



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PROGRAM NAUCZANIA

KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH

HGT.07.5. Rezerwacja imprez i usług turystycznych

w zakresie kwalifikacji

HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych

wyodrębnionej w zawodzie

technik organizacji turystyki 422104

Branża: hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna HGT

Autorzy:

mgr Jolanta Maj

mgr Robert Fleischer

Recenzenci:

Recenzent 1 nauczyciel uczący w zawodzie, w którym wyodrębniono daną kwalifikację lub nauczyciel konsultant w zakresie kształcenia zawodowego **mgr Agnieszka Turska**

Recenzent 2 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 Edukacja i Kształcenie Zawodowe. EKZ. podmiotem otoczenia społeczno-gospodarczego szkół lub placówek systemu oświaty prowadzących kształcenie zawodowe.

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

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych
HGT.07.5. Rezerwacja imprez i usług turystycznych

Spis treści

PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.07.5. Rezerwacja imprez i usług turystycznych

1.	Wprowadzenie	4
2.	Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych	9
2.1.	Pogrupowanie efektów kształcenia	9
2.2.	Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe	15
2.3.	Plan kursu umiejętności zawodowych	16
3.	Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych	17
4.	Programy poszczególnych zajęć	18
4.1.	Program nauczania dla przedmiotu: Rezerwowanie imprez i usług turystycznych (P) wymiar godzin	18
4.1.1	Cele ogólne przedmiotu	18
4.1.2	Cele szczegółowe przedmiotu	18
4.1.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	19
4.1.4	Procedury osiągania celów kształcenia	21
4.1.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	24
5.	Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych	26
6.	Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	27
6.1.	Wykaz literatury	27
6.2.	Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	28
7.	Sposób i forma zaliczenia kursu	30
8.	Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć	31

PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.07.5. Rezerwacja imprez i usług turystycznych

1. Wprowadzenie

Charakterystyka programu

Charakterystyka KUZ

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

Minimalna liczba godzin kształcenia na kursie umiejętności zawodowych:

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

Kursy umiejętności zawodowych mogą być prowadzone przez:

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

Program kursu umiejętności zawodowych dla jednostki efektów uczenia się HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez turystycznych wyodrębnionej w zawodzie technik organizacji turystyki 422104 przeznaczony jest dla osób dorosłych, zainteresowanych uzyskiwaniem i uzupełnianiem wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych. Osoby, które nie ukończyły 18 lat, podlegają obowiązkowi nauki, który spełnia się przez uczęszczanie do publicznej lub niepublicznej szkoły ponadpodstawowej/ponadgimnazjalnej, albo przez realizowanie, zgodnie z odrębnymi przepisami, przygotowania zawodowego u pracodawcy.

Program kursu ma strukturę przedmiotową/spiralną. Struktura treści ułożona jest w kursie tak, aby była bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji. Ma to znaczenie w przypadku podjęcia innych kursów umiejętności zawodowych lub kursu kwalifikacji zawodowych wyłonionych dla zawodu technik organizacji turystyki. Pozwala ona kształcącym wzbogacać zakres informacji, pogłębiać treści i nabywać coraz bardziej skomplikowane umiejętności.

Umożliwia również prowadzącemu zajęcia nawiązywanie do wcześniej omawianych tematów, dzięki czemu utrwalane są wiadomości i umiejętności poznane w początkowym etapie kształcenia.

Formy indywidualizacji pracy uczestników powinny uwzględniać:

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

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

Kurs umiejętności zawodowych HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez turystycznych wyodrębnionej w zawodzie technik organizacji turystyki kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych. Osoba, która ukończyła KUZ i podejmuje kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym w obrębie tej samej kwalifikacji, może być zwalniana, na swój wniosek złożony podmiotowi prowadzącemu kwalifikacyjny kurs zawodowy, z zajęć dotyczących odpowiednio treści kształcenia lub efektów kształcenia zrealizowanych w dotychczasowym procesie kształcenia, o ile sposób organizacji kształcenia na kwalifikacyjnym kursie zawodowym umożliwia takie zwolnienie.

