

Instytut Turystyki

Podstawy programowe kształcenia w zawodach:

- technik hotelarstwa 24 05**
- technik obsługi turystycznej 24 06**

opracowała:
dr Hanna Borne-Falencik

Warszawa 1997

BIBLIOTEKA IT
Archiwum Prac
Naukowo-Badawczych

A-1780

Praca wykonana na zlecenie Urzędu Kultury Fizycznej
i Turystyki w Warszawie symbol R-6/97.

Zgodnie ze znowelizowaną ustawą Ministerstwa Edukacji Narodowej o systemie oświaty obowiązującą od dnia 1 stycznia 1996r., rozpoczęto pod koniec przytoczonego roku prace nad nowymi dokumentacjami programowymi dla zawodów technik hotelarstwa i technik obsługi turystycznej zawierającymi podstawy programowe.

Prace były prowadzone w ramach Komisji Programowej dla Zawodów Ekonomicznych i Administracyjnych powołanej przez Ministerstwo Edukacji Narodowej działającej przy Instytucie Badań Edukacyjnych w Warszawie.

Realizacja niniejszego zadania była zobligowana obligatoryjnym trybem postępowania ustalonym przez Ministerstwo Edukacji Narodowej przy opracowywaniu podstaw programowych.

Każda z niniejszych podstaw programowych zawiera trzy działy:

I. Założenia programowo - organizacyjne kształcenia w zawodzie

II. Podział godzin na bloki programowe

III. Podstawy programowe kształcenia w blokach programowych.

Podstawy programowe recenzowane były przez przedstawicieli branży.

Pierwszy dokument zawierający podstawę programową kształcenia w zawodzie technik hotelarstwa był recenzowany przez Polskie Zrzeszenie Hoteli, zaś drugi dokument zawierający podstawę programową kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej przez Polską Izbę Turystyki.

Obydwa dokumenty od tej chwili stają się podbudową dla opracowywania zarówno planów nauczania dla poszczególnych typów szkół kształcących dany zawód jak i programów nauczania poszczególnych przedmiotów.

**PODSTAWA PROGRAMOWA
KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE**

TECHNIK HOTELARSTWA

I. ZAŁOŻENIA PROGRAMOWO-ORGANIZACYJNE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

TECHNIK HOTELARSTWA

24 05

1. OPIS KWALIFIKACJI ABSOLWENTA

1.1. Umiejętności zawodowe, stanowiące kwalifikacje w zawodzie

W wyniku realizacji kształcenia w zawodzie uczeń (słuchacz) powinien umieć:

- stosować podstawowe zasady gospodarki rynkowej,
- korzystać z przepisów prawnych do prowadzenia zakładu hotelarskiego,
- stosować zasady i instrumenty marketingu w działalności hotelarskiej,
- fachowo i kompleksowo obsługiwać gościa hotelowego posługując się technikami pracy na stanowiskach w różnych rodzajach i kategoriach bazy hotelowej,
- posługiwać się biegle językiem obcym w zakresie słownictwa zawodowego i branżowego,
- organizować pracę w zakładzie hotelarskim,
- organizować usługi gastronomiczne oraz prawidłowo obsługiwać konsumenta,
- organizować i obsługiwać kongresy, targi, zjazdy i inne imprezy,
- organizować usługi turystyczne i rekreacyjne,
- wyposażać i urządzać wnętrza różnych jednostek hotelowych i gastronomicznych,
- współpracować z firmami świadczącymi usługi dla zakładów hotelarskich,
- prowadzić korespondencję i obsługiwać nowoczesny sprzęt biurowy,
- postępować zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodu,
- stosować przepisy ochrony środowiska,
- stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przeciwpożarowe,
- doskonalić permanentnie swoje kwalifikacje zawodowe.

1.2. Wymagania psychofizyczne właściwe dla zawodu

- bardzo dobry stan zdrowia,
- zainteresowanie zawodem, akceptowanie usługowego charakteru pracy,
- pełna sprawność fizyczna i psychiczna (odporność na stresy),
- dobra aparycja i wysoka kultura osobista,
- łatwość komunikowania się z otoczeniem,
- umiejętność pracy w zespole,
- umiejętność podejmowania decyzji,
- samodzielność, odpowiedzialność, operatywność,
- zdolności innowacyjne i adaptacyjne,
- opiekuńczość, życzliwość, uprzejmość,
- uczciwość,
- dyskrecja,
- spostrzegawczość i podzielność uwagi.

1.3. Przeciwwskazania zdrowotne

- widoczne ułomności fizyczne,
- słaba wytrzymałość fizyczna,
- nadmierna pobudliwość,
- wady wzroku, słuchu, wymowy i postawy,
- choroby skóry odkrytych części ciała.

2. Specyficzne wymagania zawodu

Do podstawowych zadań zawodowych wykonywanych przez technika hotelarstwa należą wszystkie czynności związane z fachową i kompleksową obsługą gościa hotelowego (recepcja, służba piętrowa, gastronomia, usługi komplementarne), ponadto zbieranie danych, gromadzenie informacji, kreowanie rozwoju i planowanie różnego rodzaju usług hotelarskich na potrzeby prowadzonych zadań przez organy administracji samorządowej oraz branżowych organizacji i stowarzyszeń.

Typowymi miejscami pracy technika hotelarstwa są obiekty bazy noclegowej takie jak: zakłady hotelarskie, ośrodki wypoczynkowe, zakłady uzdrowiskowe, pensjonaty, zajazdy, gościńce, schroniska, kwatery prywatne i inne, a także współczesna baza ruchoma: promowa, żeglugowa, kolejowa, lotnicza, rotele, seatele, aguatele, flaytele i inne. Technik hotelarstwa może być również zatrudniony w organach administracji samorządowej, zajmującymi się usługami hotelarskimi, a także w branżowych organizacjach i stowarzyszeniach. Ponadto może również prowadzić własną działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług noclegowych.

Technik hotelarstwa jest zawodem o charakterze usługowym, dominującym typem relacji jest człowiek - człowiek, człowiek - dokument. Fakt ten należy podkreślać w całym toku nauczania i w związku z tym zwracać uwagę na kształcenie umiejętności dotyczących prawidłowego zachowania, postawy, nawyków, sposobu reagowania na życzenia klienta hotelowego oraz właściwą obsługę, odwołując się stale do zasad etyki i kultury zawodowej.

W wyniku analizy zadań i umiejętności zawodowych technika hotelarstwa wyodrębniono trzy bloki programowe. Są to:

- I. Ekonomiczno-prawny,
- II. Obsługa gościa hotelowego,
- III. Technika pracy biurowej.

Podstawą ich wyodrębnienia był podobny zakres umiejętności absolwenta.

Pierwszy blok programy obejmuje wykształcenie myślenia, którego podstawą jest rachunek ekonomiczny, uczenie przedsiębiorczości i podejmowania samodzielnych decyzji ekonomicznych opartych o zasady działań marketingowych a

także przygotowanie do podjęcia działalności na własny rachunek wobec właściwie pojętej konkurencji na rynku pracy oraz działania zgodnego z obowiązującym prawem.

Drugi blok programowy obejmuje wykształcenie umiejętności związanych z fachową i kompleksową obsługą gościa hotelowego, w różnych rodzajach i kategoriach bazy hotelowej, a zatem wykonywania wszystkich czynności, tak w części hotelowej jak i gastronomicznej oraz świadczenia usług turystycznych i towarzyszących.

Niezwykle ważną umiejętnością w tym bloku jest komunikowanie się i biegle posługiwanie się językiem obcym w tym również w zakresie słownictwa zawodowego.

