

Zawód: **technik obsługi turystycznej**
symbol cyfrowy: **341[05]**

Etap pisemny egzaminu obejmuje:

Część I - zakres wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w zawodzie

Absolwent powinien umieć:

- 1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:**
 - 1.1. stosować pojęcia i terminy z zakresu turystyki;
 - 1.2. rozróżniać formy i rodzaje turystyki;
 - 1.3. rozróżniać rodzaje i elementy produktów turystycznych;
 - 1.4. charakteryzować walory turystyczne Polski i wybranych regionów turystycznych świata;
 - 1.5. charakteryzować zagospodarowanie turystyczne regionów Polski;
 - 1.6. rozróżniać instrumenty marketingu;
 - 1.7. wykorzystywać informacje zawarte w informatorach i katalogach turystycznych, na planach, mapach geograficznych i turystycznych;
 - 1.8. identyfikować potrzeby rynku turystycznego.
- 2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:**
 - 2.1. sporządzać dokumenty związane z organizowaniem i sprzedażą produktu turystycznego oraz kompleksową obsługą klienta;
 - 2.2. wskazywać czynniki wpływające na popyt i podaż usług turystycznych;
 - 2.3. analizować krajowy i zagraniczny ruch turystyczny;
 - 2.4. wskazywać zadania podmiotów gospodarczych związanych z obsługą ruchu turystycznego;
 - 2.5. wskazywać zasady działania biura podróży;
 - 2.6. dobierać działania marketingowe, a w szczególności metody aktywizacji sprzedaży do rodzaju oferty.
- 3. Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:**
 - 3.1. stosować przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska podczas prowadzenia działalności turystycznej;
 - 3.2. stosować zasady zagospodarowania turystycznego;
 - 3.3. stosować przepisy o usługach turystycznych;
 - 3.4. rozpoznawać zagrożenia występujące podczas świadczenia usług oraz wskazywać środki zapobiegawcze;
 - 3.5. przewidywać zagrożenia występujące podczas prowadzenia działalności turystycznej;
 - 3.6. organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii;
 - 3.7. stosować zasady udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym podczas prowadzenia działalności turystycznej.

Część II - zakres wiadomości i umiejętności związanych z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą

Absolwent powinien umieć:

- 1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów, a w szczególności:**
 - 1.1. rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z zakresu funkcjonowania gospodarki oraz prawa pracy, prawa podatkowego i przepisów regulujących podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej;
 - 1.2. rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
 - 1.3. identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta.
- 2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:**
 - 2.1. analizować informacje związane z podnoszeniem kwalifikacji, poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
 - 2.2. sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
 - 2.3. rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązania stosunku pracy.

Etap praktyczny egzaminu obejmuje wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej - opracowanie projektu realizacji określonych prac z zakresu przygotowania, wykonania i sprzedaży produktów turystycznych oraz kompleksowej obsługi klienta - krajowego i zagranicznego.

Absolwent powinien umieć:

1. Analizować zlecenia na świadczenie usług turystycznych oraz oferty biura turystycznego.
2. Przygotowywać ofertę imprezy turystycznej (miejsce docelowe, walory i atrakcje turystyczne miejsca docelowego, elementy infrastruktury miejsca docelowego), w zależności od rodzaju zlecenia.
3. Dobierać usługodawców poszczególnych elementów przygotowywanej imprezy turystycznej (przewoźnika, hotel, pensjonat, restaurację, ubezpieczyciela, park wodny, lodowisko, wyciąg narciarski, przewodnika) na podstawie ofert, z wykorzystaniem różnych źródeł informacji.
4. Dobierać techniki i urządzenia do kontroli zaangażowania usługodawców poszczególnych składników produktu turystycznego w odniesieniu do informacji o działalności wytwórców zawartych w bazach danych.
5. Opracowywać projekty produktów turystycznych dla klienta krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym, na podstawie zlecenia.
6. Sporządzać kalkulację imprezy turystycznej, w języku polskim i obcym, w zależności od standardu świadczeń, liczby uczestników oraz terminu realizacji.
7. Opracowywać programy imprez turystycznych, w języku polskim i obcym, z uwzględnieniem preferencji zleceniodawcy.
8. Opracowywać projekt działań biura turystycznego związanych z kompleksową obsługą klienta krajowego i zagranicznego.
9. Sporządzać dokumenty związane z przygotowaniem, realizacją i sprzedażą usług turystycznych oraz kompleksową obsługą klienta krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym.
10. Rozliczać usługę i imprezę turystyczną, a w szczególności sprawdzać poprawność merytoryczną i finansową.

Niezbędne wyposażenie stanowiska do wykonania zadania egzaminacyjnego:

Stanowisko komputerowe: komputer podłączony do sieci lokalnej, drukarka sieciowa. Oprogramowanie: pakiet biurowy (edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, program do prezentacji), pakiet do wspomaganie organizacji i rozliczeń finansowych usług turystycznych. Mapy i atlasy turystyczne (krajowe i zagraniczne), przewodniki i informatory o atrakcjach regionów, katalogi biur podróży. Rozkłady jazdy przewoźników autobusowych, kolejowych, lotniczych, promowych. Dokumenty stosowane w biurze podróży. Apteczka.