ERASMUS + PROJECT:
ON THE JOB TRAINING PROJECT NUMBER:
2020-1-PL01-KA226-HE-095877

PRZEWODNIK METODYCZNY DLA OPIEKUNÓW PRAKTYK STUDENCKICH ONLINE W BRANŻY HORECA

2021

PRZEWODNIK METODYCZNY DLA OPIEKUNÓW PRAKTYK STUDENCKICH ONLINE W BRANŻY HORECA

Abstrakt:

Praktyki online w branży HORECA to szczególna forma edukacji wirtualnej, która charakteryzuje się ustrukturyzowanym środowiskiem uczenia się, opartym na aktywnym udziale jednego lub więcej praktykodawców, w celu rozszerzenia możliwości edukacyjnych praktykantów. Podstawą realizacji praktyk online jest scenariusz wraz z materiałami dydaktycznymi oraz instruktaż prowadzony przez opiekuna praktyki.

Współfinansowane przez Unię Europejską

Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.

CC BY NC ND

I. ZAŁOŻENIA TEORETYCZNE 1
II. CEL PRAKTYK STUDENCKICH ONLINE 7
III. PROGRAM PRAKTYK STUDENCKICH ONLINE W BRANŻY TURYSTYCZNEJ 8
IV. WYKAZ KOMPETENCJI, JAKIE NABĘDĄ STUDENCI PODCZAS PRAKTYK W BRANŻY TURYSTYCZNEJ 10
V. WYKAZ EFEKTÓW KSZTAŁCENIA PRAKTYCZNEGO STUDENTÓW W BRANŻY TURYSTYCZNEJ 12
VI. ZADANIA OPIEKUNÓW PRAKTYK STUDENCKICH ONLINE I MENTORÓW 26
VII. KOMPETENCJE OPIEKUNÓW I MENTORÓW PRAKTYK STUDENCKICH ONLINE 30
VIII. KOMUNIKACJA ZDALNA STUDENT – OPIEKUN 32
IX. ORGANIZACJA I REGULAMIN PRAKTYK ONLINE 33
X. MONITORING PRAKTYK ONLINE 40
XI. OCENA, SPRAWOZDAWCZOŚĆ, WERYFIKACJA PRAKTYK ONLINE 43
XII. EWALUACJA PRAKTYK ONLINE – FEEDBACK DLA STUDENTÓW 58
XIII. NARZĘDZIE CYFROWE I METODY ZARZĄDZANIA PRAKTYKAMI ONLINE 60
LITERATURA 63

Współfinansowane przez Unię Europejską

Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.

I. ZAŁOŻENIA TEORETYCZNE

W związku z pandemią COVID nastąpiła ogromna ekspansja i rozwój edukacji w formule online. Praktyki zdalne w branży HORECA to specjalna forma uczenia się online, która charakteryzuje się ustrukturyzowanym środowiskiem uczenia się, opartym na aktywnym udziale jednego lub więcej dostawców praktyk, w celu rozszerzenia możliwości edukacyjnych praktykantów. Podstawą realizacji praktyk online jest scenariusz praktyki wraz z materiałami dydaktycznymi oraz instruktaż prowadzony przez opiekuna praktyki.

Nauka online może mieć formę synchroniczną lub asynchroniczną. Kształcenie zdalne synchroniczne to takie, gdzie uczestnicy wchodzą w interakcję w tym samym czasie (np. wideokonferencje, chat). Kształcenie asynchroniczne z kolei to takie, gdzie uczestnicy komunikują się z sobą w różnym czasie, a nauka oparta jest głównie o pracę własną z materiałami w formie elektronicznej (np. poczta elektroniczna, internetowe fora dyskusyjne, platformy edukacyjne). Korzyści nauczania synchronicznego to: interakcja między uczestnikami, wymiana wiedzy i doświadczeń między uczestnikami, informacje zwrotne dla instruktora w czasie rzeczywistym oraz organizacja nauczania według ustalonego harmonogramu. Choć nauczanie online nie może w pełni zastąpić uczenia się w realnej rzeczywistości, ma wiele zalet. Poniżej najważniejsze z nich:

1. Wiele doświadczeń edukacyjnych w środowisku wirtualnym zapewnia studentom taką samą możliwość przyswajania wiedzy jak nauczanie bezpośrednie, a różnica polega wyłącznie na stosowaniu innych metod dydaktycznych.
2. W nauczaniu praktycznym online studenci mają możliwość pracy indywidulanej, w cztery oczy ze swoim instruktorem, co z jednej strony pozwala na skupieniu się na zindywidualizowanych potrzebach studenta, a z drugiej – na wymaganiach konkretnego środowiska uczenia się (praktykodawcy).
3. Studenci mają w dużej mierze możliwość pracy we własnym tempie – brak presji czasowej przekłada się na zwiększony poziom przyswajania wiedzy i umiejętności.

Nauczanie online, a w szczególności szkolenie wirtualne oparte na praktyce, wymaga ze strony instruktorów innego zestawu wiedzy, umiejętności i doświadczeń. Wielu profesjonalnych instruktorów nauki praktycznej twierdzi, iż nauczanie online sprawia, że stają się lepszymi nauczycielami podczas nauczania bezpośredniego. Niezależnie od

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

tego, czy studenci są w sali akademickiej, na praktyce „na żywo" w firmie sektora HORECA czy mają kontakt z nauczycielami w formie mailowej, należy zawsze brać pod uwagę ich zróżnicowane potrzeby i możliwości, aby osiągnąć planowane efekty uczenia się.

Odpowiednio dobrane narzędzia i metody online oraz wysokie kompetencje instruktora powinny zapewnić studentom takie same warunki do przyswojenia programu studiów/ praktyki, jak nauczanie bezpośrednie. Podczas zajęć praktycznych online studenci mają możliwość pracy ze swoim instruktorem w formule jeden na jeden, co umożliwia skupienie się na zindywidualizowanych potrzebach praktykanta. Jest to szczególnie ważne w przypadku zajęć praktycznych, a w szczególności zajęć dotyczących branży turystycznej, gdzie podstawą jest kontakt: usługodawca – klient.

Aby stworzyć studentom jak najlepsze warunki do przyswojenia wiedzy i umiejętności poprzez nauczanie online, warto uzmysłowić sobie główne cechy edukacji przez Internet, a w szczególności cechy odnoszące się do nauki praktycznej online. Poniżej zamieszczono najważniejsze z nich.

1. Studenci kontaktują się z opiekunem w sposób indywidualny.
2. Opiekun rozwija relacje ze studentami w sposób odmienny aniżeli w kontakcie bezpośrednim; formy budowania tych relacji są różne w zależności od formy kontaktu online –inne dla kontaktu synchronicznego, inne dla asynchronicznego.
3. Opiekun ma więcej możliwości indywidualizacji w zakresie metod i narzędzi nauczania online.
4. Komunikacja studenta z opiekunem odbywa się przez cały czas odbywania praktyki.
5. Studenci danej grupy mogą rozpocząć praktykę w różnym terminie (niejednocześnie), w czasie dogodnym zarówno dla praktykanta, jak i instruktora / opiekuna. Elastyczny termin zajęć praktycznych online jest szczególnie ważny w przypadku praktyk internetowych w sektorze HORECA, kiedy mogą wystąpić sezonowe wahania dostępności usług czy praktykodawcy oraz dostosowania do jego możliwości organizacyjnych i kadrowych.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

6. Studenci mogą mieć większą swobodę w zakresie kolejności wykonywania zadań w ramach praktyki. W zależności od modelu programu nauczania online mogą oni być przekierowywani do wykonania innych zadań, aby wrócić i ukończyć poprzednie zadania w innym terminie. Pewne treści mogą realizować w trybie synchronicznym, a inne w trybie asynchronicznym.
7. Opiekun nie musi fizycznie widzieć studentów-praktykantów. O ile nie korzysta np. z wideokonferencji, komunikacja będzie miała formę asynchroniczną, tj. będzie odbywać się głównie za pośrednictwem poczty e-mailowej, systemu zarządzania nauką (LMS – Learning Management System), ocenionej informacji zwrotnej, telefonu, SMS-ów itp. Może to być typowe w przypadku praktyk, gdzie studenci mają kontakt z miejscem szkolenia, ale nie mają kontaktu bezpośredniego z opiekunem.
8. Studenci realizujący praktyki online zazwyczaj mają na miejscu mentora, który w razie potrzeby wspiera ich i działa jako łącznik między praktykantami, organizatorem praktyk a opiekunem.
9. Niektóre modele edukacji online opierają się na wcześniejszym przygotowaniu treści nauczania dla instruktora / nauczyciela – program zajęć jest kompletny i gotowy do realizacji.

Jakie są podobieństwa między nauczaniem bezpośrednim a nauczaniem online?

1. Opiekunowie są ekspertami w swoich dziedzinach.
2. Opiekunowie budują relacje z praktykantami i tworzą uczącą się społeczność.
3. Opiekunowie oceniają pracę podopiecznych poprzez zadania praktyczne, prace pisemne, prezentacje ustne oraz inne formy sprawdzenia wiedzy i umiejętności.
4. Opiekunowie tworzą dodatkowe zasoby edukacyjne na potrzeby studentów, we współpracy z organizatorem praktyk online.
5. Opiekunowie starają się połączyć praktykę ze światem rzeczywistym poprzez wirtualne obiekty praktyk i dostępne kompetencje.

W środowisku uczenia się online studenci mogą pracować we własnym tempie, co pozwala im mieć poczucie odpowiedzialności za proces uczenia się, a co nie zawsze jest możliwe w nauczaniu twarzą w twarz.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

Pojęcie środowiska wirtualnego obejmuje: wirtualną przestrzeń, wirtualne tożsamości, wirtualną społeczność, wirtualną komunikację, wirtualną interakcję oraz wirtualne kompetencje. Kontakt online pozwala na budowanie relacji niezależnie od miejsca – odległość przestrzenna nie ma większego znaczenia.

W edukacji poprzez Internet możemy korzystać z różnych serwisów społecznościowych (w tym serwisów dotyczących praktyk), których podstawowym celem jest usprawnienie procesu nauczania-uczenia się. Można tworzyć grupy dyskusyjne w serwisach społecznościowych oraz dedykowane witryny dla różnych grup. Można udostępniać linki, zasoby, prezentacje związane z programem nauczania, połączenia na żywo (np. w różnych środowiskach pracy w branży HORECA) itp. Studenci mają również możliwość zadawania pytań, a informacje można prześledzić.

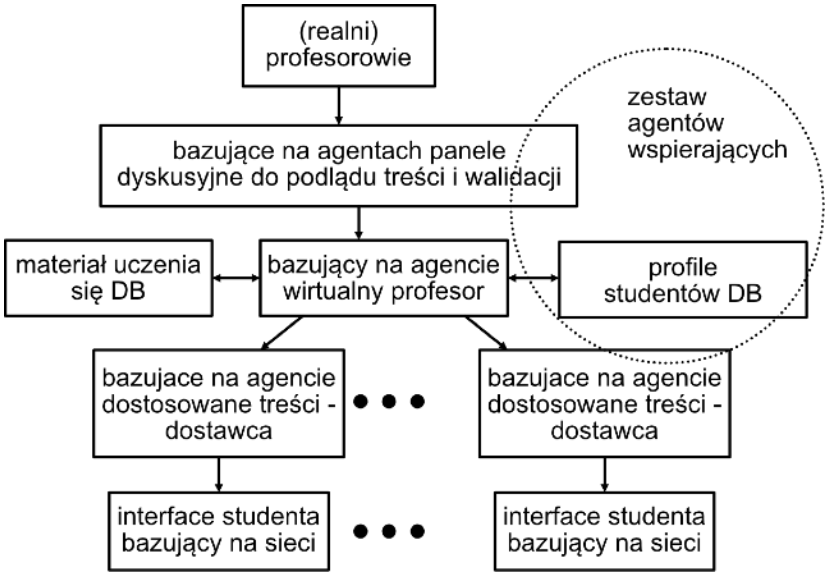
Najważniejsze aspekty nauczania poprzez praktyki online:

1. Wybór organizatorów praktyk powinien być zgodny z ich profilem zawodowym oraz zakresem wiedzy i doświadczenia w realizacji praktyk stacjonarnych, a także dostępności obiektów online.
2. Praktykodawcy powinni być wybierani zgodnie z następującymi kryteriami: znajomość środowiska, świadomość społeczna i kulturowa, systemy zapewniania jakości oraz polityka niedyskryminacji.
3. Rozszerzenie oferty praktyk dostępnych dla studentów poza możliwości, jakie uczelnia może zaoferować wspólnie z organizatorami praktyk w formie tradycyjnej.
4. Tworzenie wirtualnych, interaktywnych sal dydaktycznych we współpracy z organizatorami praktyk.
5. Opracowanie materiałów dydaktycznych online specjalnie dostosowanych do praktyk internetowych we współpracy z praktykodawcami, w miarę możliwości bezpośrednio połączonych z witryną szkoleniową, aby doświadczenie zawodowe było jak najbardziej realne.
6. Zapewnienie wysoko wykwalifikowanych instruktorów online w obszarach, w których wyspecjalizowani instruktorzy w kontakcie rzeczywistym są niedostępni.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

