**Program stażu dla technikum obsługi turystycznej w ramach projektu FABRYKA INICJATYW BRANŻOWYCH.**

* System informacji turystycznej

- pojęcie „informacji turystycznej”

- segmentacja korzystających z usług systemu „it” ( turyści oraz mieszkańcy miasta i

regionu, animatorzy i promotorzy turystyki, twórcy i potencjalni twórcy produktu

turystycznego, potencjalni inwestorzy infrastruktury turystycznej i paraturystycznej,

zarządcy atrakcji turystycznych, hotelarze i restauratorzy, zleceniodawcy usług

turystycznych, kierownicy wycieczek, piloci i przewodnicy, touroperatorzy,

przedstawiciele biur podróży i organizatorzy wycieczek, uczniowie i studenci, osoby

zainteresowane turystyką, samorządy terytorialne i gospodarcze, agencje promocji,

stowarzyszenia, dziennikarze, autorzy przewodników, inne jednostki współpracujące

w zakresie organizacji turystyki i obsługi ruchu turystycznego,

* zakres działania jednostki organizacyjnej „it’,
* zadania jednostki organizacyjnej systemu „it” (wojewódzkie, powiatowe i gminne centra informacji turystycznej, punkty „it”, multimedialne punkty „it”),
* gromadzenie bazy danych i przetwarzanie informacji z terenu:

- informacja o walorach turystycznych

- informacja o zagospodarowaniu i usługach turystycznych

- informacja o produktach turystycznych,

* organizacja pracy centrum informacyjnego, punktu „it”:

- kadra i szkolenia

- lokalizacja punktu informacji turystycznej

- oznakowanie

- godziny pracy

- wyposażenie lokalu,

* prowadzenie dokumentacji,
* kultura obsługi gości,
* współpraca z samorządem terytorialnym, gospodarczym, stowarzyszeniami, z branżą turystyczną oraz mediami,
* prowadzenie innych usług turystycznych,
* świadczenie usług dodatkowych (np. sprzedaż przewodników, albumów, biletów komunikacji miejskiej itp.),
* kolportaż materiałów promocyjnych i reklamowych,
* działalność wydawnicza.

**Umiejętności:**

* wiedza na temat funkcjonowania systemu informacji turystycznej,
* komunikatywność oraz kultura obsługa klienta z wykazaniem się znajomością języka obcego,
* przetwarzanie i klasyfikacja informacji z terenu,
* organizacja przepływu informacji w terenie.

