Wymagania edukacyjne niezbędne do uzyskania poszczególnych ocen śródrocznych i końcoworocznych z przedmiotu: **Pracownia Obsługi Turystycznej na cykl kształcenia 2026-2031**
Zawód: Technik Organizacji Turystyki

Dział programowy: **Obsługa imprez turystycznych dla różnych grup klientów**				
dopuszczający Uczeń/uczennica:	**Dostateczny** Uczeń/uczennica:	**Dobry** Uczeń/uczennica:	**Bardzo dobry** Uczeń/uczennica:	**Celujący** Uczeń/uczennica:
- wymienia grupy klientów w turystyce - charakteryzuje grupy klientów w turystyce - rozróżnia rodzaje imprez turystycznych działalności turystycznej. -zna podstawowe pojęcia związane z obsługą imprez turystycznych (np. klient, grupa turystyczna, pilot, rezydent), -wymienia podstawowe grupy klientów (np. dzieci, seniorzy), przy niewielkiej pomocy nauczyciela -wskazuje elementy	- wymienia grupy klientów w turystyce - charakteryzuje grupy klientów w turystyce - rozróżnia rodzaje imprez turystycznych - rozróżnia różne grupy klientów (rodziny, seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami, biznesowi) - zna podstawowe potrzeby (np. bezpieczeństwo, dostępność, komfort) - zna etapy realizacji imprezy turystycznej - opisuje przebieg imprezy turystycznej (program ramowy)	- wymienia grupy klientów w turystyce - charakteryzuje grupy klientów w turystyce - rozróżnia rodzaje imprez turystycznych - stosuje zasady profesjonalnej obsługi imprez - dobiera rodzaj imprezy do grupy klientów - charakteryzuje szczegółowo grupy klientów i ich potrzeby (np. zdrowotne, finansowe, kulturowe) - zna rolę pilota, przewodnika i rezydenta - zna podstawowe zasady bezpieczeństwa i	- stosuje zasady profesjonalnej obsługi imprez - dobiera rodzaj imprezy do grupy klientów - analizuje złożone potrzeby klientów (np. osoby z niepełnosprawnościami, VIP, grupy zagraniczne) - zna zasady dostępności i indywidualizacji usług - zna procedury obsługi sytuacji kryzysowych - opracowuje szczegółowy program imprezy (kilkudniowej) z uwzględnieniem harmonogramu - dostosowuje ofertę do	- stosuje zasady profesjonalnej obsługi imprez - dobiera rodzaj imprezy do grupy klientów - wykazuje kreatywność i inicjatywę - pracuje projektowo (indywidualnie i zespołowo) - rozwija zainteresowania zawodowe - projektuje kompleksową imprezę (program, kosztorys, opis grupy) - prezentuje projektu (np. oferta dla klienta VIP / zagranicznego) - opracowuje innowacyjnej imprezy

imprezy turystycznej, wykonuje proste zadania odtwórcze - definiuje podstawowe pojęcia (impreza turystyczna, klient, pilot, przewodnik) - wymienia podstawowe grupy klientów (dzieci, młodzież, seniorzy) - zna elementy składowe imprezy (transport, nocleg, wyżywienie) - rozpoznaje elementy imprezy turystycznej na przykładzie - wykonuje proste polecenia według wskazówek - uzupełnia schematy i formularze - wykazuje podstawową odpowiedzialność za zadanie - wskazuje elementy oferty na przykładzie katalogu - wymienia elementy systemu informacji	- przyporządkowuje usługi do grup klientów - korzysta z gotowych materiałów (oferty, katalogi) - wykonuje zadania według wzoru - współpracuje w grupie - stosuje podstawowe zasady obsługi klienta - wykazuje poprawność i staranność - przyporządkowuje usługi do grup klientów - opis jednodniowej wycieczki - uzupełnia programu imprezy - opisuje zasady działania centrum i punktu informacji turystycznej, zasady certyfikacji informacji turystycznej. - wymienia źródła informacji turystycznej wykorzystywane podczas tworzenia baz danych, rodzaje baz danych, sposoby tworzenia baz danych. - opisuje sposoby zabezpieczania baz	organizacji imprez - dobiera ofertę turystyczną do konkretnej grupy - planuje program prostej imprezy (1–2 dniowej) - identyfikuje i rozwiązuje typowe problemy (np. opóźnienie, reklamacja) - analizuje oferty turystyczne - wykonuje zadania - wykazuje odpowiedzialność za organizację pracy - komunikuje się poprawnie z klientem - opracowuje program wycieczki dla wybranej grupy - analizuje przypadki (np. niezadowolony klient) - porównuje dwóch ofert turystycznych - opisuje roli pilota w danej sytuacji - wymienia elementy systemu informacji turystycznej - opisuje zasady działania centrum i punktu informacji turystycznej	budżetu i potrzeb klienta - proponuje rozwiązania w sytuacjach problemowych - uwzględnia bezpieczeństwo, logistykę i jakość usług, - wykazuje inicjatywę i samodzielność - podejmuje odpowiedzialne decyzje - wykazuje empatię i orientację na klienta - przygotowuje szczegółowy programu (np. 3 dni) - rozwiązuje case- study (np. wypadek, zmiana planu) - uzasadnia wybory usług i atrakcji - proponuje typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi	(np. ekologicznej, tematycznej) - udziela się w projektach, konkursach branżowych

