Podróżni w portach i terminalach

**Wymagania edukacyjne i zakres materiału nauczania**

**Technik eksploatacji portów i terminali, liczba godzin w cyklu kształcenia – 120**

**Klasa 1– 90 godzin rocznie– 3 godz/tyg.**

**Klasa 2– 30 godzin rocznie– 1 godz/tyg.**

| 1.1. Elementy marketingu w portach i terminalach |
| --- |
| Uszczegółowione efekty kształceniaUczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi: | Poziom wymagań programowych | Liczba godzin | Materiał nauczania |
| PDG(2)1 analizować przepisy prawa pracy, przepisy o ochronie danych osobowych, przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego; | P | 20 | * Przepisy prawa pracy dotyczące ochrony danych osobowych.
* Przepisy prawa podatkowego.
* Prawo autorskie.
* Cechy pracownika obsługi podróżnych.
* Wymagania wobec pracowników obsługi stawiane przez pracodawców.
 |
| PDG(2)2 określić skutki nieprzestrzegania przepisów prawa pracy, przepisów o ochronie danych osobowych oraz przepisów prawa podatkowego i prawa autorskiego; | P |
| PDG(10)1 opracować plan marketingowy dla prowadzonej działalności gospodarczej; | P | 20 | * Marketing mix.
* Narzędzia marketingowe.
* Strategie marketingowe.
* Elementy promocji.
* Badania marketingowe.
* Analiza SWOT
* Elementy statystyki.
* Zasady kultury i etyki.
* Zasady pracy w zespole.
* Metody pracy zespołowej.
 |
| PDG(10)2 dobrać instrumenty marketingowe do prowadzonych działań; | P |
| PDG(10)3 podejmować współpracę z przedsiębiorstwami funkcjonującymi w branży marketingowej; | P |
| KPS(1)1 stosować zasady kultury osobistej; | P |
| KPS(1)2 stosować zasady etyki zawodowej; | P |
| KPS(2)1 zaproponować sposoby rozwiązywania problemów; | P |
| KPS(2)2 dążyć wytrwale do celu; | P |
| KPS(2)3 zrealizować działania zgodnie z własnymi pomysłami; | P |
| KPS(2)4 zainicjować zmiany mające pozytywny wpływ na środowisko pracy; | P |
| KPS(3)1 analizować rezultaty działań; | P |
| KPS(3)2 uświadomić sobie konsekwencje działań; | P |
| KPS(4)1 analizować zmiany zachodzące w branży; | P |
| KPS(4)2 podejmować nowe wyzwania; | P |
| KPS(4)3 wykazać się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych metod i technik pracy; | P |
| KPS(5)1 przewidywać sytuacje wywołujące stres; | P |
| KPS(5)2 stosować sposoby radzenia sobie ze stresem; | P |
| KPS(5)3 określić skutki stresu; | P |
| KPS(8)1 ocenić ryzyko podejmowanych działań; | P |
| KPS(8)2 przyjąć na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania; | P |
| KPS(8)3 wyciągać wnioski z podejmowanych działań; | P |
| OMZ(1)1 dokonać analizy przydzielonych zadań; | P |
| OMZ(1)2 zaplanować pracę zespołu; | P |
| OMZ(2)1 rozpoznać kompetencje i umiejętności osób w zespole; | P |
| OMZ(2)2 rozdzielić zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu; | P |
| OMZ(3)1 mobilizować współpracowników do wykonywania zadań; | P |
| OMZ(3)2 wydać dyspozycje osobom realizującym poszczególne zadania. | P |
| Planowane zadaniaPrzygotowanie planu promocji usług oferowanych w portach i terminalachOpracowany przez Ciebie plan powinien uwzględnić następujące czynniki: określenie odbiorców przekazu promocyjnego, wyznaczenie celów promocji, wybór kanałów promocji. Zadanie wykonujesz w grupie 5-osobowej, korzystając z dostępnych w pracowni: formularzy ankiet do badań marketingowych i materiałów reklamowych. Do dyspozycji masz stanowisko komputerowe z dostępem do Internetu. Sporządzony plan będziesz prezentować na forum grupy (15 minut) oraz przekażesz w wersji elektronicznej i drukowanej do oceny. |
| Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjnePracownia obsługi podróżnych w portach i terminalach, wyposażona w: stanowiska komputerowe podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, z edytorem tekstu, arkuszem kalkulacyjnym, programem do tworzenia prezentacji oraz z oprogramowaniem wspomagającym obsługę podróżnych (jedno stanowisko dla trzech uczniów), filmy i materiały dydaktyczne przedstawiające pracę portów i terminali, obsługę podróżnych w portach i terminalach, obsługę podróżnych w portach i terminalach podczas sytuacji kryzysowych, urządzenia komunikacji przewodowej i bezprzewodowej (telefon, faks, zestaw krótkofalówek, komunikatory typu hands free), zestaw przepisów dotyczących obsługi podróżnych w portach i terminalach, zestaw do udzielania pierwszej pomocy wraz z dokumentacją udzielania pomocy poszkodowanym i postępowania w sytuacjach zagrożenia zdrowia lub życia podróżnych. Środki dydaktyczneŚrodki techniczne: filmy dydaktyczne dotyczące metod negocjacji, formularze ankiet do badań marketingowych, materiały reklamowe, prezentacje multimedialne dotyczące marketingu, zestawy ćwiczeń, instrukcje do ćwiczeń, karty pracy uczniów, wzory pism, dokumentów, formularzy. Zalecane metody dydaktyczneDominującą metodą powinny być ćwiczenia i metoda projektów. Uczniowie powinni otrzymywać zróżnicowane pomoce dydaktyczne do ćwiczenia umiejętności sporządzenia planu promocji usług oferowanych w portach i terminalach. Ćwiczenia powinny być poprzedzane pokazem z objaśnieniem.Formy organizacyjneZajęcia powinny być prowadzone w grupach do 30 osób. Dominująca forma organizacyjna pracy uczniów: indywidualnie lub praca w grupie. |
| Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia Sprawdzanie efektów kształcenia powinno być przeprowadzone na podstawie prezentacji oraz sporządzonego planu promocji usług oferowanych w portach i terminalach. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczna (strukturę planu, dobranie odpowiednich środków do realizacji usługi), sposób prezentacji (układ, czytelność, czas), wydruk dokumentacji (układ, bezbłędny edycyjnie). |
| Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające: * dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia,
* dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.
 |