Dla zawodu technik organizacji turystyki przypisano poziom IV Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla zawodu jako kwalifikacji pełnej. Kwalifikacja wyodrębniona w zawodzie: HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych. Dla kwalifikacji określono poziom 4 Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Kurs umiejętności zawodowych HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez turystycznych może być prowadzony w formie:

- dziennej – nauka odbywa się przez 5 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (4 tygodnie x 30 godz. (1 tydzień) = 120 godz.).
- stacjonarnej – nauka odbywa się 3 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (6,66 tygodnie x 30 godz. (1 tydzień) = 120 godz.).
- zaocznej: nauka odbywa się co 2 tygodnie przez 2 dni, a w uzasadnionych przypadkach – co tydzień przez 2 dni po 10 godzin dziennie (minimum 65% z 120 godzin = 78 godzin).

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez turystycznych został opracowany do realizacji w formie:

- stacjonarnej – nauka odbywa się 3 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (6,66 tygodnie x 30 godz. (1 tydzień) = 120 godz.).

Zajęcia są realizowane na przedmiotach kształcenia praktycznego (120 godz.).

Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 120 godzin i jest zgodna z minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla tej kwalifikacji wynikającej z podstawy programowej dla zawodu technik organizacji turystyki.

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

HGT.07.7. Kompetencje personalne i społeczne

HGT.07.8. Organizacja pracy małych zespołów

Założenia programowe

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

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

Według pracodawców do najbardziej pożądaných kompetencji w branży turystycznej należą obsługa programów komputerowych, porozumiewanie się w języku obcym oraz specjalistyczna wiedza i praktyczne umiejętności dotyczące zadań zawodowych na stanowisku pracy w zakresie rezerwacji imprez i usług turystycznych. Ponadto pracodawcy wskazują na potrzebę dobrej znajomości branży i przepisów prawa oraz sporządzania dokumentacji branżowej, m. in. dokumentacji rezerwacji usług i imprez turystycznych. Pracodawcy oczekują od pracowników branży turystycznej samodzielności, otwartości na uczenie się przez całe życie, nastawienie na rozwój oraz umiejętności porównywania ofert i wyszukiwanie informacji. Pracodawcy poszukują wykwalifikowanych pracowników, którzy posiadają udokumentowane kwalifikacje zawodowe.

Uczestnik/słuchacz zostanie przygotowany do wykonywania czynności zawodowych z zakresu rezerwacji usług i imprez turystycznych. Ponadto uczestnik kursu będzie przygotowany do stosowania różnych form zamówień imprez i usług turystycznych w języku polskim i angielskim oraz stosowania różnych form rezerwacji imprez i usług turystycznych. Poziom usług obsługi klienta świadczonych przez pracownika wzrośnie po ukończeniu KUZ dzięki umiejętności posługiwania się programami komputerowymi stosowanymi do zamówień i rezerwacji w turystyce.

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez 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.07.5. Rezerwacja usług i imprez 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.

Cele kierunkowe programu kursu umiejętności zawodowych

Uczestnik kursu umiejętności zawodowych HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez turystycznych powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- dobierania usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych
- stosowania różnych form zamówień imprez i usług turystycznych w języku polskim i angielskim
- stosowania różnych form rezerwacji imprez i usług turystycznych
- stosowania oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce.

Powiązanie KUZ z jednostkami efektów kształcenia występującymi w podstawie programowej KKZ

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

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

Kurs Umiejętności Zawodowych (KUZ)

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

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

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

Program kursu kształcenia zawodowego oferuje uczestnikom przygotowanie do nabycia dodatkowych uprawnień zawodowych w zakresie wybranych umiejętności zawodowych lub kwalifikacji rynkowych funkcjonujących w Zintegrowanym systemie kwalifikacji. W ramach kursu umiejętności zawodowych w kwalifikacyjnym kursie zawodowym HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych wyodrębnione zostały:

HGT.07.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy

HGT.07.2. Podstawy turystyki

HGT.07.3. Projektowanie imprez i dobór usług turystycznych

HGT.07.4. Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych

HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez turystycznych

HGT.07.6. Język obcy zawodowy

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

2. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez turystycznych został opracowany do realizacji w formie:

- stacjonarnej – nauka odbywa się 3 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (6,66 tygodnie x 30 godz. (1 tydzień) = 120 godz.).