turystycznej. - wylicza cechy, jakimi powinien charakteryzować się pracownik turystyki. - wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie organizatora turystyki, pilota wycieczek, rezydenta. - wymienia cechy, jakimi powinien charakteryzować się pracownik turystyki.	danych. - wylicza cechy, jakimi powinien charakteryzować się pracownik turystyki. - wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie organizatora turystyki, pilota wycieczek, rezydenta. - wymienia zasady komunikacji interpersonalnej. - wymienia etapy negocjacji - opisuje typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi. - wymienia elementy systemu informacji turystycznej - opisuje zasady działania centrum i punktu informacji turystycznej - wymienia zasady certyfikacji informacji turystycznej. - wylicza źródła informacji turystycznej wykorzystywane podczas	- wymienia zasady certyfikacji informacji turystycznej. - wylicza źródła informacji turystycznej wykorzystywane podczas tworzenia baz danych. - wymienia rodzaje baz danych, sposoby tworzenia baz danych. - opisuje sposoby zabezpieczania baz danych. - wymienia cechy, jakimi powinien charakteryzować się pracownik turystyki. - wymienia zasady komunikacji interpersonalnej. - wylicza etapy negocjacji - proponuje typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi.		

	tworzenia baz danych. - wymienia rodzaje baz danych, sposoby tworzenia baz danych. - opisuje sposoby zabezpieczania baz danych. - wymienia cechy, jakimi powinien charakteryzować się pracownik turystyki. - wymienia zasady komunikacji interpersonalnej. - wylicza etapy negocjacji - proponuje typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi.			

Dział programowy: ***Innowacja* Metodyczno-Programowa Flightattendant (stewardessa/steward) – praca personelu pokładowego.** **Obsługa podróżnicza**				
- rozpoznaje podstawowe obowiązki personelu pokładowego, - zna elementarne pojęcia związane z obsługą pasażera, - wymienia podstawowe procedury bezpieczeństwa, - wykonuje proste zadania (np. powitanie pasażera), - wyszukuje połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych - zna oczekiwania i prawa pasażerów podczas planowania ich obsługi - zna różnice kulturowe podczas planowania	- opisuje główne zadania stewardessy/stewarda przed, w trakcie i po locie, - zna podstawowe zasady obsługi pasażera i etykiety, - rozumie znaczenie bezpieczeństwa na pokładzie, - wykonuje proste czynności obsługowe według instrukcji, - komunikuje się w podstawowym zakresie (także w prostym języku obcym). - wyszukuje	- poprawnie charakteryzuje obowiązki personelu pokładowego, -stosuje zasady profesjonalnej obsługi klienta, - stosuje podstawowe procedury bezpieczeństwa, - radzi sobie w typowych sytuacjach na pokładzie (np. obsługa pasażera, drobne problemy), - komunikuje się sprawnie, również w języku obcym na poziomie podstawowym, - wykazuje inicjatywę i kulturę osobistą. - uwzględnia oczekiwania i prawa pasażerów podczas	- szczegółowo opisuje i analizuje pracę personelu pokładowego, - stosuje procedury bezpieczeństwa i obsługi pasażera, - rozwiązuje sytuacje problemowe (np. trudny pasażer, opóźnienia), - komunikuje się płynnie i profesjonalnie (również w języku obcym), - wykazuje wysoką kulturę osobistą, empatię i odporność na stres, - pracuje zespołowo i	- posiada wiedzę wykraczającą poza program nauczania, - analizuje i ocenia procedury stosowane w liniach lotniczych, - proponuje własne rozwiązania w sytuacjach niestandardowych, - biegle komunikuje się w języku obcym w kontekście zawodowym, - wykazuje pełen profesjonalizm, samodzielność i inicjatywę, - uczestniczy w projektach, symulacjach lub konkursach branżowych,