7. Zapewnienie studentom elastyczności dotyczącej terminów odbywania praktyk online, w szczególności uwzględniając harmonogram innych zajęć w ramach programu studiów.
8. Stwarzanie możliwości elastycznych praktyk online dla studentów z grup ryzyka, w tym młodzieży migrującej, studentów pozostających w izolacji (np. z powodu choroby), będących w trudnej sytuacji osobistej, studentek w ciąży oraz osób, które mają trudności z kontynuowaniem nauki poza siedzibą uczelni – dla tych osób najlepszym rozwiązaniem mogą być praktyki online.
9. Zapewnienie programów odzyskiwania punktów ECTS dla osób, które nie ukończyły praktyk studenckich w tradycyjnej formie w celu umożliwienia im ukończenia studiów dzięki możliwościom praktyk online.
10. Pomaganie studentom, którzy obecnie osiągają wyniki poniżej wymaganego poziomu, w rozpoczęciu nadrabiania zaległości poprzez naukę w formule hybrydowej (mieszanej), z realizacją praktyk online.
11. Zapewnienie dodatkowych zajęć praktycznych online na żądanie, co jest szczególnie ważne w sektorze HORECA.
12. Zwiększenie poziomu nauczania umiejętności w zakresie technologii wykonywania zawodu poprzez osadzenie jej w kontekście naukowo-praktycznym branży HORECA.
13. Zapewnienie instruktorom możliwości rozwoju zawodowego, w tym społeczności mentorskich i edukacyjnych.
14. Rozwijanie relacji zawodowych w kontekście późniejszych praktyk na żywo poprzez nawiązywanie kontaktów pomiędzy prowadzącymi a studentami.
15. Promowanie budowania sieci praktyk online z innymi praktykodawcami.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND



Rysunek 1. *Architektura Wirtualnej Klasy wg Vladimira Trajkovika (1998). Model ten, rozwinięty w najnowsze technologie, może być odpowiedni dla praktyk internetowych dla sektora HORECA, gdzie wirtualny nauczyciel działający w oparciu o agenta jest tutorem na miejscu.*

Współfinansowane przez Unię Europejską

Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.

CC BY NC ND

II. CEL PRAKTYK STUDENCKICH ONLINE

Głównym zadaniem praktyki studenckiej jest synteza wiedzy teoretycznej i praktycznej, zdobytej w ramach szkolnictwa wyższego w obszarze kształcenia zawodowego, w celu rozwiązywania określonych zadań zawodowych, zapoznania się z funkcjonowaniem przedsiębiorstw, podstawami ekonomicznymi, zarządczymi i organizacyjnymi.

Metodyka praktyk studenckich online obok kompetencji branżowych kładzie nacisk na kompetencje społeczne. Mają one szczególne znaczenie ze względu na fakt, iż w chwili obecnej, w wyniku lockdownu związanego z COVID19 i niejednokrotnie wyhamowania poszczególnych procesów społecznych, nie jest możliwe ich naturalne kształtowanie. Elastyczność programów nauczania, w tym programów praktyk, jest czynnikiem koniecznym do wdrożenia w sferze online, jako przeciwdziałanie niskiej jakości procesów kształcenia w dobie pandemii.

Poradnik rekomenduje wykorzystanie wypracowanych materiałów w procesie kształcenia na odległość nie tylko w formie praktyk studenckich, ale także jako uzupełnienie różnych przedmiotów kierunkowych i zajęć tematycznych. W ten sposób, stając się zasobem edukacyjnym w procesie samokształcenia kierunkowego, będzie stanowił materiał możliwy do wdrożenia w ramach programów studiów na kierunkach turystycznych w skali międzynarodowej.

Cele praktyki zawodowej online w branży HORECA to w szczególności:

- Zdobycie umiejętności praktycznego zastosowania posiadanych wiadomości teoretycznych dotyczących organizacji i obsługi ruchu turystycznego
- Przygotowanie do samodzielnej pracy i podejmowania decyzji
- Poznanie zasad funkcjonowania i działalności różnych podmiotów w branży turystycznej
- Zaznajomienie z marketingiem i formami reklamy podmiotów branży turystycznej
- Zapoznanie z zakresem usług danej jednostki oraz sposobami sprzedaży usług
- Zapoznanie ze stosowną dokumentacją i zasadami jej prowadzenia
- Zdobycie umiejętności w zakresie organizacji pracy, poprawnego wykonywania czynności na poszczególnych stanowiskach
- Opanowanie czynności związanych z technikami pracy biurowej
- Wyrobienie nawyków wysokiej kultury obsługi klientów i swobodnego posługiwania się językiem obcym

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

III. PROGRAM PRAKTYK STUDENCKICH ONLINE W BRANŻY TURYSTYCZNEJ

Czas trwania praktyk online w branży turystycznej wynosi 14 dni.

PRZYKŁADOWY PODSTAWOWY ZAKRES MERYTORYCZNY PRAKTYKI ONLINE W ZAKRESIE OBSŁUGI RUCHU TURYSTYCZNEGO dla studentów I roku

1. Stanowisko referenta biura
   - Zakres obowiązków i technika pracy referenta
   - Wyposażenie stanowiska referenta
   - Zasady kontaktu z klientem biura
   - Korespondencja
2. Elektroniczne systemy funkcjonowania biura turystycznego
   - Program podstawowy biura
   - Program finansowo-księgowy
   - Baza kontrahentów biura
   - Zasady ochrony danych
3. Projektowanie imprez własnych biura
   - Impreza zagraniczna wyjazdowa
   - Impreza zagraniczna przyjazdowa
   - Impreza krajowa
   - Imprezy lokalne
4. Zasady współpracy i rozliczeń z przewoźnikami
5. Sprzedaż agencyjna ofert
6. Kształtowanie wizerunku firmy
7. Zasady przygotowania katalogu ofertowego na kolejny sezon

PRZYKŁADOWY PODSTAWOWY ZAKRES MERYTORYCZNY PRAKTYKI ONLINE W ZAKRESIE USŁUG HOTELARSKICH dla studentów II roku

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

1. Przejście przez poszczególne stanowiska pracy (referent, recepcjonista, animator czasu wolnego, menedżer i inne stanowiska)
   - Zakres obowiązków
   - Technika pracy
   - Wyposażenie stanowiska
   - Zasady kontaktu z klientem
   - Korespondencja
2. Elektroniczne systemy funkcjonowania hotelu.
   - Program podstawowy biura
   - Zasady ochrony danych
3. Specyfika obsługi poszczególnych klientów
   - Klient grupowy
   - Klient indywidualny
4. Bezpośrednia praca i współpraca przy obsłudze klientów
5. Zasady współpracy i rozliczeń z kontrahentami
6. Sprzedaż ofert
7. Kształtowanie wizerunku firmy

PRZYKŁADOWY PODSTAWOWY ZAKRES MERYTORYCZNY PRAKTYK ORGANIZACYJNO-FAKTOGRAFICZNYCH dla studentów III roku

1. W ramach praktyki studenci realizują zadania związane ze zdobywaniem, gromadzeniem
   i przetwarzaniem informacji związanych z rynkiem turystycznym.
2. Studenci zapoznają się z organizacją i funkcjonowaniem jednostek obsługi ruchu turystycznego, a w szczególności z zakresem ich funkcjonowania w połączeniu z zainteresowaniami zawodowymi praktykanta.
3. Praktyka obejmuje gromadzenie informacji o funkcjonowaniu rynku turystycznego.
4. Praktykant ma za zadanie przetwarzanie zebranych informacji i nabycie umiejętności zastosowania ich w przyszłej pracy zawodowej.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

IV. WYKAZ KOMPETENCJI, JAKIE NABĘDĄ STUDENCI PODCZAS PRAKTYK W BRANŻY TURYSTYCZNEJ

W zakresie wiedzy student:

- charakteryzuje funkcjonowanie, strukturę i cele wirtualnego przedsiębiorstwa, w którym odbywa praktykę;
- omawia istotę dokumentów regulujących pracę w wirtualnym przedsiębiorstwie, w którym odbywa praktykę;
- charakteryzuje zakres merytoryczny działań podejmowanych w wirtualnym przedsiębiorstwie, w którym odbywa praktykę.

W zakresie umiejętności student:

- wykorzystuje swoją wiedzę w celu realizacji powierzonych mu zadań;
- wyszukuje, dobiera i wykorzystuje dostępne informacje i materiały potrzebne do realizacji zadań w wirtualnym przedsiębiorstwie;
- planuje i realizuje typowe projekty związane z wybraną sferą działalności wirtualnego przedsiębiosrtwa, w którym odbywa praktykę;
- prowadzi dokumentację związaną ze stanowiskiem pracy i podejmowanymi działaniami;
- pracuje w grupie, przyjmując w niej różne role.

W zakresie kompetencji społecznych student:

- wypełnia powierzone zadania w sposób odpowiedzialny i zapewniający bezpieczeństwo własne i otoczenia;
- przy realizacji powierzonych zadań kieruję się zasadami etyki zawodowej.

Szczegółowe kompetencje w obszarze obsługi ruchu turystycznego:

1. Opracowywanie programów imprez turystycznych
2. Kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych
3. Zamawianie i rezerwacja imprez i usług turystycznych
4. Współpraca z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych
5. Obsługa imprez turystycznych
6. Udzielanie informacji turystycznej

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

7. Stosowanie instrumentów marketingu w celu sprzedaży imprez i usług turystycznych.
8. Prowadzenie rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych oraz ewidencjonowanie operacji gospodarczych
9. Sporządzanie i gromadzenie dokumentacji dotyczącej obsługi ruchu turystycznego
10. Stosowanie branżowych programów i systemów komputerowych do obsługi ruchu turystycznego
11. Przestrzeganie przepisów bhp, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii
12. Stosowanie przepisów prawa dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej, prawa pracy oraz ochrony danych osobowych
13. Posługiwanie się językiem obcym
14. Organizacja pracy małego zespołu

Szczegółowe kompetencje w obszarze usług hotelarskich:

1. Kompleksowa obsługa gości hotelowych zgodnie z ich potrzebami, obowiązującymi standardami i etyką zawodową
2. Rezerwacja i sprzedaż usług hotelarskich
3. Planowanie i realizacja działań marketingowych i sprzedażowych dotyczących usług hotelarskich
4. Wykorzystanie specjalistycznych programów komputerowych podczas wykonywania zadań zawodowych
5. Utrzymanie czystości i porządku na terenie obiektu świadczącego usługi hotelarskie
6. Sporządzanie i podawanie śniadań zgodnie z ofertą i standardem hotelu
7. Organizowane i realizacja dodatkowych usług hotelarskich, uwzględniając potrzeby gości i standard obiektu
8. Przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii.
9. Stosowanie przepisów prawa dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej, prawa pracy oraz ochrony danych osobowych.
10. Posługiwanie się językiem obcym oraz korzystanie z obcojęzycznych źródeł informacji.
11. Organizowanie pracy małego zespołu.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

V. WYKAZ EFEKTÓW KSZTAŁCENIA PRAKTYCZNEGO STUDENTÓW W BRANŻY TURYSTYCZNEJ

Obsługa ruchu turystycznego:

1. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Opracowywanie programów imprez turystycznych – student:

   - charakteryzuje rodzaje imprez turystycznych;
   - omawia zasady organizowania i planowania imprez turystycznych, w tym ich prawne uwarunkowania;
   - posiada wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski i świata;
   - osiada wiedzę o walorach i atrakcjach przyrodniczych i kulturowych;
   - posiada wiedzę o aktualnych trendach i kierunkach rozwoju w turystyce i rekreacji;
   - przedstawia dobór kadr turystycznych oraz obowiązki i zasady praktycznych działań osób uczestniczących w obsłudze imprezy na poszczególnych etapach jej realizacji;
   - korzysta z opracowań kartograficznych;
   - korzysta z innych źródeł informacji;
   - identyfikuje potrzeby odbiorców i dobiera do nich usługi;
   - tworzy plany i programy imprez turystycznych dla różnych grup odbiorców;
   - ocenia stopień zagrożenia i niebezpieczeństwa podczas organizowania imprez turystycznych;
   - nawiązuje kontakty z potencjalnymi kontrahentami (właścicielami hoteli, centrów konferencyjnych, firm przewozowych itp.);
   - definiuje wymagania wobec swoich kontrahentów i współpracowników przy organizacji imprezy turystycznej;
   - wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swoich umiejętności w powyższym zakresie;
   - potrafi współdziałać i pracować w grupie;

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

- wykazuje się kreatywnością i konsekwencją w realizowaniu zadań;
- przewiduje skutki podejmowanych działań.

2. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych – student:

- charakteryzuje pojęcie i rodzaje kosztów imprez turystycznych;
- charakteryzuje czynniki wpływające na cenę imprezy i usługi turystycznej;
- wymienia zasady kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych;
- kalkuluje koszty poszczególnych części składowych imprezy i usługi turystycznej, w tym koszty usług własnych, obcych i dodatkowych;
- kalkuluje koszty imprez i pakietów turystyczne w różnych wariantach czasowych, cenowych i usługach składowych;
- sporządza niezbędną dokumentacje w zakresie kalkulacji imprez i usług turystycznych;
- oblicza koszty imprez turystycznych dla grup oraz koszty jednostkowe;
- ustala ceny imprez i usług turystycznych;
- wylicza marże i podatek VAT w turystyce;
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie;
- potrafi współdziałać i pracować w grupie.

3. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Zamawianie i rezerwacja imprez i usług turystycznych – student:

- dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych;
- nawiązuje kontakty z potencjalnymi kontrahentami (właścicielami hoteli, centrów konferencyjnych, firm przewozowych itp.);
- dobiera najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego;
- zamawia, potwierdza i anuluje zamówione usługi turystyczne;

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

- sporządza umowy z podmiotami działającymi na rynku usług turystycznych;
- prowadzi rezerwację imprez i usług turystycznych, w tym dokonuje rezerwacji usług online;
- korzysta ze specjalistycznych programów komputerowych do obsługi ruchu turystycznego;
- opracowuje dokumentację związaną z zamawianiem usług turystycznych;
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie;
- potrafi współdziałać i pracować w grupie;
- skutecznie komunikuje się z kontrahentami;
- przestrzega zasad etyki zawodowej.

4. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Współpraca z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych – student:

- omawia zasady współpracy osób uczestniczących w obsłudze imprezy z gestorami bazy noclegowej, gastronomicznej i transportowej;
- definiuje wymagania wobec swoich kontrahentów przy organizacji imprezy turystycznej;
- zamawia, potwierdza i anuluje zamówione usługi turystyczne;
- charakteryzuje umowy zawierane z kontrahentami;
- negocjuje warunki umów;
- sporządza umowy z podmiotami działającymi na rynku usług turystycznych;
- omawia odpowiedzialność kontrahenta za niewykonanie i nieprawidłowe wykonanie zobowiązań;
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie;
- potrafi współdziałać i pracować w grupie;
- skutecznie komunikuje się z kontrahentami;

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

- przestrzega zasady etyki zawodowej.

5. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Obsługa imprez turystycznych – student:

- charakteryzuje zasady obsługi imprezy turystycznej w zależności od jej typu i typu grupy klientów;
- dokonuje odprawy kadry turystycznej do planowanej realizacji imprezy turystycznej;
- stosuje metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;
- charakteryzuje sposób zachowania się w sytuacjach awaryjnych i nadzwyczajnych poszczególnych osób obsługujących imprezę turystyczną;
- potrafi zastosować właściwe rozwiązania i zasady postępowania podczas sytuacji awaryjnych i nietypowych występujących podczas imprezy;
- omawia zakres zadań i odpowiedzialności osób pracujących przy obsłudze imprezy turystycznej na różnych stanowiskach (pilot wycieczek, rezydent, przewodnik itp.);
- monitoruje przebieg realizacji imprezy turystycznej;
- planuje i organizuje czas wolny klientów;
- obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów;
- współpracuje z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych;
- obsługuje konferencje, kongresy, targi i giełdy turystyczne oraz inne typy wydarzeń;
- przestrzega zasad obsługi klienta;
- sporządza, prowadzi i gromadzi dokumentację dotyczącą imprez i usług turystycznych;
- przyjmuje i załatwia reklamacje klientów podczas realizacji imprezy turystycznej;

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

- jest gotów do podjęcia zawodowej roli organizatora imprez turystycznych, ze świadomością poszanowania dobra i bezpieczeństwa klientów;
- wskazuje na znaczenie prawidłowego doboru kadry dla zapewnienia zadowolenia klientów uczestniczących w imprezie turystycznej;
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie;
- potrafi współdziałać i pracować w grupie;
- skutecznie komunikuje się z klientem;
- odznacza się kreatywnością w działaniu.

6. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Udzielanie informacji turystycznej – student:

- charakteryzuje część analogową i cyfrową Polskiego Systemu Informacji Turystycznej;
- określa walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjną Polski oraz wybranych regionów świata;
- opracowuje informację turystyczną o atrakcjach turystycznych, zagospodarowaniu turystycznym i produktach turystycznych danego regionu;
- tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej;
- udziela praktycznych informacji i rad dla turystów odnośnie do danego regionu, zgodnie z zasadami obsługi klientów;
- korzysta z różnych źródeł informacji geograficznej i turystycznej;
- współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego;
- opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych;
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie;
- skutecznie komunikuje się z klientem;
- przestrzega zasady kultury zawodowej.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

7. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Stosowanie instrumentów marketingu w celu sprzedaży imprez i usług turystycznych – student:

- wprowadza nowe usługi i produkty turystyczne na rynek;
- ustala i negocjuje ceny usług i imprez turystycznych;
- opracowuje strategie cenowe;
- wykorzystuje istniejące i tworzy nowe kanały dystrybucji;
- posługuje się różnymi instrumentami promocji w sprzedaży usług i imprez turystycznych (reklamą, public relations, promocją sprzedaży, sprzedażą osobistą, marketingiem bezpośrednim);
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie;
- potrafi współdziałać i pracować w grupie;
- skutecznie komunikuje się z kontrahentami;
- przestrzega zasad etyki zawodowej.

8. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Prowadzenie rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych oraz ewidencjonowanie operacji gospodarczych – student:

- ewidencjonuje wpłaty uczestników oraz sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne;
- przygotowuje zestawienia kosztów oraz rozlicza koszty poszczególnych usług turystycznych świadczonych przez usługodawców, w tym koszty usługi hotelowej, gastronomicznej, ubezpieczeniowej, przewodnickiej, transportowej oraz koszty atrakcji i usług dodatkowych;
- sporządza rozliczenie wpływów i kosztów imprezy turystycznej;
- przestrzega zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych;
- rozlicza koszty konferencji, targów i giełd turystycznych;
- prowadzi ewidencję księgową imprez i usług turystycznych, przestrzegając zasad rachunkowości;

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

- sporządza pełną dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych;
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie;
- potrafi współdziałać i pracować w grupie;
- przestrzega zasad etyki zawodowej.

9. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Sporządzanie i gromadzenie dokumentacji dotyczącej obsługi ruchu turystycznego – student:

- ewidencjonuje wpłaty uczestników oraz sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne;
- prowadzi ewidencję księgową imprez i usług turystycznych, przestrzegając zasad rachunkowości;
- kompletuje w teczce imprezy faktury, rachunki, vouchery, dowody wpłat, bilety;
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie;

10. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Stosowanie branżowych programów i systemów komputerowych do obsługi ruchu turystycznego – student:

- omawia podstawowe komendy systemu służącego do obsługi ruchu turystycznego;
- wykorzystuje specjalistyczne oprogramowanie do obsługi ruchu turystycznego;
- dokonuje kompleksowej obsługi przykładowego klienta przy wykorzystaniu dedykowanego oprogramowania;
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie.

11. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Przestrzeganie przepisów bhp, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii – student:

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

- zna podstawowe zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ergonomii w obsłudze ruchu turystycznego;
- zna w podstawowym zakresie zasady kształtowania środowiska pracy i aktywności człowieka;
- zna podstawowe metody, narzędzia, techniki analizy i oceny środowiska pracy i aktywności człowieka;
- identyfikuje potencjalne źródła zagrożeń na danym stanowisku pracy;
- umie postępować w stanach zagrożenia, stosując zasady bezpieczeństwa;
- wykazuje się odpowiedzialną postawą w zakresie bezpieczeństwa pracy własnej i innych;
- rozumie potrzebę i zna możliwości rozwoju wiedzy własnej w zakresie bezpieczeństwa i higieny oraz ergonomii pracy;
- przewiduje konsekwencje własnych działań.

12. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Stosowanie przepisów prawa, dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej, prawa pracy oraz ochrony danych osobowych – student:

- ma podstawową wiedzę o przedsiębiorczości oraz zasadach podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej;
- zna źródła prawa gospodarczego, pracy i ochrony danych osobowych i potrafi do nich dotrzeć;
- rozwiązuje nieskomplikowane stany faktyczne w zakresie prawa gospodarczego, pracy i ochrony danych osobowych;
- rozumie potrzebę aktualizacji i pogłębiania swojej wiedzy prawnej w zakresie prawa gospodarczego, pracy i ochrony danych osobowych.

13. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Posługiwanie się językiem obcym – student:

- korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji dla realizacji zadań na danym stanowisku;

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

- prowadzi rozmowę na typowe tematy związane ze sprawami zawodowymi;
- potrafi sporządzać teksty związane z wykonywanymi zadaniami zawodowymi;
- rozumie potrzebę doskonalenia swoich umiejętności w zakresie posługiwania się językiem obcym.

14. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Organizacja pracy małego zespołu – student:

- posiada podstawą wiedzę w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi i zarządzania projektami;
- potrafi koordynować zespołowe realizowanie zadań;
- identyfikuje błędy popełniane w pracy zespołowej i wskazuje propozycję ich naprawy;
- skutecznie komunikuje się z pozostałymi członkami zespołu;
- stosuje metody rozwiązywania konfliktów i negocjacji;
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie.

Usługi hotelarskie:

1. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Kompleksowa obsługa gości hotelowych zgodnie z ich potrzebami, obowiązującymi standardami i etyką zawodową – student:

- charakteryzuje zasady związane z obsługą gościa hotelowego;
- charakteryzuje cechy psychofizyczne pracowników niezbędne do obsługi w hotelarstwie;
- charakteryzuje możliwości rozwiązywania konfliktów z gościem hotelowym;
- korzysta z różnych źródeł wiedzy hotelarskiej;
- obsługuje gości zgodnie z ich szczególnymi potrzebami;
- przestrzega zasad kultury i etyki;

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie;
- realizuje zadania w grupie przyjmując w niej różne role;

2. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Rezerwacja i sprzedaż usług hotelarskich – student:

- charakteryzuje zadania i narzędzia pracy pracownika recepcji hotelowej;
- buduje oferty dostosowanego do kategorii gościa (indywidualny, grupowy, biznesowy);
- identyfikuje potrzeby gościa hotelowego i na tej podstawie dobiera do niego ofertę usług hotelarskich;
- dobiera narzędzia promocji do charakteru usług hotelarskich;
- przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup;
- wykorzystuje systemy rezerwacji usług hotelarskich;
- dokumentuje przebieg rezerwacji usług hotelarskich;
- współpracuje z innymi działami hotelu przy rezerwacji usług hotelarskich poprzez przekazywanie niezbędnych danych dot. zarezerwowanych usług;
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie;
- realizuje zadania w grupie, przyjmując w niej różne role.

3. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Planowanie i realizacja działań marketingowych i sprzedażowych dotyczących usług hotelarskich – student:

- charakteryzuje najnowsze narzędzia marketingowe stosowane w sprzedaży usług hotelarskich;
- wyjaśnia znaczenie prowizerunkowego sposobu działania;
- wykorzystuje platformy sprzedażowe;
- w działaniach marketingowych korzysta z takich narzędzi, jak: social media, product placement, content marketing, CSR, marketing lojalnościowy;

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

- tworzy plany marketingowe;
- stosuje założenia marketingu mix dla sprzedaży usług hotelarskich;
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie;
- realizuje zadania w grupie przyjmując w niej różne role.

4. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Wykorzystanie specjalistycznych programów komputerowych podczas wykonywania zadań zawodowych – student:

- omawia podstawowe funkcjonalności programów służących do realizacji zadań zawodowych;
- realizuje zadania zawodowe przy wykorzystaniu dedykowanego oprogramowania;
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie.

5. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Utrzymanie czystości i porządku na terenie obiektu świadczącego usługi hotelarskie – student:

- charakteryzuje stanowiska pracy w dziale służby pięter;
- charakteryzuje rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie;
- charakteryzuje rodzaje prac porządkowych;
- organizuje pracę służby pięter;
- nadzoruje zaopatrzenie hotelu w środki czystości;
- koordynuje pracę nad przygotowaniem hotelu do przyjęcia gości;
- przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;
- przestrzega procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości;
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie;
- realizuje zadania w grupie przyjmując w niej różne role.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

6. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Sporządzanie i podawanie śniadań zgodnie z ofertą i standardem hotelu – student:

   - omawia rodzaje śniadań hotelowych;
   - organizuje pracę osób odpowiedzialnych za sporządzanie posiłków;
   - przestrzega zasad sporządzania jadłospisów;
   - nadzoruje zaopatrzenie hotelu w artykuły spożywcze;
   - wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie;
   - realizuje zadania w grupie przyjmując w niej różne role.

7. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Organizowane i realizacja dodatkowych usług hotelarskich, uwzględniając potrzeby gości i standard obiektu – student:

   - omawia hotelarskie usługi dodatkowe;
   - przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych;
   - organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem;
   - sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych;
   - wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie;
   - realizuje zadania w grupie przyjmując w niej różne role.

8. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii – student:

   - zna podstawowe zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ergonomii w pracy hotelarskiej;
   - zna w podstawowym zakresie zasady kształtowania środowiska pracy i aktywności człowieka;

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

- zna podstawowe metody, narzędzia, techniki analizy i oceny środowiska pracy i aktywności człowieka;
- identyfikuje potencjalne źródła zagrożeń na danym stanowisku pracy;
- umie postępować w stanach zagrożenia, stosując zasady bezpieczeństwa;
- wykazuje się odpowiedzialną postawą w zakresie bezpieczeństwa pracy własnej i innych;
- rozumie potrzebę i zna możliwości rozwoju wiedzy własnej w zakresie bezpieczeństwa i higieny oraz ergonomii pracy;
- przewiduje konsekwencje własnych działań.

9. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Stosowanie przepisów prawa dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej, prawa pracy oraz ochrony danych osobowych – student:

- ma podstawową wiedzę o przedsiębiorczości oraz zasadach podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej;
- zna źródła prawa gospodarczego, pracy i ochrony danych osobowych i potrafi do nich dotrzeć;
- rozwiązuje nieskomplikowane stany faktyczne w zakresie prawa gospodarczego, pracy i ochrony danych osobowych;
- rozumie potrzebę aktualizacji i pogłębiania swojej wiedzy prawnej w zakresie prawa gospodarczego, pracy i ochrony danych osobowych.

10. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Posługiwanie się językiem obcym oraz korzystanie z obcojęzycznych źródeł informacji – student:

- korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji dla realizacji zadań na danym stanowisku;
- prowadzi rozmowę na typowe tematy związane ze sprawami zawodowymi;
- potrafi sporządzać teksty związane z wykonywanymi zadaniami zawodowymi;

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

- rozumie potrzebę doskonalenia swoich umiejętności w zakresie posługiwania się językiem obcym.

11. Efekty uczenia się potrzebne do realizacji kompetencji: Organizowanie pracy małego zespołu – student:

- posiada podstawą wiedzę w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi i zarządzania projektami;
- potrafi koordynować zespołowe realizowanie zadań;
- identyfikuje błędy popełniane w pracy zespołowej i wskazuje propozycję ich naprawy;
- skutecznie komunikuje się z pozostałymi członkami zespołu;
- stosuje metody rozwiązywania konfliktów i negocjacji;
- wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

VI. ZADANIA OPIEKUNÓW PRAKTYK STUDENCKICH ONLINE I MENTORÓW

Opiekunami praktyk studenckich w sektorze turystyki są najczęściej osoby z doświadczeniem branżowym/ pracownicy branży turystycznej (w tym hotelarskiej), którzy prowadzą studentów zgodnie z programem nauczania przez praktyczne aspekty pracy w branży.

1. Budowanie relacji

Jedną z wyróżniających cech uczenia się online jest to, że wszystkie interakcje muszą być celowo poszukiwane i wspierane. Środowiska uczenia się online nie dysponują naturalnymi możliwościami społecznymi, tj. takimi, jakie mają środowiska edukacji realizowanej w pełni twarzą w twarz. Dlatego ważne są instrumenty, które pomagają nauczycielom w nawiązywaniu kontaktów ze studentami w sposób, który promuje głębokie uczenie się oparte na praktyce. Budowanie relacji ze studentami w warunkach całkowicie online może wymagać zastosowania innych i bardziej celowych strategii niż w grupach stacjonarnych, co ma szczególne zastosowanie w przypadku praktyk online.

Jedną z najczęściej wykorzystywanych strategii jest wykorzystanie komunikacji i informacji zwrotnych dostosowanych do indywidualnych potrzeb studentów. Doświadczeni nauczyciele online wykorzystują komunikację, aby przekazać studentom, że są obecni w obiektach praktyk online i troszczą się o praktykantów. Odbywa się to poprzez szybkie odpowiedzi na wiadomości studentów, elastyczność w sposobie komunikacji (e-mail, SMS, rozmowa wideo) oraz indywidualizację wiadomości z imionami i zainteresowaniami studentów.

Innym sposobem budowania relacji ze studentami online jest wykorzystanie skutecznych praktyk nauczania w sieci, związanych bezpośrednio z odpowiednią dziedziną sektora HORECA. Strategie, takie jak: publikowanie filmów powitalnych, prezentacja rzeczywistych stanowisk pracy, dane kontaktowe nauczyciela i godziny pracy, dostarczanie treści w wielu formatach, publikowanie dodatkowych filmów wideo oraz oferowanie na żądanie sesji akademickich i praktycznych zajęć naprawczych, służą humanizacji relacji z instruktorem i poczuciu bycia dostrzeżonym i zorientowanym na efektywną praktykę online. Tworzenie więzi międzyludzkich ze studentami online, a także z ich lokalnym mentorem online, ma kluczowe znaczenie dla odniesienia sukcesu praktyk

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

online. Można to osiągnąć poprzez skuteczną komunikację indywidualną i grupową, zachęcanie do zaangażowania w wirtualne zajęcia, produktywne i ukierunkowane na rozwój informacje zwrotne oraz wiele możliwości zadawania przez praktykantów pytań. Wszystko to sprzyja uczeniu się w sposób, który ma dla studentów znaczenie.

2. Komunikacja

Skuteczna komunikacja promuje efektywne środowisko uczenia się, czy to bezpośrednio czy online, i jest prawdopodobnie najważniejszą (i najczęstszą) czynnością, w jaką angażują się instruktorzy online. Komunikacja może tworzyć lub niszczyć dobre doświadczenia studentów. Wiemy, że samopoczucie osoby uczącej się ma duży wpływ na jego zachowanie i wyniki w nauce. Dlatego ważne jest, aby studenci mieli pozytywne odczucia w odniesieniu do jak największej liczby aspektów dotyczących środowiska uczenia się. W przeciwieństwie do edukacji bezpośredniej nauczyciele edukacji zdalnej często nie kontrolują wielu aspektów środowiska online. Tworzenie więzi międzyludzkich ze studentami online ma kluczowe znaczenie dla ich sukcesu w edukacji online. Potrzeba umiejętności, czasu, energii i serca, aby zbudować profesjonalną relację z każdym studentem poprzez oparte mocno na praktyce obszary tematyczne praktyki online, a tym samym aby utrzymać pozytywną komunikację ze studentami przez cały kurs i przyczynić się do ich sukcesu.

3. Identyfikacja podaży umiejętności i potrzeb w branży hotelarskiej (HORECA)

Poniżej zamieszczono 15 najważniejsze umiejętności miękkich w branży HORECA:

1) **Aktywne słuchanie** – zawieszanie własnych pomysłów, akceptowanie wszelkich różnic kulturowych i próba dokładnego zrozumienia tego, co mówi gość.
2) **Komunikacja** – umiejętność jasnego przekazania zrozumienia i skutecznego wyjaśnienia klientowi, co planujesz zrobić w tej sytuacji i uzyskania porozumienia.
3) **Entuzjazm** – miłość do wybranego zawodu; radość z wykonywanej pracy połączona z profesjonalnym podejściem.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

4) **Dokładność** – niezbędne jest zaangażowanie w wykonanie wszystkich zadań, które należy wykonać. Każde niedopatrzenie może mieć zły skutek: od choroby, złego obchodzenia się z żywnością lub alergii, po niezadowolonego klienta z powodu zaniedbania.

5) **Praca zespołowa** – umiejętność koordynowania własnych zadań z innymi, a także wkraczania i pomagania innym w razie potrzeby, okazywania szacunku i uwzględniania wszelkich różnic.

6) **Radzenie sobie ze stresem w zdrowy sposób** – biznes hotelarski jest nieprzewidywalny, wymaga umiejętności radzenia sobie ze zmianami z uśmiechem, gotowości na wszystko.

7) **Stała koncentracja na kliencie** – rozpoznanie oczekiwań klientów i zapewnienie odpowiedniej obsługi (wyjątkowy posiłek, celebrowanie uroczystości, wakacji, świąt itp.).

8) **Praca w długich i niestandardowych godzinach** – wymaga silnej etyki pracy, postrzegającej obciążenie pracą jako naturalny element pracy; praca może być także bardzo wymagająca fizycznie.

9) **Wielozadaniowość** – istnieje niezliczona ilość zadań do wykonania, jednocześnie słuchając gości, pracując z zespołem i pełniąc wiele ról zawodowych; wielozadaniowość jako predyspozycja może być wzmocniona poprzez szkolenia oparte na praktyce.

10) **Świadomość kulturowa** – jest to klucz w biznesie hotelarskim, ponieważ wielu gości to turyści z wielu różnych środowisk geograficznych, społecznych i kulturowych; wrażliwość na różnice kulturowe i odpowiednie wsparcie klientów to warunek wstępny do świadczenia wysokiej jakości usług.

11) **Zaangażowanie w pracę** – oznacza zawsze dawanie z siebie wszystkiego i bycie dumnym ze swojej pracy oraz silne przekonanie, że służysz swoim klientom najlepiej, jak potrafisz.

12) **Umiejętności językowe** – to jedna z najważniejszych i najbardziej poszukiwanych umiejętności; pracodawcy doceniają to, że możesz odnosić się

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

do klientów w bardziej osobisty sposób i sprawić, by ich doświadczenie było jeszcze bardziej wyjątkowe i komfortowe.

13) **Elastyczność** – profesjonalista z branży HORECA może zmieniać biegi i być elastyczny w danej chwili, podejmując różnorodne zadania i radząc sobie z tym, co jest potrzebne; posiadanie szerokiego zestawu umiejętności pozwala być zaradnym i niezastąpionym.

14) **Niezawodność** – postawa: „da się zrobić" pomaga zachować pozytywne nastawienie i sprawia, że osoby wokół ciebie czują się słyszane i usatysfakcjonowane.

15) **Uczciwość** – zawsze bądź szczery, nawet jeśli nikt nie kontroluje twojej pracy; musisz być osobą godną zaufania, o nienagannym zachowaniu w pracy.

Wyżej wymienione umiejętności są obecne we wszystkich segmentach sektora HORECA. Bardzo ważne jest, aby uświadomić studentom znaczenie tych umiejętności poprzez zilustrowanie ich przykładami z życia, także w ramach praktyk online, łącząc te umiejętności z konkretnymi zadaniami i przypadkami jako prezentacje na żywo i linki do środowiska pracy online.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

VII. KOMPETENCJE OPIEKUNÓW I MENTORÓW PRAKTYK STUDENCKICH ONLINE

Praktyki online stanowią ważną część nauczania online, co wymaga od opiekuna:

1) **kompetencji komunikacyjnych** – niezbędnej wiedzy i umiejętności umożliwiających sprawną komunikację ze studentem, jasne przekazywanie poleceń, przyjmowanie komunikatów zwrotnych; w praktykach realizowanych w formie zdalnej niezwykle ważne jest dostosowanie posiadanych umiejętności komunikacyjnych do funkcjonowania w środowisku wirtualnym;
2) **kompetencji technologicznych** – wiedzy i umiejętności niezbędnych do zapewnienia uczestnikowi praktyk dostępu do wirtualnego środowiska, w którym będzie miał możliwości osiągnięcia zakładanych celów praktyki zawodowej; niezbędny jest wysoki stopień zaawansowania w zakresie wykorzystywania technologii informatycznych dobranych pod kątem realizacji praktyk zdalnych – wykorzystanie odpowiednich aplikacji oraz wirtualnych platform komunikacyjnych i edukacyjnych;
3) **kompetencji administracyjnych** – wiedzy i umiejętności gwarantujących sprawny przebieg praktyki oraz skuteczne zarządzanie jakością realizowanej praktyki;
4) **responsywności** – wiedzy i umiejętności niezbędnych do udzielania sprawnego i efektywnego feedbacku skierowanego do uczestników praktyk oraz do jednostki, w której raportowany jest przebieg i wynik praktyki zawodowej;
5) **monitorowania przebiegu nauki** – wiedzy i umiejętności niezbędnych do prawidłowej oceny działań podejmowanych przez praktykanta, terminowości realizacji poszczególnych etapów praktyki zdalnej oraz efektywności funkcjonowania platformy do zajęć zdalnych pod kątem zapewnienia możliwości osiągnięcia zakładanych celów praktyki zawodowej;
6) **kompetencji społecznych** – postawy otwartej i bez uprzedzeń, właściwego reagowania na różne typy osobowości, cechy narodowe itp., umiejętności rozumienia problemów i obaw uczestników praktyki zdalnej, nakierunkowanie

