować techniki obsługi klienta – wykazać się otwartością na zmiany w zakresie nowych technik i technologii stosowanych w branży – stosować aktywne metody słuchania
10) Sprzedaż imprez i usług turystycznych	8	– oferować imprezy i usługi turystyczne – stosować techniki sprzedaży – prowadzić sprzedaż imprez i usług turystycznych zgodnie z procedurą przetwarzania danych osobowych (RODO)



Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
		– analizować zmiany zachodzące w turystyce
11) Przyjmowanie płatności za sprzedane imprezy i usługi turystyczne	5	– przyjmować płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych – przyjmować płatność w gotówce – obsługiwać terminal płatniczy – wykonywać operacje na kasie fiskalnej – wykorzystywać różne formy płatności przy sprzedaży imprez i usług turystycznych
12) Sporządzanie dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne	8	– sporządzić fakturę – sporządzić fakturę procedura marży dla biur podróży – sporządzić notę korygującą – sporządzić fakturę korygującą – sporządzić druki KW – weryfikować poprawność przygotowanych dokumentów potwierdzających płatność
13) Sporządzanie umów z usługodawcami branży turystycznej	5	– rozróżnić umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych – sporządzić umowy cywilnoprawne z kontrahentami z wykorzystaniem formularzy – sporządzić umowę cywilnoprawną z kontrahentem z wykorzystaniem materiałów źródłowych – stosować aktualne przepisy prawa dotyczące umów
14) Sporządzanie umowy o świadczenie usług turystycznych	5	– wypełnić formularz umowy o świadczenie usług turystycznych – stosować aktualne przepisy prawa dotyczące umowy o świadczenie usług turystycznych – sporządzić wzór umowy o świadczenie usług turystycznych – sporządzić aneks do umowy o świadczenie usług turystycznych
15) Zasady opracowania warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych	5	– interpretować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych wybranych biur podróży – opracować warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych
16) Rozliczenia biura podróży z Turystycznym Funduszem Gwarancyjnym	3	– stosować aktualne przepisy prawa dotyczące wysokości składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny – obliczyć wysokość składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny – sporządzić deklarację dla Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego
17) Negocjacje z kontrahentami i klientami	4	– stosować różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w branży – negocjować warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych – opisać typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi



Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
		<ul style="list-style-type: none"> – przedstawić własny pomysł na rozwiązanie problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji – wskazać konstruktywne rozwiązania – oceniać różne rozwiązania problemów
18) Współpraca z usługodawcami podczas realizacji imprez i usług turystycznych	8	<ul style="list-style-type: none"> – wybrać sposób kontaktu z wybranym usługodawcą – współpracować z usługodawcami podczas realizacji imprez i usług turystycznych – prowadzić negocjacje warunków współpracy z kontrahentami – proponować sposoby rozwiązania sytuacji problemowych przy współpracy z kontrahentami
19) Sporządzanie dokumentów etapu realizacji imprez i usług turystycznych	8	<ul style="list-style-type: none"> – zaprojektować teczkę imprezy turystycznej – podać przykłady dokumentów do teczki imprezy turystycznej – sporządzić protokół wypadku – sporządzić protokół zniszczenia – sporządzić dokumenty związane z transportem
20) Analizowanie dokumentów finansowych potwierdzających realizację imprez i usług turystycznych	5	<ul style="list-style-type: none"> – sprawdzać poprawność wystawionych dokumentów finansowych – analizować dokumenty finansowe dotyczące realizacji imprez i usług turystycznych
21) Monitorowanie przebiegu realizacji imprezy lub usługi turystycznej	5	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać czynności realizacji imprezy podlegające kontroli – monitorować właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami
22) Przyjmowanie reklamacji w trakcie realizacji imprezy turystycznej	3	<ul style="list-style-type: none"> – sporządzić odpowiedź na reklamację klienta – sporządzić druk reklamacji
23) Rozliczanie merytoryczne imprez i usług turystycznych	5	<ul style="list-style-type: none"> – sporządzać sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej – sporządzać notatki służbowe dotyczące imprezy i usługi turystycznej – analizować reklamację klienta – sporządzić odpowiedź na reklamację klienta – analizować sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej – analizować notatki służbowe dotyczące imprezy i usługi turystycznej – zaproponować rozwiązania mające na celu polepszenie poziomu i jakości świadczonych usług turystycznych