| 1.2. Oferty usług portów i terminali |
| --- |
| Uszczegółowione efekty kształceniaUczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi: | Poziom wymagań programowych  | Liczba godzin | Materiał nauczania |
| A.33.1(1)1 analizować potrzeby klientów; | P | 60 | * Zasady obsługi klientów.
* Typy pasażerów.
* Zasady rozpatrywania reklamacji.
* Rodzaje dokumentów w obsłudze podróżnych.
* Bilety, karty pokładowe.
* Podstawy prawne obsługi klientów.
* Oferta handlowa
* Rodzaj środków technicznych obsługi klientów.
* Proces odprawy podróżnych.
* Przepisy prawa dotyczące transportu.
* Zasady sporządzania dokumentacji.
* Rodzaje dokumentów przewozowych.
* Środki techniczne wykorzystywane w obsłudze pasażerów.
 |
| A.33.1(1)2 zaprezentować klientom oferowane usługi; | P |
| A.33.1(1)3 obsłużyć klientów zgodnie z przyjętymi zasadami; | P |
| A.33.1(1)4 rozpatrzyć reklamację klienta po wykonaniu konkretnej usługi; | P |
| A.33.1(4)1 wymienić podstawy prawne ustalania terminów realizacji usług; | P |
| A.33.1(4)2 analizować czynniki wpływające na terminy realizacji usług; | P |
| A.33.1(4)3 scharakteryzować cele i metody ustalania terminów realizacji usług; | P |
| A.33.1(4)4 opracować ofertę usług dla podróżnych; | P |
| A.33.1(4)5 zapoznać podróżnych z ofertą usług; | P |
| A.33.1(4)6 ustalić zakresy odpowiedzialności i obowiązków stron podczas realizacji usług w portach i terminalach; | P |
| A.33.1(6)1 sporządzić dokumenty dotyczące usług zgodnie z obowiązującymi zasadami; | P |
| A.33.1(6)2 prowadzić dokumentację usług w portach i terminalach; | P |
| A.33.1(6)3 sporządzić dokumentację przewozową; | P |
| A.33.1(5)1 scharakteryzować zakres czynności obsługowych; | P |
| A.33.1(5)2 analizować podstawy prawne obsługi klientów; | P |
| A.33.1(5)3 dobrać środki techniczne do obsługi pasażerów; | P |
| A.33.1(5)4 scharakteryzować proces odprawy w zależności od rodzaju; | P |
| A.33.1(7)1 określić źródła przepisów prawa dotyczących transportu; | P |
| A.33.1(7)2 wyjaśnić przepisy prawa dotyczące transportu, | P | 30 | * Przepisy krajowe i międzynarodowe związane z obsługą ładunków niebezpiecznych i odpadów.
* Zasady dochodzenia roszczeń w transporcie.
* Zasady obsługi związanej z przewozem osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej troski.
* Sporządzanie dokumentacji.
 |
| A.33.1(7)3 ocenić zgodność dokumentacji związanej ze środkami transportu z obowiązującymi przepisami; | P |
| A.33.1(7)4 scharakteryzować przepisy krajowe i międzynarodowe związane z obsługą ładunków niebezpiecznych i odpadów; | P |
| A.33.1(7)5 posłużyć się przepisami krajowymi związanymi z transportem; | P |
| A.33.1(7)6 określić zasady dochodzenia roszczeń w transporcie; | P |
| A.33.1(8)1 wymienić normy i przepisy dotyczące prawa dotyczące obsługi podróżnych; | P |
| A.33.1(8)2 posłużyć się aktami prawnymi dotyczącymi przewozu osób i rzeczy; | P |
| A.33.1(8)3 wymienić konsekwencje z nieprzestrzegania norm i przepisów prawa dotyczących obsługi podróżnych; | P |
| A.33.2(6)1 wymienić zasady obsługi związanej z przewozem osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej troski; | P |
| A.33.2(6)2 sporządzić regulamin dotyczący obsługi związanej z przewozem osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej troski; | P |
| A.33.2(6)3 zastosować zasady obsługi związanej z przewozem osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej troski. | P |
| Planowane zadaniaSporządzenie planu oferty usługi portów i terminaliDo dyspozycji masz stanowisko komputerowe z dostępem do Internetu oraz dostępne w pracowni akty prawne dotyczące transportu i usług transportowych, normy, katalogi, poradniki. Sporządzony plan ofert usługi portów i terminali będziesz prezentować na forum grupy (15 minut) oraz przekażesz w wersji napisanej lub drukowanej do oceny. |
| Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjnePracownia obsługi podróżnych w portach i terminalach, wyposażona w: stanowiska komputerowe podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, z edytorem tekstu, arkuszem kalkulacyjnym, programem do tworzenia prezentacji oraz z oprogramowaniem wspomagającym obsługę podróżnych (jedno stanowisko dla trzech uczniów), filmy i materiały dydaktyczne przedstawiające pracę portów i terminali, obsługę podróżnych w portach i terminalach, obsługę podróżnych w portach i terminalach podczas sytuacji kryzysowych, urządzenia komunikacji przewodowej i bezprzewodowej (telefon, faks, zestaw krótkofalówek, komunikatory typu hands free), zestaw przepisów dotyczących obsługi podróżnych w portach i terminalach, zestaw do udzielania pierwszej pomocy wraz z dokumentacją udzielania pomocy poszkodowanym i postępowania w sytuacjach zagrożenia zdrowia lub życia podróżnych.Środki dydaktyczneKomputer z dostępem do Internetu i oprogramowaniem do wyznaczania tras, akty prawne dotyczące transportu i usług transportowych, tablice, foliogramy i plansze przedstawiające klasyfikację środków transportu i usług transportowych, prezentacje multimedialne dotyczące usług transportowych, portów i terminali, filmy dydaktyczne, prasa specjalistyczna, normy, katalogi, poradniki, zestawy ćwiczeń, instrukcje do ćwiczeń, karty pracy uczniów, urządzenia biurowe, urządzenia multimedialne.Zalecane metody dydaktyczneDominującą metodą powinny być aktywizujące metody kształcenia, ze szczególnym uwzględnieniem metody ćwiczeń praktycznych, tekstu przewodniego i projektów z wykorzystaniem komputerów. Uczniowie powinni otrzymywać zróżnicowane pomoce dydaktyczne do ćwiczenia umiejętności sporządzenia planu realizacji usługi w portach i terminalach. Ćwiczenia powinny być poprzedzane z zastosowaniem na wstępie podających metod nauczania, tj. miniwykładu, pogadanki.Formy organizacyjneZajęcia powinny być prowadzone w grupach do 30 osób. Dominująca forma organizacyjna pracy uczniów: indywidualnie lub praca w grupie. |
| Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia Sprawdzanie efektów kształcenia powinno być przeprowadzone na podstawie prezentacji oraz wykonanego zadania. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczna (z uzasadnieniem wyboru usługi), format dokumentacji (układ, bezbłędny edycyjnie), sposób prezentacji. |
| Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające: * dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia,
* dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.
 |

