

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. rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy stosowane w turystyce;
- 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 prawa w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w procesie organizowania usług turystycznych i działalności biura turystycznego;
- 3.2. stosować przepisy dotyczące ochrony środowiska dla potrzeb zagospodarowania turystycznego;
- 3.3. stosować przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności turystycznej;
- 3.4. rozpoznawać zagrożenia pożarowe, sanitarne i terrorystyczne oraz wskazywać środki zapobiegawcze.

### **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 zleciodawcy.
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.