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

na jednostkę – uczestnika praktyki zdalnej oraz grupę, dbanie o wsparcie studentów w trakcie realizacji praktyki;

7) **kompetencji pedagogicznych** – umiejętności podtrzymywania motywacji każdego uczestnika praktyki zdalnej, uwzględniania celów, zarządzania interakcją, prawidłowego konstruowania i udzielania komunikatów zwrotnych, wspierania różnych stylów uczenia reprezentowanych przez uczestników praktyki, skutecznego planowania strategii uczenia się praktykantów;

8) **umiejętności oceniania** – niezbędnych do oceny jakości procesu uczenia się, satysfakcji uczestników praktyki zawodowej, ewaluacji oraz oceny przebiegu praktyki, śledzenia postępów studenta w trakcie realizacji praktyki zawodowej;

9) **kompetencji w zakresie zarządzania czasem i stresem** – wiedzy i umiejętności niezbędnych w zakresie radzenia sobie w sytuacji stresu oraz pracy pod presją czasu;

10) **kompetencji w zakresie rozwiązywania problemów** – wiedzy i umiejętności w zakresie: możliwości występowania i rozwiązywania problemów, planowania i wprowadzania rozwiązań zapobiegających występowaniu sytuacji trudnych, wprowadzania działań korygujących i naprawczych.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

VIII. KOMUNIKACJA ZDALNA STUDENT – OPIEKUN

Sposoby komunikowania się online ze studentami powinny odzwierciedlać różnorodność odbiorców edukacji zdalnej. Dostępnych jest wiele narzędzi synchronicznych, które pomagają zwiększyć skuteczność komunikacji ze studentami. Technologie, takie jak: poczta e-mail, SMS-y, strony internetowe, portfolio elektroniczne, ankiety online i aplikacje do czatu wideo (np. Skype i Google Hangout), sprawiły, że komunikacja między opiekunem a studentem jest bardziej zdyscyplinowana, wydajna, produktywna i satysfakcjonująca dla obu stron.

Poniżej zamieszczono kilka metod, które można wykorzystać podczas komunikowania się ze studentami.

- **VoiceThread** – http://voicethread.com – to platforma internetowa, która pozwala nauczycielom i studentom przesyłać obrazy, filmy wideo lub dokumenty, nagrywać komentarze audio, wideo lub tekstowe, a następnie zapraszać innych do nagrywania komentarzy. Można używać VoiceThread ze studentami na różne sposoby, na przykład podczas pracy wprowadzającej na żywo, do recenzowania lub tworzenia prezentacji przy użyciu obrazów, wideo i audio.
- **Google Hangouts** – https://plus.google.com/hangouts – to aplikacja do obsługi wiadomości, wideo i głosu. Dzięki funkcji wiadomości można prowadzić prywatną rozmowę z pojedynczym uczestnikiem zajęć, małą grupą lub rozmawiać ze wszystkimi uczestnikami jednocześnie. Korzystając z funkcji wideo, można zmienić rozmowę w czat wideo.
- **Wikis** – to narzędzie do współpracy, które pozwala użytkownikom współtworzyć i modyfikować strony materiałów związanych z kursami. Można używać tego narzędzia do zadań grupowych, ponieważ łatwo jest zweryfikować, którzy studenci uczestniczyli w projekcie i wnieśli swój wkład.
- **GoToMeeting** – www.gotomeeting.com – to oprogramowanie do wideokonferencji, które umożliwia użytkownikom współpracę w czasie rzeczywistym. Można użyć GoToMeeting do prowadzenia sesji nauki. Tablica może byż wykorzystana do udostępnienia ekranu lub zilustrowania koncepcji uczenia się. Uczestnicy zajęć mogą łączyć się ze spotkaniem za pomocą komputera lub smartfona. GoToMeeting umożliwia również rejestrację oglądania sesji w późniejszym terminie.
- **Aplikacje do podcastów** – np. www.spreaker.com – podcasting, tj. seria plików dźwiękowych może być regularnie rozpowszechniany w celu podsumowania treści nauczania i udostępniany studentom jako przewodnik do nauki.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

IX. ORGANIZACJA I REGULAMIN PRAKTYK ONLINE

PRZYKŁADOWY REGULAMIN PRAKTYK ZDALNYCH W BRANŻY HORECA

§1

Postanowienia ogólne

1. Praktyka zawodowa może zostać przeprowadzona poprzez wykorzystanie metod i technik kształcenia na odległość (zwana dalej jako praktyka zdalna) na zasadach określonych w niniejszym regulaminie.
2. Kształcenie z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość jest rozumiane jako proces dydaktyczny organizowany z wykorzystaniem infrastruktury i oprogramowania informatycznego pozwalającego na pracę w systemie synchronicznym i asynchronicznym, który pozwala na kontakt pomiędzy wszystkimi uczestnikami zaangażowanymi w ten proces.
3. Praktyka zdalna może zostać przeprowadzona wówczas, gdy zapewni ona osiągnięcie wszystkich założonych w programie studiów efektów uczenia się przypisanych do praktyk.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się odpowiednio obowiązujący regulamin praktyk.

§2

Cele praktyk zdalnych

Cele praktyk zdalnych to w szczególności:

1. praktyczna weryfikacja wiedzy teoretycznej zdobytej w czasie studiów,
2. poznawanie środowiska zawodowego, radzenie sobie w trudnych sytuacjach oraz rozwiązywanie realnych konfliktów zawodowych,
3. poznanie specyfiki pracy na różnych stanowiskach w branży HORECA oraz zaznajomienie się z różnymi warsztatami pracy,
4. zdobycie praktycznej znajomości zagadnień związanych z wybraną specjalnością branży HORECA

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

5. poznanie własnych możliwości na rynku pracy, przygotowanie do praktycznego wykonywania zawodu w branży HORECA,
6. kształtowanie kreatywności i innowacyjności studenta,
7. nawiązanie kontaktów zawodowych umożliwiających wykorzystanie ich w czasie poszukiwania pracy,
8. zdobywanie doświadczeń w samodzielnym i zespołowym wykonywaniu obowiązków zawodowych,
9. kształtowanie wysokiej kultury zawodowej i organizacji pracy, odpowiadających współczesnym tendencjom w gospodarce, administracji, nauce i kulturze.

§3

Organizacja praktyk zdalnych

1. Praktyka zdalna obywa się z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość, zapewniających kontakt synchroniczny oraz asynchroniczny pomiędzy osobami zaangażowanymi w realizację praktyk.
2. Przed rozpoczęciem praktyki zdalnej opiekun merytoryczny praktyk przekazuje studentowi informacje dotyczące narzędzi informatycznych niezbędnych do odbycia praktyki zdalnej.
3. Uczelnia zapewnia studentowi bezpłatny dostęp do niezbędnych narzędzi przez cały czas trwania praktyki zdalnej.
4. Do realizacji praktyk zdalnych mogą zostać wykorzystane tylko narzędzia informatyczne zapewniające odpowiednia ochronę przetwarzanych informacji, w tym danych osobowych.
5. W razie problemów z funkcjonowaniem narzędzi informatycznych student zgłasza ten problem opiekunowi.
6. Student, który nie posiada odpowiedniego sprzętu komputerowego lub dostępu do Internetu, do odbycia praktyki zdalnej może skorzystać z zasobów infrastruktury informatycznej będącego własnością uczelni.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

7. Uczelnia w drodze odrębnego porozumienie ze studentem określi zasady korzystania ze sprzętu będącego własnością uczelni.
8. Przed rozpoczęciem korzystania z danego narzędzia służącego do realizacji praktyk zdalnych student powinien zostać przeszkolony w zakresie jego wykorzystania; szkolenie powinno obejmować:
   1) funkcjonalność oprogramowania wykorzystywanego do realizacji zadań objętych praktyką;
   2) wprowadzone środki techniczne służące zabezpieczeniu przetwarzanych informacji, w tym danych osobowych;
   3) postępowanie w przypadku nieprawidłowego funkcjonowania danego narzędzia.
9. Student dokonuje wyboru praktyki zdalnej spośród dostępnych scenariuszy praktyk z następujących obszarów: turystyka masowa, wypoczynkowa, miejsko-biznesowa i zdrowotna oraz turystyka kulturowa i ekoturystyka.
10. Praktyki online mogą odbywać się w okresie wakacji letnich i/lub w ciągu roku akademickiego, pod warunkiem, że nie będą kolidowały z zajęciami dydaktycznymi.
11. Uwarunkowania dotyczące odbywania praktyki przez osoby posiadające orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności są indywidualnie rozpatrywane przez osobę odpowiedzialną za realizację praktyk online w uczelni, z zachowaniem całkowitego czasu trwania praktyki.

§4

Podmioty odpowiedzialne za organizację praktyk zdalnych

1. Nadzór i kontrolę nad praktykami online sprawują: opiekunowie merytoryczni praktyk oraz osoby i podmioty odpowiedzialne za praktyki w danej uczelni.
2. Opiekunów merytorycznych praktyk online w danej uczelni powołują osoby do tego uprawnione.
3. Do zadań opiekunów merytorycznych praktyk online należy:
   1) przeprowadzenie zajęć wstępnych;

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

2) prowadzenie konsultacji;
3) uczestniczenie w spotkaniach sprawozdawczych organizowanych przez osoby odpowiedzialne za praktyki w uczelni;
4) weryfikowanie i opiniowanie dokumentacji studenta dotyczącej przebiegu praktyki;
5) wyrażanie opinii w zakresie osiągnięcia przez studenta przedmiotowych efektów uczenia się.

§5

Prawa i obowiązki studentów odbywających praktyki zdalne

1. Przed rozpoczęciem praktyki zdalnej student powinien zostać przeszkolony w zakresie narzędzi do realizacji praktyki z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.
2. Przed rozpoczęciem praktyki zdalnej student powinien uzyskać informacje niezbędne do prawidłowej realizacji praktyki.
3. Podczas praktyki zdalnej student zobowiązany jest do:
   1) realizacji programu praktyki zgodnie z obowiązującym programem oraz zasadami i procedurami,
   2) kontaktów z opiekunem praktyki, zgodnie z wyznaczonym harmonogramem,
   3) przestrzegania wymogów BHP oraz zasad ergonomii podczas pracy przy komputerze.
4. Przerwy w odbywaniu praktyki przez studenta, spowodowane chorobą lub innymi okolicznościami losowymi, powodują odpowiednie wydłużenie czasu trwania praktyki.
5. W przypadku gdy student w sposób rażący narusza zasady odbywania praktyki zdalnej, dyscyplinę pracy lub nie stosuje się do wymogów opiekuna, związanych z prawidłową realizacją zadań zawodowych, opiekun praktyki może odwołać studenta z praktyki online.

§6

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

Monitoring praktyk zdalnych.

1. Celem monitoringu praktyk zdalnych jest identyfikacja i weryfikowanie postępów w realizacji celów edukacyjnych, w szczególności:
   a) przekazanie informacji zwrotnej o zrealizowanych zadaniach,
   b) w razie potrzeby korekta zaplanowanych zadań,
   c) wyjaśnienia dotyczące wykonywania nowych zadań,
   d) omówienie sposobów rozwiązania ewentualnych problemów.
2. Monitoring jest realizowany w formie zdalnej.
3. Harmonogram monitoringu ustala opiekun merytoryczny praktyk ze studentem.
4. Częstotliwość spotkań opiekuna ze studentem powinna zapewnić bieżącą ocenę zrealizowanych zadań.
5. Monitorowanie praktyk online musi odbywać się z poszanowaniem prywatności studenta i przy zapewnieniu mu pełnej ochrony jego danych osobowych.
6. O szczegółowych zasadach przeprowadzania monitoringu, w tym stosowanych narzędziach do komunikacji online oraz formie przekazywania dokumentów, student powinien zostać uprzednio poinformowany.

§7

Zaliczenie praktyk zdalnych.

1. Warunkiem zaliczenia praktyki zdalnej jest wywiązanie się z zadań sformułowanych w programie praktyki oraz przedłożenie przez studenta dokumentacji wymaganej przez uczelnię, w tym ankiety ewaluacyjnej (zał. nr 1) oraz sprawozdania, w terminie 2 tygodni od zakończenia praktyki.
2. Jeżeli student nie odbył praktyki w wyznaczonym terminie lub uzyskał negatywną opinię opiekuna praktyk, praktyka nie zostaje mu zaliczona.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

ANKIETA ZAWODOWEJ PRAKTYKI ZDALNEJ

1. Proszę zaznaczyć odpowiednią Pana/Pani zdaniem ocenę, przyjmując 1 jako najniższą, zaś 5 jako najwyższą:

	1	2	3	4	5
Jak ocenia Pan/Pani swoje zadowolenie ze zdalnej praktyki zawodowej?					
Jak ocenia Pan/Pani stronę merytoryczną zdalnej praktyki zawodowej?					
W jakim stopniu rozwinął/rozwinęła Pan/Pani swoje umiejętności zawodowe?					
W jakim stopniu mógł/mogła Pan/Pani podczas zdalnej praktyki zawodowej wykorzystać wiadomości zdobyte na Uczelni?					

