

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

Obsługa klienta oraz rozliczanie 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 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)

4C01900392

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

13336

Efekty uczenia się

Zestawy efektów uczenia się

1) Bezpieczeństwo i higiena pracy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Ocenia skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka

Kryteria weryfikacji:

- a. wskazuje skutki oddziaływania czynników chemicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka
- b. wskazuje skutki oddziaływania czynników biologicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka
- c. wskazuje skutki oddziaływania czynników psychofizycznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka
- d. określa wpływ czynników niebezpiecznych i uciążliwych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka

2. Organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia zasady organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska
- b. stosuje zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych
- c. określa sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska, związanym z wykonywaniem zadań zawodowych

3. 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. wskazuje aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych

7. Przestrzega zasad zdrowego żywienia podczas wykonywania zadań zawodowych

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje zasady zdrowego 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) Organizowanie informacji turystycznej

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Korzysta z różnych źródeł informacji stosowanych w turystyce

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia źródła informacji turystycznej potrzebnych do tworzenia baz danych
- b. korzysta z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji

2. Sporządza bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej

Kryteria weryfikacji:

- a. opracowuje wzór bazy danych
- b. wymienia rodzaje baz danych
- c. tworzy opisy do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym
- d. wymienia sposoby tworzenia baz danych
- e. korzysta z zasobów bazy danych
- f. opisuje sposoby zabezpieczania baz danych

3. Udziela informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym

Kryteria weryfikacji:

- a. udziela informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym
- b. udziela informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim i w języku obcym nowożytnym
- c. udziela informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych
- d. wykorzystuje do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim i języku obcym nowożytnym

4. Charakteryzuje atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży (tzw. destynacje) w Europie i wybranych krajach świata
- b. opisuje najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata
- c. opisuje porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne
- d. wyszukuje połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych
- e. wymienia elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych
- f. opisuje elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych

4) Sprzedaż imprez i usług turystycznych

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Organizuje działania marketingowe w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia instrumenty marketingu stosowane w sprzedaży imprez i usług turystycznych
- b. dobiera odpowiednie instrumenty do działań marketingowych
- c. wymienia instrumenty promocji imprez i usług turystycznych
- d. dobiera rodzaj kampanii do rodzaju promowanej imprezy turystycznej lub regionu turystycznego.
- e. określa budżet i czas trwania kampanii
- f. określa możliwe rodzaje dystrybucji imprez i usług turystycznych
- g. stosuje metody kształtowania cen
- h. stosuje zasady różnicowania cen

2. Stosuje zasady obsługi klienta

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia typy klientów
- b. opisuje typy klientów
- c. wymienia wymagania dotyczące ochrony klienta
- d. wymienia i stosuje techniki obsługi klienta

3. Prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych

Kryteria weryfikacji:

- a. oferuje imprezy i usługi turystyczne
- b. stosuje różne techniki sprzedaży w branży turystycznej
- c. rozróżnia formy sprzedaży imprez i usług turystycznych
- d. prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami Prawa Unii Europejskiej dotyczącymi przetwarzania danych osobowych

4. Stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych: a) rozróżnia formy płatności stosowane podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych; b) przyjmuje płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych

Kryteria weryfikacji:

- a. wykonuje operacje na kasie fiskalnej
- b. stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych
- c. przyjmuje płatność w formie gotówkowej i bezgotówkowej
- d. obsługuje terminal płatniczy

5. Sporządza dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne

Kryteria weryfikacji:

- a. sporządza różne rodzaje faktur
- b. sporządza notę korygującą
- c. sporządza druki dowodu wpłaty (KP) i dowodu wypłaty (KW)
- d. rozróżnia dokumenty płatności za usługi i imprezy turystyczne
- e. określa rodzaj dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne
- f. przygotowuje dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne

6. Sporządza umowy dotyczące sprzedaży imprez i usług turystycznych

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych
- b. negocjuje warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych
- c. sporządza wzór umowy o świadczenie usług turystycznych
- d. opracowuje warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych
- e. oblicza wysokość składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny
- f. sporządza deklarację do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego

5) Realizacja imprez i usług turystycznych

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia grupy klientów w turystyce
- b. charakteryzuje grupy klientów w turystyce
- c. rozróżnia rodzaje imprez turystycznych
- d. stosuje zasady profesjonalnej obsługi imprez
- e. dobiera rodzaj imprezy do grupy klientów

2. Stosuje metody pilotażu wycieczek

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia zadania pilota wycieczek
- b. wymienia obowiązki i prawa pilota wycieczek
- c. wykonuje zadania pilota wycieczek podczas realizacji imprezy turystycznej
- d. dobiera metody pilotażu do grupy klientów
- e. wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas obsługi w zakresie pilotażu wycieczek

