

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

Obsługa podróżnych w portach i terminalach

Status: włączona funkcjonująca

Rodzaj: cząstkowa

Kategoria: szkolnictwo branżowe

Data włączenia do ZSK: 2019-09-01

Branża w szkolnictwie branżowym: spedycyjno-logistyczna (SPL)

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 uwzględnił 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)

5C01900489

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

13433

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 i 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. Określa zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy oraz sposoby zapobiegania im

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia czynniki szkodliwe w środowisku pracy
- b. opisuje źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy
- c. opisuje wymagania ograniczające wpływ czynników szkodliwych i uciążliwych na organizm człowieka
- d. opisuje sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy
- e. wyjaśnia pojęcia: wypadek przy pracy, choroba zawodowa
- f. wymienia objawy typowych chorób zawodowych

5. Stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych
- b. dobiera środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do rodzaju wykonywanych prac

6. Przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje bezpieczne i higieniczne warunki pracy na stanowisku pracy
- b. identyfikuje znaki informacyjne dotyczące ochrony przeciwpożarowej
- c. wskazuje zastosowanie gaśnic na podstawie znormalizowanych oznaczeń literowych
- d. opisuje zasady zachowania podczas wykonywania zadań zawodowych z użyciem urządzeń podłączonych do sieci elektrycznej
- e. opisuje zasady ochrony przeciwpożarowej
- f. wyjaśnia zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz gospodarki w zakresie ochrony powietrza
- g. wyjaśnia zasady recyklingu zużytych materiałów pomocniczych

7. Organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska

Kryteria weryfikacji:

- a. stosuje zasady organizacji stanowisk pracy związanych z użytkowaniem urządzeń
- b. opisuje wymagania ergonomiczne dla stanowiska pracy
- c. określa działania zapobiegające powstawaniu pożaru lub innego zagrożenia na stanowisku pracy
- d. korzysta z instrukcji obsługi urządzeń technicznych podczas wykonywania zadań zawodowych

8. Analizuje skuteczność działania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem w środowisku pracy

Kryteria weryfikacji:

- a. klasyfikuje obszary potencjalnych zagrożeń
- b. omawia zasadę działania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem w środowisku pracy
- c. uzasadnia ideę dobrowolnego systemu raportowania
- d. wskazuje adresatów dobrowolnego raportowania

9. Udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stany 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, zwichnięcie, 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 eksploatacji portów i terminali

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Posługuje się podstawowymi pojęciami dotyczącymi transportu

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia pojęcia związane z transportem, np. podatność transportowa, proces przewozowy, energochłonność transportu, rynek transportowy
- b. opisuje transport i jego podział
- c. opisuje proces transportowy i jego elementy
- d. opisuje system transportowy i jego elementy

2. Charakteryzuje środki transportu do przewozu osób i ładunków w poszczególnych gałęziach transportu

Kryteria weryfikacji:

- a. określa rodzaje środków transportu poszczególnych gałęzi transportu
- b. identyfikuje wyposażenie poszczególnych środków transportu
- c. rozróżnia środki transportu do przewozu osób i ładunków w poszczególnych gałęziach transportu

3. Charakteryzuje infrastrukturę transportu

Kryteria weryfikacji:

- a. klasyfikuje infrastrukturę liniową i punktową poszczególnych gałęzi transportu
- b. wskazuje cechy charakterystyczne infrastruktury liniowej i punktowej poszczególnych gałęzi transportu
- c. rozpoznaje elementy infrastruktury transportu

4. Charakteryzuje porty i terminale

Kryteria weryfikacji:

- a. klasyfikuje porty i terminale
- b. określa funkcje i zadania portów i terminali
- c. określa infrastrukturę, suprastrukturę portów i terminali
- d. rozróżnia elementy infrastruktury i suprastruktury portów i terminali
- e. rozpoznaje elementy wyposażenia w zależności od rodzaju lub typu portu i terminalu
- f. opisuje drogi i ciągi komunikacyjne pod względem ich przydatności do określonych usług świadczonych w portach i terminalach
- g. określa funkcjonalność infrastruktury wewnętrznej portów i terminali