Temat zajęć	Liczba godzin	Oczekiwane efekty uczenia się – czynności słuchacza/uczestnika Słuchacz/uczestnik potrafi:
24) Rozliczanie przychodów i kosztów imprez i usług turystycznych	5	<ul style="list-style-type: none"> – sporządzać wykaz poniesionych wydatków – obliczać sumę poniesionych wydatków – sporządzić druk rozliczenia zaliczki – sporządzić druk dowód wewnętrzny – podać terminy zobowiązań finansowych – wymienić stawki podatku VAT od poszczególnych usług turystycznych – przeliczać wartość brutto na netto – dokonać analizy poniesionych wydatków w stosunku do planowanych wydatków – obliczyć zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych z zachowaniem przepisów prawa podatkowego
25) Sporządzanie rozliczeń przychodów i kosztów imprezy turystycznej	5	<ul style="list-style-type: none"> – sporządzać zestawienie wpływów i kosztów imprezy i usług turystycznych – sporządzić kartę rozliczeniową imprezy turystycznej – obliczać wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznej – obliczać wysokość marży i podatku VAT od usługi turystycznej – weryfikować zobowiązania finansowe wobec kontrahentów i usługodawców – wystawić fakturę procedura marży dla biur podróży – posługiwać się kasą fiskalną – wystawić fakturę za wykonane usługi turystyczne – wystawić notę korygującą – wystawić fakturę korygującą – wystawić notę obciążeniową – zaproponować rozwiązania mające na celu zwiększenie dochodowości ze sprzedawanych imprez i usług turystycznych
26) Sporządzanie dokumentacji dotyczącej rozliczeń imprez i usług turystycznych	5	<ul style="list-style-type: none"> – przygotować dokumentację rozliczeniową imprez turystycznych zgodnie z zasadami – prowadzić podatkową księgę przychodów i rozchodów – sporządzić deklarację VAT7 – sporządzić jednolity plik kontrolny – posługiwać się programami komputerowymi w celu rozliczenia imprez i usług turystycznych
Razem	140	

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

5.4. Procedury osiągnięcia celów kształcenia

Warunkiem osiągnięcia założonych efektów kształcenia w zakresie przedmiotu „Praktyka zawodowa” jest opracowanie procedur, w tym:

- dokładne zaplanowanie procesu dydaktycznego na cały przebieg praktyk zawodowych,
- dobór różnorodnych metod nauczania i uczenia się do założonych celów,
- wybór form pracy z uczniami – określenie harmonogramu przejść, ilości osób w grupie i indywidualizacji zajęć,
- dobór środków dydaktycznych do treści i celów nauczania,
- stosowanie oceniania sumującego,
- praktyczne zapoznanie ucznia z nowymi formami obsługi gościa,
- indywidualne wykonywanie czynności na danym stanowisku pracy przez ucznia pod nadzorem instruktora,
- nauka odpowiedzialności za wykonaną przez siebie pracę,
- nabycie doświadczenia, pewności siebie i wiedzy praktycznej o wykonywanym zawodzie,
- radzenie sobie w sytuacjach stresowych,
- ocena ucznia i praktyczny egzamin końcowy.

Proponowane metody nauczania:

Celem odbywania praktyk zawodowych jest pogłębienie i zastosowanie zdobytej wiedzy w rzeczywistych warunkach pracy. W związku z tym zaleca się stosowanie głównie metod kształtujących umiejętności zawodowe, a mianowicie:

- metody praktyczne:
 - pokaz z objaśnieniem
 - pokaz z instruktażem
 - ćwiczenia praktyczne
 - metoda projektu

- metoda przewodniego tekstu
 - metoda problemowa
 - metody aktywizujące:
 - metoda przypadków
 - metoda sytuacyjna
 - dyskusja sytuacyjna
 - burza mózgów
 - studium przypadku
- odczytywanie informacji zamieszczonych w zestawieniach tabelarycznych i graficznych

Należy zwrócić uwagę na kształtowanie umiejętności samodzielnego myślenia i analizowania zjawisk, współpracy w grupie oraz komunikatywności.

Środki dydaktyczne

Ponadto słuchacze/uczestnicy powinni mieć dostęp do:

- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia), 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 i regał,
- 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,
- 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, wzory dokumentów, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami imprez,
- bibliotekę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.
- instrukcje stanowiskowych, zestawów przepisów prawa dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska stosowanych w zakładzie,

- materiały wewnętrzne podmiotu realizującego praktykę zawodową.

Warunki realizacji

Forma realizacji praktyk zawodowych: praktyka zawodowa powinna odbywać się u pracodawcy w rzeczywistych warunkach pracy, np.: biura podróży, placówki świadczenia informacji turystycznej, obiekty hotelarskie, urzędy administracji publicznej na stanowiskach związanych z organizacją i promocją turystyki, oraz inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół prowadzących kształcenie w zawodzie.

Miejsce realizacji praktyk zawodowych musi spełniać wymagania wynikające z przepisów BHP, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska oraz umożliwia samodzielne wykonywanie zadań przez poszczególnych uczniów.

Formy organizacyjne pracy ze słuchaczami

Praktykę zawodową zaleca się prowadzić indywidualnie lub w grupach. Liczba uczniów w grupie powinna uwzględniać warunki lokalowe i techniczne zakładu przyjmującego uczniów na praktyki. Podziału uczniów na grupy dokonuje dyrektor w porozumieniu z podmiotem przyjmującym uczniów na praktykę zawodową.