Zajęcia są realizowane na przedmiotach kształcenia praktycznego (120 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	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Rezerwowanie imprez i usług turystycznych (P)
A	B	C	E
HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez turystycznych			
1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych (ew)	20	1) porównuje oferty usługodawców	x
		2) wybiera usługodawców do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym	x
		3) ustala zasady realizacji usług turystycznych	x
2) stosuje różne formy zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym (ek)	30	1) redaguje wzór formularza zamówienia	x
		2) sporządza zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym	x
		3) sporządza umowę allotmentową i czarterową	x
		4) wymienia przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych	x
		5) podejmuje działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych	x



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Rezerwowanie imprez i usług turystycznych (P)
3) stosuje różne formy rezerwacji imprez i usług turystycznych (ek)	40	1) rozróżnia formy rezerwacji imprez i usług turystycznych	x
		2) sporządza dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej	x
		3) wypełnia dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej	x
		4) sporządza dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej	x
		5) wypełnia dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej	x
		6) wymienia formy rezerwacji usług turystycznych	x
4) używa oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce (ew)	30	1) wymienia specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego	x
		2) wykorzystuje specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego	x
		3) obsługuje komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych	x
		4) dokonuje rezerwacji i anulowania usług turystycznych systemem on-line	x
HGT.07.7. Kompetencje personalne i społeczne			
1) charakteryzuje zasady kultury osobistej i etyki zawodowej współpracownikami		1) wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie	x
		2) stosuje zasady etyki podczas wykonywania zadań zawodowych	x
		3) przestrzega zasad etykiety i netykiety w komunikacji z klientami	x
		4) przestrzega zasad rzetelności i lojalności	x
		5) stosuje zasady etykiety i netykiety w komunikacji z przełożonym i ze współpracownikami w codziennych kontaktach	x
		6) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy	x
		7) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych	x
		8) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	x



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Rezerwowanie imprez i usług turystycznych (P)
2) charakteryzuje zasady komunikacji interpersonalnej		1) omawia podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej	x
		2) interpretuje mowę ciała w komunikacji interpersonalnej	x
		3) stosuje metody komunikacji werbalnej	x
		4) stosuje metody komunikacji niewerbalnej	x
3) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem		1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej	x
		2) stosuje techniki radzenia sobie z emocjami i stresem	x
		3) wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej	x
4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany		1) wyjaśnia znaczenie zmian zachodzących w branży	x
		2) realizuje nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych	x
		3) wykonuje zadania zawodowe, proponując kreatywne rozwiązania	x
5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe		1) analizuje zmiany zachodzące w branży turystycznej	x
		2) analizuje własne kompetencje	x
		3) przejawia gotowość do ustawicznego doskonalenia zawodowego	x
		4) korzysta z różnych źródeł informacji i form doskonalenia zawodowego	x
6) planuje wykonanie zadań		1) identyfikuje pojęcie planowania	x
		2) charakteryzuje etapy planowania	x
		3) ustala termin wykonania zaplanowanych zadań	x
		4) określa środki i narzędzia do wykonania zaplanowanych zadań	x
		5) analizuje proces planowania zadań do wykonania	x
7) negocjuje warunki porozumień		1) wymienia techniki negocjacyjne	x
		2) stosuje techniki negocjacyjne	x
		3) przedstawia własną koncepcję rozwiązania problemu, wykazując się wiedzą z zakresu negocjacji	x
		4) stosuje różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności zawodowej	x

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Rezerwowanie imprez i usług turystycznych (P)
8) współpracuje w zespole		1) proponuje podział zadań w zespole	x
		2) wymienia zasady pracy zespołowej	x
		3) modyfikuje własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko	x
		4) ocenia przebieg i efekty pracy zespołowej	x
HGT.07.8. Organizacja pracy małych zespołów			
1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań		1) identyfikuje zakres planowanych działań	x
		2) opracowuje plan pracy zespołu	x
2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań		1) rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób w zespole	x
		2) przydziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu	x
3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań		1) organizuje prace związane z realizacją przydzielonych zadań	x
		2) kieruje wykonywaniem przydzielonych zadań	x
4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań		1) wymienia kryteria oceny jakości wykonywanych zadań	x
		2) stosuje kryteria oceny jakości wykonanych zadań	x
		3) monitoruje wykonanie zadań	x
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	120		

