

**WYMAGANIA EDUKACYJNE Z PRZEDMIOTU
PRACOWNIA ORGANIZACJI IMPREZ I USŁUG TURYSTYCZNYCH
ZESPÓŁ SZKÓŁ EKONOMICZNYCH W KIELCACH**

WYMAGANIA EDUKACYJNE z uwzględnieniem efektów kształcenia i kryteriów weryfikacji ujętych w podstawie programowej niezbędne do uzyskania poszczególnych śródrocznych i rocznych ocen klasyfikacyjnych z obowiązkowych zajęć edukacyjnych				
PRACOWNIA ORGANIZACJI IMPREZ I USŁUG TURYSTYCZNYCH kształcenie teoretyczne KLASA 3				
TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI	Symbol cyfrowy zawodu: 422104	Kwalifikacja II – HGT.08 Obsługa klienta o rozliczanie imprez i usług turystycznych	Liczba godzin: 60	Klasa 1: 60 godzin (2 godziny tygodniowo)

HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych

Podręcznik: AB Format Agnieszka Swastek, Dorota Sydorko-Raszewska cz.1, cz.2

KLASA 3

HGT.08 1. Obsługa klienta w turystyce	
Dopuszczający	Na ocenę dopuszczającą uczeń: <ul style="list-style-type: none"> • Wymienia elementy systemu informacji turystycznej • Potrafi opisać zasady działania centrum i punktu informacji turystycznej • Wymienia zasady certyfikacji informacji turystycznej. • Wylicza źródła informacji turystycznej wykorzystywane podczas tworzenia baz danych. - Wymienia rodzaje baz danych, sposoby tworzenia baz danych. • Potrafi opisać sposoby zabezpieczania baz danych. • Wymienia cechy, jakimi powinien charakteryzować się pracownik turystyki.

	<ul style="list-style-type: none"> • Wymienia zasady komunikacji interpersonalnej. • Wymienia etapy negocjacji - Wylicza typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi
Dostateczny	<p>Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz: wymienia rodzaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charakteryzuje elementy systemu informacji turystycznej. • Opisuje zasady działania centrum i punktu informacji turystycznej, zasady certyfikacji informacji turystycznej. • Omawia źródła informacji turystycznej wykorzystywane podczas tworzenia baz danych, rodzaje baz danych, sposoby tworzenia baz danych. • Omawia sposoby zabezpieczania baz danych. • Potrafi wyliczyć cechy, jakimi powinien charakteryzować się pracownik turystyki. • Omawia podstawowe zasady etyki w zawodzie organizatora turystyki, pilota wycieczek, rezydenta. • Omawia zasady komunikacji interpersonalnej. • Potrafi wymienić etapy negocjacji • Omawia typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi. • Omawia elementy systemu informacji turystycznej • Charakteryzuje zasady działania centrum i punktu informacji turystycznej • Omawia zasady certyfikacji informacji turystycznej. • Charakteryzuje źródła informacji turystycznej wykorzystywane podczas tworzenia baz danych. • Omawia rodzaje baz danych, sposoby tworzenia baz danych. • Potrafi opisać sposoby zabezpieczania baz danych. • Omawia cechy, jakimi powinien charakteryzować się pracownik turystyki. • Omawia zasady komunikacji interpersonalnej. • Omawia etapy negocjacji • Charakteryzuje typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi.
Dobry	<p>Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potrafi opisać zasady działania centrum i punktu informacji turystycznej, zasady certyfikacji informacji turystycznej. • Wskazuje źródła informacji turystycznej wykorzystywane podczas tworzenia baz danych, rodzaje baz danych, sposoby tworzenia baz danych. • Potrafi omówić sposoby zabezpieczania baz danych. • Wskazuje cechy, jakimi powinien charakteryzować się pracownik turystyki. • Podaje podstawowe zasady etyki w zawodzie organizatora turystyki, pilota wycieczek, rezydenta.