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.

5.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika

Do oceny Praktyk zawodowych proponuje się przeprowadzenie ćwiczeń praktycznych, z których słuchacze/uczestnicy będą sporządzali sprawozdania lub karty pracy. Wykonane zadania praktyczne powinny zostać omówione z opiekunem praktyk, który na zakończenie praktyki podsumowuje jej przebieg i ocenia każdego ucznia. Wskazane jest także, aby nauczyciel przedmiotów zawodowych jeszcze przed praktykami przydzielił uczestnikom zadania, polegające na opracowaniu określonego zagadnienia związanego z konkretnym miejscem praktyki. W związku z tym proponuje się następujące metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczniów:

- ćwiczenia praktyczne (organizacja stanowiska pracy, samodzielność pracy, planowanie i wykonanie ćwiczeń praktycznych, porządek na stanowisku pracy, prawidłowość wykonania kalkulacji i interpretacja uzyskanych wyników, opracowanie sprawozdania z wykonanego ćwiczenia, przestrzeganie przepisów bhp na stanowisku pracy),
- praca z tekstem (opis ćwiczenia, czasopismo branżowe, schemat, wykres, tabela, normy branżowe).

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 informacji turystycznej,
- oceny umiejętności sprzedaży imprez i dobór usług turystycznych,
- oceny umiejętności realizacji imprez i usług turystycznych,
- oceny umiejętności rozliczenia usług i imprez turystycznych.

W czasie odbywania praktyk uczniowie mają obowiązek prowadzenia dzienniczka praktyk, w którym zapisują wykonywane czynności i spostrzeżenia, na zakończenie praktyk przygotowują sprawozdanie z praktyki.

Po powrocie z praktyki uczniowie składają dzienniczki i sprawozdania w celu zaliczenia praktyk przez szkołę. Uwagi i spostrzeżenia z praktyk powinny być wykorzystane podczas zajęć z przedmiotów zawodowych.

5.6. Ewaluacja przedmiotu

Ewaluacja obejmuje całą grupę uczestników.

Ewaluacja przeprowadzona na początku praktyki zawodowej – *na wejściu*, zwana również diagnozującą.

Ewaluacja końcowa – konkluzyjna (sumująca/sumatywna) koncentrująca się na analizie rezultatów i skutków programu zarówno założonych przed realizacją, jak i niepożądanych wyników w trakcie realizacji, opisana w postaci wniosków i rekomendacji do programu w następnych latach kształcenia.

Proponowane metody ewaluacji przedmiotu

- Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta sprawdzająca wiedzę i postawę zawodową uczestnika - kwestionariusz ankiety.
- Ewaluacja przedmiotu w trakcie realizacji: badanie nabytych przez uczestnika kompetencji i umiejętności – test (ustny, pisemny), indywidualny wywiad z uczestnikiem - lista pytań, obserwacja – arkusz obserwacji.
- Ewaluacja podsumowująca skuteczność realizacji: porównanie nabytych kompetencji i umiejętności uczestnika z wcześniejszymi wynikami (test oraz arkusz indywidualnego wywiadu z uczestnikiem).

6. Ewaluacja programu kwalifikacyjnego kursu zawodowego

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
HGT.08.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy			<ul style="list-style-type: none">• Badanie na bieżąco w czasie trwania KKZ• Badanie osiągnięć edukacyjnych uczestników po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu (I semestr)• Wyniki i analiza osiągnięć edukacyjnych uczestników po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu (I semestr)• Ponowne badanie pod koniec II semestru• Porównanie wyników, analiza - ponownego badania (koniec II semestru)• Ewentualne wnioski powinny posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.
1) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska	Wyniki z testów pisemnych i ustnych	Testy osiągnięć słuchaczy – pisemne i ustne Samoocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia	
HGT.08.2. Podstawy turystyki			
1) charakteryzuje produkty turystyczne	Wyniki z testów pisemnych i ustnych	Testy osiągnięć słuchaczy – pisemne i ustne Samoocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia	
2) charakteryzuje rodzaje turystyki	Wyniki z testów pisemnych i ustnych	Testy osiągnięć słuchaczy – pisemne i ustne Samoocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia	
3) stosuje przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych	Analiza ankiet Analiza arkusza indywidualnego wywiadu z uczestnikiem	Ankieta - opinie słuchaczy/uczestników Ankieta - opinie pracodawców Arkusz indywidualnego wywiadu z uczestnikiem Samoocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia	
HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej			
1) udziela informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym	Wyniki z testów pisemnych i ustnych Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych Analiza ankiet	Testy osiągnięć słuchaczy – pisemne i ustne Ankieta - opinie pracodawców Samoocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia	