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	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia	Okres realizacji
A	B	C	D	E	F
HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez turystycznych	1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych (ew)	20	1) porównuje oferty usługodawców 2) wybiera usługodawców do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym 3) ustala zasady realizacji usług turystycznych	Rezerwowanie imprez i usług turystycznych (P)	1 i 2 tydzień
	2) stosuje różne formy zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym (ek)	30	1) redaguje wzór formularza zamówienia 2) sporządza zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym 3) sporządza umowę allotmentową i czarterową 4) wymienia przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych 5) podejmuje działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych		2 i 3 tydzień
	3) stosuje różne formy rezerwacji imprez i usług turystycznych (ek)	40	1) rozróżnia formy rezerwacji imprez i usług turystycznych 2) sporządza dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 3) wypełnia dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 4) sporządza dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 5) wypełnia dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 6) wymienia formy rezerwacji usług turystycznych		3, 4 i 5 tydzień
	4) używa oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce (ew)	30	1) wymienia specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego 2) wykorzystuje specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego 3) obsługuje komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych 4) dokonuje rezerwacji i anulowania usług turystycznych systemem on-line		5 i 6 tydzień



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach	Okres realizacji
HGT.07.7. Kompetencje personalne i społeczne	1) charakteryzuje techniki radzenia sobie ze stresem		1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej 2) stosuje techniki radzenia sobie z emocjami i stresem 3) wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej	Techniki radzenia sobie ze stresem	Cały okres kursu
	2) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany		1) wyjaśnia znaczenie zmian zachodzących w branży 2) realizuje nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych 3) wykonuje zadania zawodowe, proponując kreatywne rozwiązania	Kreatywność i otwartość na zmiany	
	3) współpracuje w zespole		1) proponuje podział zadań w zespole 2) wymienia zasady pracy zespołowej 3) modyfikuje własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko 4) ocenia przebieg i efekty pracy zespołowej	Współpraca w zespole	
HGT.07.8. Organizacja pracy małych zespołów	1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań		1) identyfikuje zakres planowanych działań 2) opracowuje plan pracy zespołu	Planowanie pracy zespołu	Cały okres kursu
	2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań		1) rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób w zespole 2) przydziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu	Dobieranie osób do wykonania zadań	

2.2. Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe

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

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne (T)	Liczba godzin Zajęcia praktyczne (P)	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
A	B	C	D	E
Rezerwowanie imprez i usług turystycznych (P)	0	120	1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych (ew)	1) porównuje oferty usługodawców 2) wybiera usługodawców do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym 3) ustala zasady realizacji usług turystycznych
			2) stosuje różne formy zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym (ek)	1) redaguje wzór formularza zamówienia 2) sporządza zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym 3) sporządza umowę allotmentową i czarterową 4) wymienia przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych 5) podejmuje działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych
			3) stosuje różne formy rezerwacji imprez i usług turystycznych (ek)	1) rozróżnia formy rezerwacji imprez i usług turystycznych 2) sporządza dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 3) wypełnia dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 4) sporządza dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 5) wypełnia dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 6) wymienia formy rezerwacji usług turystycznych

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne (T)	Liczba godzin Zajęcia praktyczne (P)	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
			4) używa oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce (ew)	1) wymienia specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego 2) wykorzystuje specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego 3) obsługuje komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych 4) dokonuje rezerwacji i anulowania usług turystycznych systemem on-line
Razem godzin:	0	120		
Suma:	120			

2.3. Plan kursu umiejętności zawodowych

Tabela 4. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Nazwa zajęć	Liczba zajęć	Uwagi o realizacji
Rezerwowanie imprez i usług turystycznych (P)	120	Kształcenie praktyczne
Łączna liczba godzin zajęć	120	

3. Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych

Absolwent kursu umiejętności zawodowych powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- dobierania usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych
- stosowania różnych form zamówień imprez i usług turystycznych w języku polskim i angielskim
- stosowania różnych form rezerwacji imprez i usług turystycznych
- stosowania oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce
- współpracowania w zespole
- charakteryzowania technik radzenia sobie ze stresem
- wykazywania się kreatywnością i otwartością na zmiany
- planowania pracy zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań
- dobierania osób do wykonania przydzielonych zadań.

4. Programy poszczególnych zajęć

4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Rezerwowanie imprez i usług turystycznych (P) wymiar godzin

4.1.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- dobieranie usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych
- ustalanie zasad realizacji usług turystycznych
- stosowanie różnych form zamówień imprez i usług turystycznych w języku polskim i angielskim
- stosowanie różnych form rezerwacji imprez i usług turystycznych
- stosowanie oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce.

