

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

**PODSTAWA PROGRAMOWA
KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE**

TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ 24 06

Obecnie: 341 [05]

I. ZAŁOŻENIA PROGRAMOWO-ORGANIZACYJNE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

1. OPIS KWALIFIKACJI ABSOLWENTA

1.1. Umiejętności zawodowe, stanowiące kwalifikacje w zawodzie

W wyniku kształcenia w zawodzie uczeń (słuchacz) powinien umieć:

- stosować podstawowe zasady gospodarki rynkowej,
- korzystać z przepisów prawnych, zwłaszcza stosowanych w turystyce,
- stosować zasady prawne, organizacyjne i ekonomiczno-finansowe w turystyce,
- organizować działalność biura podróży zgodnie z zasadami gospodarki rynkowej,
- współpracować z podmiotami gospodarczymi prowadzącymi działalność w różnych formach organizacyjno-prawnych,
- posługiwać się instrumentami marketingu w działalności turystycznej,
- fachowo i kompleksowo obsługiwać klienta,
- posługiwać się rozkładami komunikacyjnymi różnych przewoźników w ruchu krajowym i zagranicznym,
- organizować pracę różnych działów przedsiębiorstwa turystycznego,
- organizować imprezy turystyczne krajowe i zagraniczne, grupowe i indywidualne, katalogowe i na życzenie klienta,
- organizować i obsługiwać kongresy, targi, zjazdy itp.,
- kalkulować, zamawiać świadczenia i rozliczać imprezy turystyczne,
- udzielać wszechstronnej informacji turystycznej oraz gromadzić informacje na rzecz planowania, organizowania i rozwoju turystyki,
- analizować krajowy i zagraniczny ruch turystyczny,
- współpracować z przewodnikami i pilotami oraz kierowcami autokarów turystycznych,
- wybierać najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego,
- czytać i posługiwać się mapami geograficznymi i turystycznymi oraz planami,
- charakteryzować obiekty zabytkowe Polski i wybrane regiony turystyczne świata,
- korzystać z wiedzy etnograficznej i historii sztuki dla potrzeb planowania i organizowania wycieczek,
- stosować zasady właściwego żywienia,

- prowadzić korespondencję i obsługiwać nowoczesny sprzęt biurowy,
- biegle posługiwać się językiem obcym w mowie i piśmie,
- postępować zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodu,
- doskonalić swoje kwalifikacje zawodowe,
- stosować przepisy ochrony środowiska,
- stosować przepisy bhp i ppoż.

1.2 Wymagania psychofizyczne właściwe dla zawodu

- bardzo dobry stan zdrowia,
- zainteresowanie zawodem, akceptowanie usługowego charakteru pracy,
- pełna sprawność fizyczna i psychiczna (odporność na stresy),
- dobra aparycja i wysoka kultura osobista,
- łatwość komunikowania się z otoczeniem.
- umiejętność pracy w zespole,
- umiejętność podejmowania decyzji, samodzielność, odpowiedzialność, przedsiębiorczość,
- zdolności innowacyjne i adaptacyjne,
- dobra pamięć, podzielność uwagi, spostrzegawczość,
- dyskrecja,
- uprzejmość, życzliwość, opiekuńczość.

1.3. Przeciwwskazania zdrowotne

- słaba wytrzymałość fizyczna,
- nadmierna pobudliwość,
- wady wymowy, słuchu i wzroku,
- choroby skóry odkrytych części ciała,
- daltonizm,
- klaustrofobia.

2. Specyficzne wymagania zawodu

Opis kwalifikacji absolwenta w zawodzie „technik obsługi turystycznej” został utworzony na podstawie opisu zawodu przedstawionego przez Prezesa Urzędu Kultury Fizycznej i Turystyki. Opis ten został zweryfikowany przez Komisję Programową dla Zawodów Administracyjnych i Ekonomicznych.

Opis kwalifikacji absolwenta obejmuje zatem umiejętności zawodowe, które są niezbędne do podjęcia pracy w tym zawodzie, wymagania psychofizyczne właściwe dla zawodu oraz przeciwwskazania zdrowotne.

Do podstawowych zadań zawodowych wykonywanych przez technika obsługi turystycznej należą wszystkie czynności związane z fachową i kompleksową obsługą klienta turystycznego, ponadto prowadzenie prac związanych z planowaniem, organizacją, rozwojem, informacją i promocją turystyki w organach administracji rządowej, samorządowej oraz w branżowych organizacjach i stowarzyszeniach.

