

Zmiany w informatorze technik obsługi turystycznej 341[05]

Strona 13 punkt 1.1. otrzymuje brzmienie:

1.1. stosować pojęcia i terminy z zakresu turystyki,

czyli:

- *stosować podstawowe pojęcia stosowane w turystyce, np.: turysta, odwiedzający, turystyka,*
- *stosować podstawowe terminy stosowane w turystyce, np.: zagospodarowanie turystyczne, walory turystyczne, region turystyczny.*

Przykładowe zadanie 1.

Zgodnie z definicją Światowej Organizacji Turystyki (WTO) podróżą turystyczną jest wyjazd

- A. grupy żołnierzy do Iraku w ramach misji NATO.
- B. kolegi na półtoraroczny kurs językowy do Londynu.
- C. pana Kowalskiego na weekend nad Zalew Sulejowski.
- D. pani Kowalskiej do pracy w Holandii.

Strona 18 punkt 1.8. otrzymuje brzmienie:

1.8. identyfikować potrzeby rynku turystycznego,

czyli:

- *identyfikować potrzeby rynku turystycznego, np.: potrzeby dotyczące promocji walorów turystycznych, dostosowania standardu bazy noclegowej do norm europejskich, rozwoju sieci dróg i usług dla zmotoryzowanych.*

Przykładowe zadanie 10.

Słabą stroną polskiej turystyki jest

- A. rozwój bazy hotelowej o średnim standardzie.
- B. rozbudowana sieć połączeń kolejowych.
- C. dynamiczny rozwój bazy gastronomicznej.
- D. liczba i długość ścieżek rowerowych.

Strona 18 punkt 2.1. otrzymuje brzmienie:

2.1. sporządzać dokumenty związane z organizowaniem i sprzedażą produktu turystycznego oraz kompleksową obsługą klienta,

czyli:

- *sporządzać dokumenty związane z organizowaniem produktu turystycznego, np.: zamówienie na organizację imprezy, zlecenie (zamówienie) usług w zakresie zapewnienia noclegów, wyżywienia,*
- *sporządzać dokumenty związane ze sprzedażą produktu turystycznego oraz kompleksową obsługą klienta, np.: umowę o wycieczkę (imprezę)- warunki uczestnictwa, fakturę VAT, dokumenty komunikacyjne, voucher.*

Przykładowe zadanie 11.

Prawidłowo wystawiona faktura **nie zawiera** danych identyfikujących

- A. miejsca transakcji.
- B. nabywcy.
- C. poręczycieli transakcji.
- D. sprzedawcy.

Strona 20 punkt 2.4. otrzymuje brzmienie:

2.4. wskazywać zadania podmiotów gospodarczych związanych z obsługą ruchu turystycznego,

czyli:

- *wskazywać zadania podmiotów gospodarczych związanych z obsługą ruchu turystycznego, np.: wydawanie zezwoleń, paszportów, wiz, informacja turystyczna.*

Przykładowe zadanie 14.

Organem uprawnionym do kontrolowania przestrzegania wymagań kategoryzacyjnych ustalonych dla obiektów hotelarskich jest

- A. Polskie Zrzeszenie Hoteli.
- B. Marszałek Województwa.
- C. Polska Izba Turystyki.
- D. Minister Gospodarki.

Strona 22 punkt 3. otrzymuje brzmienia:

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,

czyli:

- *stosować przepisy prawne w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas prowadzenia działalności turystycznej, np.: przepisy dotyczące obowiązku opracowania przez organizatora kolonii regulaminu imprezy, zakazu rozniecania ognia w lesie poza miejscami wyznaczonymi, ograniczenia czasu pracy kierowcy autokaru.*
- *stosować przepisy prawne w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej podczas prowadzenia działalności turystycznej, np.: przepisy dotyczące organizacji stanowisk pracy, obowiązujące na stanowiskach pracy w biurze.*

Przykładowe zadanie 17.

W trakcie wycieczki szkolnej do Zakopanego zorganizowanej przez biuro podróży „Jowisz” zaplanowano całonocną pieszą wycieczkę na przełęcz Zawrat. Kto może zgodnie z obowiązującymi przepisami poprowadzić młodzież na przełęcz?

- A. Pilot wycieczki do Zakopanego.
- B. Opiekun młodzieży z ramienia szkoły.
- C. Przewodnik Tatrzański.
- D. Przedstawiciel biura podróży.

3.2. stosować zasady zagospodarowania turystycznego,

czyli:

- *stosować zasady dotyczące bazy noclegowej, gastronomicznej, towarzyszącej i infrastruktury transportowej w miejscach atrakcyjnych turystycznie w celu zaspokojenie potrzeb ruchu turystycznego.*

Przykładowe zadanie 18.