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
HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych			
1) stosuje zasady obsługi klienta	Wyniki z testów pisemnych i ustnych Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Testy osiągnięć słuchaczy – pisemne i ustne Samooocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia	
2) prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych	Wyniki z testów pisemnych i ustnych Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Testy osiągnięć słuchaczy – pisemne i ustne Samooocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia	
HGT.08.5. Realizacja imprez i usług turystycznych			
1) organizuje czas wolny klientów imprez turystycznych	Wyniki z testów pisemnych i ustnych Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Testy osiągnięć słuchaczy – pisemne i ustne Samooocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia	
2) sporządza dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych	Wyniki z testów pisemnych i ustnych Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Testy osiągnięć słuchaczy – pisemne i ustne Samooocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia	
HGT.08.6. Rozliczanie imprez i usług turystycznych			
1) sporządza rozliczenie przychodów i kosztów imprezy turystycznej	Wyniki z testów pisemnych i ustnych Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych Analiza ankiet	Testy osiągnięć słuchaczy – pisemne i ustne Ankieta - opinie pracodawców Samooocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia	



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
HGT.08.7. Język obcy zawodowy			
<p>1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie 	<p>Wyniki z testów pisemnych i ustnych Wyniki po ocenieniu krótszych i dłuższych wypowiedzi ustnych i pisemnych Analiza ankiet Wyniki obserwacji i oceny</p>	<p>Testy osiągnięć słuchaczy – pisemne i ustne Krótsze i dłuższe wypowiedzi ustne i pisemne Ankieta - opinie pracodawców Bieżąca obserwacja i ocenianie czynności uczestników podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych, prezentacji projektów i odgrywania ról. Samoocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia</p>	
<p>3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję) 	<p>Wyniki z testów pisemnych i ustnych Wyniki po ocenieniu krótszych i dłuższych wypowiedzi ustnych i pisemnych Analiza ankiet Wyniki obserwacji i oceny</p>	<p>Testy osiągnięć słuchaczy – pisemne i ustne Krótsze i dłuższe wypowiedzi ustne i pisemne Ankieta - opinie pracodawców Bieżąca obserwacja i ocenianie czynności uczestników podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych, prezentacji projektów i odgrywania ról. Samoocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia</p>	



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
b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru)			

7. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

7.1. Wykaz literatury

Proponowane podręczniki:

1. Banasik W., Borne-Januła H., Planowanie i kalkulacja kosztów imprez turystycznych, WSiP 2013.
2. Berdychowski J., Informatyka w turystyce i rekreacji, Wyd. Amadeus Selling Platform 2011.
3. Bułak W., Szczech K., Bezpieczeństwo i higiena pracy, WSiP 2019.
4. Chomicki P., Język niemiecki zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej. Zeszyt ćwiczeń. WSiP 2013.
5. Cymańska-Garbowska B., Steblik-Właźlak B., Podstawy turystyki. Turystyka, WSiP, Warszawa 2015.
6. Dul A., Język niemiecki zawodowy w gastronomii. Zeszyt ćwiczeń, WSiP, Warszawa 2018.
7. Gaworecki W., Turystyka, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2010.
8. Kruczek Z., Informacja turystyczna. Część 1. Geografia turystyczna, Podręcznik do nauki zawodu technik obsługi turystycznej, WSiP, Warszawa 2015.
9. Kruczek Z., Informacja turystyczna. Część 2. Bazy danych i materiały promocyjne, WSiP, Warszawa 2013.
10. Kujawa B., Stinia M., Mit Beruf auf Deutsch, Profil turystyczno-gastronomiczny. Podręcznik do języka niemieckiego zawodowego, Nowa Era 2013.
11. Legierska U., Prawo w turystyce i hotelarstwie – materiały edukacyjne, Warszawa 2017.
12. Leszka G., Podstawy turystyki. Podręcznik. WSiP 2018.
13. Michniewicz I., Peć M., Obsługa turystyczna, WSiP, Warszawa 2015.
14. Michniewicz I., Peć M., Organizacja imprez i usług turystycznych, część I-III, WSiP, Warszawa 2018.
15. Milewska M., Lawin M., Rezerwacja imprez i usług turystycznych. WSiP, Warszawa 2013.
16. Milewska M., Lawin M., Sprzedaż imprez i usług turystycznych. Obsługa informatyczna w turystyce. Część 1, WSiP, Warszawa 2013.
17. Samulczyk-Wolska M., Język angielski zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej. Zeszyt ćwiczeń. WSiP 2019.
18. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., Obsługa turystyczna cz. II Organizacja imprez i usług turystycznych, tom 2, FORMAT-AB, Warszawa 2014.
19. Swastek A., Sydorko-Raszewska D., Obsługa turystyczna cz. III Organizacja imprez i usług turystycznych, tom 3, FORMAT-AB, Warszawa 2015.
20. Walas B., Kruczek Z., Sprzedaż imprez i usług turystycznych. Marketing. Część 2, WSiP, Warszawa 2013.