	<ul style="list-style-type: none"> • Potrafi omówić zasady komunikacji interpersonalnej. - Potrafi wymienić etapy negocjacji • Podaje typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi. • Wycicza elementy systemu informacji turystycznej • Wskazuje zasady działania centrum i punktu informacji turystycznej • Podaje zasady certyfikacji informacji turystycznej. • Wskazuje źródła informacji turystycznej wykorzystywane podczas tworzenia baz danych • Wskazuje i potrafi omówić rodzaje baz danych, sposoby tworzenia baz danych. • Potrafi opisać sposoby zabezpieczania baz danych. Podaje i omawia cechy, jakimi powinien charakteryzować się pracownik turystyki. • Podaje i omawia zasady komunikacji interpersonalnej. • Podaje etapy negocjacji • Potrafi scharakteryzować typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi.
Bardzo dobry	<p>Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przedstawia i wyjaśnia elementy systemu informacji turystycznej. • Wyjaśnia rolę źródeł informacji turystycznej. • Wyjaśnia rolę baz danych w działalności przedsiębiorstwa turystycznego • Przedstawia znaczenie zabezpieczania baz danych. • Przedstawia sylwetkę zawodową pracownika turystyki. • Definiuje podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej. • Przedstawia etapy negocjacji w działalności biura podróży. • Wyjaśnia techniki negocjacji
Celujący	<p>Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz: potrafi samodzielnie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tworzy i porównuje elementy systemu informacji turystycznej. • Potrafi wyjaśnić rolę źródeł informacji turystycznej. • Tworzy bazę danych w działalności przedsiębiorstwa turystycznego • Porównuje zabezpieczenie baz danych. • Tworzy sylwetkę zawodową pracownika turystyki. • Porównuje podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej. • Potrafi przedstawić etapy negocjacji w działalności biura podróży. • Porównuje techniki negocjacji
2. Sprzedaż imprez i usług turystycznych	
Dopuszczający	Na ocenę dopuszczającą uczeń:

	<ul style="list-style-type: none"> • Wymienia grupy klientów w turystyce. • Wymienia typy klientów. • Wymienia wymagania dotyczące ochrony klienta. • Wymienia podstawowe zasady obsługi klienta. • Potrafi rozróżnić formy sprzedaży imprez i usług turystycznych. • Potrafi wymienić podstawowe zasady rozmowy sprzedażowej. • Wymienia procedury przetwarzania danych osobowych (RODO). • Wymienia możliwe formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych. • Wymienia podstawowe zasady związane z obsługą kasy fiskalnej i terminala płatniczego. • Potrafi przestrzegać zasad przygotowania dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne. • Potrafi określić rodzaje dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne
Dostateczny	<p>Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omawia grupy klientów w turystyce. • Charakteryzuje typy klientów. • Omawia wymagania dotyczące ochrony klienta • . Potrafi wymienić podstawowe zasady obsługi klienta. • Potrafi omówić formy sprzedaży imprez i usług turystycznych. Potrafi omówić podstawowe zasady rozmowy sprzedażowej. • Potrafi wymienić procedury przetwarzania danych osobowych (RODO). • Omawia możliwe formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych. • Omawia podstawowe zasady związane z obsługą kasy fiskalnej i terminala płatniczego. • Potrafi przestrzegać zasad przygotowania dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne. • Potrafi określić rodzaje dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne. • Charakteryzuje umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych. • Omawia aktualne przepisy prawa dotyczące umów cywilnoprawnych. • Omawia aktualne przepisy prawa dotyczące umowy o świadczenie usług turystycznych. • Omawia zakres informacyjny w warunkach uczestnictwa biura podróży. • Potrafi omówić aktualne przepisy prawa dotyczące Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.
Dobry	<p>Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wskazuje grupy klientów w turystyce. • Podaje i omawia typy klientów.