obsługi pasażerów - korzysta z danych statystycznych - dobiera program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych - zna programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z ich przeznaczeniem - sporządza dokumentację związaną z planowaniem obsługi pasażerów - zna standardy bezpieczeństwa - wymienia przepisy prawa dotyczące obsługi i transportu pasażerów podczas przygotowywania obsługi pasażerów -wymienia rodzaje dokumentów podróżniczych. -wskazuje różnice w przepisach celnych i dewizowych na terenie UE i poza UE. -odczytuje niektóre informacje z rozkładów	połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych - zna oczekiwania i prawa pasażerów podczas planowania ich obsługi - zna różnice kulturowe podczas planowania obsługi pasażerów - korzysta z danych statystycznych - dobiera program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych - zna programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z ich przeznaczeniem - stosuje aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań	planowania ich obsługi - zwraca uwagę na różnice kulturowe podczas planowania obsługi pasażerów - korzysta z danych statystycznych - dobiera program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych - wykorzystuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z ich przeznaczeniem - wykorzystuje aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych - przestrzega standardów bezpieczeństwa - stosuje przepisy prawa dotyczące obsługi i transportu pasażerów podczas przygotowywania obsługi pasażerów - prowadzi działania marketingowe związane ze świadczeniem usług przewozu osób	podejmuje trafne decyzje. - uwzględnia oczekiwania i prawa pasażerów podczas planowania ich obsługi - zwraca uwagę na różnice kulturowe podczas planowania obsługi pasażerów - korzysta z danych statystycznych - dobiera program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych - wykorzystuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z ich przeznaczeniem - wykorzystuje aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych - sporządza dokumentację związaną z planowaniem obsługi pasażerów	- interesuje się branżą lotniczą i śledzi jej rozwój. - prowadzi działania marketingowe związane ze świadczeniem usług przewozu osób - przestrzega procedur w razie wystąpienia pożaru, zagrożenia terrorystycznego i innych sytuacji zagrażających bezpieczeństwu podróżnych - przestrzega procedur i praw pasażera w razie wystąpienia sytuacji nieoczekiwanych takich jak odwołanie/ opóźnienie podróży - posługuje się dwoma językami obcymi, w tym językiem angielskim, w zakresie niezbędnym do przygotowania obsługi pasażerów - przestrzega zasad etykiety i netykiety w komunikacji z klientami - przestrzega zasad rzetelności i lojalności - stosuje zasady etykiety i

komunikacyjnych w ruchu krajowym. pobieżnie opisuje dokumenty komunikacyjne. -wykazuje kulturę osobistą	zawodowych - sporządza dokumentację związaną z planowaniem obsługi pasażerów - zna standardy bezpieczeństwa - zna przepisy prawa dotyczące obsługi i transportu pasażerów podczas przygotowywania obsługi pasażerów - prowadzi działania marketingowe związane ze świadczeniem usług przewozu osób - zna procedury w razie wystąpienia pożaru, zagrożenia terrorystycznego i innych sytuacji zagrażających bezpieczeństwu podróżnych - zna procedury i prawa pasażera w razie wystąpienia sytuacji nieoczekiwanych	- przestrzega procedur w razie wystąpienia pożaru, zagrożenia terrorystycznego i innych sytuacji zagrażających bezpieczeństwu podróżnych -stosuje różne rodzaje dokumentów podróżniczych. -interpretuje przepisy celne, dewizowe. -korzysta z rozkładów komunikacyjnych w ruchu krajowym i międzynarodowym. -odczytuje informacje zawarte w dokumentach komunikacyjnych i sporządza niektóre z nich. -przedstawia obyczaje niektórych narodów. -analizuje i ocenia rozwiązania sytuacji awaryjnych w obsłudze podróżniczej. -wykazuje wysoką kulturę osobistą. -swobodnie posługuję się terminologią zawodową. -pracuje samodzielnie,	- przestrzega standardów bezpieczeństwa - stosuje przepisy prawa dotyczące obsługi i transportu pasażerów podczas przygotowywania obsługi pasażerów - prowadzi działania marketingowe związane ze świadczeniem usług przewozu osób - przestrzega procedur w razie wystąpienia pożaru, zagrożenia terrorystycznego i innych sytuacji zagrażających bezpieczeństwu podróżnych - przestrzega procedur i praw pasażera w razie wystąpienia sytuacji nieoczekiwanych takich jak odwołanie/ opóźnienie podróży - posługuje się dwoma językami obcymi, w tym językiem angielskim, w zakresie	netykiety w komunikacji z przełożonym i ze współpracownikami w codziennych kontaktach - przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy - przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych - przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa - stosuje przepisy prawa dotyczące obsługi pasażerów - przestrzega standardów bezpieczeństwa i obsługiwać pasażerów zgodnie z obowiązującymi procedurami - zwraca szczególną uwagę na obsługę osób chorych, kobiet w ciąży oraz pasażerów z ograniczoną zdolnością poruszania - obsługuje pasażerów zgodnie z zasadami

