

Kwalifikacja cząstkowa na poziomie czwartym Polskiej Ramy Kwalifikacji i europejskich ram kwalifikacji

## **Przygotowanie imprez i usług turystycznych**

Status: włączona funkcjonująca

Rodzaj: cząstkowa

Kategoria: szkolnictwo branżowe

Data włączenia do ZSK: 2019-09-01

Branża w szkolnictwie branżowym: hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna (HGT)

Dokument potwierdzający nadanie kwalifikacji: Certyfikat kwalifikacji zawodowej

## **Informacje o kwalifikacji**

### **W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji**

Do egzaminu przystąpić mogą: 1. uczniowie i absolwenci branżowych szkół I stopnia, uczniowie i absolwenci 4-letnich techników oraz uczniowie, słuchacze i absolwenci szkół policealnych, rozpoczynający kształcenie w klasie I tych szkół od roku 2017/2018, a w kolejnych latach w kolejnych klasach/semestrach tych szkół, 2. uczniowie i absolwenci 5-letniego technikum rozpoczynający kształcenie w klasie I tej szkoły od roku 2019/2020, a w kolejnych latach w kolejnych klasach tych szkół, 3. uczniowie i absolwenci 2-letniej branżowej szkoły II stopnia, rozpoczynający kształcenie w klasie I tej szkoły począwszy od roku szkolnego 2020/2021, a w kolejnych latach w kolejnych klasach tych szkół, 4. osoby, które ukończyły kwalifikacyjne kursy zawodowe prowadzone przez podmioty, o których mowa w art. 117 ust. 2 ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 59), na których kształcenie rozpocznie się nie wcześniej niż 1 stycznia 2020 r., 5. osoby spełniające warunki określone w przepisach w sprawie egzaminów eksternistycznych – od dnia 1 listopada 2025 r., 6. osoby dorosłe, które ukończyły praktyczną naukę zawodu dorosłych lub przyuczenie do pracy dorosłych, jeżeli program przyuczenia uwzględniał wymagania w podstawie programowej kształcenia w zawodach, zgłoszonych przez starostę do komisji egzaminacyjnej – od dnia 1 listopada 2025 r.

## **Wymagane kwalifikacje poprzedzające**

### **Opis**

Świadectwo ukończenia gimnazjum lub ośmioletniej szkoły podstawowej albo ukończenie 18 roku życia

## **Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności**

Bezterminowo

## **Informacje dodatkowe**

### **Podstawa prawna włączenia kwalifikacji do ZSK**

Na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego

### **Kod kwalifikacji (do 2020 roku)**

4C01900391

### **Kod kwalifikacji (od 2020 roku)**

13335

## **Efekty uczenia się**

### **Zestawy efektów uczenia się**

#### **1) Bezpieczeństwo i higiena pracy**

**Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

**1. Rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią**

Kryteria weryfikacji:

- a. posługuje się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska
- b. wymienia przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska
- c. określa warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy
- d. określa działania zapobiegające wyrządzeniu szkód w środowisku
- e. opisuje wymagania dotyczące ergonomii pracy
- f. rozróżnia środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania

## **2. Charakteryzuje zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska**

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia instytucje oraz służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska
- b. wymienia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska

## **3. Opisuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy**

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
- b. wymienia prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
- c. omawia konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy

## **4. Charakteryzuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz prawa pracy**

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje system kontroli i nadzoru nad prawną ochroną bezpieczeństwa i higieny pracy w zakładach pracy
- b. wymienia instytucje oraz służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska
- c. rozróżnia sposób zatrudnienia na podstawie stosunku pracy i umowy cywilnoprawnej
- d. określa szczegółowe obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
- e. określa obowiązki pracownika dotyczące przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowisku pracy

## **5. Przewiduje zagrożenia występujące w działalności turystycznej**

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia zagrożenia występujące w środowisku pracy
- b. wskazuje źródła zagrożeń w środowisku pracy
- c. wskazuje zagrożenia dla zdrowia i życia oraz mienia i środowiska związane z działalnością turystyczną
- d. opisuje sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w działalności turystycznej

## **6. Stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych**

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych
- b. dobiera środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do rodzaju prowadzonej działalności

