

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**OBSŁUGA PODRÓŻNYCH**

**SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422104**

**KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:**

HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych

**Cele ogólne**

1. Poznanie zasad obsługi klienta.
2. Poznanie zasad kultury i etyki oraz sylwetki zawodowej pracownika branży turystycznej.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

- 1) wskazać przepisy prawa mające zastosowanie podczas wykonywania zadań zawodowych,
- 2) omówić zasady obsługi klienta,
- 3) wymienić zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek,
- 4) wymienić zadania przewodnika turystycznego podczas realizacji imprezy turystycznej,
- 5) przestrzegać zasad kultury i etyki w turystyce,
- 6) wymienić zasady komunikacji interpersonalnej,

## MATERIAŁ NAUCZANIA – OBSŁUGA PODRÓŻNYCH

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Ponadpodstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>
I. Obsługa klienta w turystyce	1. Etyka w działalności turystycznej	- wymienić podstawowe zasady etyki w zawodzie organizatora turystyki, pilota wycieczek, rezydenta	- charakteryzować zasady etykiety w komunikacji z klientami - charakteryzować zasady etykiety w komunikacji z przełożonym i współpracownikami w codziennych kontaktach
	7. Komunikacja interpersonalna w działalności turystycznej	- wymienić zasady komunikacji interpersonalnej	- omówić podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej
II. Pilotaż i przewodnictwo w turystyce	1. Prawa i obowiązki pilota wycieczek	- wymienić zadania pilota wycieczek - wymienić obowiązki i prawa pilota wycieczek	- omówić rolę pilota wycieczek w organizacji imprez turystycznych
	2. Formy i narzędzia przekazu informacji podczas pilotażu wycieczek	- wymienić formy przekazu informacji - wymienić narzędzia przekazu informacji podczas pilotażu wycieczek	- dobierać formy przekazu do grupy klientów
	2. Metodyka pracy pilota wycieczek	- wymienić zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek	- wskazać korzyści dla biura podróży wynikające z profesjonalnej obsługi turystów podczas pilotażu wycieczki
	3. Sytuacje awaryjne i odpowiedzialność w pracy pilota wycieczek	- wymienić sytuacje awaryjne w pracy pilota wycieczek - wymienić rodzaje odpowiedzialności prawnej pilota wycieczek	- opisywać procedury działania pilota w określonych sytuacjach awaryjnych - podać przykłady sytuacji, które mogą wywołać cywilną, karną lub służbową odpowiedzialność pilota wycieczek
	4. Rodzaje i zadania przewodnika turystycznego	- wymienić rodzaje przewodników turystycznych - wymienić obowiązki przewodnika turystycznego - wymienić prawa przewodnika turystycznego	- uzasadnić obowiązek uzyskiwania uprawnień przez przewodnika górskiego

	5. Metodyka pracy przewodnika turystycznego	- wymienić zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego	- porównać elementy metodyki pracy przewodnika miejskiego, terenowego i górskiego
	6. Formy i narzędzia przekazu informacji podczas przewodnictwa turystycznego	- wymienić formy przekazu informacji - wymienić narzędzia przekazu informacji podczas przewodnictwa turystycznego	- dobierać formy przekazu do grupy klientów