	takich jak odwołanie/ opóźnienie podróży - dobiera usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów - stosuje różne techniki sprzedaży w branży turystycznej - rozróżnia formy sprzedaży imprez i usług turystycznych - stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych - przyjmuje płatność w formie gotówkowej i bezgotówkowej - obsługuje terminal płatniczy - stosuje zasady profesjonalnej obsługi imprez - wymienia usługodawców występujących w procesie realizacji imprez i usług turystycznych - wymienia możliwe zasady współpracy z	wykorzystując własne zdolności i wiedzę wdanym zakresie materiału.	niezbędnym do przygotowania obsługi pasażerów - przestrzega zasad etykiety i netykiety w komunikacji z klientami - przestrzega zasad rzetelności i lojalności - stosuje zasady etykiety i netykiety w komunikacji z przełożonym i ze współpracownikami w codziennych kontaktach - przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy - przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych - przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa - stosuje przepisy prawa dotyczące	kultury uwzględniając ich przynależność do różnych kultur - przeprowadza odprawę biletowo-bagażową - obsługuje pasażerów w gate'ach / przed wejściem na pokład środka transportu pasażerskiego - sporządza dokumentację związaną z obsługą pasażerów - obsługuje pasażerów w sytuacjach kryzysowych -stosuje różne rodzaje dokumentów podróżniczych, również w sytuacjach awaryjnych. -prawidłowo posługuje się przepisami celnymi, dewizowymi na terenie UE i poza UE. -swobodnie korzysta z rozkładów komunikacyjnych w ruchu krajowym i międzynarodowym. -sporządza dokumenty komunikacyjne. -wykorzystuje w praktyce wiedzę o obyczajach innych

	usługodawcami branży turystycznej - zna przepisy prawa dotyczące obsługi pasażerów - zna standardów bezpieczeństwa i obsługiwać pasażerów zgodnie z obowiązującymi procedurami - zna zasady obsługi pasażerów zgodnie z zasadami kultury uwzględniając ich przynależność do różnych kultur - zna zasady przeprowadzania odprawę biletowo-bagażową - zna zasady obsługi pasażerów w gate'ach / przed wejściem na pokład środka transportu pasażerskiego - wymienia rodzaje dokumentacji związanej z obsługą pasażerów -charakteryzuje		obsługi pasażerów - przestrzega standardów bezpieczeństwa i obsługiwania pasażerów zgodnie z obowiązującymi procedurami - zwraca szczególną uwagę na obsługę osób chorych, kobiet w ciąży oraz pasażerów z ograniczoną zdolnością poruszania - obsługuje pasażerów zgodnie z zasadami kultury uwzględniając ich przynależność do różnych kultur - przeprowadza odprawę biletowo-bagażową - obsługuje pasażerów w gate'ach / przed wejściem na pokład środka transportu pasażerskiego - sporządza dokumentację związaną z obsługą pasażerów - obsługuje pasażerów w sytuacjach	narodów. -znajduje prawidłowe rozwiązania sytuacji awaryjnych w obsłudze podróżniczej. -wykazuje wysoką kulturę osobistą. -swobodnie posługuję się terminologią zawodową. -pracuje samodzielnie, wykorzystując własne zdolności i wiedzę wdanym zakresie materiału

	rodzaje dokumentów podróżniczych. -przedstawia niektóre przepisy celne, dewizowe. -korzysta z rozkładów komunikacyjnych w ruchu krajowym. -charakteryzuje dokumenty komunikacyjne. -proponuje niekompletne rozwiązania sytuacji awaryjnych obsłudze podróżniczej. -wykazuje kulturę osobistą		kryzysowych -stosuje różne rodzaje dokumentów podróżniczych, również w sytuacjach awaryjnych. -prawidłowo posługuje się przepisami celnymi, dewizowymi na terenie UE i poza UE. -swobodnie korzysta z rozkładów komunikacyjnych w ruchu krajowym i międzynarodowym. -sporządza dokumenty komunikacyjne. -wykorzystuje w praktyce wiedzę o obyczajach innych narodów. -znajduje prawidłowe rozwiązania sytuacji awaryjnych w obsłudze podróżniczej. -wykazuje wysoką kulturę osobistą. -swobodnie posługuję się terminologią zawodową. -pracuje samodzielnie, wykorzystując własne	

			zdolności i wiedzę wdanym zakresie materiału.	
Dział programowy: **Zastosowanie metod pilotażu wycieczek**				
- wymienia zadania pilota wycieczek. - wylicza obowiązki i prawa pilota wycieczek. -wymienia niektóre przepisy prawa dotyczące pilotażu. - przedstawia zasady nabywania uprawnień pilota. -wymienia etapy pracy pilota wycieczek. - omawia metodykę oprowadzania wycieczek, np. miejskich. --wymienia dokumenty pilota. - wymienia formy przekazu informacji. - wymienia narzędzia przekazu informacji podczas pilotażu	- omawia zadania pilota wycieczek. - wylicza obowiązki i prawa pilota wycieczek. - opisuje formy przekazu informacji - charakteryzuje narzędzia .przekazu informacji podczas pilotażu wycieczek. - analizuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek. - omawia sytuacje awaryjne w pracy pilota wycieczek. - charakteryzuje rodzaje odpowiedzialności prawnej pilota wycieczek. - przedstawia niektóre przepisy prawa dotyczące pilotażu. -charakteryzuje etapy	- wylicza zadania pilota wycieczek. - omawia obowiązki i prawa pilota wycieczek. - wskazuje formy przekazu informacji. - opisuje 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. - przedstawia wpływ pilota na przebieg imprezy turystycznej. -stosuje większość	- przedstawia rolę pilota wycieczek w organizacji imprez turystycznych. - wyjaśnia formy przekazu do grupy klientów. -przekazuje 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. -przewiduje wpływ pilota na przebieg imprezy turystycznej, ewentualne	- omawia 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. - opisuje procedury działania pilota w określonych sytuacjach awaryjnych - tworzy sytuacje, które mogą wywołać cywilną, karną lub służbową odpowiedzialność pilota wycieczek. - przewiduje wpływ pilota na przebieg imprezy turystycznej, ewentualne konsekwencje dla biura. -stosuje zasady