- f. wykorzystuje różne formy przekazu informacji
- g. wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek
- h. stosuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek

3. Stosuje metody przewodnictwa turystycznego

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia prawa i obowiązki poszczególnych rodzajów przewodników turystycznych
- b. dobiera metody pracy do grupy klientów
- c. wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas usługi przewodnickiej
- d. stosuje różne formy i narzędzia przekazu informacji
- e. rozróżnia rodzaje przewodników turystycznych
- f. wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego
- g. stosuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego

4. Organizuje czas wolny klientów imprez turystycznych

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników
- b. organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając ich możliwości
- c. organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając miejsce realizacji imprezy
- d. organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając porę roku i warunki atmosferyczne

5. Współpracuje z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia usługodawców występujących w procesie realizacji imprez i usług turystycznych
- b. wymienia możliwe zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej

6. Sporządza dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia dokumenty znajdujące się w teczce imprezy
- b. wymienia dokumenty znajdujące się w teczce pilota
- c. sporządza protokół wypadku
- d. sporządza protokół zniszczenia

- e. sporządza dokumenty związane z transportem

7. Gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych

Kryteria weryfikacji:

- a. dokonuje analizy dokumentów finansowych dotyczących realizacji imprez i usług turystycznych
- b. sprawdza poprawność wystawionych dokumentów finansowych
- c. porządkuje i zestawia otrzymane dokumenty finansowe

8. Kontroluje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych

Kryteria weryfikacji:

- a. monitoruje właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami
- b. sporządza druk reklamacji
- c. sporządza odpowiedź na reklamację klienta

6) Rozliczanie imprez i usług turystycznych

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Rozlicza koszty imprez i usług turystycznych

Kryteria weryfikacji:

- a. sporządza sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej
- b. sporządza wykaz poniesionych wydatków
- c. oblicza sumę poniesionych wydatków
- d. dokonuje analizy poniesionych wydatków w stosunku do planowanych wydatków

2. Sporządza rozliczenie przychodów i kosztów imprezy turystycznej

Kryteria weryfikacji:

- a. sporządza zestawienie wpływów oraz kosztów imprez i usług turystycznych
- b. oblicza wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznej
- c. weryfikuje zobowiązania finansowe w stosunku do kontrahentów i usługodawców

3. Dokonuje rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych

Kryteria weryfikacji:

- a. sporządza druk rozliczenia zaliczki
- b. podaje terminy zobowiązań finansowych
- c. oblicza zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa podatkowego

4. Sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych

Kryteria weryfikacji:

- a. przygotowuje dokumentację rozliczeniową imprez i usług turystycznych zgodnie z obowiązującymi zasadami
- b. posługuje się programami komputerowymi w celu rozliczenia imprez i usług turystycznych

7) 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 i 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 (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, 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 (np. 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 (np. 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, 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 wypowiedź, zastępuje nieznanne słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne

8) Kompetencje personalne i społeczne

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Przestrzega zasad kultury i etyki zawodowej

Kryteria weryfikacji:

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

2. Stosuje 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
- e. stosuje aktywne metody słuchania

3. Stosuje 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. realizuje nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych
- b. reaguje elastycznie na nietypową sytuację zawodową
- c. wykazuje się otwartością na zmiany w zakresie nowych technik i technologii stosowanych w branży

5. Aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe

Kryteria weryfikacji:

- a. analizuje zmiany zachodzące w branży
- b. analizuje własne kompetencje
- c. przejawia gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego
- d. wykorzystuje różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych

6. Planuje wykonanie zadania

Kryteria weryfikacji:

- a. szacuje czas i budżet zadania
- b. planuje działania zgodnie z możliwościami ich realizacji
- c. dokonuje analizy i oceny podejmowanych działań

7. Ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania

Kryteria weryfikacji:

- a. charakteryzuje przyczyny i skutki zachowań ryzykownych
- b. wskazuje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania

8. Negocjuje warunki porozumień

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje typowe zachowania podczas prowadzenia negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi
- b. przedstawia własny sposób rozwiązania problemu wykorzystując wiedzę z zakresu negocjacji
- c. stosuje różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w branży
- d. proponuje konstruktywne rozwiązania

9) Organizacja pracy małych zespołów

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Planuje pracę zespołu

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia zadania członków zespołu
- b. charakteryzuje etapy procesu planowania pracy zespołu
- c. sporządza harmonogram realizacji zadania

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. Ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań

Kryteria weryfikacji:

- a. określa i stosuje kryteria oceny jakości wykonywanych zadań
- b. kontroluje jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów
- 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