## **7. Udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego**

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego
- b. ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego
- c. zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku
- d. układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej
- e. powiadamia odpowiednie służby
- f. prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie
- g. prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar
- h. wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji

## **2) Podstawy turystyki**

### **Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

#### **1. Charakteryzuje rynek turystyczny**

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia pojęcie rynku turystycznego
- b. rozróżnia elementy rynku turystycznego
- c. wykorzystuje dane statystyczne związane z rynkiem turystycznym
- d. porównuje zmiany zachodzące w turystyce

e. wymienia trendy rozwojowe w turystyce

## **2. Charakteryzuje produkty turystyczne**

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje strukturę produktu turystycznego
- b. wymienia rodzaje produktów turystycznych
- c. opisuje produkty turystyczne
- d. dobiera produkty turystyczne do potrzeb klienta

## **3. Charakteryzuje rodzaje turystyki**

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje motywy uprawiania turystyki
- b. dokonuje podziału turystyki według różnych kryteriów klasyfikacyjnych
- c. wskazuje związki pomiędzy poszczególnymi rodzajami turystyki
- d. rozróżnia rodzaje turystyki
- e. opisuje poszczególne rodzaje turystyki

## **4. Realizuje działania marketingowe prowadzonej działalności turystycznej**

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia elementy analizy mocnych stron (strengths) słabych (weaknesses) i szans (opportunities) i zagrożeń (threats) (SWOT)
- b. przeprowadza analizę analizy słabych i mocnych stron szans i zagrożeń (SWOT) wybranego przedsiębiorstwa lub regionu
- c. wymienia instrumenty marketingu
- d. dobiera właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki

## **5. Stosuje przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych**

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia akty prawne dotyczące wykonywanych zadań zawodowych
- b. wymienia obowiązki organizatorów turystyki oraz przedsiębiorców ułatwiające nabywanie powiązanych usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa

## **6. Stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych**

Kryteria weryfikacji:

- a. dobiera program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych
- b. wykorzystuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z ich przeznaczeniem
- c. wykorzystuje aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych

## **7. Przestrzega zasad żywienia podczas wykonywania zadań zawodowych**

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje zasady żywienia
- b. opracowuje jadłospisy zgodnie z obowiązującymi zasadami
- c. dobiera usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów

## **8. Rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych**

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia cele normalizacji krajowej
- b. wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy
- c. rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej
- d. korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności

## **3) Projektowanie imprez i dobór usług turystycznych**

**Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

### **1. Projektuje imprezy i usługi turystyczne, wykorzystując wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski, krajów Europy i świata**

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia podstawowe pojęcia z zakresu geografii turystycznej
- b. wymienia walory turystyczne poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata
- c. rozróżnia walory turystyczne naturalne i antropogeniczne
- d. opisuje walory turystyczne poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata
- e. rozróżnia elementy zagospodarowania turystycznego poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata
- f. porównuje atrakcje turystyczne poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata
- g. określa dostępność komunikacyjną poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata
- h. wymienia szlaki turystyczne

i. opisuje atrakcyjność szlaków turystycznych

## **2. Korzysta z różnych źródeł informacji turystycznej i geograficznej podczas projektowania imprez i usług turystycznych**

Kryteria weryfikacji:

- a. korzysta z tradycyjnych i cyfrowych źródeł informacji podczas projektowania imprez i usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym
- b. wskazuje walory naturalne i antropogeniczne regionów na podstawie map tematycznych
- c. wskazuje na mapie regiony i ośrodki turystyczne
- d. wskazuje na mapach szlaki turystyczne
- e. posługuje się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi atrakcje turystyczne
- f. posługuje się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi elementy zagospodarowania turystycznego
- g. posługuje się programami i aplikacjami internetowymi w zakresie dostępności komunikacyjnej

## **3. Dobiera usługi turystyczne w zależności od potrzeb klientów i rodzaju turystyki**

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia rodzaje usług turystycznych
- b. określa cechy usług turystycznych
- c. rozpoznaje potrzeby turystyczne klientów
- d. dobiera usługi turystyczne do potrzeb klientów
- e. określa trendy i prognozy w zakresie usług turystycznych
- f. analizuje rynek usług turystycznych