wycieczek. - wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek. - wymienia sytuacje awaryjne w pracy pilota wycieczek. - wylicza rodzaje odpowiedzialności prawnej pilota wycieczek.	pracy pilota wycieczek. - określa prawa i obowiązki pilota wycieczki, wypełnia dokumenty pilotażu	przepisów prawa dotyczących pilotażu. - charakteryzuje etapy pracy pilota wycieczki. - przedstawia zasady nabywania uprawnień pilota oraz zakres jego praw i obowiązków. - charakteryzuje etapy i techniki pracy pilota wycieczek. - prezentuje formy zatrudniania pilotów przez biuro podróży. -omawia metodykę oprowadzania wycieczek. -sporządza dokumenty pilota	konsekwencje dla biura. -stosuje zasady współpracy między pilotami a biurem podróży. -stosuje przepisy prawa dotyczące pilotażu. - przedstawia zasady nabywania uprawnień pilota, zakres jego praw i obowiązków oraz odpowiedzialności. - dobiera techniki pracy pilota wycieczek oraz formy zatrudniania pilotów przez biuro podróży. - omawia metodykę oprowadzania wycieczek, przewidując skutki błędów pilota. - sporządza dokumenty pilota.	współpracy między pilotami a biurem podróży. -stosuje przepisy prawa dotyczące pilotażu. -przedstawia zasady nabywania uprawnień pilota, zakres jego praw i obowiązków oraz odpowiedzialności. - dobiera najwłaściwsze techniki pracy pilota wycieczek oraz formy zatrudniania pilotów przez biuro podróży. -wnikliwie omawia metodykę oprowadzania wycieczek, przewidując skutki błędów pilota. -samodzielnie sporządza dokumenty pilota.
Dział programowy: **Zastosowanie metod przewodnictwa turystycznego**				
- wymienia rodzaje przewodników turystycznych. - wylicza obowiązki przewodnika turystycznego.	- omawia rodzaje przewodników turystycznych. - charakteryzuje obowiązki przewodnika turystycznego.	- podaje rodzaje przewodników turystycznych. - wylicza obowiązki przewodnika turystycznego.	- przedstawia obowiązek uzyskiwania uprawnień przez przewodnika górskiego. - omawia zasady profesjonalnej obsługi w	- uzasadnia obowiązek uzyskiwania uprawnień przez przewodnika górskiego. - tworzy zasady profesjonalnej obsługi w

- wymienia prawa przewodnika turystycznego. - wylicza zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego. - wymienia formy przekazu informacji. - podaje narzędzia przekazu informacji podczas przewodnictwa turystycznego. - wskazuje zadania przewodnika. -wymienia niektóre przepisy prawa dotyczące przewodnictwa. -wymienia rodzaje przewodników turystycznych.	- wymienia prawa przewodnika turystycznego. - opisuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego. - omawia formy przekazu informacji. - charakteryzuje narzędzia przekazu informacji podczas przewodnictwa turystycznego. - przedstawia sylwetkę zawodową przewodnika i jego zadania. - przedstawia niektóre przepisy prawa dotyczące przewodnictwa. -wymienia rodzaje i klasy przewodników turystycznych.	- opisuje prawa przewodnika turystycznego. - analizuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego. - wylicza formy przekazu informacji. - podaje narzędzia przekazu informacji podczas przewodnictwa turystycznego. - przedstawia wpływ przewodnika na przebieg imprezy turystycznej. -stosuje większość przepisów prawa dotyczących przewodnictwa. -charakteryzuje zakres uprawnień przewodnickich. -określa rodzaje i klasy przewodników turystycznych.	zakresie przewodnictwa turystycznego. - wyjaśnia formy przekazu do grupy klientów. - przedstawia wpływ przewodnika na przebieg imprezy turystycznej. -stosuje większość przepisów prawa dotyczących przewodnictwa. - charakteryzuje zakres uprawnień przewodnickich. -określa rodzaje klasy przewodników turystycznych.	zakresie przewodnictwa turystycznego. - porównuje formy przekazu do grupy klientów. - przewiduje wpływ przewodnika na przebieg imprezy turystycznej i ewentualne konsekwencje dla biura. - stosuje zasady współpracy między przewodnikami a biurem podróży. - stosuje przepisy prawa dotyczące przewodnictwa.
Dział programowy: **Organizacja czasu wolnego klientów imprez turystycznych**				