Sieć szlaków turystycznych, schroniska oraz kolejki linowe to typowe zagospodarowanie turystyczne dla obszarów

- A. górskich.
- B. nizinnych.
- C. nadmorskich.
- D. pojeziernych.

3.3. stosować przepisy o usługach turystycznych,

czyli:

- *stosować przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności turystycznej, np.: przepisy prawne dotyczące obowiązku wpisu podmiotu gospodarczego (biura podróży) prowadzącego działalność w zakresie organizowania imprez turystycznych do rejestru prowadzonego przez urząd marszałka województwa, odpowiedzialności biura podróży wobec klientów z tytułu umowy o podróż, odpowiedzialności za mienie klienta, wydawania paszportu.*

Przykładowe zadanie 19.

Prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych wymaga

- A. uzyskania koncesji ministra gospodarki.
- B. wpisu do rejestru prowadzonego przez marszałka województwa.
- C. zgody ministra sportu i turystyki.
- D. zezwolenia wojewody.

3.4. rozpoznawać zagrożenia występujące podczas świadczenia usług oraz wskazywać środki zapobiegawcze,

czyli:

- *rozpoznawać zagrożenia pożarowe, sanitarne i terrorystyczne, np.: zatrucia dymem*
- *w pokoju hotelowym, zatrucia pokarmowego,*
- *wskazywać środki zapobiegawcze zagrożeniom pożarowym, sanitarnym i terrorystycznym, np.: systemy alarmowe, czujniki dymu, monitoring, wdrażanie systemu HACCP, bezpieczna instalacja elektryczna.*

Przykładowe zadanie 20.

Podstawową korzyścią dla konsumenta z tytułu wdrażanie systemu HACCP przez zakłady gastronomiczne jest

- A. zmniejszenie zagrożenia chorobami przenoszonymi drogą pokarmową.
- B. skrócenie czasu oczekiwania na realizację zamówienia.
- C. zmniejszenie cen potraw sprzedawanych w restauracji na wynos.
- D. zwiększenie możliwości wyboru potraw z karty menu restauracji.

3.5. przewidywać zagrożenia występujące podczas prowadzenia działalności turystycznej,

czyli:

- *przewidywać zagrożenia związane z utratą zdrowia lub życia występujące podczas prowadzenia działalności turystycznej, np.: złamania, zwichnięcia, zatrucia pokarmowe, zarażenia chorobami tropikalnymi.*

Przykładowe zadanie 21.

Pracownik biura podróży musi poinformować o obowiązkowym szczepieniu przeciwko żółtej febrze turystów udających się do

- A. USA.
- B. Rosji.
- C. Gambii.
- D. Portugalii.

3.6. organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii,

czyli:

- *organizować stanowisko pracy zgodnie z zasadami ergonomii, np.: dobór odpowiedniego krzesła na stanowisku pracy, właściwe rozmieszczenie materiałów i narzędzi na stanowisku pracy gwarantujący sprawny przebieg pracy, organizacja przerw, przygotowanie stanowiska pracy z komputerem;*

Przykładowe zadanie 22.

W jakiej odległości od oczu pracownika powinien znajdować w ekran monitora:

2. 300 – 500 mm
3. 400 – 600 mm
4. 400 – 7500 mm
5. 500 – 800 mm

3.7. stosować zasady udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym podczas prowadzenia działalności turystycznej,

czyli:

- *stosować zasady udzielania pierwszej pomocy w nagłych przypadkach zagrażających życiu, takich jak np.: utrata przytomności, zadławienie, omdlenie, zatrzymanie akcji serca,, oparzenia, zwichnięcia, złamania.*

Przykładowe zadanie 23.

Udzielając pierwszej pomocy osobie, u której doszło do oparzenia dłoni wrzątkiem, najpierw należy

- A. założyć opatrunek na ranę oparzeniową.
- B. podać środki przeciwbólowe.
- C. posmarować miejsce oparzone tłustą maścią.
- D. schłodzić miejsce oparzone.

2.4. Odpowiedzi do przykładowych zadań

Część pierwsza

Zadanie 1	C	Zadanie 2	C	Zadanie 3	A	Zadanie 4	A	Zadanie 5	B
Zadanie 6	A	Zadanie 7	D	Zadanie 8	A	Zadanie 9	C	Zadanie 10	D
Zadanie 11	C	Zadanie 12	C	Zadanie 13	A	Zadanie 14	B	Zadanie 15	A
Zadanie 16	B	Zadanie 17	C	Zadanie 18	A	Zadanie 19	B	Zadanie 20	A
Zadanie 21	C	Zadanie 22	C	Zadanie 23	D				

Strona 46 punkt 4.1. „Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu” otrzymuje brzmienie:

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 wspomagania 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.