

WYMAGANIA EDUKACYJNE	
Zespół Szkół Nr 2 im Jędrzeja Śniadeckiego w Szczytnie	
Nazwa przedmiotu:	Rezerwacja imprez i usług turystycznych
Klasa:	II TOT
Rok szkolny:	2025/2026
Nauczyciel:	Małgorzata Szczepanek

Cele ogólne:

1. Poznanie podstawowych przepisów prawnych w branży turystycznej.
2. Analiza ofert imprez usług turystycznych,
3. Nabycie umiejętności poszukiwania i dobierania usług turystycznych do rodzaju turystyki i potrzeb klientów.
4. Poznanie podstawowych zasad rezerwacji imprez i usług turystycznych.
5. Nabycie umiejętności sporządzania dokumentacji związanej z rezerwacją i anulacją imprez i usług turystycznych.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) Wskazać przepisy prawa mające zastosowanie podczas wykonywania zadań zawodowych,
- 2) Wyszukać odpowiedniego usługodawcy do potrzeb i możliwości klienta
- 3) Wymienić możliwe zasady współpracy z kontrahentami w branży turystycznej,
- 4) Przestrzegać zasad kultury i etyki w turystyce,
- 5) Wymienić zasady komunikacji interpersonalnej,
- 6) Wymienić techniki negocjacji.
- 7) Dokonać analizy ofert usług turystycznych,
- 8) Scharakteryzować rodzaje bazy noclegowej, gastronomicznej i transportowej
- 9) Określać zasady rezerwacji imprez i usług turystycznych,

Efekty kształcenia i kryteria weryfikacji które będą realizowane z przedmiotu Rezerwacja imprez i usług turystycznych

Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:	Uczeń:	Uczeń:
HGT.07.5. 2) stosuje różne formy zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym	1) redaguje wzór formularza zamówienia 2) sporządza zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym 3) sporządza umowę allotmentową i czarterową 4) wymienia przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych 5) podejmuje działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych	HGT.07.5. 3) stosuje różne formy rezerwacji imprez i usług turystycznych	1) rozróżnia formy rezerwacji imprez i usług turystycznych 2) sporządza dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 3) wypełnia dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 4) sporządza dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 5) wypełnia dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 6) wymienia formy rezerwacji usług turystycznych

Sposoby sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych

- praca na lekcji,
- ćwiczenia praktyczne, wykonywane podczas zajęć
- odpowiedzi ustne, kartkówki
- jakość pracy i aktywność na lekcji,
- współpraca w grupie,
- długoterminowe - stanowiące pracę nad projektem tematycznym,
- osiągnięcia w konkursach przedmiotowych szkolnych i pozaszkolnych,
- sprawdzian wiadomości po każdym dziale,
- egzamin próbny

Kryteria oceny części teoretycznej (sprawdziany, wypowiedzi ustne, testy):

0-49% - niedostateczny
 50% - 59% - dopuszczający
 60% - 74% - dostateczny
 75% – 84% - dobry
 85%- 95% - bardzo dobry
 96%-100% - celujący

Kryteria oceny części praktycznej (ćwiczenia)

do 74% - niedostateczny
 75 - 77 - dopuszczający
 78 -84 - dostateczny
 85 - 91 - dobry
 92 -94 - bardzo dobry
 95 -100 - celujący

Kryteria oceniania wymagań edukacyjnych śródrocznych/końcowo rocznych zgodnie z zapisami zawartymi w statucie dla zawodu Technik Organizacji turystyki

Oceny w stopniach	Normy wymagań wiadomości i umiejętności Ocenę otrzymuje uczeń, który:
dopuszczający (2, dop)	➤ Opanował 75-77% umiejętności opisanych efektami kształcenia do przedmiotu Rezerwacja imprez i usług turystycznych ➤ Wskazuje pojedyncze rodzaje imprez turystycznych i usług. ➤ Rozpoznaje wybrane, pojedyncze formy zamówień (np. zamówienie pisemne). ➤ Sporządza bardzo prosty formularz zamówienia, ale zawiera on liczne błędy (brak danych, niepoprawne zwroty). ➤ Przy pomocy nauczyciela potrafi sporządzić krótkie zamówienie w języku polskim lub obcym (z licznymi błędami). ➤ Zna pojęcie „umowy allotmentowej” i „czarterowej”, ale nie potrafi ich sporządzić. ➤ Wymienia pojedynczy przykład niewykonania usług (np. brak noclegu). ➤ Potrafi wskazać jedną prostą reakcję (np. reklamacja), ale wymaga wsparcia. ➤ Rozpoznaje pojedyncze formy rezerwacji (np. telefoniczna). ➤ Sporządza prosty dokument rezerwacji przy dużej pomocy nauczyciela. ➤ Wypełnia dokumenty rezerwacyjne z licznymi brakami i błędami. ➤ Potrafi podać jeden przykład anulowania rezerwacji. ➤
dostateczny (3, dst)	➤ Opanował 78-84% umiejętności opisanych efektami kształcenia do przedmiotu Rezerwacja imprez i usług turystycznych ➤ Posługuje się podstawowymi terminami stosowanymi w zawodzie technik organizacji turystyki ➤ Wykazuje elementarny stopień zrozumienia wiadomości zdobytych na zajęciach lekcyjnych ➤ Prawidłowo ilustruje zagadnienia odpowiednimi przykładami ➤ Wskazuje główne rodzaje imprez turystycznych i usług, zna ich cechy podstawowe. ➤ Rozróżnia podstawowe formy zamówień (ustne, pisemne, elektroniczne). ➤ Sporządza prosty i częściowo poprawny formularz zamówienia. ➤ Sporządza zamówienie w języku polskim i obcym – z błędami językowymi, ale ogólnie zrozumiałe. ➤ Podejmuje próbę sporządzenia umowy allotmentowej i czarterowej – uwzględnia niektóre elementy (np. dane stron, przedmiot usługi). ➤ Wymienia kilka przykładów niewykonania usług turystycznych (np. opóźniony transport, brak świadczeń). ➤ Opisuje w prosty sposób działania w przypadku problemów (np. zgłoszenie reklamacji).