2. Jakie umiejętności pozwoliła rozwinąć Panu/Pani zdalnej praktyka zawodowa?

(proszę wymienić od najważniejszej do najmniej ważnej Pana/Pani zdaniem)

……

……

……

……

……

3. W jakim stopniu zostały spełnione Pana/Pani oczekiwania wobec opiekuna w instytucji przyjmującej?

……

……

……

……

……

Współfinansowane przez Unię Europejską

Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

4. Czy dostrzega Pan/Pani braki w swoim przygotowaniu do przyszłej pracy zawodowej?

(proszę wymienić od najważniejszej do najmniej ważnej Pana/Pani zdaniem)

……

……

……

……

……

5. Z czego Pan/Pani był/a najbardziej zadowolony/a podczas praktyki zdalnej?

……

……

……

……

……

6. Z czego Pan/Pani był/a najbardziej niezadowolony/a podczas praktyk zdalnych?

……

……

……

……

……

Współfinansowane przez Unię Europejską

Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.

CC BY NC ND

X. MONITORING PRAKTYK ONLINE

Celem monitoringu praktyk online jest identyfikacja i kontrolowanie postępów w realizacji celów edukacyjnych.

Ogólne zasady monitorowania praktyk online:

- Monitorowanie praktyk online musi odbywać się z poszanowaniem prywatności praktykanta i przy zapewnieniu mu pełnej ochrony jego danych osobowych, niezależenie od tego, czy do realizacji praktyk zdalnych korzysta on ze sprzętu prywatnego czy uczelnianego.
- Monitorowanie realizacji praktyk online nie powinno naruszać prywatności praktykanta, jego rodziny oraz utrudniać korzystanie z pomieszczeń domowych w sposób zgodny z ich przeznaczeniem.
- Przyjęte zasady monitoringu powinny określać jego cel (przesłanki), zakres oraz sposób przeprowadzania monitoringu.
- Zasady monitoringu praktyk zdalnych powinny przybrać formę regulaminu, który w sposób jasny i precyzyjny określi prawa i obowiązki praktykanta i opiekuna praktyk zdalnych.
- O zasadach przeprowadzania monitoringu praktykant powinien zostać uprzednio poinformowany.
- Praktykant powinien potwierdzić znajomość zasad monitoringu praktyk zdalnych.
- Zakres monitoringu praktyk zdalnych powinien obejmować: wykonanie pracy, inwentaryzację, konserwację, serwis lub naprawę powierzonego sprzętu, a także jego instalację, bezpieczeństwo i higienę pracy.
- Sposób przeprowadzanego monitoringu musi być dostosowany do miejsca wykonywania praktyki i jej charakteru.
- Monitoring musi pozostawać w ścisłym związku z wykonywanymi obowiązkami.
- Monitoring powinien odbywać się przy użyciu odpowiedniego oprogramowania, które w łatwy i nieobciążający praktykanta sposób pozwoli przesłać potrzebne

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

informacje do opiekuna praktyk (programy mierzenia czasu praktyki, programy raportujące efekty codziennej praktyki, kontakt telefoniczny, kontakt e-mail).

Poniżej przedstawiono przykładowe wytyczne do przeprowadzania monitoringu praktyk zdalnych:

1. Określ styl sprawowanej opieki – czy jesteś osobą bardziej sterującą, czy wolisz, aby student sam wszystko rozwiązał?
2. Jak i przez kogo będą przypisywane zadania w ramach praktyk zdalnych?
3. W jaki sposób i od kogo będą przesyłane informacje zwrotne?
4. Kiedy i w jaki sposób student będzie mógł się z Tobą komunikować?

Na co należy zwrócić szczególną uwagę w przypadku planowania nadzoru nad praktykami zdalnymi?

- częstotliwość spotkań i zaangażowanie w spotkania przez obie strony;
- częstotliwość raportowania i informacji zwrotnej (jak często student przesyła pracę oraz czas oczekiwania na informację zwrotną od opiekuna);
- kanały komunikacji – jakimi narzędziami i w jakiej postać przesyłane mają być informacje pomiędzy studentem a opiekunem praktyk;
- wymagania dotyczące dokumentacji przesyłanej przez studenta;
- uzgadnianie ze studentem okresów pracy, dyspozycyjności i terminów na przesłanie wyników pracy (przy uwzględnieniu przerw semestralnych, sesji i urlopów).

Określenie jasnych reguł, zasad i narzędzi, według których będzie przeprowadzany monitoring praktyk zdalnych, jest pomocne w ustaleniu wzajemnych oczekiwań studenta i opiekuna praktyk. Warto zaznaczyć, że studenci dość łatwo rezygnują z praktyk wirtualnych (zwłaszcza gdy nie są one obowiązkowym elementem programu studiów). Ponadto ograniczone zaangażowanie osobiste i interakcje z opiekunem (w tym brak informacji zwrotnej), nadzór pasywny (gdzie opiekun zawsze czeka na inicjację kontaktu ze strony studenta), jednostronna komunikacja i brak miejsca na elastyczność lub rozwój umiejętności prowadzą do mniejszego zaangażowania ze strony studenta w realizację

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

praktyki. Jasne cele, wsparcie i dobra organizacja mogą pomóc studentom w utrzymaniu ich motywacji w czasie i pracować efektywnie.

Cotygodniowe raporty i indywidualne przeglądy projektów są zdecydowanie motywujące i korzystne dla pracy w domu, zwłaszcza gdy ilość i częstotliwość nadzoru nie jest ani zbyt rzadka, ani zbyt częsta. Przejrzysta struktura i częste raportowanie zapewniają, że opiekun może przekazywać informacje zwrotne w miarę postępów, pomagając studentom na bieżąco — zamiast zostawiać informacje zwrotne na koniec, gdy projekt osiągnął znaczny postęp lub być może nawet się zakończył. Oczywiście ważne jest, aby monitorowanie wyników służyło informacjom zwrotnym i celom rozwojowym, a nie sprawowaniu kontroli nad studentami. Informacje zwrotne i nadzór wspierają ciągłe uczenie się i dodatkowo przyczyniają się do pomyślnego osiągnięcia kolejnych etapów praktyki, zapewniając jej ukończenie.

Poniżej przedstawiono kwestie, które powinny być poruszane podczas kontrolnych spotkań online studenta z opiekunem:

1. Jak ogólnie wygląda sytuacja (z punktu widzenia opiekuna i studenta)?
2. Obciążenie pracą.
3. Ocena komunikacji pomiędzy opiekunem a studentem oraz studentem a innymi przełożonymi.
4. Ocena godzin pracy/zaangażowania.
5. Postęp w realizacji założonych celów.
6. Odpowiedź na pytania dotyczące zadań.
7. Udzielenie odpowiedzi zwrotnej.
8. Wyjaśnienie nowych zadań.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

XI. OCENA, SPRAWOZDAWCZOŚĆ, WERYFIKACJA PRAKTYK ONLINE

Praktyki online podlegają ocenie pod kątem osiągnięcia efektów uczenia się. Oceny dokonuje opiekun praktyki online.

Wskazówki dla osób oceniających praktykę:

1. Wyjaśnij, w jaki sposób student będzie oceniany i przez kogo.
2. Podaj zakres i termin dokonania oceny (śródokresowa i końcowa albo tylko końcowa).
3. Możesz wykorzystać zamieszczone poniżej karty oceny osiągnięcia efektów uczenia się, zawierające szczegółowy wykaz efektów uczenia się, w podziale na obszar turystyczny i hotelarski.
4. Oceniając praktyki przy pomocy poniższych kart, wybierz do oceny te efekty uczenia się, które są adekwatne do wykonywanych przez studenta zadań zawodowych w ramach praktyki online.

Obsługa ruchu turystycznego.

`Lp.	**Efekty uczenia składające się na daną kompetencję**	**Ocena opanowania efektu uczenia się** *gdzie 1 oznacza brak opanowania, a 5 – pełne opanowanie*					Metody weryfikacji efektu uczenia
		1	2	3	4	5	
Nazwa kompetencji: Opracowywanie programów imprez turystycznych							
1.	Charakteryzuje rodzaje imprez turystycznych; charakteryzuje rodzaje imprez turystycznych;						
2.	Omawia zasady organizowanie i planowania imprez turystycznych, w tym ich prawne uwarunkowania						
3.	Posiada wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski i świata						
4.	Posiada wiedzę o walorach i atrakcjach przyrodniczych i kulturowych						
5.	Posiada wiedzę o aktualnych trendach i kierunkach rozwoju w turystyce i rekreacji						

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

6.	Przedstawia dobór kadr turystycznych oraz obowiązki i zasady praktycznych działań osób uczestniczących w obsłudze imprezy na poszczególnych etapach jej realizacji						
7.	Korzysta z opracowań kartograficznych						
8.	Korzysta z innych źródeł informacji						
9.	Identyfikuje potrzeby odbiorców i dobiera do nich usługi						
10.	Tworzy plan i programy imprez turystycznych dla różnych grup odbiorców						
11.	Ocenia stopień zagrożenia i niebezpieczeństwa podczas organizowania imprez turystycznych						
12.	Nawiązuje kontakty z potencjalnymi kontrahentami (właścicielami hoteli, centrów konferencyjnych, firm przewozowych itp.);						
13.	Definiuje wymagania wobec swoich kontrahentów i współpracowników przy organizacji imprezy turystycznej						
14.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swoich umiejętności w powyższym zakresie						
15	Potrafi współdziałać i pracować w grupie						
16.	Przewiduje skutki podejmowanych działań						
Nazwa kompetencji: Kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych							
1.	Charakteryzuje pojęcie i rodzaje kosztów imprez turystycznych						
2.	Charakteryzuje czynniki wpływające na cenę imprezy i usługi turystycznej;						
3.	Wymienia zasady kalkulacji kosztów imprez i usług turystycznych;						

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

4.	Kalkuluje koszty poszczególnych części składowych imprezy i usługi turystycznej, w tym koszty usług własnych, obcych i dodatkowych						
5.	Kalkuluje koszty imprez i pakietów turystyczne w różnych wariantach czasowych, cenowych i usługach składowych						
6.	Sporządza niezbędną dokumentacje w zakresie kalkulacji imprez i usług turystycznych						
7.	Oblicza koszty imprez turystycznych dla grup oraz koszty jednostkowe						
8.	Ustala ceny imprez i usług turystycznych						
9.	Wylicza marże i podatek VAT w turystyce						
10.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
11.	Potrafi współdziałać i pracować w grupie						
Nazwa kompetencji: Zamawianie i dokonywanie rezerwacji imprez i usług turystycznych							
1.	Dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych						
2.	Nawiązuje kontakty z potencjalnymi kontrahentami (właścicielami hoteli, centrów konferencyjnych, firm przewozowych itp.)						
3.	Dobiera najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego						
4.	Zamawia, potwierdza i anuluje zamówione usługi turystyczne						
5.	Sporządza umów z podmiotami działającymi na rynku usług turystycznych						
6.	Prowadzi rezerwację imprez i usług turystycznych, w tym dokonuje rezerwacji usług online						

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

7.	Korzysta ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego						
8.	Opracowuje dokumentację związaną z zamawianiem usług turystycznych						
9.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
10.	Potrafi współdziałać i pracować w grupie						
11.	Skutecznie komunikuje się z kontrahentami						
12.	Przestrzega zasady etyki zawodowej						
Nazwa kompetencji: Współpraca z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych							
1.	Omawia zasady współpraca osób uczestniczących w obsłudze imprezy z gestorami bazy noclegowej, gastronomicznej i transportowej						
2.	Definiuje wymagania wobec swoich kontrahentów przy organizacji imprezy turystycznej						
3.	Zamawia, potwierdza i anuluje zamówione usługi turystyczne						
4.	Charakteryzuje umowy zawierane z kontrahentami						
5.	Negocjuje warunki umów						
6.	Sporządza umowy z podmiotami działającymi na rynku usług turystycznych						
7.	Omawia odpowiedzialność kontrahenta za niewykonanie i nieprawidłowe wykonanie zobowiązań						
8.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
9.	Potrafi współdziałać i pracować w grupie						
10.	Skutecznie komunikuje się z kontrahentami						
11.	Przestrzega zasady etyki zawodowej						
Nazwa kompetencji: Obsługa imprez turystycznych							

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

1.	Charakteryzuje zasady obsługi imprezy turystycznej w zależności od jej typu i typu grupy klientów						
2.	Dokonuje odprawy kadry turystycznej w zakresie planowanej realizacji imprezy turystycznej						
3.	Stosuje metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek						
4.	Charakteryzuje sposób zachowania się w sytuacjach awaryjnych i nadzwyczajnych poszczególnych osób obsługujących imprezę turystyczną						
5.	Potrafi zastosować właściwe rozwiązania i zasady postępowania podczas sytuacji awaryjnych i nietypowych występujących podczas imprezy						
6.	Omawia zakres zadań i odpowiedzialności osób pracujących przy obsłudze imprezy turystycznej na różnych stanowiskach (pilot wycieczek, rezydent, przewodnik itp.)						
7.	Monitoruje przebieg realizacji imprezy turystycznej						
8.	Planuje i organizuje czas wolny klientów						
9.	Obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów						
10.	Współpracuje z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych						
11.	Obsługuje konferencje, kongresy, targi i giełdy turystyczne i inne typy wydarzeń						
12.	Przestrzega zasad obsługi klienta						
13.	Sporządza, prowadzi i gromadzi dokumentację dotyczącą imprez i usług turystycznych						
14.	Przyjmuje i załatwiania reklamacje klientów podczas realizacji imprezy turystycznej						

Współfinansowane przez Unię Europejską

Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.

