

WYMAGANIA EDUKACYJNE	
Zespół Szkół Nr 2 im Jędrzeja Śniadeckiego w Szczytnie	
Nazwa przedmiotu:	Komunikacja interpersonalna
Klasa:	2 TOT
Rok szkolny:	2025/2026
Nauczyciel:	Julia Cymerys

Cele ogólne – Komunikacja interpersonalna

1. Poznanie zasad obsługi klienta.
2. Poznanie zasad kultury i etyki oraz sylwetki zawodowej pracownika branży turystycznej.

Cele operacyjne – Komunikacja interpersonalna

Uczeń potrafi:

1. omówić zasady obsługi klienta,
2. przestrzegać zasad kultury i etyki w turystyce,
3. wymienić zasady komunikacji interpersonalnej,
4. wymienić techniki negocjacji.

Sposoby sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych

- odpowiedź ustna
- wykonanie kart pracy
- rozwiązywanie testów
- sprawdziany
- autoprezentacja
- negocjacje
- dyskusja

Warunki i tryb podniesienia oceny niż przewidywana ocena roczna zgodnie ze statutem szkoły

- frekwencja na zajęciach wyższa niż 80%
- uczeń poprawia niekorzystne wyniki z prac praktycznych

Kryteria oceny

0-49% - niedostateczny

50% - 59% - dopuszczający
 60% - 74% - dostateczny
 75% – 84% - dobry
 85%- 95% - bardzo dobry
 96%-100% - celujący

Efekty kształcenia i kryteria weryfikacji, które będą realizowane z przedmiotu Komunikacja interpersonalna

Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
HGT.07.7. 1) charakteryzuje zasady kultury i etyki zawodowej	HGT.07.7. 1) 1) wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie HGT.07.7. 1) 2) stosuje zasady etyki podczas wykonywania zadań zawodowych HGT.07.7. 1) 3) przestrzega zasad etykiety i netykiety w komunikacji z klientami HGT.07.7. 1) 4) przestrzega zasad rzetelności i lojalności HGT.07.7. 1) 5) stosuje zasady etykiety i netykiety w komunikacji z przełożonym i ze współpracownikami w codziennych kontaktach HGT.07.7. 1) 6) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy HGT.07.7. 1) 7) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych HGT.07.7. 1) 8) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	HGT.07.7. 2) charakteryzuje zasady komunikacji interpersonalnej	HGT.07.7. 2).1) omawia podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej HGT.07.7. 2.2) interpretuje mowę ciała w komunikacji interpersonalnej HGT.07.7.2. 3) stosuje metody komunikacji werbalnej HGT.07.7. 2.4) stosuje metody komunikacji niewerbalnej
HGT.07.7. 1) 3) charakteryzuje techniki radzenia sobie ze stresem	HGT.07.7. 3) 1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej HGT.07.7. 3) 2) stosuje techniki radzenia sobie z emocjami i stresem HGT.07.7.3) 3) wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej	HGT.07.7.4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany	HGT.07.7. 4)1) wyjaśnia znaczenie zmian zachodzących w branży HGT.07.7 4)2) realizuje nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych HGT.07.7. 4)3) wykonuje zadania zawodowe, proponując kreatywne rozwiązania

HGT.07.7. 5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe	HGT.07.7. 5)1) analizuje zmiany zachodzące w branży turystycznej HGT.07.7. 5)2) analizuje własne kompetencje HGT.07.7. 5)3) przejawia gotowość do ustawicznego doskonalenia zawodowego HGT.07.7. 5)4) korzysta z różnych źródeł informacji i form doskonalenia zawodowego	HGT.07.76) planuje wykonanie zadania	HGT.07.76) 1) identyfikuje pojęcie planowania HGT.07.76) 2) charakteryzuje etapy planowania HGT.07.76) 3) ustala termin wykonania zaplanowanych zadań HGT.07.76) 4) określa środki i narzędzia do wykonania zaplanowanych zadań HGT.07.76) 5) analizuje proces planowania zadań do wykonania
HGT.07.7.7) negocjuje warunki porozumień	HGT.07.7.7)1) wymienia techniki negocjacyjne HGT.07.7.7)2) stosuje techniki negocjacyjne HGT.07.7.7)3) przedstawia własną koncepcję rozwiązania problemu, wykazując się wiedzą z zakresu negocjacji HGT.07.7.7)4) stosuje różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności zawodowej	HGT.07.7.8) współpracuje w zespole	HGT.07.7.8)1) proponuje podział zadań w zespole HGT.07.7.8)2) wymienia zasady pracy zespołowej HGT.07.7.8)3) modyfikuje własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko HGT.07.7.8)4) ocenia przebieg i efekty pracy zespołowej

Kryteria oceniania wymagań edukacyjnych śródrocznych/końcowo rocznych zgodnie z zapisami zawartymi w statucie dla zawodu Technik Organizacji Turystyki w kwalifikacji K1: HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych
Przedmiot: Komunikacja interpersonalna

Oceny w stopniach	Normy wymagań wiadomości i umiejętności Ocenę otrzymuje uczeń, który:
dopuszczający (2, dop)	➤ Potrafi wymienić podstawowe czynności związane z pierwszą kwalifikacją. ➤ Rozumie pytania i polecenia związane z wykonywaniem ćwiczeń z pierwszej kwalifikacji ➤ Zna podstawowe pojęcia zawodowe w związane z pierwszą kwalifikacją. ➤ Wykonuje ćwiczenia związane z imprezami i usługami turystycznymi zleconymi przez nauczyciela. ➤ Potrafi wykonać ćwiczenia i zadania o niewielkim stopniu trudności, ➤ Wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany ➤ Planuje wykonanie zadania ➤ Zna zasady BHP stosowane w pierwszej kwalifikacji. ➤ Charakteryzuje zasady kultury i etyki zawodowej (na poziomie 50% - 59%) ➤ Charakteryzuje zasady komunikacji interpersonalnej (na poziomie 50% - 59%) ➤ Negocjuje warunki porozumień (na poziomie 50% - 59%)