	➤ Rozróżnia podstawowe formy rezerwacji usług turystycznych. ➤ Sporządza prosty dokument rezerwacji imprezy/usługi turystycznej. ➤ Potrafi wypełnić dokument rezerwacji i anulowania – częściowo poprawnie. ➤ Wymienia kilka form rezerwacji (np. przez biuro, online, telefoniczna). ➤
dobry (4, db)	➤ Opanował 85-91% umiejętności opisanych efektami kształcenia do przedmiotu Rezerwacja imprez i usług turystycznych ➤ Prawidłowo 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 ➤ Rozróżnia i poprawnie nazywa różne formy zamówień. ➤ Sporządza kompletny i poprawny formularz zamówienia. ➤ Sporządza zamówienia usług w języku polskim i obcym – z nielicznymi błędami stylistycznymi. ➤ Sporządza umowę allotmentową i czarterową – zawiera wszystkie podstawowe elementy (strony, warunki świadczenia, płatności). ➤ Wymienia i wyjaśnia typowe przykłady niewykonania usług (np. nadkomplet rezerwacji, niska jakość usług). ➤ Potrafi zaproponować działania naprawcze (np. zmiana usługi, rekompensata). ➤ Rozróżnia i poprawnie opisuje różne formy rezerwacji. ➤ Sporządza i wypełnia dokument rezerwacji kompletny i poprawny. ➤ Sporządza i wypełnia dokument anulowania rezerwacji – poprawnie, z zachowaniem formy. ➤ Wymienia i charakteryzuje różne formy rezerwacji usług turystycznych. ➤
bardzo dobry (5, bdb)	➤ Opanował 92-94% umiejętności opisanych efektami kształcenia do przedmiotu Rezerwacja imprez i usług turystycznych ➤ Potrafi prawidłowo argumentować i dowodzić swoich racji ➤ Prawidłowo analizuje, wnioskuje i dostrzega związki między wiadomościami teoretycznymi a umiejętnościami praktycznymi ➤ Trafnie wykorzystuje wiedzę teoretyczną w rozwiązaniu problemów praktycznych ➤ Trafnie i bezbłędnie rozróżnia wszystkie formy zamówień usług turystycznych. ➤ Sporządza formularz zamówienia zgodny ze standardami branżowymi. ➤ Sporządza poprawne zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym – bez błędów gramatycznych i stylistycznych. ➤ Sporządza pełne i zgodne z praktyką umowy allotmentowe i czarterowe. ➤ Omawia różne sytuacje niewykonania usług turystycznych, podając konkretne przykłady. ➤ Proponuje właściwe działania naprawcze i uzasadnia ich wybór. ➤ Swobodnie stosuje różne formy rezerwacji usług turystycznych. ➤ Sporządza dokumenty rezerwacji i anulowania – poprawne, zgodne z praktyką branżową. ➤ Wypełnia dokumenty bez błędów formalnych i językowych. ➤ Omawia różne formy rezerwacji, wskazując ich zalety i ograniczenia. ➤
	➤ Posiada wiedzę i umiejętności podstawy programowej na poziomie (95% - 100%) w zawodzie technik organizacji turystyki

celujący (6, cel)	➤ Samodzielnie rozwiązuje problemy związane z zawodem technik organizacji turystyki ➤ Dokładnie rozróżnia wszystkie rodzaje imprez turystycznych i usług, potrafi wskazać ich cechy charakterystyczne. ➤ Analizuje potrzeby klientów indywidualnych i grupowych, uwzględnia ich preferencje, wymagania i ograniczenia. ➤ Biegle stosuje wszystkie formy zamówień usług turystycznych w praktyce. ➤ Sporządza profesjonalne dokumenty (formularze, zamówienia, umowy) w języku polskim i obcym – zgodne z wymogami prawnymi i standardami branżowymi. ➤ Sporządza rozbudowane umowy allotmentowe i czarterowe, uwzględniając dodatkowe zapisy (np. klauzule szczególne). ➤ Dokonuje analizy przypadków niewykonania usług, porównuje je, ocenia konsekwencje. ➤ Samodzielnie proponuje różne warianty działań naprawczych, z uzasadnieniem ekonomicznym i prawnym. ➤ Wykazuje inicjatywę i kreatywność w tworzeniu dokumentów. ➤ Biegle stosuje wszystkie formy rezerwacji usług turystycznych. ➤ Sporządza dokumenty rezerwacyjne i anulacyjne na poziomie profesjonalnym (branżowe wzorce). ➤ Wypełnia dokumenty w języku polskim i obcym – bez błędów. ➤ Dokonuje analizy różnych form rezerwacji, porównuje je i ocenia pod względem skuteczności, kosztów i ryzyka. ➤ Proponuje nowe rozwiązania i wykazuje inicjatywę (np. nowoczesne formy rezerwacji online, systemy rezerwacyjne). ➤
-------------------------------------	--

