

Iwona Michniewicz

Maria Peć

# Obsługa turystyczna

Zeszyt ćwiczeń część 1



**rea**

technik obsługi turystycznej

Zeszyt ćwiczeń *Obsługa turystyczna. Część 1* stanowi uzupełnienie podręczników do nauki zawodu technik obsługi turystycznej opracowanych zgodnie z nową podstawą programową. Obejmuje efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów, dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego oraz przypisane do kwalifikacji T.13. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych.

© Copyright by Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne sp. z o.o.  
Warszawa 2014

Wydanie I (2014)

ISBN 978-83-02-14713-5 (całość)  
ISBN 978-83-02-14711-1 (część 1)

Konsultacja: **Zofia Dziubak-Komuda**  
Redaktor koordynator: **Mieczysława Kompanowska**  
Redaktor prowadzący: **Stanisław Grzybek**  
Redakcja: **Barbara Gers**  
Korekta językowa: **Aneta Mieszkowska**  
Projekt okładki: **Radosław Pazdrijowski**  
Skład i łamanie: **INPINGO SA** [www.inpingo.pl](http://www.inpingo.pl)

Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością  
00-807 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 96  
Tel.: 22 576 25 00  
Infolinia: 801 220 555  
**[www.wsip.pl](http://www.wsip.pl)**  
Druk i oprawa: Orthdruk sp. z o.o., Białystok

Publikacja, którą nabyłeś, jest dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, abyś przestrzegał praw, jakie im przysługują. Jej zawartość możesz udostępnić nieodpłatnie osobom bliskim lub osobiście znanym. Ale nie publikuj jej w internecie. Jeśli cytujesz jej fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie zaznacz, czyje to dzieło. A kopiując jej część, rób to jedynie na użytek osobisty.



Szanujmy cudzą własność i prawo.  
Więcej na [www.legalnakultura.pl](http://www.legalnakultura.pl)  
Polska Izba Książki

## SPIS TREŚCI

Wstęp	4
Rozdział 1. Bezpieczeństwo i ochrona zdrowia w obsłudze turystycznej	7
Rozdział 2. Pracownicy sektora usług turystycznych	21
Rozdział 3. Przedsiębiorstwa organizujące i obsługujące ruch turystyczny	31
Rozdział 4. Profilaktyka podróży	97
Rozdział 5. Produkt w biurze podróży	103
Rozdział 6. Programowanie imprez i usług turystycznych	117
Rozdział 7. Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych	185
Bibliografia	196

# Produkt w biurze podróży

## ĆWICZENIE 1

Uzupełnij poniższą tabelę:

Podobieństwa i różnice między imprezą krajową a zagraniczną imprezą przyjazdową

	Podobieństwa	Różnice
Impreza krajowa		
Zagraniczna impreza przyjazdowa		

## ĆWICZENIE 2

Uzupełnij poniższą tabelę:

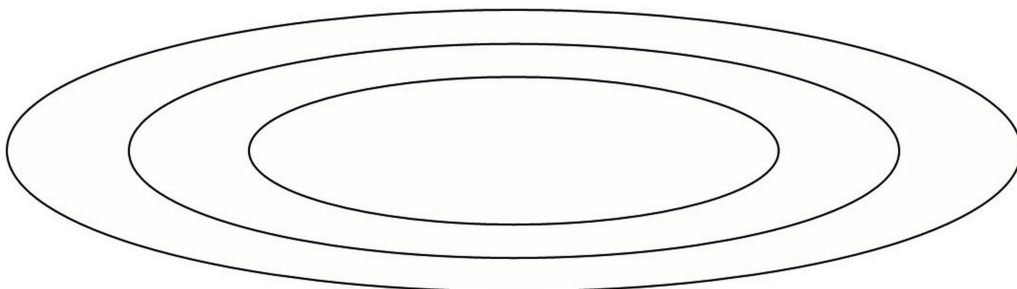
Zalety i wady organizacji wyjazdu turystycznego samodzielnego i przez biuro podróży

	Zalety	Wady
Wyjazd organizowany samodzielnie		
Wyjazd organizowany przez biuro podróży		

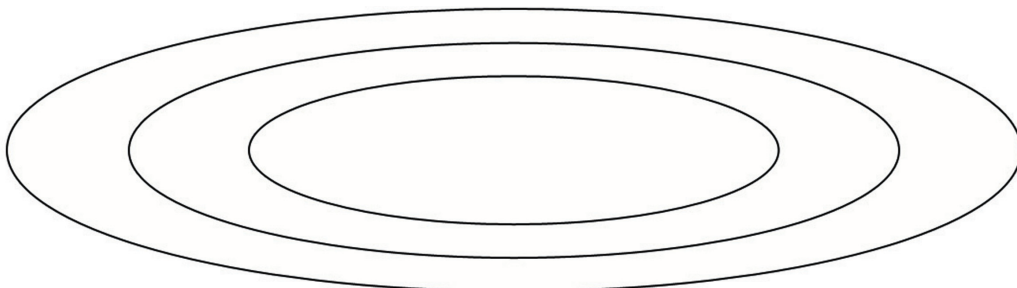
### ĆWICZENIE 3

Przedstaw w formie schematu strukturę produktu turystycznego dla imprezy pobytowej oraz imprezy objazdowej.

