**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 |