Trzeci blok programowy obejmuje umiejętności związane z prowadzeniem korespondencji oraz obsługiwaniem nowoczesnego sprzętu biurowego, w tym korzystania z komputerowych programów użytkowych.

W celu powiązania wiedzy teoretycznej z praktycznymi umiejętnościami wskazane jest, aby stosowane ćwiczenia i przykłady odnosiły się zawsze do konkretnych działań i rozwiązań z dziedziny hotelarstwa. Prowadzenie natomiast zajęć powinno odbywać się przy udziale aktywnych metod nauczania takich jak rozwiązywanie problemów, dyskusje, studia przypadków, przygotowywanie projektów (indywidualnie i zespołowo).

Efektywność kształcenia w tym zawodzie wymaga stałej współpracy szkoły z zakładami hotelarskimi oraz organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi. Powinna ona polegać na zapraszaniu pracowników z branży do przeprowadzania wykładów bądź prelekcji i przedstawiania konkretnych sytuacji z życia zakładu hotelowego, organizowaniu wycieczek do różnych przedsiębiorstw hotelarsko-turystycznych; wyjazdów turystyczno-szkoleniowych (w tym również dla nauczycieli); uczestniczeniu uczniów (słuchaczy) w różnych imprezach np. targach turystycznych (regionalnych, krajowych, międzynarodowych), giełdach, wystawach sprzętu gastronomicznego itd., a także w obsłudze: zjazdów, kongresów, festiwali, imprez kulturalnych, rekreacyjno-turystycznych, sportowych itp.; nawiązywaniu kontaktów z regionalnymi organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi jak Polskie Zrzeszenie Hoteli a także pomoc w organizowaniu praktyk zawodowych.

W celu nawiązania bliższej współpracy z organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi celowe wydaje się zapraszanie ich przedstawicieli na końcowe egzaminy z przygotowania zawodowego.

Szczególną rolę w procesie kształcenia technika hotelarstwa ma prawidłowy przebieg praktyk zawodowych. Szkoła powinna mieć możliwość bliskiej współpracy z zakładami hotelarskimi i być powoływana w regionie, gdzie jest dobrze rozwinięta infrastruktura hotelowa. Zadaniem szkoły jest wyszukanie odpowiednich przedsiębiorstw i prowadzenie negocjacji co do warunków realizacji praktyk zawodowych. Można szukać pomocy i poparcia, również rekomendacji w oddziałach Polskiego Zrzeszenia Hoteli. Dobra organizacja praktyk zawodowych musi doprowadzić do zawierania wieloletnich umów między szkołą a przedsiębiorstwami.

Profesjonalne wykonywanie zawodu technik hotelarstwa wymaga stałego doskonalenia zawodowego. Świadomość tego faktu powinna być podkreślana w procesie dydaktyczno-wychowawczym całego cyklu kształcenia zawodowego.

3. Warunki techniczne

Szkoła kształcąca w zawodzie technik hotelarstwa musi posiadać następujące pracownie:

- hotelarską z częścią recepcyjną i jednostką mieszkalną,
- technologii gastronomicznej z salą obsługi konsumenta,
- komputerową,
- techniki biurowej,

oraz klasopracownie przedmiotowe.

Pracownia hotelarska powinna posiadać część recepcyjną i co najmniej jedną jednostkę mieszkalną wraz z łazienką.

Część recepcyjna winna być wyposażona w:

- ladę recepcyjną,
- aparaty telefoniczne,
- czytnik kart kredytowych,

- wzory kart i rachunków kredytowych,
- kartę magnetyczną do drzwi,
- sprzęt audiowizualny: telewizor, magnetowid, rzutnik pisma, ekran,
- miesięcznik „Hotelarz” Polskiego Zrzeszenia Hoteli,
- miesięcznik „Hotels” AIH (Międzynarodowego Stowarzyszenia Hoteli).

Jednostka mieszkalna (pokój z łazienką) powinny być wyposażone w:

- łóżko, pościel i bieliznę pościelową,
- zestaw ręczników,
- drobne dodatkowe wyposażenie,
- teczkę reklamową hotelu,
- wózek z wyposażeniem do sprzątania,
- „koszyczek” ze środkami do sprzątania.

Pracownia technologii gastronomicznej powinna być wyposażona w:

- kuchenki, zlewy, stoły, taborety,
- komplety garnków,
- patelnie różnej wielkości,
- drobny sprzęt kuchenny (stolnice, wałki, różne formy i foremki do ciast, blachy, tortownice, ostrzałki, tarki itp.)
- noże i deski do krojenia (różnej wielkości),
- zestawy talerzy (różnej wielkości),
- półmiski różnej wielkości,
- szklanki, spodeczki, szkło do deserów,
- naczynia żaroodporne różnej wielkości,
- roboty : małe- ręczne i duże z przystawkami, sokowirówka,
- kuchenka mikrofalowa, rożno elektryczne,
- maszynki do mielenia mięsa,
- ekspres do kawy, wagi, czajniki, szybkowary,
- lodówka,
- instrukcje obsługi sprzętu mechanicznego.

Sala obsługi konsumenta powinna być wyposażona w:

- profesjonalne stoły (różnej wielkości, różnych kształtów) oraz krzesła,

- bieliznę stołową (obrusy, nakładki, serwetki, przywieszki),
- zastawę stołową (talerze, sztucze, szkło w szerokim asortymencie),

Sala powinna mieć odpowiedni wystrój. Obok niej powinna znajdować się część ekspedycyjna. Organizacja zajęć z obsługi klienta powinna odbywać się bez użycia atrap, z możliwością podawania potraw przygotowywanych przez inną grupę na zajęciach z technologii gastronomicznej.

Pracownia komputerowa (do prowadzenia zajęć w grupach), powinna być wyposażona w:

- stanowiska komputerowe przeznaczając jedno stanowisko dla 2-uczniów(słuchaczy
- komputery wraz z urządzeniami peryferyjnymi,
- aktualne programy użytkowe: edytor tekstu, baza danych, programy specjalistyczne,
- drukarki

Pracownia techniki biurowej powinna być wyposażona w:

- elektoniczne maszyny do pisania (dla każdego ucznia- słuchacza),
- wzory i formularze pism, dokumentów,
- słownik ortograficzny (polski),
- słowniki obce.

Klasopracownie przedmiotowe powinny być wyposażona w:

- podstawowy zestaw środków audiowizualnych (telewizor, magnetowid),
- kamera video,
- filmy dydaktyczno- promocyjne na kasetach video z dziedziny hotelarstwa i turystyki,
- rzutnik do slajdów, rzutnik pisma, ekran,
- foliogramy,
- zestaw map fizycznych: Polski, Europy i świata,
- katalogi biur podróży,
- rozkłady jazdy różnych przewoźników (np. PKP, PKS, LOT),
- wzory dokumentów do rozliczeń wewnętrznych i zewnętrznych,
- wzory umów,

- podręczną biblioteczkę przedmiotową wyposażoną w wydawnictwa branżowe,, przewodniki, foldery, kodeksy: cywilny, pracy, karny oraz Ustawę o usługach turystycznych i inne przepisy i akta prawne.

4. Warunki kadrowe

Szkoła kształcąca w zawodzie technika hotelarstwa powinna zatrudniać nauczycieli przedmiotów zawodowych, którzy legitymują się wyższym wykształceniem - kierunkowym lub pokrewnym i posiadają kwalifikacje pedagogiczne zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 10 października 1991r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli oraz określenia szkół i wypadków, w których można zatrudniać nauczycieli nie mających wyższego wykształcenia (Dz.U Nr 98, poz.433 oraz z 1994 r.Nr 5 poz.19 i Nr 109 poz. 521).