**Szczegółowy program stażu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **ORGANIZACJA IMPREZ TURYSTYCZNYCH PRZEZ TOUROPERATORA** | | |
| **Działanie - zadanie**  **do wykonania** | **Liczba godzin** | **Efekty realizacji zadania** |
| Zapoznanie  z zakresem działalności biura | 8 | Realizujący zadanie:  - wie na czym polega właściwa organizacja pracy w biurze działającym jako touroperator,  - określa procedury prawne rejestracji i funkcjonowania biura podróży na rynku,  - określa segment rynku turystycznego i klienta docelowego biura,  - umie wymienić zakres usług świadczonych przez biuro,  - potrafi scharakteryzować produkty turystyczne biura,  - analizuje programy imprez turystycznych organizowanych przez biuro,  - analizuje warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych biura.  - wie czy biuro podróży stosuje program lojalnościowy i zna jego zasady. |
| Tworzenie imprezy turystycznej/produktu turystycznego | 30 | Realizujący zadanie:  - wykonuje czynności związane z programowaniem imprezy turystycznej krajowej - własnej biura podróży lub/i realizowanej na zlecenie klienta,  - wykonuje czynności związane z programowaniem imprezy turystycznej zagranicznej- własnej biura podróży lub/i realizowanej na zlecenie klienta,  - wykonuje czynności związane z ustaleniem możliwości realizacji imprezy:   określa czas pracy kierowców wynikający z przepisów,   ustala wielkość, wiek i zainteresowania grupy turystycznej,   dobiera atrakcje turystyczne regionu, kraju,   ustala dostępność komunikacyjną,   określa infrastrukturę turystyczną,   analizuje warunki społeczno-polityczne,  - opracowuje program ramowy i szczegółowy imprezy turystycznej,  - wykonuje czynności związane z kalkulowaniem imprezy turystycznej:   ustala składowe ceny imprezy,   określa wysokość marży,   analizuje ryzyko kursowe oraz ryzyko czarteru,  - określa zasady bezpieczeństwa przy organizacji imprezy turystycznej,  - poznaje informacje dotyczące uczestnictwa w imprezie turystycznej: wymagania zdrowotne, wizowe, przepisy celne,  - zna słownictwo specjalistyczne stosowane przez pracowników biura podróży. |
| Współpraca biura  z usługodawcami/ kontrahentami | 24 | Realizujący zadanie:  - zna zasady współpracy z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi: sektorem bazy noclegowej, sektorem transportowym, sektorem atrakcji turystycznych.  - analizuje umowy z kontrahentami i warunki współpracy: hotelami i innymi obiektami hotelarskimi, przewodnikami turystycznymi, pilotami wycieczek, ubezpieczycielami, przewoźnikami lotniczymi, autokarowymi, promowymi, kolejowymi, podmiotami udostępniającymi atrakcje turystyczne.  - analizuje procedury rezerwacji,  - analizuje sposoby współpracy z kontrahentami,  - analizuje internetowe systemy rezerwacji usług turystycznych i posługuje się nimi,  prowadzi korespondencje z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi,  - opracowuje zapytania ofertowe skierowane do kontrahentów bazy noclegowej, przewoźników,  - zamawia świadczenia u kontrahentów krajowych i zagranicznych: w obiektach hotelarskich, u przewoźników autokarowych, lotniczych, promowych, kolejowych dla klientów indywidualnych i grupowych.  - potrafi potwierdzić i anulować zamówione świadczenia dla grup,  - dokonuje obsługi przelewów bankowych,  - obsługuje transfery pieniężne między biurem a usługodawcami,  - analizuje warunki obowiązkowych ubezpieczeń turystycznych,  - tworzy listy uczestników imprez turystycznych i zgłasza ubezpieczycielowi,  - analizuje umowy z pilotami wycieczek, przewodnikami turystycznymi, przewoźnikami itp.  - analizuje warunki świadczeń zawieranych w umowie allotmentu i czarteru,  - potrafi sporządzić umowy z usługodawcami: pilotami wycieczek, przewodnikami turystycznymi, przewoźnikami, obiektami hotelarskimi itp. |
| Przygotowanie teczki imprezy turystycznej | 26 | Realizujący zadanie:  - sporządza dokumentację obowiązującą w biurze,  - przygotowuje bilety komunikacyjne,  - sporządza voucher i inne dokumenty potwierdzające dokonanie rezerwacji,  - przygotowuje listę uczestników imprezy turystycznej,  - sporządza rooming list,  - opracowuje listę płatności w trakcie imprezy,  - opracowuje listę z danymi kontaktowymi,  - przygotowuje polisy i dokumenty ubezpieczeniowe,  - przygotowuje informacje konieczne dla prawidłowej organizacji imprezy przez pilota wycieczki, które dotyczą:   programu,   uczestników,   rezerwacji usług,   kontrahentów,  - planuje fundusz podstawowy i awaryjny dla pilota imprezy,  - przygotowuje umowę dla pilota wycieczki,  - w miarę możliwości uczestniczy w odprawie pilota u referenta,  - umie kompletować dokumentację niezbędną do zorganizowania imprezy turystycznej. |
| Rozliczenie  i zamknięcie imprezy turystycznej | 24 | Realizujący zadanie:  - współpracuje z pilotem wycieczki po odbytej imprezie turystycznej:   odbiera rachunki i faktury od pilota,   rozlicza fundusz podstawowy i awaryjny imprezy turystycznej,   odbiera pozostałą dokumentację od pilota wycieczki,   analizuje realizację programu,   analizuje współpracę z kontrahentami   analizuje ewentualne sytuacje problemowe,  - rozpatruje ewentualne reklamacje uczestników imprezy turystycznej,  - rozlicza koszty imprezy turystycznej,  - sporządza kalkulacje rzeczywistych kosztów i zysków imprezy turystycznej. |
| 1. **PROWADZENIE INFORMACJI TURYSTYCZNEJ ORAZ SPRZEDAŻ IMPREZ TURYSTYCZNYCH** | | |
| Posługiwanie się materiałami informacyjnymi | 24 | Realizujący zadanie:  - określa walory turystyczne Polski, Europy i wybranych regionów świata,  - posługuje się materiałami informacyjnymi: mapami, przewodnikami,  - posługuje się rozkładami jazdy PKP, PKS, lotniczymi i promowymi,  - potrafi korzystać z katalogów biura,  - korzystając z zasobów internetowych pozyskuje wiedzę na temat bazy materialnej turystyki i zasadach zagospodarowania turystycznego,  - zna zasady udzielania profesjonalnej informacji klientowi,  - umie udzielić profesjonalnej informacji turystycznej,  - potrafi wyszukać atrakcje turystyczne i inne w Polsce, Europie i świecie zgodnie z potrzebami turysty indywidualnego i grupowego,  - potrafi wyszukać lokalne produkty turystyczne,  - obsługuje programy i strony internetowe ośrodków informacji turystycznej. |
| Prowadzenie sprzedaży imprez turystycznych | 16 | Realizujący zadanie:  - udziela profesjonalnej informacji klientowi przy sprzedaży imprezy turystycznej (dotyczącej m.in. przepisów celnych, dewizowych, wizowych i paszportowych),  - umie określić zasady posługiwania się systemami rezerwacyjnymi stosowanymi w turystyce,  - prowadzi sprzedaż imprez turystycznych krajowych i zagranicznych,  - prowadzi sprzedaż innych usług turystycznych np. wynajem samochodów itp.,  - zawiera umowy o uczestnictwo w imprezie turystycznej,  - potrafi wypełniać i kompletować dokumentację związaną ze sprzedażą imprezy turystycznej,  - potrafi fachowo i kompleksowo obsłużyć klienta,  - prowadzi sprzedaż biletów komunikacyjnych krajowych i zagranicznych,  - umie sporządzić zestawienia sprzedanych biletów komunikacyjnych,  - potrafi przyjmować należności za usługi turystyczne z zastosowaniem różnych form płatności.  - obsługuje systemy rezerwacyjne stosowane w biurze,  - stosuje programy komputerowe do wykonywania zadań. |
| Razem godzin | 150 | |