Impreza pobytowa – struktura produktu



Impreza objazdowa – struktura produktu



### ĆWICZENIE 4

Wymień cechy charakterystyczne imprezy turystycznej typu *study tour*.

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

### ĆWICZENIE 5

Uzupełnij tabelę, wpisując cechy charakterystyczne imprezy turystycznej fakultatywnej i imprezy turystycznej cyklicznej.

Korzystając z katalogów ofert biur podróży, podaj przykłady takich imprez.

Impreza turystyczna fakultatywna	Impreza turystyczna cykliczna
Przykład:	Przykład:

## ĆWICZENIE 6

Wyjaśnij istotę imprez turystycznych typu:

- All inclusive

.....

.....

.....

.....

.....

- Ultra all inclusive

.....

.....

.....

.....

.....

- First minute

.....

.....

.....

.....

.....

- Last minute

.....

.....

.....

.....

.....

## ĆWICZENIE 7

Wymień zasadnicze różnice między imprezą własną organizatora turystyki a imprezą zleconą.

---



---



---



---



---



---

## ĆWICZENIE 8

Wymień kolejność działań organizatora turystyki związanych z przygotowaniem i sprzedażą imprezy własnej i zleconej.

Impreza własna – kolejność działań	Impreza zlecona – kolejność działań

## ĆWICZENIE 9

Na podstawie scharakteryzowanych w podręczniku rodzajów produktów turystycznych wymień ich przykłady występujące w miejscu twojego zamieszkania (mieście, regionie).

Kto jest ich wytwórcą, gestorem? Kim są ich nabywcy?

---



---



---



---



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### ĆWICZENIE 10

Dokonaj oceny pamiątek turystycznych nawiązujących do dziedzictwa historyczno-kulturowego twojej miejscowości, regionu.

Podaj pozytywne i negatywne przykłady takich wyrobów.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### ĆWICZENIE 11

Zaproponuj uczniom swojej klasy jednodniową wycieczkę po okolicy. Pracując w edytorze tekstu Microsoft Word, utwórz według wytycznych przedstawionych w podręczniku ramowy program tej wycieczki. Zapisz swoje przemyślenia na ten temat.

---

---

---

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ĆWICZENIE 12

Organizacja każdej imprezy turystycznej składa się z czterech następujących po sobie etapów. Uporządkuj podane etapy, wpisując je we właściwej kolejności: realizacja imprezy turystycznej, przygotowanie imprezy turystycznej, rozliczenie i księgowanie imprezy turystycznej, sprzedaż imprezy turystycznej.

Etap I – .....

Etap II – .....

Etap III – .....

Etap IV – .....

- Czy każdy z podanych etapów imprezy turystycznej jest tak samo ważny dla powodzenia całości imprezy? Uzasadnij odpowiedź.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Jakie skutki może przynieść popełnienie błędu na jednym z wybranych etapów?

Skutki:

.....

.....

.....

---



---



---



---



---



---



---

### ĆWICZENIE 13

Przedstaw w formie tabeli zakres zadań wykonywanych na poszczególnych etapach organizacji imprezy turystycznej.

Na podstawie zdobytej wiedzy i spostrzeżeń podczas praktyki zawodowej określ działy, których pracownicy odpowiadają za poszczególne etapy i zadania w organizowaniu imprezy turystycznej.

Etapy organizacji imprezy turystycznej	Zadania wykonywane na poszczególnych etapach	Dział/pracownik odpowiedzialny za realizację
Etap I		
Etap II		
Etap III		
Etap IV		

### ĆWICZENIE 14

Właściwe funkcjonowanie organizatora turystyki na rynku turystycznym stwarza konieczność poznania potrzeb turysty oraz motywów dokonywania przez niego zakupu. Dopasuj kategorie czynników do określonej grupy motywów dokonywania zakupów, korzystając z podpowiedzi w postaci zamieszczonych opisów.