Typowymi miejscami pracy technika obsługi turystycznej są wszelkiego rodzaju podmioty gospodarcze zajmujące się organizacją i obsługą turystyki, przede wszystkim biura i agencje turystyczne, ośrodki informacji turystycznej. Technik obsługi turystycznej może być również zatrudniony w organach administracji rządowej i samorządowej zajmującymi się organizacją i promocją turystyki, a także w branżowych organizacjach, fundacjach i stowarzyszeniach. Może również prowadzić własną działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług turystycznych. W wyniku analizy umiejętności zawodowych technika obsługi turystycznej wyodrębniono trzy bloki programowe: Są to:

I. Ekonomiczno-prawny

II. Obsługa ruchu turystycznego

III. Technika pracy biurowej.

Podstawą ich wyodrębnienia był podobny zakres wiedzy i umiejętności absolwenta.

Zadaniem pierwszego bloku programowego jest wykształcenie myślenia, które podstawą jest rachunek ekonomiczny, nauczanie przedsiębiorczości i podejmowania samodzielnych decyzji ekonomicznych opartych o zasady działań marketingowych a także przygotowanie do prowadzenia własnego biznesu wobec właściwie pojętej konkurencji na rynku pracy oraz działania zgodne z prawem.

Drugi blok programowy ma na celu wykształcenie umiejętności związanych z fachową i kompleksową obsługą klienta turystycznego, tak zbiorowego jak i indywidualnego,

świadcząc usługi turystyczne o charakterze standardowym, specjalistycznym, a także komplementarnym.

W trzecim bloku programowym należy wykształcić umiejętności prowadzenia korespondencji oraz obsługiwanego nowoczesnego sprzętu biurowego, w tym korzystania z komputerowych programów użytkowych.

W celu powiązania wiedzy teoretycznej i praktycznymi umiejętnościami wskazane jest aby stosowane ćwiczenia i przykłady odnosiły się zawsze do konkretnych działań i rozwiązań z dziedziny turystyki. Prowadzenie natomiast zajęć powinno odbywać się przy udziale aktywnych metod nauczania takich jak rozwiązywanie problemów, dyskusje, studia przypadków, przygotowywanie projektów (indywidualnie i zespołowo). Ponadto zachować należy korelację międzyprzedmiotową, uzgadniając szczegółowo zakres przekazywanych treści nauczania poszczególnych przedmiotów.

Efektywność kształcenia w tym zawodzie wymaga stałej współpracy szkoły z zakładami turystycznymi oraz organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi. Powinno ono polegać głównie na przeprowadzaniu wykładów i prelekcji przez pracowników z branży w celu przedstawienia konkretnych sytuacji z życia przedsiębiorstwa turystycznego; organizowaniu wycieczek przedmiotowych do różnych zakładów turystyczno-hotelarskich; wyjazdów turystyczno-szkoleniowych (w tym również dla nauczycieli); uczestniczeniu słuchaczy w różnych imprezach np. targach turystycznych (regionalnych, krajowych, międzynarodowych), giełdach, imprezach turystyczno-kulturalnych, rajdach turystyki kwalifikowanej itd., a także w obsłudze: zjazdów, kongresów, festiwali, imprez rekreacyjno-turystycznych, sportowych, kulturalnych itp.; nawiązywaniu kontaktów z regionalnymi organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi np. Regionalne Izby Turystyczne, Agencje Rozwoju Regionalnego, oddziały Polskiego Towarzystwa Turystyczno-Krajoznawczego, Konsorcja Turystyczne i zaproszenie na końcowe egzaminy z przygotowania zawodowego ich przedstawicieli, a także organizowaniu praktyk zawodowych.

Szczególną rolę w procesie kształcenia technika obsługi turystycznej ma prawidłowy przebieg praktyk zawodowych. Szkoła powinna mieć możliwość bliskiej współpracy z biurami podróży i być powoływana w regionie, gdzie jest dobrze rozwinięta infrastruktura turystyczna. Zadaniem szkoły jest wyszukanie odpowiednich przedsiębiorstw i prowadzenie negocjacji co do warunków realizacji praktyk zawodowych. Można szukać pomocy i poparcia również rekomendacji w oddziałach Polskiej Izby Turystyki i w powyżej wymienionych

instytucjach. Dobra organizacja praktyk zawodowych musi doprowadzić do zawierania wieloletnich umów między szkołą a przedsiębiorstwami.