4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele operacyjne przedmiotu to:

- wybierać usługodawców do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym
- sporządzać zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym
- podejmować działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych
- stosować różne formy rezerwacji imprez i usług turystycznych
- wykorzystywać specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego
- obsługiwać komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych
- charakteryzować techniki radzenia sobie ze stresem
- współpracować w zespole
- planować pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań
- dobierać osoby do wykonania przydzielonych zadań.



4.1.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Tematy zajęć	Liczba godzin	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
1. Dobieranie ofert usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych	20	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać usługodawców do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zamówieniem - wskazywać usługodawców do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z programem turystycznym - porównywać oferty usługodawców - określać rodzaje imprez turystycznych - określać rodzaje usług turystycznych - określać etapy realizacji usług turystycznych - określać zasady ustalania realizacji usług turystycznych - ustalać zasady realizacji usług turystycznych - wybierać usługodawców do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym - uzasadniać dobór usługodawcy do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zamówieniem - uzasadniać dobór usługodawcy do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z programem turystycznym
2. Sporządzanie zamówień i umów	20	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać rodzaje umów zamówień imprez i usług turystycznych - wymieniać formy zamówienia imprez i usług turystycznych - redagować wzór formularza zamówienia - sporządzać zamówienia usług turystycznych w języku polskim - określać zasady sporządzania zamówienia usług turystycznych - charakteryzować zasady przygotowania umowy allotmentowej i czarterowej - sporządzać umowę allotmentową i czarterową - sporządzać zamówienia usług turystycznych w języku obcym nowożytnym - używać programy komputerowe stosowane do sporządzania zamówienia usług turystycznych
3. Przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych	10	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać przykłady niewykonania usług turystycznych - wymieniać przykłady nieprawidłowego wykonania usług turystycznych - podejmować działania w przypadku niewykonania usług turystycznych - podejmować działania w przypadku nieprawidłowego wykonania usług turystycznych



Tematy zajęć	Liczba godzin	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
4. Dokumenty rezerwacji imprez i usług turystycznych	20	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać formy rezerwacji usług turystycznych - rozróżniać formy rezerwacji usług turystycznych - rozróżniać dokumenty stosowane do różnych form rezerwacji imprez i usług turystycznych - wypełniać dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej - sporządzać dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej - używać programy komputerowe stosowane do sporządzania dokumentów rezerwacji imprez i usług turystycznych
5. Dokumenty anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej	20	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać formy rezerwacji usług turystycznych - rozróżniać formy rezerwacji usług turystycznych - rozróżniać dokumenty anulowania rezerwacji stosowane do różnych form imprez i usług turystycznych - wypełniać dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej - sporządzać dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej - używać programy komputerowe stosowane do sporządzania dokumentów anulowania rezerwacji imprez i usług turystycznych
6. Wykorzystywanie oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce	30	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego - dokonywać rezerwacji i anulowania usług turystycznych systemem on-line - stosować specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego - obsługiwać komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych - wykorzystywać oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień w turystyce
7. Techniki radzenia sobie ze stresem		<ul style="list-style-type: none"> - definiować pojęcie stresu w pracy zawodowej - stosować techniki radzenia sobie z emocjami i stresem - wskazywać najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej
8. Współpraca w zespole		<ul style="list-style-type: none"> - proponować podział zadań w zespole - wymieniać zasady pracy zespołowej - modyfikować własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko - oceniać przebieg i efekty pracy zespołowej
9. Planowanie pracy zespołu		<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać podstawowe zasady etyki w zawodzie - charakteryzować zasady etykiety i netykiety w komunikacji z klientami - charakteryzować zasady etykiety i netykiety w codziennych kontaktach z przełożonym i ze współpracownikami - przestrzegać tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy - przestrzegać zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych - przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa

Tematy zajęć	Liczba godzin	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
10. Dobieranie osób do wykonania zadań		<ul style="list-style-type: none"> - omawiać podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej - interpretować mowę ciała w komunikacji interpersonalnej - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej - stosować aktywne metody słuchania
Razem	120	

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 praktycznych, 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, metaplan, 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 instruktążem
- metoda projektów
- metoda tekstu przewodniego
- ćwiczzenia 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.