-zna podstawowe pojęcie czasu wolnego w turystyce - wymienia proste formy spędzania czasu wolnego (np. spacery, zwiedzanie) - wskazuje przykłady animacji czasu wolnego - wymienia formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników - rozróżnia rodzaje komunikacji, - zna zasady savoir -vivre - prowadzi rozmowę bezpośrednią i telefoniczną oraz korespondencję ze współpracownikami i kontrahentami, - negocjuje warunki porozumień, - jest komunikatywny, - przestrzega zasad kultury i etyki,	- wyjaśnia pojęcie organizacji czasu wolnego klientów - rozróżnia podstawowe formy animacji (rekreacyjne, kulturalne, sportowe) - planuje prosty program czasu wolnego dla grupy - uwzględnia podstawowe potrzeby uczestników (np. wiek, zainteresowania) - wymienia formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników - rozróżnia rodzaje komunikacji, - zna zasady savoir -vivre - prowadzić rozmowę bezpośrednią i telefoniczną oraz korespondencję ze współpracownikami i kontrahentami, - negocjuje warunki porozumień, - przestrzega zasad kultury i etyki,	-planuje program czasu wolnego dla różnych grup turystów -dobiera odpowiednie formy animacji do charakteru imprezy turystycznej -uwzględnia bezpieczeństwo i logistykę zajęć - wymienia formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników - rozróżnia rodzaje komunikacji, - zna zasady savoir -vivre - prowadzi rozmowę bezpośrednią i telefoniczną oraz korespondencję ze współpracownikami i kontrahentami, - negocjuje warunki porozumień, - jest komunikatywny, - przestrzega zasad kultury i etyki,	- tworzy atrakcyjny, różnorodny i szczegółowy program czasu wolnego - dostosowuje ofertę do różnych grup (dzieci, seniorzy, rodziny, osoby aktywne) - uwzględnia czynniki psychologiczne i społeczne uczestników -przewiduje problemy i zaproponować rozwiązania - stosuje kreatywne i nowoczesne formy animacji - organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając ich możliwości - organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając miejsce realizacji imprezy - organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając porę roku i warunki atmosferyczne - rozróżnia rodzaje	- tworzy autorskie, innowacyjne programy czasu wolnego o wysokiej atrakcyjności - wykorzystuje nowoczesne trendy w turystyce i animacji (np. gry terenowe, eventy tematyczne) - wykazuje się wiedzą wykraczającą poza program nauczania - uzasadnia swoje wybory i analizuje efektywność programu - angażuje innych, wykazuje zdolności organizacyjne i przywódcze - organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając ich możliwości - organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając miejsce realizacji imprezy - organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej,

			komunikacji, - zna zasady savoir -vivre - prowadzi rozmowę bezpośrednią i telefoniczną oraz korespondencję ze współpracownikami i kontrahentami, - negocjuje warunki porozumień, - jest komunikatywny, - przestrzega zasad kultury i etyki,	uwzględniając porę roku i warunki atmosferyczne - rozróżnia rodzaje komunikacji, - zna zasady savoir -vivre - prowadzi rozmowę bezpośrednią i telefoniczną oraz korespondencję ze współpracownikami i kontrahentami, - negocjuje warunki porozumień, - jest komunikatywny, - przestrzega zasad kultury i etyki,
Dział programowy: **Współpraca z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych**				
- wymienia usługodawców występujących w procesie realizacji imprez i usług turystycznych	- wymienia usługodawców występujących w procesie realizacji imprez i usług turystycznych - szacuje czas potrzebny na wykonanie i budżet zadania - analizuje zasady i procedury wykonania zadania	- wymienia usługodawców występujących w procesie realizacji imprez i usług turystycznych - szacuje czas potrzebny na wykonanie i budżet zadania - analizować zasady i procedury wykonania zadania - dzieli się zadaniami	- wymienia możliwe zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej - szacuje czas potrzebny na wykonanie i budżet zadania - analizować zasady i procedury wykonania zadania - dzieli się zadaniami	- wymienia możliwe zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej - szacuje czas potrzebny na wykonanie i budżet zadania - analizować zasady i procedury wykonania zadania - dzieli się zadaniami