5. Charakteryzuje rodzaje usług w portach i terminalach

Kryteria weryfikacji:

- a. klasyfikuje rodzaje usług w portach i terminalach
- b. określa podmioty świadczące usługi w portach i terminalach
- c. opisuje technologię usług w portach i terminalach
- d. określa zadania i obowiązki wykonywane przy obsłudze podróźnych
- e. oblicza czas realizacji usług w portach i terminalach

6. Stosuje zasady ekonomiki eksploatacji portów i terminali

Kryteria weryfikacji:

- a. ocenia zapotrzebowanie na usługi związane z obsługą podróźnych na podstawie analizy popytu i podaży
- b. rozróżnia formy organizacyjno-prawne przedsiębiorstw zajmujących się eksploatacją portów i terminali
- c. wskazuje źródła kosztów związanych z realizacją usług w portach i terminalach
- d. rozróżnia elementy kosztów usług w portach i terminalach

7. Charakteryzuje systemy zarządzania portami i terminalami

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia zasady organizacji pracy w portach i terminalach

- b. rozróżnia rodzaje systemów zarządzania stosowanych w portach i terminalach
- c. wyjaśnia zasady obsługi systemów zarządzania stosowanych w portach i terminalach
- d. objaśnia funkcje zintegrowanego systemu informatycznego stosowanego w organizacji pracy portów i terminali

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

Kryteria weryfikacji:

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

3) Organizowanie obsługi podróżnych w portach i terminalach

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Stosuje zasady obsługi podróżnych w portach i terminalach pasażerskich

Kryteria weryfikacji:

- a. określa potrzeby i preferencje podróżnych korzystających z różnych gałęzi transportu
- b. wskazuje źródła informacji o potrzebach podróżnych
- c. analizuje potrzeby podróżnych na podstawie różnych źródeł informacji
- d. opisuje proces obsługi podróżnych
- e. przestrzega zasad obsługi podróżnych w biurze obsługi pasażerów w portach i terminalach pasażerskich

2. Korzysta z planów, map, danych i informacji turystycznych

Kryteria weryfikacji:

- a. określa rodzaje map
- b. posługuje się planami portów i terminali pasażerskich
- c. odczytuje informacje zawarte na mapach oraz planach portów i terminali pasażerskich
- d. odczytuje informacje zawarte w rozkładach jazdy i planach rejsów
- e. analizuje oferty biur podróży pod względem oczekiwań podróżnych
- f. dobiera oferty przewoźników do oczekiwań podróżnych

3. Przygotowuje oferty usług dla podróżnych

Kryteria weryfikacji:

- a. opracowuje oferty usług skierowane do podróżnych w portach i terminalach
- b. sporządza materiały informacyjne dotyczące oferowanych usług dla podróżnych w portach i terminalach, również z użyciem programów komputerowych
- c. prowadzi działania marketingowe oferowanych usług dla podróżnych w portach i terminalach
- d. przedstawia podróżnym przygotowaną ofertę usług oferowanych w portach i terminalach

4. Planuje obsługę podróżnych w portach i terminalach pasażerskich

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia rodzaje planów obsługi podróżnych
- b. opisuje proces planowania w obsłudze podróżnych w portach i terminalach
- c. określa czynności wchodzące w skład obsługi podróżnych w portach i terminalach pasażerskich
- d. szacuje czas obsługi podróżnych w portach i terminalach
- e. rozróżnia środki techniczne stosowane w procesie obsługi pasażerów w portach i terminalach według ich przeznaczenia
- f. dobiera środki techniczne w procesie obsługi podróżnych

5. Stosuje normy i przepisy prawa dotyczące obsługi podróżnych

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia akty prawa związane z obsługą podróżnych w portach i terminalach pasażerskich
- b. opisuje zasady przewożenia rzeczy lub bagażu w różnych środkach transportu
- c. wskazuje przepisy prawa dotyczące przewozu bagaży i rzeczy wyłączonych z przewozu różnymi gałęziami transportu
- d. analizuje konsekwencje nieprzestrzegania procedur dotyczących obsługi podróżnych w portach i terminalach pasażerskich
- e. wskazuje prawa i obowiązki pasażerów
- f. wskazuje prawa i obowiązki przewoźników świadczących usługi przewozu różnymi gałęziami transportu