Profesjonalne wykonywanie zawodu technik obsługi turystycznej wymaga stałego doskonalenia zawodowego. Świadomość tego faktu powinna być podkreślana w procesie dydaktyczno-wychowawczym całego cyklu kształcenia zawodowego. Zawód technik obsługi turystycznej jest zawodem o charakterze usługowym. W związku z tym należy podkreślać fakt ten w całym toku nauczania, kształcąc prawidłową postawę, nawyki, sposób reagowania na życzenia klienta turystycznego oraz właściwą obsługę. Podstawą tych zachowań powinno być twórcze myślenie i troska o zadowolenie klienta, przy stałym odwoływaniu się do zasad etyki i kultury zawodu.

3. Warunki techniczne

Szkoła podejmująca kształcenie w zawodzie technik obsługi turystycznej powinna posiadać następujące pracownie:

- turystyki i geografii,
- komputerową,
- techniki biurowej,

oraz klasopracownie (np. językową, ekonomiki) z odpowiednio wyposażoną biblioteką przedmiotową.

Pracownia turystyki i geografii powinna być wyposażona w:

- podstawowy zestaw środków audiowizualnych (telewizor, video, aparat do slajdów, dobry ekran, rzutnik pisma),
- foliogramy,
- zestaw map fizycznych: Polski, Europy, Świata,
- podręczną biblioteczkę wydawnictw branżowych, przewodników, folderów,
- katalogi biur podróży,
- rozkład jazdy (PKP, PKS, LOT).

4. Warunki kadrowe

Szkoła podejmująca kształcenie w zawodzie technika obsługi turystycznej powinna zatrudniać nauczycieli przedmiotów o odpowiednich kwalifikacjach zawodowych uzupełnionych o kwalifikacje pedagogiczne. W stosunku do nauczycieli bez stażu zawodowego szkoła powinna zapewnić uzupełnienie kwalifikacji poprzez umożliwienie odbycia praktyki zawodowej.

Instruktorami zajęć praktycznych mogą być nauczyciele wiodących przedmiotów zawodowych. Szczególnie starannie należy dobierać kadrę do nauczania języków obcych.

5. Kształcenie w różnych typach szkół i formach organizacyjnych

Zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa zawodowego z 1993 r. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 23.02.1993 r. Dz.U. nr 19 poz. 84 z 10.03.1993 r.) przewiduje kształcenie w zawodzie technik obsługi turystycznej w szkole policealnej 2-letniej na podbudowie programowej liceum ogólnokształcącego lub szkoły równorzędnej.

Kształcenie dorosłych odbywać się będzie w tym samym typie szkoły zarówno w formie stacjonarnej jak i zaocznej.

W kształceniu technika obsługi turystycznej przewiduje się możliwość uzyskania dodatkowych kwalifikacji np. pilota wycieczek zagranicznych, informatora turystycznego, przewodnika, kasjera walutowego, specjalisty w zakresie ubezpieczeń turystycznych lub obsługi branżowego - specjalistycznego programu komputerowego. Dodatkowe w/w kwalifikacje można uzyskać w ramach zajęć nadobowiązkowych.

W ramach tych zajęć można również organizować dodatkowe lekcje z języków obcych, w celu przygotowania do egzaminu np. FCE (First Certificate English) w języku angielskim, DELF (Diplome Ele'mentaire de la Langue Francaise) we francuskim lub ZMP (Zertyfikat Deutsch als Fremdsprache) w języku niemieckim, albo nauczanie trzeciego języka w ograniczonym zakresie.

Wysocze wskazany byłoby także prowadzenie przez słuchaczy szkolnego biura podróży, nastawionego przede wszystkim na organizowanie imprez turystycznych dla młodzieży nie tylko swojej szkoły, ale także innych, okolicznych placówek edukacyjnych.

6. Powiązanie kształcenia zawodowego z kształceniem ogólnym

Osiągnięcie założonych celów kształcenia w tym zawodzie wymaga właściwego doboru kandydatów. W tym celu konieczne jest, aby podczas rekrutacji kandydatów uwzględniać wymagania psychofizyczne oraz przeciwwskazania zdrowotne, ocenić poziom umiejętności w zakresie posługiwania się językiem obcym, ponadto przeprowadzić rozmowę kwalifikacyjną z kandydatem.

7. Zalecenia dotyczące oceniania

Podstawą uzyskania przez słuchaczy pozytywnej oceny jest opanowanie umiejętności określonych w opisie kwalifikacji absolwenta.