- szacuje czas potrzebny na wykonanie i budżet zadania - analizuje zasady i procedury -wykonuje zadania - dzieli się zadaniami - rozróżnia zadania członków zespołu - charakteryzuje etapy procesu planowania pracy zespołu - sporządza harmonogram realizacji zadania - przydziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu - dobiera techniki kierowania zespołem - określa kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - stosuje kryteria oceny jakości wykonanych zadań - monitoruje wykonanie zadań - wskazuje obszary odpowiedzialności prawnej za	- dzieli się zadaniami - rozróżnia zadania członków zespołu - wylicza etapy procesu planowania pracy zespołu -sporządza harmonogram realizacji zadania - proponuje zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu - dobiera techniki kierowania zespołem - określa kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - przedstawia kryteria oceny jakości wykonanych zadań - monitoruje wykonanie zadań - wskazuje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania - realizuje przypisane zadania - wykorzystuje opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu i wykonywaniu zadań zawodowych w branży	- segreguje zadania członków zespołu - opisuje etapy procesu planowania pracy zespołu - konstruuje harmonogram realizacji zadania - przydziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu - określa techniki kierowania zespołem - wylicza kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - stosuje kryteria oceny jakości wykonanych zadań - planuje wykonanie zadań - sugeruje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania - przeprowadza przypisane zadania - używa do opinii i pomysłu innych członków zespołu przy planowaniu i wykonywaniu zadań zawodowych w branży - dokonuje własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane	- rozróżnia zadania członków zespołu - wyodrębnia etapy procesu planowania pracy zespołu - przedstawia harmonogram realizacji zadania - wykonuje zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu - łączy techniki kierowania zespołem - określa kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - przydziela kryteria oceny jakości wykonanych zadań - bada wykonanie zadań - sygnalizuje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania - wykonuje przypisane zadania - wydaje opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu i wykonywaniu zadań	- segreguje zadania członków zespołu - ilustruje etapy procesu planowania pracy zespołu - opisuje harmonogram realizacji zadania - prezentuje zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu - dostosowuje techniki kierowania zespołem - określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - stosować kryteria oceny jakości wykonanych zadań - koryguje wykonanie zadań - pokazuje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania - wykonuje przypisane zadania - wykonuje opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu i wykonywaniu zadań zawodowych w branży - doskonali własne

podejmowane działania - wykonuje przypisane zadania - uwzględnia opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu i wykonywaniu zadań zawodowych w branży - modyfikuje własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko - poznaje kompetencje i umiejętności osób w zespole - organizuje prace związane z realizacją przydzielonych zadań - stosuje techniki kierowania zespołem - kontroluje jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów	- czyni własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko - rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób w zespole - planuje prace związane z realizacją przydzielonych zadań - używa techniki kierowania zespołem - analizuje jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów	stanowisko - rozróżnia kompetencje i umiejętności osób w zespole - przygotowuje prace związane z realizacją przydzielonych zadań - wykorzystuje techniki kierowania zespołem - bada jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów	zawodowych w branży - aktualizuje własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko -bada kompetencje i umiejętności osób w zespole - tworzy prace związane z realizacją przydzielonych zadań - wdraża techniki kierowania zespołem - wymienia jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów	działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko - analizuje kompetencje i umiejętności osób w zespole - koordynuje prace związane z realizacją przydzielonych zadań - prezentuje techniki kierowania zespołem - omawia jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów
Dział programowy: **Sporządzanie dokumentacji etapu realizacji imprez i usług turystycznych** **gromadzenie dokumentów finansowych potwierdzających realizację imprez i usług turystycznych**				

wymienia dokumenty znajdujące się w teczce imprezy - wymienia dokumenty znajdujące się w teczce pilota - sporządza protokół wypadku - sporządza protokół zniszczenia - sporządza dokumenty związane z transportem - porządkuje i zestawia otrzymane dokumenty finansowe	Wylicza dokumenty znajdujące się w teczce imprezy - wymienia dokumenty znajdujące się w teczce pilota - sporządza protokół wypadku - opisuje protokół zniszczenia - sporządza dokumenty związane z transportem - porządkuje i zestawia otrzymane dokumenty finansowe	wymienia dokumenty znajdujące się w teczce imprezy - wymienia dokumenty znajdujące się w teczce pilota - sporządza protokół wypadku - sporządza protokół zniszczenia - sporządza dokumenty związane z transportem - porządkuje i zestawia otrzymane dokumenty finansowe	wymienia dokumenty znajdujące się w teczce imprezy - wymienia dokumenty znajdujące się w teczce pilota - sporządza protokół wypadku - sporządza protokół zniszczenia - sporządza dokumenty związane z transportem - porządkuje i zestawia otrzymane dokumenty finansowe - dokonuje analizy dokumentów finansowych dotyczących realizacji imprez i usług turystycznych - sprawdza poprawność wystawionych dokumentów finansowych	wymienia dokumenty znajdujące się w teczce imprezy - wymienia dokumenty znajdujące się w teczce pilota - sporządza protokół wypadku - sporządza protokół zniszczenia - sporządza dokumenty związane z transportem - porządkuje i zestawia otrzymane dokumenty finansowe - dokonuje analizy dokumentów finansowych dotyczących realizacji imprez i usług turystycznych - sprawdza poprawność wystawionych dokumentów finansowych
Dział programowy: **Kontrola przebiegu realizacji imprez i usług turystycznych**				
- obsługuje imprezy	- organizuje imprezy	- wykonuje imprezy	-wyjaśnia nowatorskie	-tworzy nowatorskie