Prawidłowa realizacja procesu dydaktyczno-wychowawczego oraz wykształcenia umiejętności i realizacja treści nauczania wyznaczonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie wymaga pozyskania nauczycieli -specjalistów z zakresu ekonomii, prawa, marketingu, rachunkowości, a także technologa gastronomii, informatyka ze znajomością obsługi specjalistycznych programów komputerowych, oraz nauczycieli języków obcych.

Wskazane byłoby, aby nauczyciele legitymowali się kilkuletnim stażem zawodowym w branży hotelarskiej oraz aby odbywali okresowe praktyki zawodowe w renomowanych zakładach hotelarskich, co wynika z konieczności powiązania teorii z praktyką i potrzeby bieżącej znajomości rynku i branży.

5.. Kształcenie w różnych typach szkół i formach organizacyjnych

Zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa zawodowego z 1993 r. (Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 23.02.1993 r. Dz.U. nr 19 poz. 84 z 10.03.1993 r.) kształcenie w zawodzie technik hotelarstwa realizują szkoły

średnie zawodowe dla młodzieży i dorosłych (zarówno w formie stacjonarnej jak i zaocznej). Są to:

- technikum na podbudowie programowej szkoły podstawowej,
- szkoła policealna na podbudowie programowej liceum ogólnokształcącego.

Technik hotelarstwa może uzyskać dodatkowe kwalifikacje: jak pilota wycieczek, kasjera walutowego, informatora turystycznego, przewodnika, specjalisty w zakresie ubezpieczeń turystycznych lub obsługi branżowego- specjalistycznego programu komputerowego np. w ramach zajęć nadobowiązkowych i zgodnie z obowiązującymi przepisami.

6. Powiązanie kształcenia zawodowego z kształceniem ogólnym

Kształcenie w zawodzie technik hotelarstwa w technikum na podbudowie programowej szkoły podstawowej wymaga powiązania treści i umiejętności zawodowych zawartych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie z treściami i umiejętnościami z przedmiotów ogólnokształcących. Dotyczy to takich przedmiotów jak:

- chemia (powiązanie z zasadami żywienia),
- geografia (powiązanie z geografą turystyczną Polski),
- język obcy (powiązanie ze słownictwem branżowym,
- wychowanie fizyczne (powiązanie z podstawami teorii i metodyki rekreacji ruchowej oraz zasadami jej organizowania i prowadzenia).

Osiągnięcie założonych celów kształcenia w tym zawodzie wymaga właściwego doboru kandydatów i uwzględniania wymagań psychofizycznych oraz przeciwwskazań zdrowotnych.

W przypadku kandydatów do zawodu, którzy ukończyli szkołę ogólnokształcącą, należy podczas rozmowy kwalifikacyjnej ocenić poziom umiejętności w zakresie posługiwania się językiem obcym, który będzie narzędziem pracy w przyszłym zawodzie.

7. Zalecenia dotyczące oceniania

Podstawą uzyskania przez uczniów (słuchaczy) pozytywnej oceny jest opanowanie umiejętności określonych w opisie kwalifikacji absolwenta.

Ocenianie powinno odbywać się przede wszystkim w oparciu o taksonomię celów kształcenia. Zgodnie z powszechnie stosowaną taksonomią celów kształcenia (wg B. Niemierko), wyodrębnia się cztery poziomy (A,B,C,D) osiągania celów nauczania, są to :

- A. Zapamiętanie wiadomości - oznacza gotowość ucznia do przypomnienia sobie pewnych terminów, faktów, praw i teorii naukowych, zasad działania. Wiąże się to z elementarnym poziomem rozumienia tych wiadomości, uczeń nie powinien ich mylić ze sobą ani zniekształcać.
- B. Zrozumienie wiadomości - oznacza, że uczeń potrafi je przedstawić w innej formie, niż je zapamiętał, uporządkować i streścić, uczynić podstawą prostego wnioskowania.
- C. Stosowanie wiadomości w sytuacjach typowych - oznacza opanowanie przez ucznia umiejętności praktycznego posługiwania się wiadomościami wg podanych mu uprzednio wzorów. Cel, do którego wiadomości mają być stosowane nie powinien być bardzo odległy od celów osiąganych w toku ćwiczeń szkolnych.
- D. Stosowanie wiadomości w sytuacjach problemowych - oznacza opanowanie przez ucznia umiejętności formułowania problemów, dokonywania analizy i syntezy nowych dla niego zjawisk, formułowania planu działania.

II. PODZIAŁ GODZIN NA BLOKI PROGRAMOWE

Lp.	Nazwa bloku programowego	Minimalna liczba godzin w cyklu kształcenia w % *)
I.	Ekonomiczno-prawny	15
II.	Obsługa gościa hotelowego	55
III	Technika pracy biurowej	10
	Razem	80 **)

*) Podział godzin na poszczególne bloki programowe dotyczy zarówno kształcenia młodzieży jak i dorosłych (w formie stacjonarnej i zaocznej).

**) Pozostałe 20% godzin kształcenia pozostaje do rozdysponowania przez autorów programów nauczania i może być przeznaczona na dostosowanie kształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy.

III. PODSTAWY PROGRAMOWE KSZTAŁCENIA W BLOKACH PROGRAMOWYCH

EKONOMICZNO-PRAWNY

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- stosować podstawowe prawa ekonomiczne,
- posługiwać się pojęciami ekonomicznymi związanymi z hotelarstwem,
- zbierać informacje na potrzeby prognozowania usług hotelarskich.
- stosować zasady rachunku ekonomicznego,
- charakteryzować różne rodzaje podmiotów gospodarczych oraz oceniać istniejącą konkurencję,
- podejmować działalność gospodarczą,
- analizować czynniki wpływające na popytu i podaży usług hotelarskich,
- określać strategię rozwoju firmy i posługiwać się instrumentami marketingu,
- klasyfikować usługi hotelarskie jako produkt,
- konstruować ceny jako podstawowy instrument marketingu,
- rozróżniać i stosować różne formy promocji,
- stosować zasady praw gościa hotelowego zgodnie z dyrektywami Komisji Krajów Unii Europejskiej z 1993 r.
- korzystać i stosować przepisy prawne stosowane w praktyce hotelarskiej, w tym zwłaszcza przepisy Ustawy o usługach turystycznych,
- korzystać z przepisów ochrony środowiska dla potrzeb zagospodarowania turystycznego,
- opracować regulamin hotelowy,
- podejmować doskonalenie zawodowe,
- aktywnie poszukiwać zatrudnienia na rynku pracy.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

I. PODSTAWY EKONOMICZNE

1. Gospodarka w świetle Europejskiej Klasyfikacji Działalności (EKD).
2. Rodzaje i cele działania podmiotów gospodarczych.
3. Podejmowanie działalności gospodarczej.
4. System podatkowy.
5. Zatrudnienie i płace.
6. Rynek i gospodarka rynkowa.

II. PODSTAWY PRAWNE W HOTELARSTWIE

1. Podstawowe pojęcia z zakresu prawa.
2. Przepisy ochrony środowiska.
3. Prawne podstawy usług hotelarskich - Ustawa o usługach turystycznych.
4. Kompetencje samorządu gospodarczego i stowarzyszeń branżowych.
5. Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego.
6. Nieprawidłowości występujące w działalności hotelarskiej.
7. Zasady tworzenia regulaminu hotelowego.
8. Zasady praw gościa hotelowego zgodnie z dyrektywami Komisji Krajów Unii Europejskiej z 1993 r.

III. MARKETING W HOTELARSTWIE

1. Podstawowe pojęcia z zakresu marketingu.
2. Model gościnności.
3. Badania marketingowe.
4. Cena jako instrument marketingu.
5. Formy promocji.
6. Jakość usług hotelarskich.