	<ul style="list-style-type: none"> • Potrafi omówić wymagania dotyczące ochrony klienta. • Wskazuje podstawowe zasady obsługi klienta. • Wylicza i podaje formy sprzedaży imprez i usług turystycznych. • Potrafi podać podstawowe zasady rozmowy sprzedażowej. • Podaje procedury przetwarzania danych osobowych (RODO). • Podaje formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych. • Podaje zasady związane z obsługą kasy fiskalnej i terminala płatniczego. • Potrafi przestrzegać zasad przygotowania dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne. • Wylicza rodzaje dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne • Wylicza i charakteryzuje umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych. • Podaje aktualne przepisy prawa dotyczące umów cywilnoprawnych. • Wylicza aktualne przepisy prawa dotyczące umowy o świadczenie usług turystycznych. • Wylicza zakres informacyjny w warunkach uczestnictwa biura podróży. • Wylicza aktualne przepisy prawa dotyczące Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.
Bardzo dobry	<p>Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wyjaśnia grupy klientów w turystyce • Definiuje rodzaje imprez turystycznych. • Przedstawia typy klientów w turystyce • Przedstawia techniki obsługi klienta • Wyjaśnia zasady profesjonalnej obsługi imprez. • Wyjaśnia formy sprzedaży imprez i usług turystycznych. • Przedstawia korzyści z profesjonalnie przeprowadzonej rozmowy sprzedażowej. • Omawia wdrażanie procedur przetwarzania danych osobowych (RODO) w przedsiębiorstwie turystycznym. • Przedstawia różne formy płatności za sprzedane imprezy i usługi turystyczne. • Przedstawia różnice pomiędzy dokumentami potwierdzającymi płatności
Celujący	<p>Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porównuje grupy klientów w turystyce • Tworzy rodzaje imprez turystycznych. • Porównuje typy klientów w turystyce • Potrafi przedstawić techniki obsługi klienta • Tworzy zasady profesjonalnej obsługi imprez. • Porównuje formy sprzedaży imprez i usług turystycznych.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tworzy i potrafi omówić korzyści z profesjonalnie przeprowadzonej rozmowy sprzedażowej. • Potrafi omówić wdrażanie procedur przetwarzania danych osobowych (RODO) w przedsiębiorstwie turystycznym. • Porównuje różne formy płatności za sprzedane imprezy i usługi turystyczne. • Potrafi dokonać porównania i wskazać różnice pomiędzy dokumentami potwierdzającymi płatność. • Porównuje poszczególne umowy cywilnoprawne. • Potrafi przedstawić elementy budowy umowy o świadczenie usług turystycznych. • Wyjaśnić rolę warunków uczestnictwa w działalności biura. • Potrafi omówić istotę funkcjonowania Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.
3. Umowy w turystyce	
Dopuszczający	<p>Na ocenę dopuszczającą uczeń:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potrafi rozróżnić umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych. • Potrafi wskazać aktualne przepisy prawa dotyczące umów cywilnoprawnych. • Potrafi wskazać aktualne przepisy prawa dotyczące umowy o świadczenie usług turystycznych. • Wymienia zakres informacyjny w warunkach uczestnictwa biura podróży. • Wymienia aktualne przepisy prawa dotyczące Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.
Dostateczny	<p>Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charakteryzuje umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych. • Omawia aktualne przepisy prawa dotyczące umów cywilnoprawnych. • Omawia aktualne przepisy prawa dotyczące umowy o świadczenie usług turystycznych. • Omawia zakres informacyjny w warunkach uczestnictwa biura podróży. • Potrafi omówić aktualne przepisy prawa dotyczące Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego
Dobry	<p>Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wylicza i charakteryzuje umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych. • Podaje aktualne przepisy prawa dotyczące umów cywilnoprawnych. • Wylicza aktualne przepisy prawa dotyczące umowy o świadczenie usług turystycznych. • Wylicza zakres informacyjny w warunkach uczestnictwa biura podróży. • Wylicza aktualne przepisy prawa dotyczące Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego.
Bardzo dobry	<p>Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przedstawia poszczególne umowy cywilnoprawne. • Przedstawia elementy budowy umowy o świadczenie usług turystycznych. • Wyjaśnia rolę warunków uczestnictwa w działalności biura. • Wyjaśnia istotę funkcjonowania Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego

Celujący	<p>Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porównuje poszczególne umowy cywilnoprawne. • Potrafi przedstawić elementy budowy umowy o świadczenie usług turystycznych. • Wyjaśnić rolę warunków uczestnictwa w działalności biura. • Potrafi omówić istotę funkcjonowania Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego
4. . Pilotaż i przewodnictwo w turystyce	
Dopuszczający	<p>Na ocenę dopuszczającą uczeń:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potrafi wymienić zadania pilota wycieczek. • Potrafi wymienić obowiązki i prawa pilota wycieczek. • Potrafi wymienić formy przekazu informacji. • Potrafi wymienić narzędzia przekazu informacji podczas pilotażu wycieczek. • Wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek. • Wymienia sytuacje awaryjne w pracy pilota wycieczek. • Wymienia rodzaje odpowiedzialności prawnej pilota wycieczek. • Wymienia rodzaje przewodników turystycznych. • Wymienia obowiązki przewodnika turystycznego. • Wymienia prawa przewodnika turystycznego. • Wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego. • Wymienia formy przekazu informacji. • Wymienia narzędzia przekazu informacji podczas przewodnictwa turystycznego.
Dostateczny	<p>Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omawia zadania pilota wycieczek. • Omawia obowiązki i prawa pilota wycieczek. • Omawia formy przekazu informacji • Charakteryzuje narzędzia .przekazu informacji podczas pilotażu wycieczek. • Potrafi wymienić zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek. • Omawia sytuacje awaryjne w pracy pilota wycieczek. • Charakteryzuje rodzaje odpowiedzialności prawnej pilota wycieczek. • Omawia rodzaje przewodników turystycznych. • Charakteryzuje obowiązki przewodnika turystycznego. • Potrafi wymienić prawa przewodnika turystycznego. • Omawia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego. • Potrafi omówić formy przekazu informacji.

	<ul style="list-style-type: none"> • Charakteryzuje narzędzia przekazu informacji podczas przewodnictwa turystycznego.
Dobry	<p>Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wylicza zadania pilota wycieczek. • Wylicza obowiązki i prawa pilota wycieczek. • Wskazuje formy przekazu informacji. • Wskazuje narzędzia przekazu informacji podczas pilotażu wycieczek. • Podaje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek • Wylicza sytuacje awaryjne w pracy pilota wycieczek. • Wskazuje rodzaje odpowiedzialności prawnej pilota wycieczek. • Podaje rodzaje przewodników turystycznych. - Podaje obowiązki przewodnika turystycznego. • Podaje prawa przewodnika turystycznego. • Podaje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego. • Wylicza formy przekazu informacji. • Podaje narzędzia przekazu informacji podczas przewodnictwa turystycznego
Bardzo dobry	<p>Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przedstawia rolę pilota wycieczek w organizacji imprez turystycznych. • Wyjaśnia formy przekazu do grupy klientów. • Wyjaśnia korzyści dla biura podróży wynikające z profesjonalnej obsługi turystów podczas pilotażu wycieczki. • Wyjaśnia procedury działania pilota w określonych sytuacjach awaryjnych. • Przedstawia przykłady sytuacji, które mogą wywołać cywilną, karną lub służbową odpowiedzialność pilota wycieczek. • Przedstawia obowiązek uzyskiwania uprawnień przez przewodnika górskiego. • Przedstawia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego. • Wyjaśnia formy przekazu do grupy klientów.
Celujący	<p>Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potrafi omówić rolę pilota wycieczek w organizacji imprez turystycznych. • Tworzy formy przekazu do grupy klientów. • Porównuje korzyści dla biura podróży wynikające z profesjonalnej obsługi turystów podczas pilotażu wycieczki. • Potrafi opisać procedury działania pilota w określonych sytuacjach awaryjnych • Tworzy sytuacje, które mogą wywołać cywilną, karną lub służbową odpowiedzialność pilota wycieczek. • Potrafi uzasadnić obowiązek uzyskiwania uprawnień przez przewodnika górskiego. • Tworzy zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego. • Porównuje formy przekazu do grupy klientów.

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczniów powinno odbywać się zgodnie z zasadami wewnątrzszkolnego systemu oceniania. Ocena osiągnięć edukacyjnych powinna dotyczyć przede wszystkim poziomu opanowania umiejętności określonych efektami kształcenia opisanymi w podstawie programowej kształcenia zawodowego z uwzględnieniem kryteriów weryfikacji. Wszystkie oceny obligatoryjnie są jawne dla ucznia i jego rodziców (opiekunów prawnych).