turystyczne dla różnych grup klientów. -stosuje zasady profesjonalnej obsługi imprez -wykonuje zadania pilota wycieczek podczas realizacji imprezy turystycznej. - stosować metody pilotażu wycieczek. - stosuje metody przewodnictwa turystycznego. -organizuje czas wolny uczestników imprez turystycznych. - wybiera sposób kontaktu z wybranym usługodawcą. -współpracuje z usługodawcami podczas realizacji imprez i usług turystycznych. - projektuje teczkę imprezy turystycznej -wymienia przykłady dokumentów do teczki imprezy turystycznej. - sprawdza poprawność wystawionych dokumentów finansowych. -wymienia czynności	turystyczne dla różnych grup klientów. - realizuje zasady profesjonalnej obsługi imprez. -wypełnia zadania pilota wycieczek podczas realizacji imprezy turystycznej. - wykonuje metody pilotażu wycieczek. -omawia i stosuje metody przewodnictwa turystycznego. - planuje czas wolny uczestników imprez turystycznych. - wybiera sposób kontaktu z wybranym usługodawcą -działa z usługodawcami podczas realizacji imprez i usług turystycznych. -projektuje teczkę imprezy turystycznej. -charakteryzuje przykłady dokumentów do teczki imprezy turystycznej. -stosuje poprawność wystawionych dokumentów finansowych. -omawia czynności	turystyczne dla różnych grup klientów. - stosuje zasady profesjonalnej obsługi imprez. -wykonuje zadania pilota wycieczek podczas realizacji imprezy turystycznej. -stosuje metody pilotażu wycieczek. - stosuje metody przewodnictwa turystycznego. -organizuje czas wolny uczestników imprez turystycznych. - wybiera sposób kontaktu z wybranym usługodawcą. -współpracuje z usługodawcami podczas realizacji imprez i usług turystycznych. -projektuje teczkę imprezy turystycznej -wylicza przykłady dokumentów do teczki imprezy turystycznej. -podaje poprawność wystawionych dokumentów finansowych. -wylicza czynności	działania podczas wykonywania zadań zawodowych. -przedstawia planowane działania zgodnie z możliwościami ich realizacji. -przedstawia nietypową sytuację zawodową i reaguje na nią. -przedstawia analizę własnych kompetencji -przedstawia analizę i ocenę podejmowanych działań. -przedstawia przyczyny i skutki zachowań ryzykownych. -wyjaśnia i wykonuje zadania przewodnika turystycznego podczas realizacji imprezy turystycznej. -przedstawia narzędzia przekazu informacji podczas usługi przewodnickiej -definiuje i wykorzystuje różne formy i narzędzia - przekazuje informacje, -przedstawia organizację czasu wolnego	działania podczas wykonywania zadań zawodowych - planuje działania zgodnie z możliwościami ich realizacji. -reaguje elastycznie na nietypową sytuację zawodową. - analizuje własne kompetencje -motywuje samego siebie do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego. -tworzy analizę i ocenę podejmowanych działań -wykorzystuje narzędzia przekazu informacji przy obsłudze pilockiej. -wykorzystuje różne formy przekazu informacji -reaguje elastycznie na nietypową sytuację zawodową.-Potrafi charakteryzować przyczyny i skutki zachowań ryzykownych -wykonuje zadania przewodnika turystycznego podczas

realizacji imprezy podlegające kontroli -wymienia przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych. - monitoruje właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami. - sporządza odpowiedź na reklamację klienta -sporządza druk reklamacji	realizacji imprezy podlegające kontroli. -wymienia przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych. - planuje właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami. -wykonuje odpowiedź na reklamację klienta -sporządza druk reklamacji.	realizacji imprezy podlegające kontroli. -wylicza przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych. -monitoruje właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami. -wykonuje odpowiedź na reklamację klienta -sporządza druk reklamacji.	uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając cechy uczestników, miejsce realizacji imprezy, porę roku. -przedstawia negocjacje warunków współpracy z kontrahentami. -przedstawia sposoby rozwiązania sytuacji problemowych przy współpracy z kontrahentami -przedstawia protokół wypadku, zniszczenia. -przedstawia dokumenty związane z transportem. -przedstawia analizę dokumentów finansowych dotyczących realizacji imprez i usług turystycznych. -wyjaśnia podejmowane działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych. -przedstawia tryb przyjmowania reklamacji w biurze podróży.	realizacji imprezy turystycznej. - wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas usługi przewodnickiej - wykorzystuje różne formy i narzędzia przekazu informacji. -tworzy i koordynuje organizację czasu wolnego uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając cechy uczestników. miejsce realizacji imprezy, porę roku - prowadzi negocjacje warunków współpracy z kontrahentami -proponuje sposoby rozwiązania sytuacji problemowych przy współpracy z kontrahentami. -sporządza protokół wypadku, ze zniszczenia -tworzy dokumenty związane z transportem. -tworzy analizę dokumentów finansowych dotyczących realizacji

				imprez i usług turystycznych. -koordynuje działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych. - omawia tryb przyjmowania reklamacji w biurze podróży.