CC BY NC ND

15.	Jest gotów do podjęcia zawodowej roli organizatora imprez turystycznych, ze świadomością poszanowania dobra i bezpieczeństwa klientów						
16.	Wskazuje na znaczenie prawidłowego doboru kadry dla zapewnienia zadowolenia klientów uczestniczących w imprezie turystycznej						
17.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
18.	Potrafi współdziałać i pracować w grupie						
19.	Skutecznie komunikuje się z klientem						
20.	Odznacza się kreatywnością w działaniu						
Nazwa kompetencji: Udzielanie informacji turystycznej							
1.	Charakteryzuje część analogową i cyfrową Polskiego Systemu Informacji Turystycznej						
2.	Określa walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjną Polski oraz wybranych regionów świata						
3.	Opracowuje informację turystyczną o atrakcjach turystycznych, zagospodarowaniu turystycznym i produktach turystycznych danego regionu						
4.	Tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej						
5.	Udziela praktyczne informacje i rady dla turystów dotyczące danego regionu zgodnie z zasadami obsługi klientów						
6.	Korzysta z różnych źródeł informacji geograficznej i turystycznej						
7.	Współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego						
8.	Opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych						

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

9.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
10.	Skutecznie komunikuje się z klientem						
11.	Przestrzega zasady kultury zawodowej						
Nazwa kompetencji: Stosowanie instrumentów marketingu w celu sprzedaży imprez i usług turystycznych							
1.	Wprowadza nowe usługi i produkty turystyczne na rynek						
2.	Ustala i negocjuje ceny usług i imprez turystycznych						
3.	Opracowuje strategie cenowe						
4.	Wykorzystuje istniejące i tworzy nowe kanały dystrybucji						
5.	Posługuje się różnymi instrumentami promocji w sprzedaży usług i imprez turystycznych (reklamą, public relations, promocją sprzedaży, sprzedażą osobistą, marketingiem bezpośrednim)						
6.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
7.	Potrafi współdziałać i pracować w grupie						
8.	Skutecznie komunikuje się z kontrahentami						
9.	Przestrzega zasady etyki zawodowej						
Nazwa kompetencji: Prowadzenie rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych oraz ewidencjonowanie operacji gospodarczych							
1.	Ewidencjonuje wpłaty uczestników oraz sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne						
2.	Przygotowuje zestawienia kosztów oraz rozlicza koszty poszczególnych usług turystycznych świadczonych przez usługodawców, w tym koszty usługi hotelowej, gastronomicznej, ubezpieczeniowej, przewodnickiej, transportowej oraz koszty atrakcji i usług dodatkowych						

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

3.	Sporządza rozliczenie wpływów i kosztów imprezy turystycznej						
4.	Przestrzega zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych						
5.	Rozlicza koszty konferencji, targów i giełd turystycznych						
6.	Prowadzi ewidencję księgową imprez i usług turystycznych, przestrzegając zasad rachunkowości						
7.	Sporządza pełną dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych						
8.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
9.	Potrafi współdziałać i pracować w grupie						
10.	Przestrzega zasady etyki zawodowej						
Nazwa kompetencji: Sporządzanie i gromadzenie dokumentacji dotyczącej obsługi ruchu turystycznego							
1.	Ewidencjonuje wpłaty uczestników oraz sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne						
2.	Prowadzi ewidencję księgową imprez i usług turystycznych, przestrzegając zasad rachunkowości						
3.	Kompletuje w teczce imprezy faktury, rachunki, vouchery, dowody wpłat, bilety						
4.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
Nazwa kompetencji: Stosowanie branżowych programów i systemów komputerowych do obsługi ruchu turystycznego							
1.	Omawia podstawowe komendy systemu służącego do obsługi ruchu turystycznego						
2.	Wykorzystuje specjalistyczne oprogramowanie do obsługi ruchu turystycznego						
3.	Przy wykorzystaniu dedykowanego oprogramowania dokonuje kompleksowej obsługi przykładowego klienta						

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

4.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
Nazwa kompetencji: Przestrzeganie przepisów bhp, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii							
1.	Zna podstawowe zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ergonomii w obsłudze ruchu turystycznego						
2.	Zna w podstawowym zakresie zasady kształtowania środowiska pracy i aktywności człowieka						
3.	Zna podstawowe metody, narzędzia, techniki analizy i oceny środowiska pracy i aktywności człowieka						
4.	Identyfikuje potencjalne źródła zagrożeń na danym stanowisku pracy						
5.	Umie postępować w stanach zagrożenia stosując zasady bezpieczeństwa						
6.	Wykazuje się odpowiedzialną postawą w zakresie bezpieczeństwa pracy własnej i innych						
7.	Rozumie potrzebę i zna możliwości rozwoju wiedzy własnej w zakresie bezpieczeństwa i higieny oraz ergonomii pracy						
8.	Przewiduje konsekwencje własnych działań						
Nazwa kompetencji: Stosowanie przepisów prawa dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej, prawa pracy oraz ochrony danych osobowych							
1.	Ma podstawową wiedzę o przedsiębiorczości oraz zasadach podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej						
2.	Zna źródła prawa gospodarczego, pracy i ochrony danych osobowych i potrafi do nich dotrzeć						
3.	Rozwiązuje nieskomplikowane stany faktyczne w zakresie prawa gospodarczego, pracy i ochrony danych osobowych						

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

4.	Rozumie potrzebę aktualizacji i pogłębiania swojej wiedzy prawnej w zakresie prawa gospodarczego, pracy i ochrony danych osobowych						
Nazwa kompetencji: Posługiwanie się językiem obcym							
1.	Korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji dla realizacji zadań na danym stanowisku						
2.	Prowadzi rozmowę na typowe tematy związane ze sprawami zawodowymi						
3.	Potrafi sporządzać teksty związane ze wykonywanymi zadaniami zawodowymi						
4.	Rozumie potrzebę doskonalenia swoich umiejętności w zakresie posługiwania się językiem obcym						
Nazwa kompetencji: Organizowanie pracy małego zespołu							
1.	Posiada podstawą wiedzę w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi i zarządzania projektami						
2.	Potrafi koordynować zespołowe realizowanie zadań						
3.	Identyfikuje błędy popełniane w pracy zespołowej i wskazuje propozycję ich naprawy						
4.	Skutecznie komunikuje się z pozostałymi członkami zespołu						
5.	Stosuje metody rozwiązywania konfliktów i negocjacji						
6.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						

Usługi hotelarskie.

Lp.	**Efekty uczenia składające się na dana kompetencje**	**Ocena opanowania efektu uczenia się** *gdzie 1 oznacza brak opanowania, a 5 – pełne opanowanie*					Metody weryfikacji efektu uczenia
		1	2	3	4	5	

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

Nazwa kompetencji: Obsługa kompleksowa gości hotelowych zgodnie z ich potrzebami, obowiązującymi standardami i etyką zawodową							
1.	Charakteryzuje zasady związane z obsługą gościa hotelowego						
2.	Charakteryzuje cechy psychofizyczne pracowników niezbędne do obsługi w hotelarstwie						
3.	Charakteryzuje możliwości rozwiązywania konfliktów z gościem hotelowym						
4.	Korzysta z różnych źródeł wiedzy hotelarskiej						
5.	Obsługuje gości zgodnie z ich szczególnymi potrzebami						
6.	Przestrzega zasad kultury i etyki						
7.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
8.	Realizuje zadania w grupie przyjmując w niej różne role						
Nazwa kompetencji: Rezerwacja i sprzedaż usług hotelarskich							
1.	Charakteryzuje zadania i narzędzia pracy pracownika recepcji hotelowej						
2.	Buduje oferty dostosowanego do kategorii gościa (indywidualny, grupowy, biznesowy)						
3.	Identyfikuje potrzeby gościa hotelowego i na tej podstawie dobiera do niego ofertę usług hotelarskich						
4.	Dobiera narzędzia promocji do charakteru usług hotelarskich						
5.	Przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup						
6.	Wykorzystuje systemy rezerwacji usług hotelarskich						
7.	Dokumentuje przebieg rezerwacji usług hotelarskich						
8.	Współpracuje z innymi działami hotelu przy rezerwacji usług hotelarskich poprzez przekazywanie niezbędnych danych dot. zarezerwowanych usług						
9.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						

Współfinansowane przez Unię Europejską

Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.

10.	Realizuje zadania w grupie przyjmując w niej różne role						
Nazwa kompetencji: Planowanie i realizacja działań marketingowych i sprzedażowych dotyczących usług hotelarskich							
1.	Charakteryzuje najnowsze działania marketingowe stosowane w sprzedaży usług hotelarskich						
2.	Wyjaśnia znaczenie prowizerunkowego sposobu działania						
3.	Wykorzystuje platformy sprzedażowe						
4.	W działaniach marketingowych korzysta z takich narzędzi jak social media, product placement, content marketing, CSR, marketing lojalnościowy						
5.	Tworzy plany marketingowe						
6.	Stosuje założenia marketingu mix dla sprzedaży usług hotelarskich						
7.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
8.	Realizuje zadania w grupie przyjmując w niej różne role						
Nazwa kompetencji: Wykorzystanie specjalistycznych programów komputerowych podczas wykonywania zadań zawodowych							
1.	Omawia podstawowe funkcjonalności programów służących do realizacji zadań zawodowych						
2.	Przy wykorzystaniu dedykowanego oprogramowania realizuje zadania zawodowe						
3.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
Nazwa kompetencji: Utrzymanie czystości i porządku na terenie obiektu świadczącego usługi hotelarskie							
1.	Charakteryzuje stanowiska pracy w dziale służby pięter						
2.	Charakteryzuje rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie						
3.	Charakteryzuje rodzaje prac porządkowych						
4.	Organizuje pracę służby pięter						
5.	Nadzoruje zaopatrzenie hotelu w środki czystości						

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

6.	Koordynuje pracę nad przygotowaniem hotelu do przyjęcia gości						
7.	Przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości						
8.	Przestrzega procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości						
9.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
10.	Realizuje zadania w grupie przyjmując w niej różne role						
Nazwa kompetencji: Sporządzanie i podawanie śniadań zgodnie z ofertą i standardem hotelu							
1.	Omawia rodzaje śniadań hotelowych						
2.	Organizuje pracę osób odpowiedzialnych za sporządzanie posiłków						
3.	Przestrzega zasad przechowywania żywności						
4.	Przestrzega zasad sporządzania jadłospisów						
5.	Nadzoruje zaopatrzenie hotelu w artykuły spożywcze						
6.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
7.	Realizuje zadania w grupie przyjmując w niej różne role						
Nazwa kompetencji: Organizowanie i realizowanie dodatkowych usług hotelarskich, uwzględniając potrzeby gości i standard obiektu							
1.	Omawia hotelarskie usługi dodatkowe						
2.	Przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych						
3.	Organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem						
4.	Sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych						
5.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						
6.	Realizuje zadania w grupie przyjmując w niej różne role						
Nazwa kompetencji: Przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii							