	➤ Charakteryzuje techniki radzenia sobie ze stresem (na poziomie 50% - 59%)
dostateczny (3, dst)	➤ Posługuje się podstawowymi terminami stosowanymi w pierwszej kwalifikacji ➤ Wykazuje elementarny stopień zrozumienia wiadomości zdobytych na zajęciach lekcyjnych. ➤ Prawdłowo ilustruje zagadnienia odpowiednimi przykładami. ➤ Organizuje stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia w pracowniach turystycznych. ➤ Wskazuje Elementarne Związki Przyczynowo- Skutkowe Zachodzące Pomiędzy Elementami Środowiska Turystycznego ➤ Potrafi samodzielne rozwiązywanie elementarnych zadań przedmiotowych. ➤ Aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe ➤ Współpracuje w zespole ➤ Zna i przestrzega zasad BHP stosowane na zajęciach w pierwszej kwalifikacji. ➤ Charakteryzuje zasady kultury i etyki zawodowej (na poziomie 60% - 74%) ➤ Charakteryzuje zasady komunikacji interpersonalnej (na poziomie 60% - 74%) ➤ Charakteryzuje techniki radzenia sobie ze stresem (na poziomie 60% - 74%) ➤ Negocjuje warunki porozumień (na poziomie 60% - 74%)
dobry (4, db)	➤ Opanował wiedzę i umiejętności przydatne z przygotowania imprez i usług turystycznych ➤ Prawdłowo analizuje i stosuje, zasady i metody pracy stosowane w trakcie wykonywania zadań. ➤ Potrafi prawidłowo wykonać zadanie zgodnie z poleceniem nauczyciela. ➤ Stosuje zdobytą wiedzę i umiejętności podczas wykonywania zadań, ćwiczeń. ➤ Opanował wiadomości i umiejętności zgodnie z wymogami podstawy programowej z danego przedmiotu. ➤ Prawdłowo rozpoznaje, porządkuje, grupuje zdobytą wiedzę i umiejętności w pierwszą kwalifikację. ➤ Dostrzega błędy popełniane przy rozwiązywaniu określonych zadań. ➤ Prawdłowo posługuje się słownictwem zawodowym. ➤ Jest aktywny za zajęciach i chętnie wykonuje ćwiczenia. ➤ Stosuje i przestrzega zasad BHP w zawodzie pierwszą kwalifikację. ➤ Charakteryzuje zasady kultury i etyki zawodowej (na poziomie 75% – 84%) ➤ Charakteryzuje zasady komunikacji interpersonalnej (na poziomie 75% – 84%) ➤ Charakteryzuje techniki radzenia sobie ze stresem (na poziomie 75% – 84%) ➤ Negocjuje warunki porozumień (na poziomie 75% – 84%)
bardzo dobry (5, bdb)	➤ Opanował wiedzę, umiejętności i nawyki zawodowe (przedmiotowe) warunkujące należyte przygotowanie do pierwszą kwalifikację. ➤ Samodzielnie rozwiązuje problemy teoretyczne i praktyczne związane z pierwszą kwalifikacją. ➤ Potrafi prawidłowo argumentować i dowodzić swoich racji. ➤ Prawdłowo analizuje, wnioskuję i dostrzega związki między wiadomościami teoretycznymi a umiejętnościami praktycznymi. ➤ Trafnie wykorzystuje wiedzę teoretyczną w rozwiązaniu problemów praktycznych. ➤ Umie wykorzystać wiadomości z różnych dziedzin podczas rozwiązania zaistniałych problemów teoretycznych jak i praktycznych w pierwszej kwalifikacji ➤ Przywiązuje dużą wagę do jakości i estetyki wykonywanych zajęć ➤ Charakteryzuje zasady kultury i etyki zawodowej (na poziomie 85%- 95%) ➤ Charakteryzuje zasady komunikacji interpersonalnej (na poziomie 85%- 95%)

	➤ Charakteryzuje techniki radzenia sobie ze stresem (na poziomie 85%- 95%) ➤ Negocjuje warunki porozumień (na poziomie 85%- 95%)
celujący (6, cel)	➤ Samodzielnie rozwiązuje problemy związane z zawodem. ➤ Analizuje i ocenia podane rozwiązanie związane z przygotowanie imprez i usług turystycznych. ➤ Trafnie wykorzystuje wiedzę teoretyczną w rozwiązywaniu problemów praktycznych. ➤ Proponuje nowatorskie i twórcze podejście do zagadnienia związanego z zawodem. ➤ Prawidłowo interpretuje zdobyte wiadomości z przygotowanie imprez i usług turystycznych. ➤ Angażuje się biorąc udział w olimpiadach, konkursach, osiąga sukcesy wewnątrz i pozaszkolne. ➤ Charakteryzuje zasady kultury i etyki zawodowej (na poziomie 96-100%) ➤ Charakteryzuje zasady komunikacji interpersonalnej (na poziomie 96-100%) ➤ Charakteryzuje techniki radzenia sobie ze stresem (na poziomie 96-100%) ➤ Negocjuje warunki porozumień (na poziomie 96-100%)