4) Wykonywanie obsługi podróżnych w portach i terminalach

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Obsługuje pasażerów w portach i terminalach

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia elementy i czynności związane z obsługą pasażerów w portach i terminalach pasażerskich
- b. określa czynności i etapy postępowania przy odprawie pasażerskiej w portach i terminalach
- c. dobiera procedury obsługi pasażerów w portach i terminalach pasażerskich
- d. dobiera procedury do obsługi rzeczy i bagażu w portach i terminalach

e. stosuje zasady obsługi pasażerów w portach i terminalach

2. Przygotowuje materiały informacyjne dla podróżnych

Kryteria weryfikacji:

- a. określa rodzaje materiałów informacyjnych dla podróżnych
- b. przestrzega zasad dotyczących przygotowywania materiałów informacyjnych dla podróżnych
- c. sporządza materiały informacyjne dla podróżnych różnych gałęzi transportu

3. Udziela informacji podróżnym w portach i terminalach

Kryteria weryfikacji:

- a. określa rodzaje informacji potrzebnych podróżnym w portach i terminalach pasażerskich
- b. dobiera zakres informacji przedstawianych podróżnym w zależności od treści zapytania
- c. przestrzega przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych w trakcie udzielania informacji
- d. przedstawia pasażerom informacje w sposób jasny i zrozumiały

4. Sporządza dokumentację związaną z obsługą podróżnych

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia rodzaje dokumentów stosowanych w portach i terminalach związanych z obsługą podróżnych
- b. wypełnia dokumenty związane z podróżą, np. bilety, karty pokładowe, etykiety bagażowe, listy pasażerów, rezerwacje na podróż
- c. stosuje zasady bezpiecznego przetwarzania danych osobowych podróżnych

5. Sprawdza dokumenty podróżnych wymagane w terminalach pasażerskich

Kryteria weryfikacji:

- a. wskazuje dokumenty, które muszą posiadać podróżni podczas odprawy i podróży, np. paszport, dowód osobisty, wiza, ubezpieczenie, dokument poświadczający prawo do ulgowego przejazdu
- b. odczytuje dane z dokumentacji pasażerów, np. z dowodu osobistego, wizen, karty pokładowej, biletu, rezerwacji podróży

6. Obsługuje pasażerów zgodnie procedurami w sytuacjach kryzysowych

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia rodzaje sytuacji kryzysowych
- b. opisuje tryb postępowania i informowania pasażerów w sytuacjach kryzysowych
- c. określa czynności i etapy postępowania w portach i terminalach przy odprawie pasażerskiej w czasie sytuacji kryzysowych
- d. dobiera procedury obsługi pasażerów w sytuacjach kryzysowych adekwatnie do charakteru tej sytuacji
- e. dobiera procedury dotyczące obsługi rzeczy i bagażu pozostawionych w portach i terminalach pasażerskich

7. Podejmuje działania związane z przewozem osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej opieki

Kryteria weryfikacji:

- a. analizuje przepisy prawa dotyczące obsługi związanej z przewozem osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej opieki
- b. wymienia czynności związane z obsługą i przewozem osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej opieki
- c. stosuje zasady obsługi związanej z przewozem osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej opieki
- d. rozpoznaje sprzęt medyczny do udzielania pierwszej pomocy osobom chorym
- e. stosuje techniki ratunkowe i zasady udzielania pierwszej pomocy

8. Podejmuje działania związane z przewozem nietypowym

Kryteria weryfikacji:

- a. określa zasady przewozu zwierząt zgodnie z przepisami prawa
- b. określa zasady przewozu bagażu specjalnych, np. sprzętu muzycznego, sprzętu sportowego, wózków dziecięcych, wózków inwalidzkich, rowerów, przesyłek pocztowych
- c. rozróżnia materiały niebezpieczne oraz ich oznaczenia i klasy
- d. określa zasady przewozu materiałów niebezpiecznych w bagażu podręcznych