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

1.	Zna podstawowe zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ergonomii w pracy hotelarskiej						
2.	Zna w podstawowym zakresie zasady kształtowania środowiska pracy i aktywności człowieka						
3.	Zna podstawowe metody, narzędzia, techniki analizy i oceny środowiska pracy i aktywności człowieka						
4.	Identyfikuje potencjalne źródła zagrożeń na danym stanowisku pracy						
5.	Umie postępować w stanach zagrożenia stosując zasady bezpieczeństwa						
6.	Wykazuje się odpowiedzialną postawą w zakresie bezpieczeństwa pracy własnej i innych						
7.	Rozumie potrzebę i zna możliwości rozwoju wiedzy własnej w zakresie bezpieczeństwa i higieny oraz ergonomii pracy						
8.	Przewiduje konsekwencje własnych działań						
Nazwa kompetencji: Stosowanie przepisów prawa dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej, prawa pracy oraz ochrony danych osobowych							
1.	Ma podstawową wiedzę o przedsiębiorczości oraz zasadach podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej						
2.	Zna źródła prawa gospodarczego, pracy i ochrony danych osobowych i potrafi do nich dotrzeć						
3.	Rozwiązuje nieskomplikowane stany faktyczne w zakresie prawa gospodarczego, pracy i ochrony danych osobowych						
4.	Rozumie potrzebę aktualizacji i pogłębiania swojej wiedzy prawnej w zakresie prawa gospodarczego, pracy i ochrony danych osobowych						
Nazwa kompetencji: Posługiwanie się językiem obcym oraz korzystanie z obcojęzycznych źródeł informacji							
1.	Korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji dla realizacji zadań na danym stanowisku						

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

2.	Prowadzi rozmowę na typowe tematy związane ze sprawami zawodowymi						
3.	Potrafi sporządzać teksty związane ze wykonywanymi zadaniami zawodowymi						
4.	Rozumie potrzebę doskonalenie swoich umiejętności w zakresie posługiwania się językiem obcym						
Nazwa kompetencji: Organizowanie pracy małego zespołu							
1.	Posiada podstawą wiedzę w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi i zarządzania projektami						
2.	Potrafi koordynować zespołowe realizowanie zadań						
3.	Identyfikuje błędy popełniane w pracy zespołowej i wskazuje propozycję ich naprawy						
4.	Skutecznie komunikuje się z pozostałymi członkami zespołu						
5.	Stosuje metody rozwiązywania konfliktów i negocjacji						
6.	Wskazuje na potrzebę dalszego kształtowania swojej wiedzy i umiejętności w powyższym zakresie						

Współfinansowane przez Unię Europejską

Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

XII. EWALUACJA PRAKTYK ONLINE – FEEDBACK DLA STUDENTÓW

Feedback, czyli informacja zwrotna, przekazana w sposób prawidłowy powinna zawierać w sobie kryteria, w ramach których dokonywana jest ocena, a także zakres ocenianych działań. Informacja zwrotna nie powinna dotyczyć ogółu czynności, lecz ograniczać się do jakiegoś wybranego i wcześniej ustalonego z ocenianym zakresu jego działania. Aby feedback przyniósł zamierzony efekt, konieczne jest jego przekazanie jeszcze w trakcie trwania zadania podlegającego ocenie lub tuż po zakończeniu jego realizacji.

Skuteczna informacja zwrotna ma na celu określenie poziomu zrozumienia i rozwoju umiejętności studenta dla zaplanowania kolejnych kroków w kierunku osiągnięcia założonych efektów uczenia się.

Skuteczna informacja zwrotna od opiekuna to informacja, która:

- skupia się na jakości pracy i/lub procesów uczenia się;
- motywuje i rzuca wyzwanie studentowi do dalszego rozwijania swojej wiedzy i umiejętności;
- nie daje pochwały, nagrody ani kary;
- rozpoznaje to co student zrobił dobrze i identyfikuje to co zostało źle zrozumiane lub niezrozumiane;
- skupia się na jakości pracy i odnosi się do konkretnej umiejętności i wiedzy;
- jest bezpośrednio powiązana z celami uczenia się;
- może zostać wypowiedziana, zakomunikowana gestem lub sformalizowana na piśmie;
- jest udzielana regularnie i w odpowiednim czasie – konieczne jest jej przekazanie jeszcze w trakcie trwania zadania podlegającego ocenie lub tuż po zakończeniu jego realizacji;
- uwzględnia indywidualne potrzeby studenta;
- jest sformułowana po uzyskaniu odpowiedzi na poniższe pytania:
  1) Co student może zrobić?
  2) Czego student nie może zrobić?

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

3) Jak praca studenta wygląda na tle prac innych studentów?
4) Co student może zrobić lepiej?

- jest przekazywana podczas indywidualnych spotkań ze studentem.

Opiekunowie powinni dokonywać przeglądu jakości pracy praktykantów i dostarczać im regularnie i terminowo kształtujących informacji zwrotnych. Ocena postępów powinna być przeprowadzana co najmniej raz w tygodniu. Informacja przekazywana studentom może obejmować także aktualizację założonych działań na dany tydzień, wyniki wcześniejszych przesłanych prac oraz inne istotne informacje dotyczące organizacji przebiegu praktyki.

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

XIII. NARZĘDZIE CYFROWE I METODY ZARZĄDZANIA PRAKTYKAMI ONLINE

1. Środowisko nauczania zdalnego

Środowiskiem nauczania zdalnego, za pomocą którego dostarczane są praktyki zdalne online, jest platforma MOODLE (j. ang. *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment).* To środowisko nauczania zdalnego, które powstało w oparciu o Apache, PHP i MySQL lub PostgreSQL i dostępne jest poprzez przeglądarki internetowe. Dużym atutem platformy jest to, iż można ją uruchomić w wiodących systemach operacyjnych – Windows, Linux oraz Mac OS X.[1] Z punktu widzenia wdrożeniowego omawiane środowisko nauczania jest ogólnodostępne i niezwiązane z kosztami zakupu licencji. MOODLE jest jednym z najpopularniejszych i najwyżej ocenianych na świecie otwartych Systemów Zarządzania Uczenia się (Learning Management System)[2]

Środowisko MOODLE zapewnia dostęp do zaawansowanych narzędzi pozwalających na opracowanie, wdrożenie i udostępnienie programów kursów, które obejmują praktyczne aspekty kształcenia. Planowanie kursów o charakterze międzynarodowym ułatwia to, iż omawiane środowisko ma charakter wielojęzykowy, co umożliwia jego uruchomienie w wielu językach w zależności od miejsca realizacji kursu.

Sercem środowiska Moodle są kursy zawierające zasoby i aktywności. W obrębie kursów dostępnych jest około 20 różnych rodzajów działań (fora, glosariusze, wiki, zadania, quizy, ankiety, odtwarzacze SCORM, bazy danych itp.). Kluczowe w projektowaniu i zarządzaniu kursem jest to, że każde z działań może być w dużym stopniu dostosowane. Główna siła modelu opartego na działaniach polega na łączeniu działań w sekwencje i grupy, które mogą pomóc w prowadzeniu uczestników przez ścieżki uczenia się. W ten sposób każde działanie może opierać się na wynikach poprzednich, już zrealizowanych kursów.

Z punktu widzenia opiekuna praktyk online najważniejszymi elementami środowiska MOODLE są przede wszystkim jego funkcjonalności związane ze sprawowaniem pieczy nad przebiegiem realizacji praktyki oraz oceną przyrostu kompetencji praktykanta.

[1] https://moodle.org

[2] https://elearningindustry.com/the-best-learning-management-systems-top-list

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

Zapewnieniu sprawnej realizacji harmonogramu praktyki oraz poszczególnych jej elementów służy przede wszystkim wbudowany w system kalendarz. Umożliwia on planowanie oraz śledzenie zaplanowanych elementów praktyki, a także progres jej realizacji. Kalendarz umożliwia przydzielanie poszczególnym uczestnikom praktyki konkretnych deadlineów dotyczących realizacji poszczególnych elementów praktyki, planowanie spotkań z uczestnikami praktyki i in.

Na potrzeby śledzenia do dyspozycji opiekuna praktyki pozostają moduły raportujące aktywność użytkownika praktyki online (Activity completion) oraz monitorujące realizację całości kursu.

W poniższej tabeli znajdują się przekierowania do materiałów dodatkowych, dotyczących poszczególnych modułów środowiska MOODLE, przydatnych podczas realizacji praktyk online:

Lp.	Nazwa modułu	Link
1.	Zarządzanie kursami (managing courses)	https://docs.moodle.org/311/en/Courses
2.	Kurs (Course)	https://docs.moodle.org/311/en/Course_homepage
3.	Aktywność (activity completion)	https://docs.moodle.org/311/en/Activity_completion
4.	Oceny (grades)	https://docs.moodle.org/311/en/Grades
5.	Kalendarz (calendar)	https://docs.moodle.org/311/en/Using_Calendar

2. Narzędzia komunikacyjne

W celu zachowania sprawnej komunikacji z użytkownikami praktyki online niezbędne jest wykorzystanie narzędzi wideokonferencyjnych. W zależności od instytucji nadzorującej realizację konkretnej praktyki online rekomendowane są następujące platformy:

1. MS Teams
2. Zoom
3. Cisco Webex

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

Wszystkie wymienione powyżej aplikacje posiadają zbliżony do siebie zakres dostępnych rozwiązań komunikacyjnych, obejmujących między innymi te kluczowe dla realizacji praktyki online:

1. połączenia wideokonferencyjne,
2. chat,
3. listę obecności,
4. możliwość udostępniania ekranu użytkownika,
5. funkcję nagrywania połączeń,
6. funkcję udostępniania plików.

Dodatkowo ważne jest to, iż w zależności od zasobów uczelni, odpowiadającej za realizację poszczególnych programów praktyki, platformy te umożliwiają ich całkowitą bądź częściową integrację ze środowiskiem nauczania zdalnego MOODLE, co zwiększa możliwości sprawnego reagowania na ewentualne problemy występujące w trakcie realizacji praktyki.

W poniższej tabeli znajdują się przekierowania do materiałów instruktażowych, pomocnych w obsłudze poszczególnych platform:

lp	Nazwa platformy	Link
1.	Cisco Webex	https://www.youtube.com/c/CiscoSystems/search?query=webex
2.	MS Teams	https://www.youtube.com/c/microsoft365/playlists?view=50&sort=dd&shelf_id=6
3.	Zoom	https://www.youtube.com/playlist?list=PLKpRxBfeD1kGl3UM5cE6oOOFf67mZN0fg

Współfinansowane przez Unię Europejską
Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
CC BY NC ND

LITERATURA

1. Borup, J., R. E. West, and C. R. Graham. "Improving Online Social Presence Through Asynchronous Video." The Internet and Higher Education 15, no. 3 (2012): 195-203. https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2011.11.001
2. Chronicle of Higher Education, The. (2020, April 10). How will the pandemic change higher education? The Chronicle of Higher Education. https://www.chronicle.com/article/How-Will-the-Pandemic-Change/248474?cid=wsinglestory_hp_1a
3. Dixson, M. D.(2010): "Creating Effective Student Engagement in Online Courses: What Do Students Find Engaging?" Journal of the Scholarship of Teaching and Learning 10, no. 2 (2010): 1-13. file:///C:/Users/User/Downloads/1744-Article%20Text-6523-1-10-20120225.pdf
4. Feldman, E. (2021): Virtual Internships During the COVID-19 Pandemic and Beyond. New Horizons in Adult Education and Human Resources Development. Wiley, https://doi.org/10.1002/nha3.20314
5. Herrington, J., R. Oliver, and T. C. Reeves. "Patterns of Engagement in Authentic Online Learning Environments." Australasian Journal of Educational Technology 19, no. 1 (2002): 279-286.
6. Kim, J. (2020, April 1). Teaching and learning after COVID-19. Inside Higher Ed. https://www.insidehighered.com/digital-learning/blogs/learning-innovation/teaching-and-learning-after-covid-19 Google Scholar
7. Kim, J., Y. Kwon, and D. Cho. "Investigating Factors That Influence Social Presence and Learning Outcomes in Distance Higher Education." Computers & Education 57, no. 2 (2011); 1512-1520.
8. Lumpkin, L. (2020, May 3). Coronavirus blew up summer internships, forcing students and employers to get creative. The Washington Post. https://www.washingtonpost.com/local/education/coronavirus-blew-up-summer-internships-forcing-students-and-employers-to-get-creative/2020/05/03/7f2708ae-83dd-11ea-a3eb-e9fc93160703_story.html Google Scholar

Współfinansowane przez Unię Europejską

Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.

CC BY NC ND

9. McGregor, J. (2020, June 8). Corporate America is taking the internship online this summer. Some experiences can't be replaced. The Washington Post. https://www.washingtonpost.com/business/2020/06/08/corporate-america-is-taking-internship-online-this-summer-some-experiences-cant-be-replaced/Google Scholar
10. Roddy, C. Danielle LalaineAmiet, D.L., Chung, J., Holt, C., Shaw, L., McKenzie, S., Garivaldis, F., Lodge, J.M., and Mundy, M.E. (2017): Applying Best Practice Online Learning, Teaching, and Support to Intensive Online Environments: An Integrative Review. Front. Educ., 21 November 2017 | https://doi.org/10.3389/feduc.2017.00059
11. University of Maryland (2020). Internship guidance during COVID-19. University of Maryland Division of Student Affairs. https://careers.umd.edu/internship-guidance-during-covid-19 Google Scholar

Współfinansowane przez Unię Europejską

Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.