Literatura dodatkowa:

1. Bączek J.B., Animacja czasu wolnego w turystyce, Stageman, Warszawa 2009.
2. Gołembski G., Vademecum pilota grup turystycznych, WAE, Poznań 2007.
3. Gorzelany T., Aue W., Prowadzenie działalności gospodarczej, WSiP, Warszawa 2019.
4. Kozłowska D., Ryszkowski W., 101 kompetencji pilota wycieczek, Difin, 2011.
5. Kruczek W. red, Regiony turystyczne świata, Część 1 i 2, PWN, Warszawa 2012.
6. Kruczek Z., Etyka przewodników turystycznych i pilotów wycieczek, Proksenia, Kraków 2010.
7. Kruczek Z., Europa. Geografia turystyczna, Proksenia, Kraków 2008.
8. Kruczek Z., Jakość w pilotażu i przewodnictwie, e-publikacje, Proksenia, Warszawa 2008.
9. Kruczek Z., Kompendium pilota wycieczek, red., Proksenia, Kraków 2014.
10. Kruczek Z., Kraje pozaeuropejskie. Zarys geografii turystycznej, Proksenia, Kraków 2012
11. Kruczek Z., Obsługa ruchu turystycznego, Proksenia, Warszawa 2014.
12. Kruczek Z., Pilotaż i przewodnictwo – nowe wyzwania, e-publikacje, Proksenia, Warszawa 2005.
13. Kruczek Z., Pilotaż i przewodnictwo w krajach Unii Europejskiej, e-publikacje, Proksenia, Warszawa 2007.
14. Kruczek Z., Walas B., Promocja i informacja turystyczna, Proksenia, Kraków 2010.
15. Lijewski T., Mikułowski B., Wyrzykowski J., Geografia turystyki Polski, PWE, Warszawa 2008.
16. Mazurkiewicz L., Planowanie marketingowe w przedsiębiorstwie turystycznym, PWE, Warszawa 2005.
17. Nalazek M., Internetowe kanały dystrybucji na rynku turystycznym, Difin, Warszawa 2010.
18. Steblik-Właźlak B., Rzepka L., Geografia turystyczna. Część 1. Technik organizacji turystyki, WSiP, Warszawa 2020.
19. Steblik-Właźlak B., Rzepka L., Geografia turystyczna. Część 2. Technik organizacji turystyki, WSiP, Warszawa 2020.
20. Szafranowicz-Małożięć R., Podręcznik pilota wycieczek, Kadry Turystyki.pl, 2015.
21. Toczek-Werner S., Podstawy rekreacji i turystyki, AWF, Wrocław 2008.
22. Tylińska R., Marketing usług turystycznych. Turystyka, Tom III, WSiP, Warszawa 2018.
23. Tylińska R., Wajgner M., Podstawy działalności gospodarczej w turystyce. Turystyka. Tom III, WSiP, 2018.

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”.

7.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Pomoce dydaktyczne

Pracownia projektowania imprez i usług turystycznych oraz obsługi klienta wyposażona w:

- 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,
- 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: koparkę, 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,
- słowniki,
- zasoby internetowe,
- wzory folderów, plakatów, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego, inne materiały promujące atrakcje turystyczne Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata,
- pomoce dydaktyczne wykorzystywane podczas zajęć, takie jak: 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, wzory dokumentów,
- 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 i informatory turystyczne oraz przewodniki turystyczne,
- dokumentacja, instrukcje, 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.

8. Sposób i forma zaliczenia kursu

Kwalifikacyjny kurs zawodowy 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 poszczególnych przedmiotów.

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.

Ważne kryteria oceny efektów kształcenia to: zaplanowanie wykonania zadania, dobór elementów, sporządzona dokumentacja oraz stosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań. 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 kwalifikacyjnego kursu zawodowego HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych. Osoba, która ukończyła kwalifikacyjny kurs zawodowy i otrzymała zaświadczenie o jego ukończeniu może przystąpić do egzaminu potwierdzającego kwalifikację HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych.

9. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć

Tabela 5. Weryfikacja programu nauczania KKZ 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 KKZ pod kątem kompletności efektów kształcenia

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.08.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
1) ocenia skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka (ew)	1) wskazuje skutki oddziaływania czynników chemicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka	Skutki oddziaływania czynników szkodliwych
	2) wskazuje skutki oddziaływania czynników biologicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka	Skutki oddziaływania czynników szkodliwych
	3) wskazuje skutki oddziaływania czynników psychofizycznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka	Skutki oddziaływania czynników szkodliwych
	4) określa wpływ czynników niebezpiecznych i uciążliwych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka	Skutki oddziaływania czynników szkodliwych