Ocenianie powinno odbywać się przede wszystkim w oparciu o taksonomię celów kształcenia.

Zgodnie z powszechnie stosowaną taksonomią celów kształcenia (wg. B.Niemierko), wyodrębnia się cztery poziomy (A, B, C, D) osiągania celów nauczania, są to:

A. Zapamiętanie wiadomości - oznacza gotowość słuchacza do przypomnienia sobie pewnych terminów, faktów, praw i teorii naukowych, zasad działania. Wiąże się to z elementarnym poziomem rozumienia tych wiadomości, słuchacz nie powinien ich mylić ze sobą ani zniekształcać.

B. Zrozumienie wiadomości - oznacza, że uczeń potrafi je przedstawić w innej formie, niż je zapamiętał, uporządkować i streścić, uczynić podstawą prostego wnioskowania.

C. Stosowanie wiadomości w sytuacjach typowych - oznacza opanowanie przez słuchacza umiejętności praktycznego posługiwania się wiadomościami wg. podanych mu uprzednio wzorów. Cel, do którego wiadomości mają być stosowane nie powinien być bardzo odległy od celów osiągniętych w toku ćwiczeń szkolnych.

D. Stosowanie wiadomości w sytuacjach problemowych - oznacza opanowanie przez słuchacza umiejętności formułowania problemów, dokonywania analizy i syntezy nowych dla niego zjawisk, formułowania planu działania, tworzenia oryginalnych przedmiotów, wartościowania przedmiotów według pewnych kryteriów.

II. PODZIAŁ GODZIN NA BLOKI PROGRAMOWE

Lp.	Nazwa bloku programowego	Minimalna liczba godzin w cyklu kształcenia w % *
I.	Ekonomiczno-prawny	20
II.	Obsługa ruchu turystycznego	50
III.	Technika pracy biurowej	10
Razem		80 **

W tabeli podano czas w % przewidziany do opanowania niezbędnych umiejętności ujętych w celach kształcenia bloków programowych. Liczby te nie wyczerpują całego czasu w cyklu kształcenia przewidzianego w ramowych planach nauczania na realizację przedmiotów zawodowych. Stanowią one jedynie 80% czasu określonego w cyklu kształcenia.

*) Podział godzin na poszczególne bloki programowe dotyczy zarówno kształcenia młodzieży jak i dorosłych (w formie stacjonarnej i zaocznej).

**) Pozostałe 20% czasu kształcenia pozostaje do rozdysponowania przez autorów programów nauczania i może być przeznaczone na dostosowanie kształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy (w tym specjalizację).

III. PODSTAWY PROGRAMOWE KSZTAŁCENIA W BLOKACH PROGRAMOWYCH

EKONOMICZNO-PRAWNY

1. CELE KSZTAŁCENIA

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- stosować podstawowe prawa ekonomiczne,
- organizować działalność biura podróży zgodnie z zasadami gospodarki rynkowej,
- stosować nowoczesne metody zarządzania i finansowania działalności gospodarczej,
- określać strategię rozwoju firmy i posługiwać się instrumentami marketingu,
- korzystać z przepisów prawnych stosowanych w turystyce,
- rozróżniać kompetencje administracji państwowej i samorządowej oraz zachodzące między nimi stosunki ustrojowo-prawne,
- analizować czynniki wpływające na popyt i podaż usług turystycznych,
- analizować krajowy i zagraniczny ruch turystyczny,
- stosować zasady rachunku ekonomicznego,
- prowadzić negocjacje,
- podejmować doskonalenie kwalifikacji zawodowych,
- aktywnie poszukiwać zatrudnienia na rynku pracy.

2. TREŚCI KSZTAŁCENIA (DZIAŁY PROGRAMOWE)

I. PODSTAWY EKONOMICZNE

1. Gospodarka w świetle Europejskiej Klasyfikacji Działalności (EKD)
2. Rodzaje i cele podmiotów gospodarczych
3. Podejmowanie działalności gospodarczej
4. Rachunek ekonomiczny
5. Obrót turystyczny

6. Wpływ turystyki na bilans płatniczy kraju
7. System podatkowy
8. Ubezpieczenia społeczne
9. Finansowanie biur podróży

II. PODSTAWY PRAWNE W TURYSTYCE

1. Podstawowe pojęcia i akty prawne
2. Wybrane zagadnienia z przepisów prawnych w turystyce
3. Zasady tworzenia regulaminu biura podróży
4. Klasyfikacja, kategoryzacja i licencjonowanie działalności turystycznej
5. Ochrona konsumenta /klienta/