1. ZASADY SPRAWDZANIA WIEDZY I OCENIANIA
2. Uczeń otrzymuje oceny za realizację wymagań edukacyjnych, które zostały określone i podane przez nauczyciela na początku roku. 2. Uczeń oceniany jest za swoje osiągnięcia – wiedzę, umiejętności oraz postawy np. aktywność, kreatywność. 3. Prowadzenie zeszytu przedmiotowego jest obowiązkowe.
3. OBSZARY AKTYWNOŚCI PODLEGAJACE OCENIANIU 1. Wiedza i umiejętności przedmiotowe. 2. Aktywność na lekcjach. 3. Praca w grupach. 4. Wkład pracy i zaangażowanie w podejmowane działania. 5. Wytwory ucznia (samodzielne referaty, prezentacje).
4. METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ, FORMY POMIARU Formy ustne: • Odpowiedzi ustne • Aktywność na lekcjach • Prezentacja • Referat • Ćwiczenia Formy pisemne: • Testy • Sprawdziany • Kartkówki • Zadania obliczeniowe • Projekty Nadobowiązkowe: • Zadania dodatkowe np. wykonanie prezentacji, referaty itp.
5. OCENIANIE.

|  |  |
| --- | --- |
| Stopień opanowania wiedzy na poszczególne oceny: | Oceny semestralne i końcoworoczne(szczegółowe informacje znajdują się w wso) |
| Niedostateczny: 0 – 40% Dopuszczający: 41- 55%Dostateczny: 56 – 70%Dobry: 71 – 85% Bardzo dobry: 86 -99%Celujący: 100% | Ndst – średnia 0-1,69Dopuszczający – 1,7 -2,49Dostateczny – 2,5 – 3,49Dobry – 3,5 – 4,49Bardzo dobry – 4,5 – 5,49Celujący- 5,5  |