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
2) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska (ek)	1) wymienia zasady organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska	Zasady organizacji stanowiska pracy
	2) stosuje zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych	Zasady organizacji stanowiska pracy
	3) określa sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska, związanym z wykonywaniem zadań zawodowych	Sposoby zapobiegania zagrożeniom
3) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego (ew)	1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego	Ocena sytuacji poszkodowanego
	2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego	Ocena sytuacji poszkodowanego
	3) zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku	Udzielanie pierwszej pomocy w urazowych i nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego
	4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej	Udzielanie pierwszej pomocy w urazowych i nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego
	5) powiadamia odpowiednie służby	Udzielanie pierwszej pomocy w urazowych i nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego
	6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie	Udzielanie pierwszej pomocy w urazowych i nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego
	7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar	Udzielanie pierwszej pomocy w urazowych i nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
	8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji	Resuscytacja krążeniowo-oddechową
HGT.08.2. Podstawy turystyki		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
1) charakteryzuje rynek turystyczny (ew)	1) wyjaśnia pojęcie rynku turystycznego	Pojęcie rynku turystycznego i jego elementy
	2) rozróżnia elementy rynku turystycznego	Pojęcie rynku turystycznego i jego elementy
	3) wykorzystuje dane statystyczne związane z rynkiem turystycznym	Zmiany i trendy rozwojowe w turystyce
	4) porównuje zmiany zachodzące w turystyce	Zmiany i trendy rozwojowe w turystyce
	5) wymienia trendy rozwojowe w turystyce	Zmiany i trendy rozwojowe w turystyce
2) charakteryzuje produkty turystyczne (ek)	1) opisuje strukturę produktu turystycznego	Rodzaje produktów turystycznych i ich struktura
	2) wymienia rodzaje produktów turystycznych	Rodzaje produktów turystycznych i ich struktura
	3) opisuje produkty turystyczne	Rodzaje produktów turystycznych i ich struktura
	4) dobiera produkty turystyczne do potrzeb klienta	Dobieranie produktów turystycznych do potrzeb klienta
3) charakteryzuje rodzaje turystyki (ek)	1) opisuje motywy uprawiania turystyki	Motywy uprawiania turystyki
	2) dokonuje podziału turystyki według różnych kryteriów klasyfikacyjnych	Rodzaje turystyki i związki między nimi
	3) wskazuje związki pomiędzy poszczególnymi rodzajami turystyki	Rodzaje turystyki i związki między nimi
	4) rozróżnia rodzaje turystyki	Rodzaje turystyki i związki między nimi
	5) opisuje poszczególne rodzaje turystyki	Rodzaje turystyki i związki między nimi
4) realizuje działania marketingowe prowadzonej działalności turystycznej (ew)	1) wymienia elementy analizy mocnych stron (strengths) słabych (weaknesses) i szans (opportunities) i zagrożeń (threats) (SWOT)	Elementy i analiza analizy SWOT
	2) przeprowadza analizę analizy słabych i mocnych stron szans i zagrożeń (SWOT) wybranego przedsiębiorstwa lub regionu	Elementy i analiza analizy SWOT
	3) wymienia instrumenty marketingu	Instrumenty marketingu w promocji turystyki

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
	4) dobiera właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki	Instrumenty marketingu w promocji turystyki
5) stosuje przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych (ek)	1) wymienia akty prawne dotyczące wykonywanych zadań zawodowych	Stosowanie przepisów prawa w turystyce
	2) wymienia obowiązki organizatorów turystyki oraz przedsiębiorców ułatwiające nabywanie powiązanych usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa	Stosowanie przepisów prawa w turystyce
6) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych (ew)	1) dobiera program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych	Stosowanie programów komputerowych w turystyce
	2) wskazuje aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych	Stosowanie aplikacji mobilnych
7) przestrzega zasad zdrowego żywienia podczas wykonywania zadań zawodowych (ew)	1) opisuje zasady żywienia	Opracowywanie jadłospisów
	2) opracowuje jadłospisy zgodnie z obowiązującymi zasadami	Opracowywanie jadłospisów
	3) dobiera usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów	Dobieranie usług żywieniowych
8) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych (ew)	1) wymienia cele normalizacji krajowej	Cele normalizacji krajowej
	2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy	Pojęcie normy, jej cech i oznaczeń
	3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej	Pojęcie normy, jej cech i oznaczeń
	4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności	Pojęcie normy, jej cech i oznaczeń
HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej		
1) korzysta z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce (ew)	1) wymienia źródła informacji turystycznej potrzebnych do tworzenia baz danych	Korzystanie z różnych źródeł informacji turystycznej
	2) korzysta z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji	Korzystanie z różnych źródeł informacji turystycznej