4. III. MARKETING W TURYSTYCE

1. Podstawy wiedzy o marketingu
2. Model gościnności
3. Badania marketingowe
4. Instrumenty marketingu jako wyznaczniki popytu i podaży usług turystycznych
5. Biznes plan

IV. RACHUNKOWOŚĆ I FINANSE

1. Majątek podmiotów gospodarczych
2. Kapitał (fundusze) przedsiębiorstw i jego źródła
3. Współpraca podmiotu gospodarczego z bankiem
4. Dokumentacja księgowa
5. Wynik finansowy i jego podział
6. Rozliczenia podmiotów gospodarczych

3. ZALECENIA DOTYCZĄCE OCENIANIA

W wyniku realizacji celów kształcenia w bloku programowym „Ekonomiczno-prawnym” należy wykształcić umiejętności w zakresie posługiwania się prawami ekonomicznymi, korzystania z przepisów prawnych oraz wykorzystania wiedzy o działaniach marketingowych do opracowywania strategii rozwoju firmy. Ponadto wykształcenie umiejętności związanych

z wyborem właściwych metod finansowania i zarządzania przedsiębiorstwem turystycznym pozwala podejmować działalność gospodarczą na konkurencyjnym rynku pracy.

Podstawą oceny umiejętności ucznia (słuchacza) powinny być:

- sprawdzanie poziomu opanowania wiedzy teoretycznej poprzez testy, sprawdziany, odpytywanie, również wyszukiwanie w różnych źródłach odpowiednich przepisów;
- rozwiązywanie konkretnych zadań wykonywanych w warunkach typowych lub sytuacjach symulowanych, które pozwalają ocenić poziom opanowanych umiejętności zawodowych;
- obserwacja postaw i zachowań ucznia (słuchacza) podczas wykonywania powierzonych zadań.

OBSŁUGA RUCHU TURYSTYCZNEGO

1. CELE KSZTAŁCENIA

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- określać podstawowe pojęcia związane z turystyką,
- organizować pracę biura podróży,
- programować i kalkulować różne formy imprez turystycznych,
- zamawiać i rozliczać usługi turystyczne,
- organizować i obsługiwać kongresy, targi i zjazdy,
- fachowo i kompleksowo obsługiwać turystów,
- prowadzić skuteczną akwizycję usług turystycznych,
- wyszukiwać i wykorzystywać najlepszych gestorów bazy noclegowej dla potrzeb ruchu turystycznego,
- współpracować z przewodnikami, pilotami, dysponentami transportu oraz firmami ubezpieczeniowymi,
- czytać i posługiwać się mapami geograficznymi i turystycznymi,
- posługiwać się rozkładami jazdy: PKP, PKS, LOT i innych przewoźników,
- stosować zasady prawidłowego żywienia grup turystycznych,
- wykorzystywać walory i atrakcje turystyczne Polski i świata do budowy programów turystycznych,
- organizować nowe formy spędzania czasu wolnego (eko i agroturystyka),
- komunikować się i być otwartym na drugiego człowieka oraz postępować zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodu,
- posługiwać się biegle językiem obcym w zakresie słownictwa zawodowego,
- rozwiązywać konflikty na płaszczyźnie pracownik - klient, pracownik - pracownik,
- udzielać pierwszej pomocy w nagłych wypadkach,
- stosować przepisy ochrony środowiska dla potrzeb zagospodarowania turystycznego,
- przestrzegać przepisów bhp i ppoż.

2. TREŚCI KSZTAŁCENIA (DZIAŁY PROGRAMOWE)

I. ORGANIZACJA TURYSTYKI

1. Ogólne wiadomości o turystyce
2. Ruch turystyczny
3. Rynek usług turystycznych
4. Organizacja turystyki w Polsce
5. Przedsiębiorstwa turystyczne
6. Polskie i światowe organizacje turystyczne

II. OBSŁUGA TURYSTYCZNA

1. Wybrane zagadnienia z kultury obsługi
2. Organizacja, struktura i zakres działania biur podróży
3. Baza noclegowa
4. Transport w turystyce
5. Żywnienie w turystyce
6. Pilotaż wycieczek
7. Przewodnictwo turystyczne
8. Przepisy celne, dewizowe i wizowe
9. Ubezpieczenia turystyczne
10. Dokumenty w obsłudze ruchu turystycznego
11. Tworzenie produktu turystycznego
12. Obsługa podróżnicza
13. Umowy turystyczne

III. GEOGRAFIA TURYSTYCZNA Z ELEMENTAMI ETNOGRAFII I HISTORII SZTUKI

1. Mapa jako źródło informacji geograficznej i turystycznej
2. Środowisko przyrodnicze Polski
3. Regiony turystyczne Polski
4. Światowe Dziedzictwo Kultury i Przyrody
5. Regiony turystyczne Europy
6. Wybrane regiony turystyczne świata
7. Planowanie przestrzenne stref turystycznych

8. Elementy zagospodarowania turystycznego
9. Turystyka a środowisko: ochrona i zagrożenia

IV. JĘZYK OBCY - ZAWODOWY

1. Organizacja biura podróży
2. Transport w turystyce
3. Walory przyrodnicze i turystyczne
4. Bilety i środki płatnicze
5. Baza noclegowa
6. Sprzęt turystyczny
7. Organizacja czasu wolnego (imprezy sportowe i kulturalne)
8. Przepisy celno-dewizowe
9. Przepisy paszportowo-wizowe
10. Korespondencja zawodowa (formy pism i listów)
11. Ogólne wiadomości społeczno-polityczne (banki, sklepy, urzędy, ustrój, historia)

3. ZALECENIA DOTYCZĄCE OCENIANIA

Blok programowy „Obsługa ruchu turystycznego” ma za zadanie wykształcić umiejętności związane z fachową i kompleksową obsługą turystów oraz przygotować przyszłych pracowników turystyki do pracy w różnych działach biura podróży. Aby sprostać tym wymaganiom pracownik turystyki musi być wszechstronny. Powinien umieć zaprogramować imprezę turystyczną, skalkulować jej cenę, zamówić świadczenia, przeprowadzić skuteczną akwizycję usług turystycznych oraz rozliczyć imprezę.

Ponadto uczeń (słuchacz) powinien nauczyć się postępowania zgodnego z zasadami etyki i kultury zawodu oraz prawidłowego podejścia do klienta.

Kształcenie umiejętności określonych w tym bloku programowym powinno odbywać się zarówno podczas zajęć teoretycznych w szkole jak i zajęć praktycznych oraz praktyki zawodowej.

Podstawą oceny ucznia (słuchacza) powinno być:

- sprawdzenie poziomu opanowania wiedzy teoretycznej poprzez testy, sprawdziany, odpytywanie;

- wykonywanie konkretnych zadań w warunkach typowych lub symulowanych np. układanie programów imprez turystycznych wg. indywidualnych preferencji odbiorców, kalkulowanie kosztów, zamawianie świadczeń a także realizacja imprezy itp.;
- obserwacja postaw i zachowań ucznia (słuchacza) podczas wykonywania powierzonych zadań.

TECHNIKA PRACY BIUROWEJ

1. CELE KSZTAŁCENIA

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- prowadzić korespondencję biurową,
- redagować pisma,
- obsługiwać sprzęt biurowy (fax, centralę telefoniczną, kserograf),
- obsługiwać komputer,
- korzystać z komputerowych programów użytkowych (edytor tekstu, baza danych, arkusz kalkulacyjny),
- stosować systemy komputerowej informacji i rezerwacji usług turystycznych.

2. TREŚCI KSZTAŁCENIA (DZIAŁY PROGRAMOWE)

I. KORESPONDENCJA

1. Podstawowe zasady redagowania i sporządzania pism
2. Instrukcje kancelaryjne
3. Prowadzenie dokumentów (obieg, porządkowanie, przechowywanie).

II. TECHNICZNE ŚRODKI BIUROWE

1. Nowoczesny sprzęt biurowy
2. Komputer w pracy.

3. ZALECENIA DOTYCZĄCE OCENIANIA

Blok programowy ma na celu wykształcenie umiejętności pisania na maszynie lub z wykorzystaniem edytora tekstu, poznania zasad prowadzenia korespondencji oraz zapoznanie się z typowymi dokumentami biurowymi. Wykształcenie natomiast umiejętności obsługi komputera pozwoli korzystać z programów użytkowych w przyszłej

pracy zawodowej. Umiejętności te powinny być kształcone poprzez ćwiczenia realizowane w czasie zajęć praktycznych oraz praktyki zawodowej. Stopień ich opanowania może być sprawdzony poprzez rozwiązywanie konkretnych zadań w sytuacjach typowych i problemowych oraz obserwację postaw i zachowań ucznia (słuchacza).