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:

- tworzeniu klas patronackich,
- realizacji praktycznej nauki zawodu,
- 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

Środki dydaktyczne:

- zasoby internetowe, prezentacje multimedialne, filmy edukacyjne (filmy na CD, DVD), nagrania audio, audiobooki, scenariusze zajęć, arkusze ćwiczeń, instrukcje do przeprowadzania ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla słuchaczy, karty samooceny, karty pracy dla słuchaczy,
- oprogramowanie komputerowe stosowane do zamówień i rezerwacji w turystyce (programy komputerowe np. Merlin, Galileo),
- schematy, wykresy, plansze dydaktyczne,
- wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej dotyczące rezerwacji imprez i usług turystycznych,
- bibliotekę zawodową wyposażoną w: dokumentację, instrukcje, regulaminy, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawnych i regulaminów dotyczących działalności turystycznej.

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 (programy komputerowe np. Merlin, Galileo),
- 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 (programy komputerowe np. Merlin, Galileo),
- 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 kilkudniowej wycieczki szkoleniowo metodycznej i zajęć terenowych, w trakcie których uczestnicy będą mieli możliwość odwiedzenia kontrahentów biur podróży i zapoznania się z zasadami współpracy i procedurami rezerwacji dokonywanymi przez organizatorów turystyki.

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

Formy organizacyjne pracy ze słuchaczami

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

Formy indywidualizacji pracy uczestników powinny uwzględniać:

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

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

Należy dostosować metody nauczania do możliwości intelektualnych słuchaczy, np. poprzez różnicowanie zadań (zlecanie słuchaczowi zadań lub ćwiczeń z wyraźną strukturą, mieszczących się w granicach jego możliwości), różnicowanie prac domowych może dotyczyć typu pracy domowej, lub czasu nad nią spędzonego, prowadzenie

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

4.1.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

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

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

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczestników proponuje się:

- obserwację indywidualnej pracy uczestnika,
- analizę zaangażowania uczestnika w pracę zespołową,
- opracowanie i prezentację projektów zawodowych,
- ocenę umiejętności sporządzania zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym,
- ocenę umiejętności stosowania różnych form rezerwacji imprez i usług turystycznych,
- ocenę umiejętności stosowania oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce
- ocenę umiejętności obsługiwanie komputerowych systemów rezerwacji 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. Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych w zakresie umiejętności praktycznych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych ćwiczeń. Ponadto umiejętności praktyczne proponuje się sprawdzać na podstawie obserwacji czynności wykonywanych przez słuchacza w trakcie realizacji ćwiczeń. Podczas obserwacji należy zwrócić uwagę na:

- wyszukiwanie i przetwarzanie rzetelnych informacji pozyskanych z różnych źródeł,

- poprawność merytoryczną wykonanych ćwiczeń praktycznych,
- umiejętność pracy w zespole.

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

5. Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych

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

6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

6.1. Wykaz literatury

Proponowane podręczniki:

- 1) Gaworecki W., Turystyka, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2010.
- 2) Milewska M., Lawin M., Rezerwacja imprez i usług turystycznych. WSiP, Warszawa 2013.
- 3) Leszka G., Podstawy turystyki. Podręcznik. WSiP, 2018.
- 4) Swastek A., Sydorko-Raszewska D., Obsługa turystyczna cz. II Organizacja imprez i usług turystycznych, tom 2, FORMAT-AB, Warszawa 2014.
- 5) Swastek A., Sydorko-Raszewska D., Obsługa turystyczna cz. III Organizacja imprez i usług turystycznych tom 3, FORMAT-AB, Warszawa 2015.
- 6) Tylińska R., Podstawy działalności gospodarczej w turystyce, WSiP, 2013.

Literatura dodatkowa:

- 1) Cymańska-Garbowska B., Steblik-Wiaźlak B., Podstawy turystyki, WSiP, Warszawa 2015.
- 2) Gorzelany T., Aue W., Prowadzenie działalności gospodarczej, WSiP, Warszawa 2013.
- 3) Kruczek Z., Obsługa ruchu turystycznego, Proksenia, Warszawa 2014.

Źródła internetowe:

- 1) <https://www.msit.gov.pl>
- 2) <https://www.pot.gov.pl>
- 3) <http://prawo.sejm.gov.pl>

Czasopisma branżowe:

- 1) „Wiadomości Turystyczne”;
- 2) „Rynek Turystyczny”;
- 3) „TTG”;
- 4) „Podróże”;

- 5) „Poznaj świat”;
- 6) „National Geographic Polska”.