IV. PODSTAWY RACHUNKOWOŚCI I FINANSE

1. Europejskie normy rachunkowości.
2. Majątek i kapitały (fundusze) jednostek gospodarczych.
3. Ewidencja księgowa majątku i kapitału jednostek gospodarczych.

4. Ewidencja księgowa procesów gospodarczych na kontach niebilansowych i wyników działalności.
5. Sprawozdawczość finansowa.
6. Dokumentacja księgowa.
7. Formy rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych.
8. Rozrachunki z pracownikami.
9. Dokumentacja i ewidencja syntetyczna i analityczna obrotu materiałowego.
10. Techniczne formy księgowości.

3. Zalecenia dotyczące oceniania

W wyniku realizacji celów kształcenia w bloku ekonomiczno-prawnym należy wykształcić umiejętności w zakresie posługiwania się pojęciami ekonomicznymi właściwymi dla gospodarki rynkowej, korzystania z przepisów prawnych oraz stosowania zasad i instrumentów działań marketingowych, podstaw rachunkowości oraz możliwości prowadzenia i uruchomienia działalności na własny rachunek.

Sprawdzenie opanowania umiejętności przez ucznia (słuchacza) powinno odbywać się poprzez:

- odpowiedzi ustne, prace pisemne, testy sprawdzające poziom wiedzy teoretycznej, stosując metody pomiaru co uczeń (słuchacz) powinien wiedzieć, rozumieć, umieć wykonać,
- ćwiczenia i rozwiązywanie konkretnych zadań - w sytuacjach typowych i problemowych,
- obserwacja postaw ucznia (słuchacza) w trakcie wykonywania poszczególnych zadań.

OBSŁUGA GOŚCIA HOTELOWEGO

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- określać podstawowe pojęcia związane z hotelarstwem,
- charakteryzować usługi występujące w różnych typach zakładów hotelarskich,
- komunikować się i być otwartym na drugiego człowieka, nawiązywać kontakty z ludźmi,
- postępować zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodowej,
- rozwiązywać konflikty na płaszczyźnie pracownik - gość hotelowy, pracownik-pracownik,
- posługiwać się biegle językiem obcym w zakresie słownictwa zawodowego,
- fachowo i kompleksowo obsługiwać gościa hotelowego w różnych rodzajach i kategoriach bazy noclegowej, posługując się technikami prac na stanowiskach,
- organizować i obsługiwać kongresy, targi, zjazdy i inne imprezy,
- organizować usługi turystyczne i rekreacyjno-sportowe, w tym również dla osób niepełnosprawnych,
- współpracować z pilotami wycieczek zagranicznych i przewodnikami w zakresie kompleksowej obsługi gościa,
- rozliczać usługi hotelarskie,
- wyposażać i urządzać wnętrza różnych jednostek hotelowych, gastronomicznych w różnych obiektach hotelowych zgodnie z wymogami kategorizacyjnymi,
- organizować usługi gastronomiczne oraz prawidłowo obsługiwać konsumenta,
- korzystać z nowoczesnych urządzeń w technologii gastronomicznej,
- stosować zasady ochrony środowiska,
- przestrzegać przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologicznych oraz przeciwpożarowych.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

I. TECHNIKA PRACY W ZAKŁADACH HOTELOWYCH

1. Polskie i światowe organizacje hotelarskie.
2. Gestorzy turystyki w Polsce.
3. Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelarskich.
4. Wyposażenie techniczne różnych obiektów hotelarskich i zasady ochrony środowiska .
5. Rodzaje usług.
6. Być hotelarzem.
7. Technika pracy recepcji.
8. Technika pracy służby piętrowej.
9. Technika pracy działu gastronomicznego.
10. Wybrane zagadnienia z organizacji pracy.
11. Hotelowy pion techniczny.
12. Administracja hotelowa.
13. Technika pracy i obsługa klienta w pozostałej bazie noclegowej.
14. Współpraca obiektów hotelarskich z biurami podróży.

II. USŁUGI TURYSTYCZNE

1. Ogólne wiadomości o turystyce.
2. Rodzaje i formy turystyki.
3. Krajowy produkt turystyczny.
4. Organizacja i obsługa imprez turystycznych
5. Informacja turystyczna.
6. Walory turystyczne wybranych regionów.

III. ZASADY ŻYWIENIA Z TECHNOLOGIĄ GASTRONOMICZNĄ

1. Składniki pokarmowe i ich znaczenie dla organizmu człowieka.
2. Zasady przechowywania produktów spożywczych.
3. Charakterystyka procesów stosowanych w technologii.
4. Ocena towaroznawcza produktów i zastosowanie w technologii gastronomicznej.
5. Normy żywienia i wyżywienia - zasady układania jadłospisów.

6. Planowanie żywienia dla różnych grup ludności.
7. Żywieniowe zwyczaje różnych regionów Polski.
8. Kuchnie wybranych narodów.
9. Zasady żywienia dietetycznego.

IV. OBSŁUGA KONSUMENTA

1. Zakres usług świadczonych przez gastronomię otwartą i zamkniętą w zależności od rodzaju i kategorii zakładu.
2. Działalność usługowa gastronomii przyhotelowej.
3. Stanowiska pracy.
4. Rodzaje kart menu.
5. Zasady funkcjonowania „room service”.
6. Technika przenoszenia naczyń i tac.
7. Technika oraz zasady podawania i serwowania potraw i napojów.
8. Technika obsługi i organizacja przyjęć okolicznościowych.
9. Zasady podawania i serwowania potraw kuchni różnych narodów.
10. System rozliczeń kelnerskich.
11. Wpływ kultury osobistej na jakość świadczonych usług.

V. JĘZYK OBCY ZAWODOWY

1. Mówienie o sobie.
2. Zasady zachowywania się.
3. Opis wnętrza.
4. Sytuacje codzienne i zachowanie werbalne.
5. Posługiwanie się mapą, planem miasta.
6. Rozmowy telefoniczne.
7. Hotel i biuro podróży.
8. Prowadzenie konwersacji z zakresu wiedzy hotelarskiej i turystycznej.

VI. KOMUNIKOWANIE SIĘ

1. Kultura językowa jako warunek dobrej komunikacji.
2. Język a życie społeczeństwa.
3. Techniki języka mówionego.

4. Techniki języka pisanego.

3. Zalecenia dotyczące oceniania

Blok programowy obsługa gościa hotelowego obejmuje wykształcenie umiejętności związanych przede wszystkim z fachową i kompleksową obsługą gościa hotelowego w różnych rodzajach i kategoriach bazy noclegowej, tak w części recepcyjno-hotelowej, jak i gastronomicznej, jak również z zakresu świadczenia usług turystycznych i rekreacyjno-sportowych, umiejętności dotyczące zachowań zgodnych z zasadami kultury i etyki zawodowej oraz posługiwania się językiem obcym w kontaktach z klientem zagranicznym.

Ważną grupę, w tym bloku programowym, stanowią umiejętności związane z ochroną środowiska poprzez kształcenie postaw proekologicznych,

Oceniając poziom opanowania poszczególnych umiejętności należy posłużyć się kategoriami taksonomicznymi.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia (słuchacza) powinno odbywać się poprzez:

- odpowiedzi ustne, prace pisemne, testy sprawdzające poziom wiedzy teoretycznej stosując metody pomiaru co uczeń (słuchacz) powinien wiedzieć, rozumieć, umieć wykonać;
- rozwiązywanie konkretnych zadań np. w formie ćwiczeń wykonywanych w warunkach symulowanych, które pozwalają ocenić stopień opanowania umiejętności zawodowych i ich wykorzystanie w sytuacjach typowych i problemowych,
- obserwację postaw i zachowań ucznia (słuchacza) podczas wykonywania powierzonych zadań

Ponadto, ze względu na specyfikę zawodu i konieczność posługiwania się językiem obcym, ważnym kryterium oceny ucznia (słuchacza) jest sprawdzenie opanowania języka w zakresie jego biegłości i poprawności sformułowań w bezpośrednich kontaktach z gościem hotelowym klientem lub kontrahentem

TECHNIKA PRACY BIUROWEJ

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- prowadzić korespondencję biurową,
- redagować pisma z zastosowaniem właściwych form i zwrotów,
- korzystać z komputera i programów użytkowych, w tym edytora tekstu,
- stosować systemy komputerowej rezerwacji miejsc noclegowych oraz rozliczeń hotelarskich,
- obsługiwać nowoczesny sprzęt biurowy: telefon, fax, centralę telefoniczną, dyktafon, kserograf.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

I. KORESPONDENCJA

1. Podstawowe zasady redagowania pism.
2. Instrukcje kancelaryjne.
3. Współpraca z poszczególnymi komórkami zakładu hotelarskiego.

II. TECHNICZNE ŚRODKI BIUROWE

1. Komputer w pracy.
2. Obsługa nowoczesnego sprzętu biurowego.

3. Zalecenia dotyczące oceniania

Blok programowy technika pracy biurowej obejmuje umiejętności prowadzenia korespondencji oraz obsługiwanego nowoczesnego sprzętu biurowego, w tym wykorzystania komputera w pracy zakładu hotelarskiego.

Umiejętności te muszą być kształcone poprzez ćwiczenia realizowane w czasie zajęć praktycznych oraz praktyk zawodowych.

Sprawdzenie opanowania umiejętności powinno odbywać się poprzez:

- ocenę poprawności i biegłości wykonywanych przez ucznia (słuchacza) zadań w sytuacjach typowych i problemowych,
- obserwację postaw i zachowań ucznia (słuchacza) podczas wykonywania zadań.

**PODSTAWA PROGRAMOWA
KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE**

TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ

I. ZAŁOŻENIA PROGRAMOWO-ORGANIZACYJNE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ 24 06

1. OPIS KWALIFIKACJI ABSOLWENTA

1.1. Umiejętności zawodowe, stanowiące kwalifikacje w zawodzie

W wyniku kształcenia w zawodzie uczeń (słuchacz) powinien umieć:

- stosować podstawowe zasady gospodarki rynkowej,
- korzystać z przepisów prawnych, zwłaszcza stosowanych w turystyce,
- stosować zasady organizacyjne i ekonomiczno-finansowe w turystyce,
- stosować zasady organizacji pracy w różnych działach przedsiębiorstwa turystycznego,
- określić kompetencje różnych podmiotów gospodarczych związanych z obsługą ruchu turystycznego,
- współpracować z podmiotami gospodarczymi prowadzącymi działalność w różnych formach organizacyjno-prawnych,
- posługiwać się instrumentami marketingu w działalności turystycznej,
- fachowo i kompleksowo obsługiwać klienta, w tym również osoby niepełnosprawne,
- przygotować i opracować ofertę turystyczną, w tym także dla osób niepełnosprawnych,
- organizować imprezy turystyczne krajowe i zagraniczne, grupowe i indywidualne, katalogowe i na życzenie klienta,
- organizować i obsługiwać kongresy, targi, zjazdy itp.,
- kalkulować, zamawiać świadczenia i rozliczać imprezy turystyczne,
- udzielać wszechstronnej informacji turystycznej,
- gromadzić informacje dotyczące planowania, organizowania i rozwoju turystyki,
- analizować krajowy i zagraniczny ruch turystyczny,
- posługiwać się rozkładami komunikacyjnymi różnych przewoźników w ruchu krajowym i zagranicznym,
- współpracować z przewodnikami i pilotami oraz kierowcami autokarów turystycznych,
- wybierać najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego,
- czytać i posługiwać się planem, mapą geograficzną i turystyczną,
- charakteryzować obiekty zabytkowe Polski i wybrane regiony turystyczne świata,

- korzystać z wiedzy etnograficznej i historii sztuki dla potrzeb planowania i organizowania wycieczek,
- stosować zasady właściwego żywienia,
- prowadzić korespondencję i obsługiwać nowoczesny sprzęt biurowy,
- biegle posługiwać się językiem obcym w mowie i piśmie,
- postępować zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodu,
- doskonalić swoje kwalifikacje zawodowe,
- stosować przepisy ochrony środowiska,
- stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przeciwpożarowe.

1.2 Wymagania psychofizyczne właściwe dla zawodu:

- zainteresowanie zawodem, akceptowanie usługowego charakteru pracy,
- bardzo dobry stan zdrowia i pełna sprawność fizyczna,
- pełna sprawność psychiczna (odporność na stresy),
- dobra aparycja i wysoka kultura osobista,
- łatwość komunikowania się z otoczeniem.
- umiejętność pracy w zespole,
- umiejętność podejmowania decyzji, samodzielność, odpowiedzialność, przedsiębiorczość,
- zdolności innowacyjne i adaptacyjne,
- dobra pamięć, podzielność uwagi, spostrzegawczość,
- dyskrecja,
- uczciwość,
- uprzejmość, życzliwość, opiekuńczość.

1.3. Przeciwwskazania zdrowotne:

- słaba wytrzymałość fizyczna,
- nadmierna pobudliwość,
- wady wymowy, słuchu i wzroku,
- wady fizyczne,
- choroby skóry odkrytych części ciała,
- daltonizm,
- klaustrofobia.

2. Specyficzne wymagania zawodu

Do podstawowych zadań wykonywanych przez technika obsługi turystycznej należy kompleksowe świadczenie usług turystycznych. Będą to zatem wszystkie czynności związane z przyjmowaniem różnych zleceń (życzeń) klienta, programowaniem imprez, kalkulowaniem zamawianych świadczeń, czuwaniem nad prawidłową realizacją zamawianych usług, dbanie o prawidłowy wizerunek przedsiębiorstwa głównie poprzez profesjonalną obsługę turystów.

Typowymi miejscami pracy technika obsługi turystycznej są podmioty gospodarcze zajmujące się organizacją i obsługą turystyki: przede wszystkim biura podróży, agencje turystyczne, ośrodki informacji turystycznej, a także organy administracji samorządowej zajmujące się organizacją i promocją turystyki, branżowe organizacje, fundacje i stowarzyszenia, domy wczasowe, działy socjalne w zakładach pracy.

Technik obsługi turystycznej może również prowadzić własną działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług turystycznych.

Zawód „technik obsługi turystycznej” ma charakter usługowy. Dominującym typem relacji jest człowiek-człowiek, człowiek-dokument i w związku z tym, w całym procesie nauczania należy zwracać szczególną uwagę na kształtowanie zasad etyki i kultury zawodowej, prawidłowych postaw, nawyków, sposobu komunikowania się i reagowania na życzenia klienta. Podstawą tych zachowań powinna być troska o zadowolenie każdego klienta.

Osiągnięcie założonych celów kształcenia wymaga właściwego doboru kandydatów, uwzględniającego wymagania psychofizyczne i przeciwwskazania zdrowotne oraz przeprowadzenia rozmowy kwalifikacyjnej.

W wyniku analizy umiejętności zawodowych technika obsługi turystycznej zostały wyodrębnione trzy bloki programowe:

- I. Ekonomiczno-prawny,
- II. Obsługa ruchu turystycznego,
- II. Technika pracy biurowej.

Podstawą ich wyodrębnienia był podobny zakres umiejętności absolwenta.

Pierwszy blok programowy obejmuje umiejętności kształtujące myślenie, którego podstawą jest rachunek ekonomiczny, umiejętności związane z przedsiębiorczością i podejmowaniem samodzielnych decyzji ekonomicznych opartych na zasadach działań marketingowych a także przygotowanie do prowadzenia działalności na własny rachunek.

Drugi blok programowy obejmuje wykształcenie umiejętności związanych z fachową i kompleksową obsługą klienta turystycznego, tak grupowego jak i indywidualnego poprzez

świadczenie różnego rodzaju usług turystycznych o charakterze standardowym, fakultatywnym, specjalistycznym, a także komplementarnym.

Niezwykle ważną umiejętnością tego bloku jest komunikowanie się i biegle posługiwanie się językiem obcym w tym również w zakresie słownictwa zawodowego.

Trzeci blok programu obejmuje wykształcenie umiejętności związanych z prowadzeniem korespondencji oraz obsługiwaniem nowoczesnego sprzętu biurowego, w tym korzystania z komputerowych programów użytkowych.

Efektywność kształcenia w tym zawodzie wymaga stałej współpracy szkoły z biurami podróży, organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi. Wskazane jest zapraszanie pracowników z branży turystycznej do przeprowadzenia wykładów, prelekcji i przedstawiania konkretnych sytuacji ze swojej działalności turystycznej, ponadto pomoc w organizowaniu wycieczek do zakładów turystyczno-hotelarskich, wyjazdów turystyczno-szkoleniowych „study tours” (również dla nauczycieli), umożliwieniu słuchaczom uczestniczenia w różnych imprezach, jak np. targi turystyczne (regionalne, krajowe, międzynarodowe), giełdy, imprezy turystyczno-kulturalne, rajdy turystyczne itd., a także w obsługiwaniu: zjazdów, kongresów, festiwali, imprez rekreacyjno-turystycznych, sportowych, kulturalnych itp..

W planach imprez powinna znaleźć się systematyczna współpraca z regionalnymi organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi, takimi jak Polska Izba Turystyki, regionalne izby turystyczne, agencje rozwoju regionalnego, oddziały Polskiego Towarzystwa Turystyczno-Krajoznawczego i inne. Przystawiciele organizacji i stowarzyszeń branżowych powinni uczestniczyć w egzaminach z przygotowania zawodowego a także współdziałać ze szkołą w organizowaniu praktycznej nauki zawodu.

Szczególną rolę w procesie kształcenia technika obsługi turystycznej ma prawidłowy przebieg praktyk zawodowych. Szkoła zatem powinna być utworzona w regionie, gdzie jest rozwinięta infrastruktura turystyczna. Zadaniem szkoły jest wyszukanie odpowiednich przedsiębiorstw turystycznych i zawieranie z nimi wieloletnich umów w zakresie organizacji praktycznej nauki zawodu.

Technik obsługi turystycznej może uzyskać dodatkowe kwalifikacje np. pilota wycieczek, organizatora turystyki, wychowawcy kolonijnego, przy czym można będzie je uzyskać chociażby w ramach zajęć nadobowiązkowych i zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Wskazaniem byłoby również prowadzenie przez słuchaczy w ramach zajęć praktycznych np. szkolnego biura podróży, nastawionego przede wszystkim na organizowanie imprez turystycznych dla młodzieży nie tylko swojej szkoły, ale także innych placówek edukacyjnych.

Profesjonalne wykonywanie zawodu technik obsługi turystycznej wymaga stałego doskonalenia zawodowego. Świadomość tego faktu powinna być podkreślana w procesie dydaktyczno-wychowawczym całego cyklu kształcenia.

3. Warunki techniczne

Szkoła podejmująca kształcenie w zawodzie technik obsługi turystycznej musi posiadać następujące pracownie:

- symulacyjną np. „mini „biuro podróży,
- techniki biurowej,
- komputerową,

oraz klasopracownie: geograficzno-turystyczną, ekonomiczno-prawną.

Pracownia symulacyjna do prowadzenia zajęć w grupie, powinna być wyposażona w:

- komputer wraz z oprogramowaniem użytkowym,
- drukarkę,
- inne urządzenia np. fax, podłączenie do Internetu, sieć komputerową,
- kserokopiarkę,
- aktualne rozkłady jazdy (PKP, PKS, LOT, PZB),
- segregatory i pomocnicze przybory biurowe,
- podręczną bibliotekę wyposażoną w: atlasy samochodowe (Polski, Europy), przewodniki turystyczne, fodery, katalogi biur podróży, komputerowe programy informacyjne takie jak: rozkłady jazdy, Infotour, bazy danych np. biblioteka folderów i katalogów.

Pracownia techniki biurowej do prowadzenia zajęć w grupie, powinna być wyposażona w:

- elektroniczne maszyny do pisania (dla każdego słuchacza),
- wzory pism,
- słownik ortograficzny.

Pracownia komputerowa do prowadzenia zajęć w grupie, powinna być wyposażona w:

- stanowiska komputerowe przeznaczając jedno stanowisko dla 2-uczniów(słuchaczy),
- komputery wraz z urządzeniami peryferyjnymi,
- aktualne oprogramowanie: edytor tekstu, baza danych,

- 2- 3 drukarki.
- programy specjalistyczne np. Infotur

Klasopracownia geograficzno - turystyczna powinna być wyposażona w:

- podstawowy zestaw technicznych środków audiowizualnych (telewizor, magnetowid),
- film na kasecie VHO pt. "Kultura obsługi klienta"
- inne filmy dydaktyczno-promocyjne z dziedziny turystyki,
- rzutnik slajdów, rzutnik pisma, ekran,
- zestaw map fizycznych: Polski, Europy, Świata,
- katalogi biur podróży,
- foliogramy,
- rozkład jazdy przewoźników autobusowych, kolejowych, lotniczych, promowych,
- podręczną bibliotekę przedmiotową wyposażoną w podręczniki, publikacje wydawnictw branżowych, czasopisma, katalogi, foldery, filmy tematyczne.

Klasopracownia ekonomiczno-prawna powinna być wyposażona w :

- kodeksy : handlowy, cywilny, pracy, karny i in.,
- przepisy prawne m.in. Ustawa o usługach turystycznych z dn.29.08.1997r.,
- czasopisma fachowe,
- regulaminy biur podróży,
- wzory dokumentów do prowadzenia rozliczeń wewnętrznych z kontrahentami, bankami,
- wzory umów.

Prowadzenie zajęć powinno odbywać się z zastosowaniem aktywnych metod nauczania takich jak dyskusja, studia przypadków, przygotowywanie projektów (indywidualnie lub zespołowo) i również wykorzystaniem filmów dydaktycznych. W celu powiązania wiedzy teoretycznej z praktycznymi umiejętnościami wskazane jest, aby ćwiczenia i przykłady odnosiły się zawsze do konkretnych działań i rozwiązań z dziedziny turystyki.

4. Warunki kadrowe

Szkoła kształcąca w zawodzie „technik obsługi turystycznej” powinna zatrudniać nauczycieli do nauczania przedmiotów zawodowych posiadających wyższe wykształcenie kierunkowe - turystyczne lub pokrewne oraz odpowiednie kwalifikacje pedagogiczne

stosownie do Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 10 października 1991r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli oraz określenia szkół i wypadków, w których można zatrudniać nauczycieli nie mających wyższego wykształcenia (Dz.U. Nr 98, poz.433 oraz z 1994 r. Nr 5 poz.19 i Nr 109 poz. 521).

Nauczyciel bez stażu zawodowego powinien uzupełnić swoje kwalifikacje poprzez odbycie okresowej praktyki zawodowej w biurze podróży. Potrzeba taka wynika z konieczności wiązania teorii z praktyką w procesie dydaktycznym oraz znajomości na bieżąco rynku usług i branży.

Dla zapewnienia prawidłowej realizacji procesu dydaktyczno-wychowawczego oraz wykształcenia umiejętności i realizacji treści wyznaczonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie, szkoła powinna pozyskać specjalistów z zakresu ekonomiki turystyki, marketingu, prawa, rachunkowości, także informatyka za znajomością obsługi użytkowych - specjalistycznych programów komputerowych oraz nauczycieli języków obcych.

5. Kształcenie w różnych typach szkół i formach organizacyjnych

Zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa zawodowego z 1993 r.(Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 23.02.1993 r. Dz.U. nr 19 poz. 84 z 10.03.1993 r.) kształcenie w zawodzie technik obsługi turystycznej prowadzone jest w szkole policealnej na podbudowie programowej liceum ogólnokształcącego zarówno dla młodzieży jak i dorosłych (w formie stacjonarnej i zaocznej).

6. Powiązanie kształcenia zawodowego z kształceniem ogólnym

Ze względu na fakt, że zawodu technika obsługi turystycznej można uczyć się po ukończeniu liceum ogólnokształcącego, podczas rekrutacji kandydatów, należy ocenić poziom wiadomości i umiejętności z geografii oraz z zakresu posługiwania się językiem obcym, które stanowią podbudowę programową do poszerzenia i doskonalenia wiedzy i umiejętności z geografii turystycznej i języka obcego - zawodowego.

7. Zalecenia dotyczące oceniania

Podstawą uzyskania przez ucznia (słuchacza) pozytywnej oceny jest opanowanie umiejętności określonych w opisie kwalifikacji absolwenta.

Ocenianie powinno odbywać się przede wszystkim w oparciu o taksonomię celów kształcenia.

Zgodnie z powszechnie stosowaną taksonomią celów kształcenia (wg B.Niemierko), wyodrębnia się cztery poziomy (A, B, C, D) osiągania celów nauczania, są to:

A. Zapamiętanie wiadomości - oznacza gotowość słuchacza do przypomnienia sobie pewnych terminów, faktów, praw i teorii naukowych, zasad działania. Wiąże się to z elementarnym poziomem rozumienia tych wiadomości, słuchacz nie powinien ich mylić ze sobą ani zniekształcać.

B. Zrozumienie wiadomości - oznacza, że uczeń potrafi je przedstawić w innej formie, niż je zapamiętał, uporządkować i streścić, uczynić podstawą prostego wnioskowania.

C. Stosowanie wiadomości w sytuacjach typowych - oznacza opanowanie przez słuchacza umiejętności praktycznego posługiwania się wiadomościami wg. podanych mu uprzednio wzorów. Cel, do którego wiadomości mają być stosowane nie powinien być bardzo odległy od celów osiąganych w toku ćwiczeń szkolnych.

D. Stosowanie wiadomości w sytuacjach problemowych - oznacza opanowanie przez słuchacza umiejętności formułowania problemów, dokonywania analizy i syntezy nowych dla niego zjawisk, formułowania planu działania.

II. PODZIAŁ GODZIN NA BLOKI PROGRAMOWE

Lp.	Nazwa bloku programowego	Minimalna liczba godzin w cyklu kształcenia w % *
I.	Ekonomiczno-prawny	15
II.	Obsługa ruchu turystycznego	55
III.	Technika pracy biurowej	10
Razem		80 **

*) Podział godzin na poszczególne bloki programowe dotyczy zarówno kształcenia młodzieży jak i dorosłych (w formie stacjonarnej i zaocznej).

**) Pozostałe 20% czasu kształcenia pozostaje do rozdysponowania przez autorów programów nauczania i może być przeznaczone na dostosowanie do potrzeb lokalnego rynku pracy.

III. PODSTAWY PROGRAMOWE KSZTAŁCENIA W BLOKACH PROGRAMOWYCH

EKONOMICZNO-PRAWNY

1. CELE KSZTAŁCENIA

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- stosować podstawowe prawa ekonomiczne,
- określać zasady działalności biura podróży zgodnie z zasadami gospodarki rynkowej,
- stosować nowoczesne metody zarządzania i finansowania działalności gospodarczej,
- określać koncepcję rozwoju firmy,
- posługiwać się instrumentami marketingu,
- korzystać i stosować przepisy prawne stosowane w turystyce,
- podejmować działalność gospodarczą,
- rozróżniać kompetencje administracji państwowej i samorządowej oraz zachodzące pomiędzy nimi relacje ustrojowo-prawne,
- określić rolę i kompetencje samorządu gospodarczego i stowarzyszeń branżowych,
- analizować czynniki wpływające na popyt i podaż usług turystycznych,
- analizować krajowy i zagraniczny ruch turystyczny,
- stosować zasady rachunku ekonomicznego,
- prowadzić negocjacje,
- podnosić kwalifikacje zawodowe,
- aktywnie poszukiwać zatrudnienia na rynku pracy.

2. TREŚCI KSZTAŁCENIA (DZIAŁY PROGRAMOWE)

1. PODSTAWY EKONOMICZNE

1. Gospodarka w świetle Europejskiej Klasyfikacji Działalności (EKD)
2. Rodzaje i cele podmiotów gospodarczych
3. Podejmowanie działalności gospodarczej
4. Rachunek ekonomiczny

5. Obrót turystyczny
6. Wpływ turystyki na bilans płatniczy kraju
7. System podatkowy
8. Ubezpieczenia społeczne
9. Finansowanie biur podróży

II. PODSTAWY PRAWNE W TURYSTYCE

1. Podstawowe pojęcia i akty prawne
2. Wybrane zagadnienia z przepisów prawnych w turystyce
3. Zasady tworzenia regulaminu biura podróży
4. Prawne podstawy usług turystycznych - Ustawa o usługach turystycznych
5. Ochrona konsumenta /klienta/
6. Zadania samorządu gospodarczego i stowarzyszeń branżowych.

III. MARKETING W TURYSTYCE

1. Podstawy wiedzy o marketingu
2. Model gościnności
3. Badania marketingowe
4. Instrumenty marketingu jako wyznaczniki popytu i podaży usług turystycznych
5. Biznes plan

IV. PODSTAWY RACHUNKOWOŚCI

1. Majątek podmiotów gospodarczych
2. Kapitał (fundusze) podmiotów gospodarczych i jego źródła
3. Współpraca podmiotu gospodarczego z bankiem
4. Dokumentacja księgowa
5. Wynik finansowy i jego podział
6. Rozliczenia podmiotów gospodarczych

3. ZALECENIA DOTYCZĄCE OCENIANIA

W wyniku realizacji celów kształcenia w bloku ekonomiczno-prawnym należy wykształcić umiejętności w zakresie posługiwania się prawami ekonomicznymi, korzystania z przepisów prawnych oraz wykorzystania wiedzy o działaniach marketingowych w strategii firmy. Wykształcenie umiejętności związanych z wyborem właściwych metod finansowania i zarządzania przedsiębiorstwem turystycznym pozwala podejmować działalność gospodarczą na konkurencyjnym rynku pracy.

Podstawą oceny umiejętności ucznia (słuchacza) powinny być:

- sprawdzenie poziomu opanowania wiedzy teoretycznej poprzez testy, sprawdziany, odpowiedzi ustne,
- umiejętne wyszukiwanie odpowiednich przepisów w różnych źródłach;
- rozwiązywanie konkretnych zadań wykonywanych w warunkach typowych lub sytuacjach symulowanych, które pozwalają ocenić poziom opanowanych umiejętności zawodowych;
- obserwacja postaw i zachowań ucznia (słuchacza) podczas wykonywania powierzonych zadań.

OBSŁUGA RUCHU TURYSTYCZNEGO

1. CELE KSZTAŁCENIA

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- określać podstawowe pojęcia związane z turystyką,
- określać kompetencje organizatora turystyki, pośrednika turystycznego i agenta turystycznego,
- programować i kalkulować różne formy imprez turystycznych, uwzględniając potrzeby różnych grup społecznych, w tym osób niepełnosprawnych,
- zamawiać i rozliczać usługi turystyczne,
- organizować i obsługiwać kongresy, targi i zjazdy,
- fachowo i kompleksowo obsługiwać turystów, w tym również osoby niepełnosprawne,
- prowadzić negocjacje z kontrahentem i klientem.
- prowadzić skuteczną akwizycję usług turystycznych,
- wyszukiwać i wykorzystywać najlepszych gestorów bazy noclegowej dla potrzeb ruchu turystycznego,
- współpracować z przewoźnikami, pilotami, dysponentami transportu oraz firmami ubezpieczeniowymi,
- czytać i posługiwać się mapami geograficznymi i turystycznymi,
- posługiwać się rozkładami jazdy: PKP, PKS, LOT i innych przewoźników,
- stosować zasady prawidłowego żywienia grup turystycznych,
- wykorzystywać walory oraz atrakcje turystyczne Polski i świata do budowy programów turystycznych,
- organizować różne formy spędzania czasu wolnego (w tym turystyka aktywna),
- komunikować się i być otwartym na drugiego człowieka,
- postępować zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodu,
- posługiwać się biegle językiem obcym w tym również w zakresie słownictwa zawodowego,
- rozwiązywać konflikty na płaszczyźnie pracownik - klient, pracownik - pracownik,
- stosować przepisy ochrony środowiska dla potrzeb zagospodarowania turystycznego,
- przestrzegać przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologicznych oraz przeciwpożarowych.

2. TREŚCI KSZTAŁCENIA (DZIAŁY PROGRAMOWE)

I. ORGANIZACJA TURYSTYKI

1. Ogólne wiadomości o turystyce
2. Ruch turystyczny
3. Rynek usług turystycznych
4. Organizacja turystyki w Polsce
5. Podmioty gospodarki turystycznej (organizatorzy turystyki, pośrednicy i agenci turystyczni)
6. Polskie i światowe organizacje turystyczne

II. OBSŁUGA TURYSTYCZNA

1. Kultura obsługi i etyka zawodu
2. Organizacja, struktura i zakres działania biur podróży
3. Rodzaje obiektów hotelarskich i wymagania kategoryzacyjne.
4. Transport w turystyce
5. Żywnienie w turystyce
6. Pilotaż wycieczek
7. Przewodnictwo turystyczne
8. Przepisy celne, dewizowe i wizowe
9. Ubezpieczenia turystyczne
10. Dokumenty w obsłudze ruchu turystycznego
11. Tworzenie produktu turystycznego
12. Krajowy produkt turystyczny
13. Obsługa podróżnicza
14. Umowy turystyczne.

III. GEOGRAFIA TURYSTYCZNA Z ELEMENTAMI ETNOGRAFII I HISTORII SZTUKI

1. Mapa jako źródło informacji geograficznej i turystycznej
2. Środowisko przyrodnicze Polski
3. Regiony turystyczne Polski
4. Światowa Lista Dziedzictwa Kultury i Przyrody
5. Regiony turystyczne Europy
6. Wybrane regiony turystyczne świata

7. Planowanie przestrzenne stref turystycznych
8. Elementy zagospodarowania turystycznego
9. Turystyka a środowisko: ochrona i zagrożenia

IV. JĘZYK OBCY - ZAWODOWY

1. Podstawowa terminologia
2. Organizacja biura podróży
3. Transport w turystyce
4. Walory przyrodnicze i turystyczne
5. Bilety i środki płatnicze
6. Baza noclegowa
7. Sprzęt turystyczny
8. Organizacja czasu wolnego (imprezy sportowe i kulturalne)
9. Sytuacje życia codziennego
10. Przepisy celno-dewizowe
11. Przepisy paszportowo-wizowe
12. Korespondencja zawodowa (formy pism , listów)
13. Ogólne wiadomości społeczno-polityczne (ustrój, urzędy, historia , sklepy, banki, itp.)

3. ZALECENIA DOTYCZĄCE OCENIANIA

Blok obsługa ruchu turystycznego obejmuje umiejętności związane z fachowym i kompleksowym świadczeniem usług turystycznych, przygotowując przyszłych pracowników turystyki do pracy w różnych działach biura podróży. Aby sprostać tym wymaganiom pracownik turystyki musi być wszechstronny. Powinien umieć zaprogramować imprezę turystyczną, skalkulować jej cenę, zamówić świadczenia, przeprowadzić skuteczną akwizycję usług turystycznych oraz rozliczyć imprezę.

Ponadto uczeń (słuchacz) powinien nauczyć się postępowania zgodnego z zasadami etyki i kultury zawodu oraz prawidłowej obsługi klienta.

Kształcenie umiejętności określonych w tym bloku programowym powinno odbywać się zarówno podczas zajęć teoretycznych w szkole jak i zajęć praktycznych oraz praktyki zawodowej.

Ze względu na specyfikę zawodu i konieczność posługiwania się językiem obcym, ważnym kryterium oceny ucznia (słuchacza) jest sprawdzenie opanowania języka w zakresie jego biegłości oraz poprawności wypowiedzi i sformułowań w bezpośrednich kontaktach np. z klientem, kontrahentem.

Podstawą oceny ucznia (słuchacza) powinno być:

- sprawdzenie poziomu opanowania wiedzy teoretycznej poprzez testy, sprawdziany, odpowiedzi ustne,
- wykonywanie konkretnych zadań w warunkach typowych lub symulowanych np. układanie programów imprez turystycznych wg indywidualnych preferencji odbiorców, kalkulowanie kosztów, zamawianie świadczeń a także realizacja imprezy itp.;
- obserwacja postaw i zachowań ucznia (słuchacza) podczas wykonywania powierzonych zadań.

TECHNIKA PRACY BIUROWEJ

1. CELE KSZTAŁCENIA

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- prowadzić korespondencję biurową,
- redagować pisma,
- obsługiwać sprzęt biurowy (fax, centralę telefoniczną, kserograf),
- obsługiwać komputer,
- korzystać z komputerowych programów użytkowych (edytor tekstu, baza danych, arkusz kalkulacyjny),
- stosować systemy komputerowej informacji i rezerwacji usług turystycznych.

2. TREŚCI KSZTAŁCENIA (DZIAŁY PROGRAMOWE)

I. KORESPONDENCJA

1. Podstawowe zasady redagowania i sporządzania pism
2. Instrukcje kancelaryjne
3. Prowadzenie dokumentów (obieg, porządkowanie, przechowywanie).

II. TECHNICZNE ŚRODKI BIUROWE

1. Nowoczesny sprzęt biurowy
2. Komputer w pracy.

3. ZALECENIA DOTYCZĄCE OCENIANIA

Blok programowy obejmuje wykształcenie umiejętności pisania na maszynie, korzystania z komputerowego edytora tekstu, poznania zasad prowadzenia korespondencji oraz obiegu typowych dokumentów biurowych. Wykształcenie umiejętności obsługi komputera pozwoli posługiwać się programami użytkowymi w przyszłej pracy zawodowej. Umiejętności te

powinny być kształcone poprzez ćwiczenia realizowane w czasie zajęć praktycznych oraz praktyki zawodowej.

Opanowanie umiejętności przez ucznia (słuchacza) powinno być sprawdzane poprzez:

- rozwiązywanie konkretnych zadań w sytuacjach typowych i problemowych,
- ocenę stopnia biegłości wykonywania czynności operatorskich,
- obserwację postaw i zachowań.

BIBLIOTEKA IT
Archiwum Prac
Naukowc-Badawczych