Motywy emocjonalne		Motywy racjonalne	
Czynnik	Opis	Czynnik	Opis
	Wszyscy w tym sezonie jadą do Egiptu. Jedźmy i my.		Jestem zmęczony. Potrzebuję dłuższego wypoczynku.
	Skoro sąsiedzi mogli pojechać w tym roku do SPA, to i my możemy.		Jedźmy w góry. Tam zawsze jest przyjemnie.
	Marzę, by w tym roku zobaczyć Rzym.		Lećmy tą linią lotniczą. Jest nowoczesna i ma doskonały serwis pokładowy.
	W tym roku wyjazdy do Grecji są tanie. Jedźmy tam, zanim staną się droższe.		Zawsze korzystam z usług tego hotelu. Mam kartę stałego klienta, a jakość świadczonych w nim usług jest bardzo dobra.
			Pomimo że usługi tego biura podróży nie należą do najtańszych, korzystam z niego, bo profesjonalnie załatwia wszelkie formalności.
			W tej restauracji jest wyjątkowa i sprawna, profesjonalna obsługa.

Kategorie czynników: moda, potrzeba, komfort, ambicja, marzenia, przyjemność, korzystny stosunek ceny do jakości, wygoda, obawa, sprawna obsługa.

### ĆWICZENIE 15

Według jakich kryteriów dokonano podziału rynku usług turystycznych na następujące segmenty?

1. Turystyka biznesowa – kryterium: .....
2. Turyści – klienci o niskich dochodach – kryterium: .....
3. Turystyka zdrowotna – kryterium: .....
4. Turyści – amatorzy last minute – kryterium: .....
5. Turystyka wypoczynkowa – kryterium: .....
6. Turystyka religijna – kryterium: .....
7. Turyści – stali klienci – kryterium: .....
8. Turystyka szkolna – kryterium: .....
9. Turystyka rodzinna – kryterium: .....
10. Turystyka przyjazdowa – kryterium: .....
11. Turystyka wyjazdowa – kryterium: .....
12. Turystyka krajowa – kryterium: .....
13. Turyści – mieszkańcy dużych miast – kryterium: .....
14. Turyści – osoby starsze – kryterium: .....

### ĆWICZENIE 16

Dobierzcie się w pary. Jako organizatorzy turystyki znajdźcie pomysł na jednodniową imprezę turystyczną przeznaczoną dla waszych nauczycieli z okazji Dnia Edukacji Narodowej.

Pomysły przedstawcie na forum klasy.

.....

.....

.....

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### ĆWICZENIE 17

Dobierzcie się w pary. Do was jako organizatorów turystyki zgłasza się nauczyciel chcący zamówić jednodniową imprezę turystyczną przeznaczoną dla nauczycieli z okazji Dnia Edukacji Narodowej. Wysłuchajcie jego życzeń i przedstawcie propozycje zgodne z jego oczekiwaniami. Pomysły zaprezentujcie na forum klasy. Którą propozycję wybrał nauczyciel?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ĆWICZENIE 18

Dobierzcie się w trzyosobowe zespoły. Przedstawcie w dowolnej formie graficznej (plakat, prezentacja multimedialna) ogólne zasady układania programu imprezy turystycznej. Zaprezentujcie wyniki swojej pracy.

## ĆWICZENIE 19

Na podstawie swoich doświadczeń jako uczestnika imprez turystycznych wymień błędy ich organizatorów, które spowodowały, że oceniliś je negatywnie.

	<b>Impreza turystyczna objazdowa (wycieczka)</b>	<b>Impreza turystyczna pobytowa (wczasy, kolonia, obóz, zimowisko, zielona szkoła)</b>
Błędy organizatora imprezy turystycznej		

## ĆWICZENIE 20

Założenia są to precyzyjne dane niezbędne do profesjonalnego przygotowania imprezy turystycznej. Według nich będą przebiegać następane etapy imprezy turystycznej i im będzie podporządkowane postępowanie organizacyjne. Najczęściej wynikają ze złożonego przez klienta zamówienia, ustaleń organizatora turystyki z usługodawcami, przepisów prawa i polityki handlowej biura podróży. Przy pomocy nauczyciela wypiszcie na tablicy wszystkie informacje, które waszym zdaniem są niezbędne do odpowiedniego przygotowania imprezy turystycznej (własnej i na zlecenie), a następnie podzielcie je na grupy tematyczne i wpiszcie do ćwiczenia.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....







## **Ilustracje:**

Okładka: belchonock/123RF.com

Strony: 8, 18, 22, 26, 28, 54, 56, 61, 78, 85, 93, 104, 105, 107, 110, 111, 114, 126, 143, 144, 178, 182, 183, 186, 187, 189, 194, 195  
– wykonało studio ANTER na podstawie materiałów dostarczonych przez autorki.

Strony: 147, 149, 151

– zgoda Wydawnictwo Kartograficzne Compass Kraków.