## **4. Przygotowuje programy imprez turystycznych**

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia rodzaje imprez turystycznych
- b. wymienia zasady programowania imprez turystycznych
- c. stosuje zasady projektowania imprez turystycznych
- d. dostosowuje program imprezy turystycznej do potrzeb, wymagań i możliwości klientów
- e. opracowuje program imprezy turystycznej
- f. wykorzystuje programy komputerowe i aplikacje internetowe wspomagające projektowanie imprez turystycznych

## **4) Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych**

## **Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

### **1. Oblicza koszty imprez i usług turystycznych**

Kryteria weryfikacji:

- a. klasyfikuje rodzaje kosztów imprez i usług turystycznych
- b. dokonuje podziału kosztów usług turystycznych
- c. wykorzystuje tabelę kursów walut podczas kalkulowania kosztów usług turystycznych
- d. oblicza wartość poszczególnych świadczeń w zależności od liczby uczestników oraz ceny i liczby świadczeń
- e. wykorzystuje uzgodnienia dotyczące zniżek, rabatów, upustów podczas obliczania kosztów imprez i usług turystycznych
- f. dokonuje obliczenia sumy wszystkich świadczeń
- g. uwzględnia stawkę prowizyjną dla agentów turystycznych

### **2. Oblicza marżę i podatek VAT imprez i usług turystycznych**

Kryteria weryfikacji:

- a. określa stawki podatku VAT w zależności od rodzaju imprez i usług turystycznych
- b. stosuje zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych
- c. oblicza marżę
- d. oblicza podatek VAT od imprez turystycznych
- e. oblicza podatek VAT od usług turystycznych

### **3. Oblicza ceny imprez turystycznych**

Kryteria weryfikacji:

- a. sumuje koszty świadczeń, marżę i podatek VAT
- b. ustala cenę imprezy turystycznej.
- c. oblicza cenę imprezy przy zmieniającej się liczbie uczestników

### **4. Tworzy dokumentację kalkulacji imprez i usług turystycznych**

Kryteria weryfikacji:

- a. sporządza arkusz kalkulacji kosztów imprezy turystycznej
- b. wykorzystuje programy komputerowe do kalkulacji usług i imprez turystycznych



## **5) Rezerwacja usług i imprez turystycznych**

### **Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

#### **1. Dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych**

Kryteria weryfikacji:

- a. porównuje oferty usługodawców
- b. wybiera usługodawców do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym
- c. ustala zasady realizacji usług turystycznych

#### **2. Stosuje różne formy zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym**

Kryteria weryfikacji:

- a. redaguje wzór formularza zamówienia
- b. sporządza zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym
- c. sporządza umowę allotmentową i czarterową
- d. wymienia przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych
- e. podejmuje działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych

#### **3. Stosuje różne formy rezerwacji imprez i usług turystycznych**

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia formy rezerwacji imprez i usług turystycznych
- b. sporządza dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej
- c. wypełnia dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej
- d. sporządza dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej
- e. wypełnia dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej
- f. wymienia formy rezerwacji usług turystycznych

#### **4. Używa oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce**

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego
- b. wykorzystuje specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego
- c. obsługuje komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych
- d. dokonuje rezerwacji i anulowania usług turystycznych systemem on-line

## 6) Język obcy zawodowy

### Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

**1. Posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem; b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie; c) z dokumentacją związaną z danym zawodem; d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie**

Kryteria weryfikacji:

- a. rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy; b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych; c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych; d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych; e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta

**2. Rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje) artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka; b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową)**

Kryteria weryfikacji:

- a. określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu
- b. znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje
- c. rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu
- d. układa informacje w określonym porządku

**3. Samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję); b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem - według wzoru)**

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi

- b. przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady)
- c. wyraża i uzasadnia swoje stanowisko
- d. stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze
- e. stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji

**4. Uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych - reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu: a) reaguje ustnie (podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych; b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego ( wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych**

Kryteria weryfikacji:

- a. rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę
- b. uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia
- c. wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób
- d. prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi
- e. pyta o upodobania i intencje innych osób
- f. proponuje i zachęca
- g. stosuje zwroty i formy grzecznościowe
- h. dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji

**5. Zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych**

Kryteria weryfikacji:

- a. przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (filmach instruktażowych)
- b. przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym
- c. przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym
- d. przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał, prezentację

**6. Wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową: a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym; b) współdziała w grupie; c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym; d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne**

Kryteria weryfikacji:

- a. korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego
- b. współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe
- c. korzysta z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych
- d. identyfikuje słowa kluczowe, internacjonalizmy
- e. wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa
- f. upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznanne słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne

## **7) Kompetencje personalne i społeczne**

### **Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

#### **1. Charakteryzuje zasady kultury i etyki zawodowej**

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie
- b. stosuje zasady etyki podczas wykonywania zadań zawodowych
- c. przestrzega zasad etykiety i netykiety w komunikacji z klientami
- d. przestrzega zasad rzetelności i lojalności
- e. stosuje zasady etykiety i netykiety w komunikacji z przełożonym i ze współpracownikami w codziennych kontaktach
- f. przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy
- g. przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych
- h. przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa

#### **2. Charakteryzuje zasady komunikacji interpersonalnej**

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej
- b. interpretuje mowę ciała w komunikacji interpersonalnej
- c. stosuje metody komunikacji werbalnej
- d. stosuje metody komunikacji niewerbalnej

#### **3. Charakteryzuje techniki radzenia sobie ze stresem**

Kryteria weryfikacji:

- a. definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej
- b. stosuje techniki radzenia sobie z emocjami i stresem
- c. wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej

#### **4. Wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany**

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia znaczenie zmian zachodzących w branży
- b. realizuje nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych
- c. wykonuje zadania zawodowe, proponując kreatywne rozwiązania

#### **5. Aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe**

Kryteria weryfikacji:

- a. analizuje zmiany zachodzące w branży turystycznej
- b. analizuje własne kompetencje
- c. przejawia gotowość do ustawicznego doskonalenia zawodowego
- d. korzysta z różnych źródeł informacji i form doskonalenia zawodowego

#### **6. Planuje wykonanie zadania**

Kryteria weryfikacji:

- a. identyfikuje pojęcie planowania
- b. charakteryzuje etapy planowania
- c. ustala termin wykonania zaplanowanych zadań
- d. określa środki i narzędzia do wykonania zaplanowanych zadań
- e. analizuje proces planowania zadań do wykonania

#### **7. Negocjuje warunki porozumień**

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia techniki negocjacyjne
- b. stosuje techniki negocjacyjne
- c. przedstawia własną koncepcję rozwiązania problemu, wykazując się wiedzą z zakresu negocjacji
- d. stosuje różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności zawodowej

#### **8. Współpracuje w zespole**

Kryteria weryfikacji:

- a. proponuje podział zadań w zespole

- b. wymienia zasady pracy zespołowej
- c. modyfikuje własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko
- d. ocenia przebieg i efekty pracy zespołowej

## **8) Organizacja pracy małych zespołów**

### **Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia**

#### **1. Planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań**

Kryteria weryfikacji:

- a. identyfikuje zakres planowanych działań
- b. opracowuje plan pracy zespołu

#### **2. Dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań**

Kryteria weryfikacji:

- a. rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób w zespole
- b. przydziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu

#### **3. Kieruje wykonaniem przydzielonych zadań**

Kryteria weryfikacji:

- a. organizuje prace związane z realizacją przydzielonych zadań
- b. kieruje wykonywaniem przydzielonych zadań

#### **4. Ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań**

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia kryteria oceny jakości wykonywanych zadań
- b. stosuje kryteria oceny jakości wykonanych zadań
- c. monitoruje wykonanie zadań

## **Instytucje certyfikujące i podmioty powiązane z kwalifikacją**

#	Instytucje certyfikujące (IC)	Instytucje walidujące
1	Okręgowe Komisje Egzaminacyjne	
2	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Łomży	
3	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Gdańsku	
4	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Warszawie	
5	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Poznaniu	
6	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Łodzi	
7	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna we Wrocławiu	
8	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Jaworznie	
9	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Krakowie	

### **Minister właściwy dla kwalifikacji:**

Minister Edukacji