9. Charakteryzuje urządzenia do kontroli podręcznych i bagażu w portach i terminalach

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia urządzenia do kontroli osób i bagażu w portach i terminalach
- b. rozpoznaje urządzenia do kontroli osób i bagażu w portach i terminalach
- c. rozpoznaje systemy, zasady działania i zastosowanie urządzeń do kontroli osób oraz bagażu w portach i terminalach

10. Stosuje systemy informatyczne w procesie planowania, organizacji oraz eksploatacji portów i

terminali w obsłudze podróżnych

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje systemy informatyczne stosowane w procesie planowania, organizacji oraz eksploatacji portów i terminali w obsłudze podróżnych
- b. stosuje narzędzia internetowe wspomagające logistyczną obsługę podróżnych
- c. posługuje się specjalistycznymi programami komputerowymi w procesie planowania, organizacji oraz eksploatacji portów i terminali w obsłudze podróżnych

11. Posługuje się dwoma językami obcymi, w tym językiem angielskim, w zakresie niezbędnym do obsługi podróżnych

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia dokumenty sporządzone w języku angielskim i w drugim języku obcym nowożytnym
- b. identyfikuje przeznaczenie dokumentów sporządzanych w języku angielskim i w drugim języku obcym nowożytnym
- c. przygotowuje dokumenty o charakterze informacyjnym w języku angielskim i w drugim języku obcym nowożytnym
- d. sporządza dokumenty występujące w obsłudze podróżnych w portach i terminalach pasażerskich w języku angielskim i w drugim języku obcym nowożytnym
- e. udziela informacji o zadaniach realizowanych przez porty i terminale w języku angielskim i w drugim języku obcym nowożytnym
- f. przeprowadza rozmowy dotyczące usług realizowanych przez porty i terminale w języku angielskim i w drugim języku obcym nowożytnym

5) 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 (np. 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 - wg 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 (np. 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 (np. 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. stosuje zwroty i formy grzecznościowe
- f. 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 (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. 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 (np. prezentację)

6. Wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową: a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad nauką języka obcego narodowego; 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

6) Kompetencje personalne i społeczne

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Przestrzega zasad kultury osobistej i etyki zawodowej

Kryteria weryfikacji:

- a. stosuje zasady kultury osobistej i ogólnie przyjęte normy zachowania w środowisku pracy
- b. wyjaśnia, na czym polega zachowanie etyczne w zawodzie
- c. wskazuje przykłady zachowań etycznych w zawodzie

2. Przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy

Kryteria weryfikacji:

- a. pozyskuje dane osobowe zgodnie z przepisami prawa
- b. przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania, przesyłania i przechowywania danych osobowych
- c. przyjmuje odpowiedzialność za powierzone informacje zawodowe
- d. respektuje zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy
- e. przedstawia konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy

3. Wykazuje się otwartością na zmiany

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia znaczenie zmiany dla rozwoju człowieka
- b. wymienia przykłady zachowań hamujących wprowadzenie zmiany
- c. analizuje skutki wprowadzenia zmiany
- d. proponuje sposoby rozwiązywania problemów
- e. dokonuje samooceny

4. Planuje działania i zarządza czasem

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje techniki organizacji czasu pracy
- b. sporządza harmonogram działań
- c. planuje pracę w zespole
- d. szacuje czas i budżet wykonania zadania
- e. określa środki i narzędzia potrzebne do realizacji zadań
- f. planuje działania zgodnie z możliwościami ich realizacji
- g. realizuje zadania w wyznaczonym czasie
- h. dokonuje analizy i oceny podejmowanych działań

5. Przewiduje skutki podejmowanych działań

Kryteria weryfikacji:

- a. analizuje rezultaty wykonanych działań
- b. przewiduje skutki niewłaściwych działań wykonanych na stanowisku pracy

6. Stosuje techniki radzenia sobie ze stresem

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej
- b. opisuje wpływ stresu na organizm człowieka
- c. rozróżnia sposoby radzenia sobie z emocjami i stresem
- d. wskazuje zasady postępowania (zachowania) asertywnego