6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

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

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni projektowania imprez i usług turystycznych oraz obsługi klienta wyposażonej 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,
- oprogramowania tablic interaktywnych
- stanowiska komputerowe dla uczestników (jedno stanowisko dla jednego uczestnika) podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu, pakietem programów biurowych, systemów rezerwacyjnych,
- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej wyposażony w jedną ladę, dwa krzesła obrotowe, regał,
- urządzenia pracy biurowej, takie jak: kpiarkę, telefon, fax, niszczarkę.

Materiały dydaktyczne:

- książki uczestnika, zeszyty ćwiczeń, książki nauczyciela, nagrania, oprogramowania tablic interaktywnych, karty obrazkowe,
- scenariusze zajęć, arkusze ćwiczeń, instrukcje do przeprowadzania ćwiczeń,
- materiały multimedialne (prezentacje), filmy edukacyjne (filmy na CD, DVD), nagrania audio, audiobooki, pliki mp3, mp4
- słowniki,
- atlasy geograficzne, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Europy i świata oraz mapa fizyczna i administracyjna Polski w wersji tradycyjnej i elektronicznej, mapy samochodowe Polski, Europy i świata w wersji tradycyjnej i elektronicznej,
- wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej w języku polskim i obcym, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez i broszury w językach polskim i obcym, foldery oraz informatory turystyczne,
- wzory folderów, plakatów i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata,



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



- dokumentacja, instrukcje, przewodniki turystyczne, regulaminy, przepisy prawne właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, publikacje z danymi statystycznymi dotyczącymi ruchu turystycznego, publikacje naukowe,
- rozkłady komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej i promowej,
- zasoby internetowe.

7. Sposób i forma zaliczenia kursu

- Kurs umiejętności zawodowych kończy się zaliczeniem.
O zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym decyduje nauczyciel prowadzący te zajęcia na podstawie zaliczenia testów sprawdzających. Test uznany jest za zaliczony, gdy uzyskano co najmniej 50% punktów możliwych do zdobycia.
- zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu praktycznym decyduje nauczyciel prowadzący te zajęcia na podstawie zaliczenia zadań praktycznych. Zadanie uznane jest za zaliczone, gdy uzyskano co najmniej 75% punktów możliwych do zdobycia.
- Uczestnik kursu umiejętności zawodowych, który otrzymał zaliczenie otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu.

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

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

- obserwacji wykonanych ćwiczeń,
- testu pisemnego.

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

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

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

Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych HGT.07.4. Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych.

8. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć

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

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

Tabela 6. Weryfikacja programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.07.4. Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych (ew)	1) porównuje oferty usługodawców	Dobieranie ofert usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych
	2) wybiera usługodawców do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym	Dobieranie ofert usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych
	3) ustala zasady realizacji usług turystycznych	Dobieranie ofert usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych
2) stosuje różne formy zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym (ek)	1) redaguje wzór formularza zamówienia	Sporządzanie zamówień i umów
	2) sporządza zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym	Sporządzanie zamówień i umów
	3) sporządza umowę allotmentową i czarterową	Sporządzanie zamówień i umów
	4) wymienia przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych	Przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych
	5) podejmuje działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych	Przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
3) stosuje różne formy rezerwacji imprez i usług turystycznych (ek)	1) rozróżnia formy rezerwacji imprez i usług turystycznych	Dokumenty rezerwacji imprez i usług turystycznych
	2) sporządza dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej	Dokumenty rezerwacji imprez i usług turystycznych
	3) wypełnia dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej	Dokumenty rezerwacji imprez i usług turystycznych
	4) sporządza dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej	Dokumenty anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej
	5) wypełnia dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej	Dokumenty anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej
	6) wymienia formy rezerwacji usług turystycznych	Dokumenty rezerwacji imprez i usług turystycznych
4) używa oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce (ew)	1) wymienia specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego	Wykorzystywanie oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce
	2) wykorzystuje specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego	Wykorzystywanie oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce
	3) obsługuje komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych	Wykorzystywanie oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce
	4) dokonuje rezerwacji i anulowania usług turystycznych systemem on-line	Wykorzystywanie oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce