



PO KL 3.4.3 „*Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim*”

Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl
NIP: 6131428256 / REGON: 230913449

AUTORZY: dr Genowefa Tymbrowska / Aleksandra Nalberczyńska / dr Bogna Bartosz

PROGRAM PRAKTYK ZAWODOWYCH W SPECJALNOŚCI

TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYKI

na potrzeby projektu:

„Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**MINISTERSTWO
EDUKACJI NARODOWEJ**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Ministerstwa Edukacji Narodowej w ramach Działania 3.4.3. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki



PO KL 3.4.3 „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”
Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl / NIP: 6131428256, REGON: 230913449

PROGRAM PRAKTYK ZAWODOWYCH W SPECJALNOŚCI TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYKI

na potrzeby projektu:

„Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”

AUTORZY:

dr Genowefa Tymbrowska
Aleksandra Nalberczyńska
dr Bogna Bartosz



**MINISTERSTWO
EDUKACJI NARODOWEJ**



Projekt „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Ministerstwa Edukacji Narodowej w ramach Działania 3.4.3. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki



Spis treści

PROGRAM I ORGANIZACJA PRAKTYKI	2
MODUŁ I – DZIAŁALNOŚĆ HANDLOWA PRZEDSIĘBIORSTWA TURYSTYCZNEGO	6
MODUŁ II – ORGANIZACJA IMPREZ TURYSTYCZNYCH	10
MODUŁ III – INFORMACJA O ATRAKCJACH I USŁUGACH TURYSTYCZNYCH W REGIONIE	14
METODYKA REALIZACJI PROGRAMU STAŻU SZKOLENIOWEGO NAUCZYCIELSKIEGO W ZAKŁADACH PRACY	18
Literatura	20



Program i organizacja praktyki

Staż szkoleniowy dla nauczycieli zawodu służy pomocą kadrze pedagogicznej szkół ponadgimnazjalnych w zdobyciu nowych doświadczeń zawodowych poprzez „dobre praktyki”. Turystyka jest bardzo konkurencyjną branżą gospodarki, przynosi bowiem spore zyski. Oblicza się, że około dziesięciu procent światowego dochodu pochodzi z turystyki. W Polsce rynek usług turystycznych rozwija się prężnie mimo zawirowań politycznych (przewroty w Afryce Północnej: Tunezji czy Egipcie) i ekonomicznych (kryzys w gospodarce światowej). Mamy w kraju coraz gęstsza i lepiej zorganizowaną sieć informacji turystycznej, bardziej profesjonalnie i etycznie działające biura podróży oraz agencje turystyczne, coraz lepiej opisane i rozpropagowane za granicą walory turystyczne a w rezultacie – coraz więcej „dobrze” zorganizowanych imprez turystycznych (krajowych i zagranicznych) oraz zadowolonych klientów. Nieuczciwi czy ogłaszający upadłość turoperatorzy, niedoświadczeni organizatorzy turystyki, dzięki licznym zabezpieczeniom formalnym, należą do przeszłości lub marginesu branży turystycznej.

Zmieniające się upodobania Europejczyków (również Polaków), otwarcie granic, globalizacja, moda na „aktywny tryb życia” i inne podobne czynniki cywilizacyjne generują rozwój turystyki, także tej kwalifikowanej, biznesowej czy zdrowotnej. Coraz więcej Polaków zostaje turystami z własnej woli lub potrzeby, przyjmujemy w Polsce coraz więcej turystów zagranicznych, a co za tym idzie rosną także wymagania wobec jakości usług turystycznych i odpowiedzialność za świadczenie tych usług.

Należy pamiętać również o tym, iż niejednokrotnie turystyka staje się głównym źródłem utrzymania mieszkańców – zwłaszcza w regionach kraju o dużym bezrobociu i wielu walorach turystycznych. Konkurencja na rynku pracy w tej branży gospodarki jest więc duża i stale rośnie. Tak dynamiczny rozwój turystyki powoduje potrzebę kształcenia dlań odpowiednich kadr – ludzi dobrze wykształconych, posługujących się biegle językami obcymi, o odpowiednich predyspozycjach osobowościowych, wreszcie dobrze zorganizowanych, zmotywowanych do pracy i otwartych na wyzwania współczesnej turystyki. Praca w biurze podróży, hotelu czy informacji turystycznej przestaje być przypadkowa, pracodawca stawia bowiem kandydatom wysokie wymagania i sprostanie jego oczekiwaniom wymaga obecnie wysokich kwalifikacji oraz nieustannego ich podnoszenia w przyszłości.



Branża turystyczna wciąż się zmienia i modernizuje. Pomocą służy jej niewątpliwie informatyka i współczesne technologie komunikacyjne. Dlatego pracownicy branży turystycznej są zobowiązani do nieustannego doskonalenia swoich umiejętności w tej dziedzinie. Przedsiębiorstwem, które spełnia najwyższe standardy w branży turystycznej jest „Sandra Spa” w Karpaczu. Ośrodek został otwarty w czerwcu 2009 roku. Dysponuje 250 pokojami hotelowymi, rozwiniętą bazą turystyczną jak również zapleczem rekreacyjnym. Kadre ośrodka stanowi 140 pracowników zatrudnionych w 11 działach.

Organizuje imprezy turystyczne o charakterze indywidualnym i grupowym, dla gości krajowych i zagranicznych. Nauczyciel realizujący praktyki w „Sandra Spa” ma możliwość zapoznania się z najnowszym zakresem usług branży turystycznej.

Nauczyciel kształcący przyszłe kadry w zawodzie „Technik obsługi turystycznej” z racji wykonywanych obowiązków i pasji, którą może niewątpliwie „zarazić” uczniów, wpływa na przyszły kształt usług turystycznych w Polsce i za granicą. Od jego wiedzy i umiejętności praktycznych zależą będą kwalifikacje przyszłych pracowników biur podróży, agencji turystycznych, punktów informacji turystycznej, organizatorów wypoczynku i innych imprez turystycznych.

Zaangażowany w proces kształcenia i pracujący od wielu lat w placówce oświatowej nauczyciel jest nieco „oderwany” od obecnego rzeczywistego rynku usług turystycznych. Analiza potrzeb szkół kształcących przyszłych organizatorów turystyki dowiodła konieczności skonfrontowania i zweryfikowania wiedzy teoretycznej nauczyciela z doświadczeniem praktycznym pracownika zakładu usług turystycznych. Przygotowany poniżej program praktyki szkoleniowej wynika z analizy owych potrzeb szkół.

W wyniku praktyki odbywanej w zakładzie pracy nauczyciel zawodu będzie miał możliwość:

- podwyższania posiadanych kwalifikacji i uzupełnienia wiedzy (poprzez uczenie się od pracowników przedsiębiorstwa),
- zweryfikowania własnej wiedzy i umiejętności w rzeczywistych warunkach zakładu pracy,
- rozwijania własnych umiejętności interpersonalnych (praca w zespole), radzenia sobie ze stresem, doskonalenia umiejętności związanych z zarządzaniem zespołem ludzi i rozwijania pożądanych kompetencji psychospołecznych oraz radzenia sobie z sytuacjami trudnymi w branży turystycznej a także rozwiązywania innych problemów jakie mogą się pojawić w pracy,





- dokonania samooceny własnej pracy dydaktycznej i posiadanego warsztatu pracy,
- zgromadzenia materiałów poglądowych niezbędnych w pracy z uczniami.

Organizacja praktyk

Przewidywana jest następująca organizacja praktyk nauczycielskich:

- praktyki prowadzone są pod kierunkiem opiekunów w przedsiębiorstwach, którymi są pracodawcy lub wyznaczeni przez nich pracownicy,
- praktyka ma na celu doskonalenie umiejętności praktycznych nauczycieli zawodu branży turystycznej,
- praktyka ma za zadanie zwrócić uwagę na specyfikę wykonywanego zawodu w nowoczesnym przedsiębiorstwie branży turystycznej, przy wykorzystaniu najnowszych rozwiązań np. technologicznych, organizacyjnych itd.,
- dokumentację stanowić będzie „Dziennik praktyk” (załącznik). Zamieszczone w nim zostaną zapisy zawierające informacje na temat liczby godzin realizowanych przez nauczyciela praktykanta każdego dnia, zapisy zadań do wykonania wspólnie z opiekunem praktyk, zadań do wykonania pod nadzorem opiekuna oraz zadań do wykonania samodzielnie przez nauczyciela, a także uwagi i refleksje osoby odbywającej praktykę,
- podpisem nauczyciela i pracownika należy także poświadczyć przeszkolenie w zakresie przepisów BHP obowiązujących w zakładzie pracy. Przydatny może też być „Regulamin praktyk”,
- określone wskaźniki celów szczegółowych praktyki wynikają bezpośrednio z rezultatów poszczególnych zadań w ramach modułów,
- program praktyk obejmuje zadania z 3 podstawowych modułów składających się na naukę zawodu:
 1. Działalność handlowa przedsiębiorstwa turystycznego
 2. Organizacja imprez turystycznych
 3. Informacja o atrakcjach i usługach turystycznych w regionie

1.1 Wymiar praktyk:

Czas praktyki obejmuje 2 tygodnie (10 dni roboczych) – 8 godzin dziennie (dopuszcza się większy wymiar dziennego czasu pracy, jeśli wynika to z potrzeb zakładu).



1.2 Plan praktyk

Termin Dzień / Dni praktyki	Działy, w których odbędzie się praktyka	Ilość godzin
I	Sekretariat	3
I	Dział bhp.	1
I	Kierownik biura podróży,	1
I	Kadry	1
I	Dział sprzedaży	2
II	Dział sprzedaży	6
II	Podsumowanie modułu	1
III	Dział marketingu	5
III	Telefoniczna obsługa klienta	3
IV	Samodzielna obsługa wyjazdów grupowych	4
IV	Samodzielna obsługa wyjazdów indywidualnych	4
V	Samodzielna obsługa wyjazdów grupowych	4
V	Samodzielna obsługa wyjazdów indywidualnych	4
VI	Komputerowe systemy rezerwacyjne	11
VI	Kompleksowa organizacja imprezy	2
VII	Kompleksowa organizacja imprezy	6
VII	Podsumowanie modułu	1
VIII	Baza noclegowa-zapoznanie się i informacja	8
IX	Punkty usługowe – zapoznanie się i informacja	3
IX	Bezpośredni kontakt z klientem	3
X	Rozrywka i imprezy kulturalne regionu	3
X	Bezpośredni kontakt z klientem	3
X	Podsumowanie modułu	1





Moduł I - działalność handlowa przedsiębiorstwa turystycznego

2.1 Założenia organizacyjne i programowe

Biura podróży, agencje turystyczne lub inne przedsiębiorstwa turystyczne oferują i sprzedają najwięcej usług turystycznych. Ich działalność jest filarem podtrzymującym branżę turystyczną w ogóle.

Sprofilowana w stronę sprzedaży usług praktyka w wymienionych wyżej podmiotach gospodarczych jest więc niezbędna z dydaktycznego punktu widzenia i obejmuje:

- zapoznanie się z zakresem obowiązków pracowników na poszczególnych stanowiskach pracy,
- zapoznanie się z zarządzaniem przedsiębiorstwem turystycznym,
- zapoznanie się z polityką cen świadczonych usług turystycznych i strategią rynkową firmy,
- obsługę klienta indywidualnego i zbiorowego,
- sporządzanie umów kupna-sprzedaży usług turystycznych, wystawianie rachunków,
- uczestnictwo w promocji usług turystycznych proponowanych przez przedsiębiorstwo, badaniu jego rynku.

Nauczyciel będzie czynnie uczestniczył w realizacji zadań podnoszących jego kwalifikacje zawodowe w tym module. Dlatego niezbędne jest również jego zapoznanie się z programami komputerowymi, których przedsiębiorstwo używa, a także technologiami współczesnej komunikacji i informacji.

Na realizację tego modułu przeznaczonych jest 16 godzin, praktyki (tj. 2 dni robocze). Jednak należy zaznaczyć, że propozycja godzinowa powinna zostać skonsultowana z opiekunem praktyki i modyfikowana w zależności od potrzeb przedsiębiorstwa.

2.2. Cele edukacyjne

W wyniku realizacji praktyki w tym module nauczyciel powinien:

- stosować w pracy zasady ppoż. i bhp,
- wykazać się kulturą osobistą i etyką w wykonywaniu poszczególnych zadań,
- stosować zasady księgowości zgodnej z prawem,
- prawidłowo wystawiać odpowiednie umowy, rachunki i inne dokumenty kupna-sprzedaży usługi turystycznej.



2.3. Przykładowe zadania i rezultaty

2.3.1. Wykonywanie zadań wspólnie przez nauczyciela i pracownika/opiekuna praktyki

Sposób realizacji:

Zadania wymagające szczególnej odpowiedzialności, wpływające na zachowanie dobrego imienia przedsiębiorstwa lub promujące jego działalność - wykonywane są wspólnie przez nauczyciela odbywającego praktykę i pracownika przedsiębiorstwa/jego opiekuna.

Aby uniknąć błędów, na wstępie nauczyciel obserwuje działania pracownika, dopiero później działania wykonywane są wspólnie.

Rozpoczynając wykonywanie zadań nauczyciel powinien zapoznać się ze stanowiskami pracy przedsiębiorstwa turystycznego, jego kierownictwem, przepisami bhp i ppoż.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 8 godz.,
- nauczyciel odbywający praktykę realizuje wszelkie zadania działalności handlowej przedsiębiorstwa, ale pracę wykonuje wspólnie z opiekunem – pracownikiem zakładu. Jego stanowisko pracy wyposażone winno być w komputer ze specjalistycznym oprogramowaniem i szeroko dostępnym pakietem oprogramowania biurowego. Nauczyciel powinien także móc w każdej chwili skorzystać z pomocy opiekuna.

Rezultaty pracy:

- sprzedaż usługi turystycznej klientowi indywidualnemu, np. 1-dniowej wycieczki po Kotlinie Jeleniogórskiej dla 2 osób: zapoznanie się z potrzebami i oczekiwaniami turysty, przedstawienie kilku ofert dla porównania, sprzedaż, wystawienie odpowiednich dokumentów i rachunków. Przygotowanie innych ofert w zależności od potrzeb klientów,
- profesjonalnie, sprawnie i miło obsłużony klient wróci, by zakupić następną usługę turystyczną a przedsiębiorstwo nie poniesie strat, nie zostaną naruszone zasady prawa handlowego.

2.3.2. Wykonywanie zadań przez nauczyciela pod nadzorem pracownika/opiekuna praktyki

Sposób realizacji:

- zadania praktyki szkoleniowej mniej odpowiedzialne, czasochłonne i precyzyjne – tj. nie wymagające „stałej kontroli” ze strony pracownika przedsiębiorstwa, jednak wpływające w pewien sposób na „dobre imię” przedsiębiorstwa turystycznego lub promocję jego usług





w środowisku, są wykonywane przez nauczyciela, jednak pod nadzorem pracownika/opiekuna stażu.

Jak wyżej, nauczyciel najpierw obserwuje działania podejmowane przez pracownika przedsiębiorstwa a dopiero potem wykonuje je sam pod nadzorem opiekuna.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 6 godz.,
- podczas wykonywania zadań pod nadzorem opiekuna nauczyciel-praktykant powinien mieć możliwość wykonania zadania od początku do końca samodzielnie, wykazywać się inwencją twórczą i merytoryczną wiedzą, mieć dostęp do ofert turystycznych przedsiębiorstw, katalogów, innych materiałów promocyjnych. Powinien również korzystać z zaplecza przedsiębiorstwa turystycznego umożliwiającego swobodną, nieskrępowaną rozmowę, komputera, drukarki, kserokopiarki i innych urządzeń technicznych.

Rezultaty pracy:

- pomoc klientowi w wyborze odpowiedniej dla niego oferty turystycznej – np. organizacja 3-dniowego pobytu grupowego na terenie miasta Karpacza oraz okolicznych miejscowości: odpowiednio prowadzona rozmowa w miłej atmosferze, rzetelna prezentacja posiadanych ofert, doradztwo, porównanie cen, przytaczanie opinii innych osób. Przygotowanie innych ofert w zależności od potrzeb klientów,
- klient zachęcony przez nauczyciela wybiera optymalną dla siebie ofertę turystyczną, kupuje ją, korzysta z niej, jest zadowolony, w przyszłości poleca biuro lub agencję swoim krewnym i znajomym.

2.3.3. Wykonywanie zadań przez nauczyciela samodzielnie

Sposób realizacji:

- działania, które nie wpływają na „dobre imię” przedsiębiorstwa, a wymagają „świeżego” spojrzenia, innowacyjności, błyskotliwości, są działaniami „wzbogacającymi” pracę zakładu – mogą być wykonywane przez nauczyciela zupełnie samodzielnie. Nie musi on obserwować pracy opiekuna i korzystać z jego pomocy.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 10 godz.,



- podczas wykonywania zadań pod nadzorem opiekuna praktyk nauczyciel wykonuje zadania od początku do końca samodzielnie, wykazuje się inwencją twórczą i wiedzą merytoryczną. Ma dostęp do ofert turystycznych przedsiębiorstw, katalogów, innych materiałów promocyjnych. Korzysta z zaplecza umożliwiającego swobodną rozmowę, komputera, drukarki, kserokopiarki itp.

Rezultaty pracy:

- samodzielnie pracujący nauczyciel wykonuje gazetką reklamową w witrynie przedsiębiorstwa: zamieszcza aktualne oferty turystyczne, ozdabia gazetkę odpowiednią ilością gadżetów, stosuje przy tym zasady marketingu i estetyki (kolorystyka, kształt i wielkość napisów) oraz inne materiały promocyjne,
- większa liczba klientów interesuje się ofertami przedsiębiorstwa, zawierana jest większa liczba transakcji, wzrastają zyski.





Moduł II - organizacja imprez turystycznych

3.1 Założenia organizacyjne i programowe

- biura podróży oprócz sprzedaż usług turystycznych zajmują się także ich wytwarzaniem – organizacją imprez. Dlatego niezbędnym, z dydaktycznego punktu widzenia modułem stażu wydaje się uczestnictwo nauczyciela w organizacji kilku takich imprez, a w szczególności: zamawianie usług noclegowych, żywieniowych i innych,
- stosowanie systemów rezerwacyjnych,
- współpracę z pilotami wycieczek, przewoźnikami i innymi osobami i podmiotami gospodarczymi świadczącymi usługi dla przedsiębiorstwa,
- uczestnictwo w dystrybucji usług turystycznych organizowanych przez biuro.

Aby nauczyciel czynnie uczestniczył w realizacji zadań tego modułu, niezbędne jest również jego zapoznanie się ze współczesnymi komunikatorami i technologiami informacyjnymi.

Na realizację tego modułu przeznaczona jest najwięcej - 40 godz., (tj. 5 dni stażu) podczas stażu szkoleniowego. Jednak należy zaznaczyć, że propozycja godzinowa powinna zostać skonsultowana z opiekunem stażu i modyfikowana w zależności od potrzeb przedsiębiorstwa.

3.2. Cele edukacyjne

W wyniku realizacji stażu w tym module nauczyciel powinien:

- sporządzać umowy o świadczenie usług dla przedsiębiorstwa turystycznego i przez przedsiębiorstwo,
- skompletować „Teczke imprezy” i przeprowadzić odprawę piloczką,
- rezerwować, zamawiać i rozliczać usługi turystyczne,
- prowadzić korespondencję (także w języku obcym) z hotelami, przewoźnikami i innymi podmiotami,
- określać zasady bezpieczeństwa podczas imprez turystycznych,
- odpowiednio udzielać informacji o ofertach przedsiębiorstwa.

3.3. Przykładowe zadania i rezultaty

3.3.1 Wykonywanie zadań wspólnie przez nauczyciela i pracownika/opiekuna praktyk



Sposób realizacji:

- zadania, które wykonywane są standardowo przez przedsiębiorstwo turystyczne, wymagają doświadczenia i potwierdzają markę oraz prestiż zakładu – będą wykonywane wspólnie przez nauczyciela i pracownika. Pozwoli to uniknąć błędów i nieporozumień oraz podniesie kwalifikacje uczestnika stażu.

Warunki pracy:

- czas realizacji : 10 godz.,
- nauczyciel - uczestnik praktyki - powinien znać zakres czynności osób zatrudnionych w przedsiębiorstwie turystycznym i mieć możliwość przygotowania, wspólnie z opiekunem, ważnych dla usług turystycznych dokumentów. Powinien także mieć dostęp do wzorów takich dokumentów. Podczas praktyki powinien pracować na komputerze o odpowiedniej pojemności dysku i pamięci, wyposażonym w nowoczesne branżowe oprogramowanie i komunikatory.

Rezultaty pracy:

- korespondencja e-mailowa i poprzez SKYPE z Western City – miasteczkiem kowbojskim lub innymi organizatorami czasu wolnego w turystyce tego typu: zamówienie imprezy i posiłków podczas pobytu dla grupy turystów, negocjacja ceny, potwierdzenie zamówienia,
- prawidłowo prowadzona korespondencja pozwala uniknąć błędów formalnych i proceduralnych.

Generuje precyzyjne i profesjonalne ustalenia. Ponadto zadowoleni turyści, których nie spotkała „przykra niespodzianka” skorzystają ponownie z usług przedsiębiorstwa i rozreklamują je w swoim środowisku.

3.3.2. Wykonywanie zadań przez nauczyciela pod nadzorem pracownika/opiekuna stażu

Sposób realizacji:

Przy wykonywaniu zadań wymagających czasu, cierpliwości, precyzji, które jednocześnie nie wpływają bezpośrednio na prestiż zakładu – nauczyciel będzie pracował sam, ale poddany zostanie kontroli, ze strony pracownika/opiekuna praktyki.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 6 godz.,
- nauczyciel wykonując to zadanie powinien znać odpowiednie zapisy w Ustawie o Turystyce i Prawie Transportowym (art.4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. - Prawo Przewozowe (Dz. U.





z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późniejszymi zmianami oraz art. 18b.1 ppkt. 5 ustawy z dnia 6.09.2001 r. Dz. U. z 2004. Nr 204, poz. 2088 z późniejszymi zmianami). Powinien także sprawdzić ich nowelizacje. Niezbędne jest również by korzystał z map drogowych i planów miejscowości (najlepiej zamieszczonych w Internecie), powinien obliczać odległości i czas przejazdu. Powinien wreszcie móc sporządzić, wydrukować i powielić plan przejazdu korzystając z komputera o odpowiednim oprogramowaniu, drukarki, kopiarki.

Rezultaty pracy:

- zaplanować przejazd autobusu z turystami z miejscowości A do miejscowości B zgodnie z zasadami logistyki i prawa transportowego: rozpisanie trasy przejazdu z „rozlicznikiem” godzinowym, rozmieszczenie postojów/przerw w podróży, zmiany pracy kierowców, zaplanowanie godziny wyjazdu i przyjazdu autobusu,
- dokładne zaplanowanie przejazdu autobusu zapewni komfort podróży turystom. Ponadto przejazd odbędzie się zgodnie z zasadami prawa transportowego i turystycznego.

3.3.3. Wykonywanie zadań przez nauczyciela samodzielnie

Sposób realizacji:

Do wykonania niektórych zadań nie jest niezbędna kontrola ani współpraca ze strony pracownika zakładu, dlatego nauczyciel wykona je samodzielnie. Będą to zadania, które nie wpłyną bezpośrednio na standard usług świadczonych przez przedsiębiorstwo turystyczne.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 12 godz.,
- wykonując to zadanie, nauczyciel będzie uczestniczył w rzeczywistej pracy organizatora turystyki bez kontroli z jego strony. Dlatego wymagana jest od niego dobra organizacja pracy, precyzja sformułowań słownych (w mowie lub piśmie), rzeczowość argumentacji, spójność wypowiedzi, znajomość standardów zamówień usług hotelowych itd. Nauczyciel powinien mieć do dyspozycji odpowiednio wyposażony i zaprogramowany komputer.

Rezultaty pracy:

- potwierdzić u pracownika hotelu ustalenia dotyczące bankietu okolicznościowego dla 50 osób: wykonać w ustalonym czasie telefon, rozmowę przez SKYP-a, wysłać e-mail (odpowiednio do wcześniejszych ustaleń) potwierdzając ilość osób, godzinę rozpoczęcia i zakończenia bankietu, menu, ilość osób obsługi, program, kolorystykę i dekoracje sali oraz stołów, a także inne szczegóły,



- potwierdzenie wcześniejszych ustaleń z pracownikiem hotelu pozwoli uniknąć nieporozumień i nieporozumień. Ponadto, jeśli zmieni się osoba odpowiedzialna za przygotowanie bankietu ze strony hotelu – potwierdzenie doprecyzuje ogólnie przyjęte standardy dla bankietów okolicznościowych. Ze strony organizatora bankietu potwierdzenie będzie przejawem profesjonalizmu i troski o poziom wykonania usługi.





Moduł III - informacja o atrakcjach i usługach turystycznych w regionie

4.1 Założenia organizacyjne i programowe

Ważną częścią usług turystycznych w danej miejscowości jest prawidłowo działająca Informacja Turystyczna, która stanowi podstawę infrastruktury turystycznej regionu. Punkty Informacji Turystycznej pełnią rolę swoistych „centrów dowodzenia” dla turystów i organizatorów turystyki. Dlatego nauczyciel – uczestnik stażu - winien obserwować pracę takich centrów i w niej uczestniczyć. Celowym wydaje się kompleksowa obsługa turysty – klienta Punktu Informacji Turystycznej - tj.

- udzielanie informacji,
- doradztwo turystyczne,
- sprzedaż i rozdawnictwo map, przewodników, informatorów, folderów i innych materiałów promocyjnych,
- współpraca z organizatorami turystyki w regionie.

Dobrze byłoby, aby nauczyciel uczestniczył w każdym z wyżej wymienionych działań. Na realizację tego modułu przeznaczone jest 24 godz., (tj. 3 dni stażu) podczas praktyki szkoleniowej. Jednak należy zaznaczyć, że propozycja godzinowa powinna zostać skonsultowana z opiekunem i modyfikowana w zależności od potrzeb przedsiębiorstwa.

4.2. Cele edukacyjne

Ponieważ ten moduł stażu wymaga sporej wiedzy o turystyce w danym regionie, a także odpowiednich predyspozycji i umiejętności pracy „z ludźmi”, cele praktyki można określić w następujący sposób:

- nawiązywanie pozytywnych relacji z przypadkowymi turystami, obserwacja standardowych zachowań pracownika Punktu Informacji Turystycznej,
- radzenie sobie ze stresem w pracy z tzw. trudnym klientem,
- udzielanie informacji o walorach turystycznych i usługach w regionie,
- pogłębianie wiedzy o turystyce danego regionu.



4.3. Przykładowe zadania i rezultaty

4.3.1. Wykonywanie zadań wspólnie przez nauczyciela i pracownika/opiekuna stażu

Sposób realizacji:

Jak w poprzednich modułach, zadania standardowe, wymagające doświadczenia, wpływające bezpośrednio na prestiż przedsiębiorstwa – będą wykonywane wspólnie przez nauczyciela i pracownika/opiekuna praktyki.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 8 godz.,
- nauczyciel odbywający praktykę na tym stanowisku pracy powinien umieć prawidłowo udzielać informacji turystycznej. Powinien mieć dostęp do miejsca nieskrępowanej rozmowy, dysponować dokładnymi mapami i planami okolicy, mieć do dyspozycji odpowiednio wyposażony i oprogramowany komputer.

Rezultaty pracy:

- przygotowanie na życzenie turysty planu jednodniowej wycieczki w góry z przewodnikiem lub innych tego typu: poznanie potrzeb i oczekiwań turysty, przygotowanie kilku wariantów planu wycieczki i doradztwo w wyborze, informacja o walorach turystycznych wyprawy, sprzedaż mapy lub przewodnika,
- odpowiednio obudowany plan wyprawy w góry przyniesie satysfakcję turysty, pracę przewodnikowi górskiemu oraz poczucie dobrze wykonanej misji Punktu Informacji Turystycznej. W dobie prężnie rozwijającego się rynku usług turystycznych atrakcyjnie zorganizowana wycieczka stanowi reklamę usług turystycznych proponowanych przez przedsiębiorstwo a tym samym istnieje duże prawdopodobieństwo, że przybędzie turystów w regionie.

4.3.2. Wykonywanie zadań przez nauczyciela pod nadzorem pracownika/opiekuna praktyki

Sposób realizacji:

Samodzielne wykonanie tej grupy zadań będzie nadzorowane przez pracownika przedsiębiorstwa, aby nie dopuścić do obniżenia standardu świadczonych usług przez osobę „z zewnątrz”, nie wdrożoną jeszcze do tego typu działalności.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 8 godz.,





• osoba odbywająca staż z wykonuje tu usługi korzystając z wiedzy na temat obsługi ruchu turystycznego – własnej i opiekuna praktyki. Jej stanowisko pracy powinno zatem umożliwiać ewentualny dostęp do komputera podłączonego do Internetu oraz do innych urządzeń multimedialnych, jak również do map, przewodników, folderów, itd. Organizacja pracy wynika tu w znacznej mierze z potrzeb klientów Punktu Obsługi Turystycznej.

Rezultaty pracy:

- doradztwo grupie turystów w zakresie uprawiania turystyki kwalifikowanej (kolarstwo górskie): rozpoznanie potrzeb i możliwości grupy, wybór tras rowerowych, informacja o ich długości i trudnościach w pokonywaniu, punktach gastronomicznych na trasach oraz walorach turystycznych tras,
- grupa turystów pozostaje w regionie, wybiera kilka tras, pokonuje je bez większych problemów, jest zadowolona, w przyszłości poleca trasy znajomym. W regionie rozwija się ten rodzaj turystyki kwalifikowanej a Punkt Informacji Turystycznej specjalizuje się w doradztwie w tym zakresie.

4.3.3. Wykonywanie zadań przez nauczyciela samodzielnie

Sposób realizacji:

Samodzielne wykonanie tej grupy zadań zobligowane jest ich charakterem. Nie wymagają one bowiem dużego doświadczenia w pracy z klientem Punktu Informacji Turystycznej.

Uczestnik praktyki ma możliwość swobodnej rozmowy z kierownictwem obozu, wykazuje się znajomością tematu, zachęca do współpracy i uczestnictwa w imprezach kulturalnych w danym regionie.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 12 godz.,
- samodzielne wykonywanie zadań przez uczestnika praktyki stwarza zarówno możliwości zaprezentowania własnej wiedzy i umiejętności, jak również rozwoju zawodowego. Organizacja stażu zależy tu w znacznej mierze od samego uczestnika, ale mają na nią wpływ także potrzeby zakładu i jego klientów. Stanowisko pracy winno zostać wyposażone w komputer podłączony do Internetu, mapy, przewodniki, foldery, informatory, zaś sam uczestnik praktyki – charakteryzować się dobrą dykcją, prezencją i kulturą osobistą.



Rezultaty pracy:

- dostarczenie grupie konferencyjno-pobytovej informatorów o imprezach kulturalnych w regionie w bieżącym miesiącu: dostarczenie informatorów i zachęta do dalszej współpracy z Punktem Informacji Turystycznej.
- uczestnicy konferencji biorą udział w wybranych imprezach kulturalnych, są zadowoleni, organizatorzy w przyszłości planują organizację podobnego pobytu w tym samym miejscu.





Metodyka realizacji programu stażu szkoleniowego nauczycielskiego w zakładach pracy

Wykorzystanie wiedzy zawodowej nauczyciela w rzeczywistych warunkach pracy zakładu świadczącego usługi turystyczne wydaje się ważne z punktu widzenia jakości kształcenia ucznia w w/w zawodzie, gdyż pogłębione umiejętności praktyczne nauczyciela przekładają się wprost na poziom kształcenia przyszłych osób obsługujących ruch turystyczny.

Zawarte w programie praktyki propozycje zadań należy potraktować nie tyle jako konkretny program ale jako inspirację dla nauczyciela i opiekuna praktyki w przedsiębiorstwie do opracowania nowych zadań wynikających z aktualnych możliwości ich przeprowadzenia w określonym przedsiębiorstwie. Zatem podczas realizacji praktyki nauczyciel powinien zwrócić uwagę na korelację pomiędzy programem, zadaniami a specyfiką przedsiębiorstwa. Oczywiście jest, że z nauczyciel może korzystać z proponowanych treści i zadań w dowolny sposób, ustalony z opiekunem praktyk. Wynikać to będzie przede wszystkim z bieżących potrzeb przedsiębiorstwa.

W trakcie realizacji praktyki szkoleniowej nauczyciele powinni obserwować czynności zawodowe pracowników przedsiębiorstwa, następnie wykonywać zadania zawodowe pod kierunkiem opiekuna praktyki, a po uzyskaniu doświadczenia zawodowego, nauczyciele wykonują określone zadania samodzielnie na poszczególnych stanowiskach pracy.

Dwutygodniowy okres praktyk szkoleniowych dla nauczycieli zawodu, obejmujący 80 godzin, przy rozległości, złożoności i różnorodności problematyki funkcjonowania przedsiębiorstwa tej branży koncentruje się na programie, w ramach którego proponowane zadania nastawione są przede wszystkim na nowoczesne rozwiązania oraz technologie.

Opiekun praktyk powinien też elastycznie wykorzystywać jednostki godzinowe na realizację zadań w ramach poszczególnych modułów. Rozpoczynając praktykę nauczyciele powinni zostać zapoznani ze strukturą organizacyjną zakładu, regulaminem pracy oraz przepisami bhp i p-poż, np. wypełniając tabelę: „Charakterystyka przedsiębiorstwa” oraz analizując informacje uzyskane od przedsiębiorców np. z wykorzystaniem „Ankiety dla przedsiębiorców”. Po każdym dniu praktyki powinno zostać przeprowadzone z opiekunem podsumowanie i określenie



wniosków do następnych działań doskonalących, w ramach „Dziennik praktyk”.

Oceny efektów kształcenia i realizacji wyznaczonych celów w projekcie można dokonać:

- na podstawie przebiegu ćwiczeń i opisu rezultatów pracy, które potwierdzone są odpowiednimi wpisami w „Dzienniku praktyk”,
- na podstawie „Analizy dziennika praktyk”,
- na podstawie „Audytu jakości praktyk”.

Dodatkowo nadmienimy, że „Dziennik praktyk” może być dobrym wzorem do „konspektowania” praktyki, pozwalającym wykorzystać zawarte w niej treści na kursach doskonalących i dalszej pracy dydaktycznej z młodzieżą. Równolegle, w ramach samokształcenia, powinna być wykorzystywana aktualna literatura przedmiotu i wewnętrzne instrukcje, którymi objęci są pracownicy przedsiębiorstwa turystycznego.





PO KL 3.4.3 „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”

Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl / NIP: 6131428256, REGON: 230913449

LITERATURA

1. Kompendium pilota wycieczek, pod red. Z. Kruczka, Kraków 2008.
2. Kompendium wiedzy o turystyce, pod red. G. Gołębowski, Warszawa 2009.
3. Kruczek Z., Obsługa ruchu turystycznego, Kraków 2009.
4. Kurek W., Turystyka, Warszawa 2010.
5. Meyer B., Obsługa ruchu turystycznego, Warszawa 2008.



PO KL 3.4.3 „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”

Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl / NIP: 6131428256, REGON: 230913449

NOTATKI



PO KL 3.4.3 „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”

Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl / NIP: 6131428256, REGON: 230913449



Wydawca:

VEGA Studio Adv. Tomasz Müller
82-500 Kwidzyn, ul. Grudziądzka 22/3A
www.grupavega.pl, e-mail: biuro@grupavega.pl

Opracowanie graficzne i przygotowanie do druku:

Agnieszka Zdaniewicz

Wydano na zlecenie:

Powiatowego Centrum Edukacyjnego w Lubaniu
59-800 Lubań, Aleja Kombatantów 2

VEGA Studio Adv.

Wszelkie prawa zastrzeżone / All rights reserved

Printed in Poland – Kwidzyn 2012

Przedruk i powielanie w jakiegokolwiek formie jest zabronione

ISBN 978-83-63926-19-9



**MINISTERSTWO
EDUKACJI NARODOWEJ**



Projekt „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Ministerstwa Edukacji Narodowej w ramach Działania 3.4.3. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