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
2) sporządza bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej (ew)	1) opracowuje wzór bazy danych	Tworzenie opisów do baz danych
	2) wymienia rodzaje baz danych	Tworzenie opisów do baz danych
	3) tworzy opisy do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym	Tworzenie opisów do baz danych
	4) wymienia sposoby tworzenia baz danych	Tworzenie opisów do baz danych
	5) korzysta z zasobów bazy danych	Korzystanie z zasobów baz danych
	6) opisuje sposoby zabezpieczania baz danych	Korzystanie z zasobów baz danych
3) udziela informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym (ek)	1) udziela informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym	Informacja turystyczna w punktach i centrach informacji turystycznej
	2) udziela informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim i w języku obcym nowożytnym	Informacja turystyczna w biurze podróży
	3) udziela informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych	Informacja turystyczna podczas targów i imprez wystawienniczych
	4) wykorzystuje do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim i języku obcym nowożytnym	Stosowanie map, atlasów, planów miast, przewodników i informatorów
4) charakteryzuje atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata (ew)	1) wymienia najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży (tzw. destynacje) w Europie i wybranych krajach świata	Opisywanie atrakcyjnych turystycznie celów podróży
	2) opisuje najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata	Opisywanie atrakcyjnych turystycznie celów podróży
	3) opisuje porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne	Połączenia komunikacyjne
	4) wyszukuje połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych	Połączenia komunikacyjne
	5) wymienia elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych	Elementy zagospodarowania turystycznego

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
	6) opisuje elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych	Elementy zagospodarowania turystycznego
HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych		
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
3) prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych (ek)	1) 1oferuje 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

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
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	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
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
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

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.08.5. Realizacja imprez i usług turystycznych		
1) obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów (ew)	1) wymienia grupy klientów w turystyce	Grupy klientów w turystyce
	2) charakteryzuje grupy klientów w turystyce	Grupy klientów w turystyce
	3) rozróżnia rodzaje imprez turystycznych	Rodzaje imprez turystycznych
	4) stosuje zasady profesjonalnej obsługi imprez	Zasady profesjonalnej obsługi imprez
	5) dobiera rodzaj imprezy do grupy klientów	Rodzaje imprez turystycznych
2) stosuje metody pilotażu wycieczek (ew)	1) wymienia zadania pilota wycieczek	Zadania pilota wycieczek
	2) wymienia obowiązki i prawa pilota wycieczek	Zadania pilota wycieczek
	3) wykonuje zadania pilota wycieczek podczas realizacji imprezy turystycznej	Zadania pilota wycieczek
	4) dobiera metody pilotażu do grupy klientów	Metody pilotażu
	5) wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas obsługi w zakresie pilotażu wycieczek (Formy przekazu informacji
	6) wykorzystuje różne formy przekazu informacji	Formy przekazu informacji
	7) wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek	Profesjonalna obsługa w zakresie pilotażu wycieczek
	8) stosuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek	Profesjonalna obsługa w zakresie pilotażu wycieczek
3) stosuje metody przewodnictwa turystycznego (ew)	1) wymienia prawa i obowiązki poszczególnych rodzajów przewodników turystycznych	Rodzaje przewodników turystycznych
	2) dobiera metody pracy do grupy klientów	Metody doboru pracy do grupy klientów
	3) wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas usługi przewodnickiej	Formy przekazu informacji
	4) stosuje różne formy i narzędzia przekazu informacji	Formy przekazu informacji
	5) rozróżnia rodzaje przewodników turystycznych	Rodzaje przewodników turystycznych
	6) wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego	Profesjonalna obsługa w zakresie przewodnictwa turystycznego
	7) stosuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego	Profesjonalna obsługa w zakresie przewodnictwa turystycznego



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
4) organizuje czas wolny klientów imprez turystycznych (ek)	1) wymienia formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników	Formy spędzania czasu wolnego, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników
	2) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając ich możliwości	Formy spędzania czasu wolnego, z uwzględnieniem możliwości uczestników
	3) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając miejsce realizacji imprezy	Formy spędzania czasu wolnego, z uwzględnieniem miejsca realizacji imprezy
	4) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając porę roku i warunki atmosferyczne	Formy spędzania czasu wolnego, z uwzględnieniem pory roku i warunków atmosferycznych
5) współpracuje z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych (ew)	1) wymienia usługodawców występujących w procesie realizacji imprez i usług turystycznych	Zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej
	2) wymienia możliwe zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej	Zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej
6) sporządza dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych (ek)	1) wymienia dokumenty znajdujące się w tecze imprezy	Sporządzanie dokumentacji
	2) wymienia dokumenty znajdujące się w tecze pilota	Sporządzanie dokumentacji
	3) sporządza protokół wypadku	Sporządzanie dokumentacji
	4) sporządza protokół zniszczenia	Sporządzanie dokumentacji
	5) sporządza dokumenty związane z transportem	Sporządzanie dokumentacji
7) gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych (ew)	1) dokonuje analizy dokumentów finansowych dotyczących realizacji imprez i usług turystycznych	Gromadzenie dokumentów finansowych
	2) sprawdza poprawność wystawionych dokumentów finansowych	Gromadzenie dokumentów finansowych
	3) porządkuje i zestawia otrzymane dokumenty finansowe	Gromadzenie dokumentów finansowych
8) kontroluje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych (ew)	1) monitoruje właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami	Kontrolowanie przebiegu realizacji