7. Doskonali umiejętności zawodowe

Kryteria weryfikacji:

- a. charakteryzuje zestaw umiejętności i kompetencji niezbędnych w wybranym zawodzie
- b. analizuje własne kompetencje
- c. wyznacza własne cele rozwoju zawodowego
- d. planuje kierunki uczenia się i doskonalenia zawodowego
- e. wykorzystuje różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych

8. Negocjuje warunki porozumień

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia style i techniki prowadzenia negocjacji
- b. proponuje własny punkt postrzegania sposobu rozwiązania problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji
- c. identyfikuje możliwości kompromisu w negocjacjach porozumień
- d. analizuje umowy i porozumienia ze względu na korzyści dla stron

9. Stosuje zasady komunikacji interpersonalnej

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia pojęcie komunikacji interpersonalnej
- b. wymienia rodzaje komunikatów stosowanych w komunikacji interpersonalnej
- c. stosuje różne rodzaje komunikatów
- d. wyjaśnia znaczenie znajomości sygnałów niewerbalnych
- e. rozpoznaje emocje innych ludzi wyrażone gestem, mimiką, postawą ciała lub proksemiką
- f. wskazuje bariery w procesie komunikacji interpersonalnej na podstawie zaobserwowanych sytuacji
- g. wskazuje skuteczność zastosowanych stylów komunikacji interpersonalnej
- h. stosuje właściwe formy komunikacji werbalnej i niewerbalnej

10. Stosuje metody i techniki rozwiązywania problemów

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia sytuacje problemowe
- b. opisuje techniki rozwiązywania problemów
- c. opisuje sytuację problemową z uwzględnieniem warunków kulturowych i społecznych
- d. opisuje alternatywne techniki twórczego rozwiązywania problemów
- e. modyfikuje sposób wykonywania czynności, uwzględniając stanowisko wypracowane wspólnie z innymi członkami zespołu

11. Współpracuje w zespole

Kryteria weryfikacji:

- a. planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań
- b. dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań
- c. wspiera członków zespołu w realizacji zadań
- d. wykorzystuje opinie i pomysły innych członków zespołu w celu usprawnienia pracy zespołu
- e. komunikuje się ze współpracownikami

7) Organizacja pracy małych zespołów

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Organizuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje zadania wymagające pracy zespołowej
- b. ocenia zasoby personalne pod względem kompetencji i możliwości współdziałania
- c. sporządza harmonogram prac zespołu

2. Dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań

Kryteria weryfikacji:

- a. określa wiedzę, umiejętności i doświadczenie członków zespołu
- b. dobiera członków zespołu do wykonania zadań ze względu na wiedzę, umiejętności i doświadczenie
- c. rozpoznaje kompetencje osób w zespole
- d. rozdziela zadania zgodnie z umiejętnościami

3. Kieruje wykonaniem przydzielonych zadań

Kryteria weryfikacji:

- a. formułuje polecenia służbowe podczas pracy
- b. ustala kolejność wykonywania zadań
- c. opisuje techniki motywacyjne
- d. dobiera techniki motywacyjne do sytuacji
- e. określa sposoby monitorowania procesu wykonywania zadań

4. Kontroluje jakość wykonania przydzielonych zadań

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje sposoby nadzoru nad wykonywaniem zadań
- b. opisuje bariery w osiągnięciu pożądanej efektywności pracy zespołu
- c. stosuje właściwe techniki komunikowania się w zespole
- d. ocenia postęp wykonywania zadań
- e. modyfikuje przebieg prac z uwzględnieniem uwag i opinii członków zespołu
- f. ocenia jakość wykonywanych zadań według przyjętych kryteriów

5. Wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje wpływ postępu technicznego na doskonalenie jakości pracy
- b. wskazuje możliwości optymalizacji organizacji pracy
- c. wskazuje możliwości modernizacji stanowiska pracy

Instytucje certyfikujące i podmioty powiązane z kwalifikacją

Instytucje certyfikujące (IC)

Instytucje
walidujące

1 Okręgowe Komisje Egzaminacyjne

#	Instytucje certyfikujące (IC)	Instytucje walidujące
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