Formy kontroli wiadomości i umiejętności:

- **ustne:** odpowiedzi. Przez odpowiedzi ustne należy rozumieć formę kontroli wiadomości i umiejętności obejmującej materiał z trzech ostatnich jednostek lekcyjnych. Podczas odpowiedzi ustnych ocenie podlega:
 - poprawność merytoryczna,
 - samodzielność odpowiedzi,
 - umiejętność poprawnego wnioskowania,
 - sposób, a przede wszystkim jakość, jasność i precyzja formułowania myśli,
- **pisemne:** praca klasowa, test, sprawdzian, kartkówka, projekt (indywidualny, grupowy). Praca klasowa, test, sprawdzian, projekt powinny być poprzedzone powiadomieniem uczniów, co najmniej tydzień wcześniej (obowiązuje wpis do dziennika). Prace pisemne powinny być sprawdzone i ocenione w terminie do dwóch tygodni i przekazane uczniom do wglądu. **Kartkówka** - może być niezapowiedziana i obejmować materiał z **trzech ostatnich lekcji**. Kartkówki traktowane są zamiennie z odpowiedziami ustnymi. Nauczyciel może nie zapowiadać kartkówki z trzech ostatnich tematów. **Wszystkie zaplanowane i zapowiedziane pisemne formy sprawdzania wiadomości i umiejętności uczniów są obowiązkowe.** Uczeń, który był nieobecny w szkole, podczas określonej formy sprawdzania i oceniania musi wykonać zadanie w innym czasie określonym przez nauczyciela.
- **wykonanie zadań zleconych**, praca z ćwiczeniami, praca w grupie, prezentacja, referat, aktywność na lekcjach również jest poddana ocenie bieżącej, w tym przygotowanie plakatu odnoszącego się do treści realizowanej na zajęciach, systematyczność prowadzenia notatek

Indywidualizacja pracy z uczniem:

Należy każdorazowo dostosować warunki, środki, metody i formy nauczania do indywidualnych potrzeb i możliwości ucznia.

Nauczyciel realizujący program działu powinien:

- motywować uczniów do pracy,
- dostosowywać stopień trudności planowanych ćwiczeń do możliwości i potrzeb uczniów,
- planować zadania do wykonania przez uczniów z uwzględnieniem ich zainteresowań,
- przygotowywać zadania o różnym stopniu trudności i złożoności,
- zachęcać uczniów do korzystania z różnych źródeł informacji zawodowej.

Uczeń zdolny otrzymuje:

dodatkowe zadania dostosowane do jego potrzeb i możliwości,
adresy stron WWW, które zawierają informacje poszerzające tematykę zajęć.

Ponadto:

Uczniowi zdolnemu można przydzielić rolę asystenta nauczyciela, umożliwić prowadzenie wybranego fragmentu lub całej lekcji oraz motywować do brania udziału w konkursach i olimpiadach.

Uczeń z dysfunkcją – według zaleceń poradni psychologiczno-pedagogicznej

TRYB UZYSKIWANIA OCENY WYŻSZEJ NIŻ PRZEWIDYWANA

Uzyskanie wyższych niż przewidywane rocznych ocen klasyfikacyjnych jest możliwe dla każdego ucznia, który wyrazi taką chęć i odbywa się w drodze rozmowy ucznia z nauczycielem nad poziomem spełnienia przez ucznia kryteriów na ocenę przewidywaną i wyższą, która może być uzupełniona wykonaniem przez ucznia wskazanych przez nauczyciela zadań. Ustalamy ocenę przewidywaną (nie tylko niedostateczną) dla każdego ucznia.

Ocena	%
niedostateczny	0%-29%
dopuszczający	30%-49%
dostateczny	50%-69%
dobry	70%-89%
Bardzo dobry	90%-95%
celujący	96%-100%

*Wymagania edukacyjne zostały przygotowane w oparciu o Statut ZSE w Kielcach.