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
	2) sporządza druk reklamacji	Kontrolowanie przebiegu realizacji
	3) sporządza odpowiedź na reklamację klienta	Kontrolowanie przebiegu realizacji
HGT.08.6. Rozliczanie imprez i usług turystycznych		
1) rozlicza koszty imprez i usług turystycznych (ew)	1) sporządza sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej	Sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej
	2) sporządza wykaz poniesionych wydatków	Obliczanie sumy wydatków
	3) oblicza sumę poniesionych wydatków	Obliczanie sumy wydatków
	4) dokonuje analizy poniesionych wydatków w stosunku do planowanych wydatków	Obliczanie sumy wydatków
2) sporządza rozliczenie przychodów i kosztów imprezy turystycznej (ek)	1) sporządza zestawienie wpływów oraz kosztów imprez i usług turystycznych	Sporządzanie rozliczenia kosztów i przychodów
	2) oblicza wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznej	Sporządzanie rozliczenia kosztów i przychodów
	3) weryfikuje zobowiązania finansowe w stosunku do kontrahentów i usługodawców	Sporządzanie rozliczenia kosztów i przychodów
3) dokonuje rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych (ew)	1) sporządza druk rozliczenia zaliczki	Dokonywanie rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych
	2) podaje terminy zobowiązań finansowych	Dokonywanie rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych
	3) oblicza zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa podatkowego	Dokonywanie rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych
4) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych (ew)	1) przygotowuje dokumentację rozliczeniową imprez i usług turystycznych zgodnie z obowiązującymi zasadami	Sporządzanie dokumentacji rozliczeń
	2) posługuje się programami komputerowymi w celu rozliczenia imprez i usług turystycznych	Sporządzanie dokumentacji rozliczeń

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.08.7. Język obcy zawodowy		
1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych:	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta 	Słownictwo dotyczące czynności wykonywanych na stanowisku pracy Słownictwo związane z dokumentacją Słownictwo w zakresie świadczonych usług turystycznych, w tym obsługi klienta
2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: <ul style="list-style-type: none"> a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje) artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową) (ew) 	1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu	Rozumienie wypowiedzi ustnych Rozumienie wypowiedzi pisemnych
	2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje	Rozumienie wypowiedzi ustnych Rozumienie wypowiedzi pisemnych
	3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu	Rozumienie wypowiedzi pisemnych
	4) układa informacje w określonym porządku	Rozumienie wypowiedzi ustnych Rozumienie wypowiedzi pisemnych

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję) b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru) (ek)	1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi	Tworzenie wypowiedzi ustnych Tworzenie wypowiedzi pisemnych
	2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady)	Tworzenie wypowiedzi ustnych Tworzenie wypowiedzi pisemnych
	3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko	Tworzenie wypowiedzi ustnych Tworzenie wypowiedzi pisemnych
	4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze	Tworzenie wypowiedzi pisemnych
	5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji	Tworzenie wypowiedzi ustnych Tworzenie wypowiedzi pisemnych
4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu: a) reaguje ustnie (podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych(ew)	1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę	Uczestniczenie w rozmowie
	2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia	Uczestniczenie w rozmowie Reagowanie w formie pisemnej
	3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób	Uczestniczenie w rozmowie Reagowanie w formie pisemnej
	4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi	Uczestniczenie w rozmowie Reagowanie w formie pisemnej
	5) pyta o upodobania i intencje innych osób	Uczestniczenie w rozmowie
	6) proponuje i zachęca	Uczestniczenie w rozmowie Reagowanie w formie pisemnej
	7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe	Uczestniczenie w rozmowie Reagowanie w formie pisemnej
	8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji	Uczestniczenie w rozmowie Reagowanie w formie pisemnej

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych (ew)	1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (filmach instruktażowych)	Zmiana formy przekazu ustnego i pisemnego
	2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym	Zmiana formy przekazu ustnego i pisemnego
	3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym	Zmiana formy przekazu ustnego i pisemnego
	4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał, prezentację	Zmiana formy przekazu ustnego i pisemnego
6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową: a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym b) współdziała w grupie c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne (ew)	1) korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego	Strategie służące doskonaleniu umiejętności językowych
	2) współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe	Strategie służące doskonaleniu umiejętności językowych
	3) korzysta z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych	Strategie służące doskonaleniu umiejętności językowych
	4) identyfikuje słowa kluczowe, internacjonalizmy	Strategie służące doskonaleniu umiejętności językowych
	5) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa	Strategie służące doskonaleniu umiejętności językowych
	6) upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznane słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne	Strategie służące doskonaleniu umiejętności językowych