

## Wymagania edukacyjne z przedmiotu Techniki pracy w hotelarstwie

Dział	Poziom podstawowy (P)	Poziom ponadpodstawowy (P+PP)
<b>Obsługa gości w recepcji</b>	<p><b>Uczeń potrafi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wypełnić formularz rezerwacyjny</li> <li>• przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów/komórek obiektu hotelarskiego</li> <li>• sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-out;</li> <li>• przekazać określony zasób informacji gościom</li> <li>• pozyskać informacje z różnych źródeł</li> <li>• utworzyć bazę danych o gościach hotelowych</li> <li>• wyjaśnić znaczenie bazy danych gości hotelowych dla funkcjonowania obiektu;</li> <li>• sporządzić dokumenty finansowe</li> <li>• zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości</li> <li>• zadbać o wyposażenie i mienie obiektu hotelarskiego zgodnie z procedurami</li> <li>• zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych</li> <li>• dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach pracy</li> </ul>	<p><b>Uczeń potrafi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wprowadzić dane dotyczące rezerwacji do grafiku rezerwacji;</li> <li>• sporządzić i wysłać potwierdzenie przyjęcia rezerwacji;</li> <li>• uporządkować dane rezerwacyjne wg zakresu zamówionych usług;</li> <li>• dobrać dokumenty do czynności w procedurach check-in i check-out;</li> <li>• sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-in;</li> <li>• sklasyfikować informacje ze względu na ich funkcje w obsłudze gości;</li> <li>• sporządzić rachunek wstępny do akceptacji przez gościa;</li> <li>• sporządzić fakturę VAT</li> <li>• zastosować zasady odpowiedzialności materialnej hotelarza za rzeczy wniesione do obiektu hotelarskiego przez gości;</li> <li>• scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz obiektu hotelarskiego</li> <li>• zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy</li> <li>• uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego</li> <li>• zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy;</li> <li>• dokonać analizy przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska obowiązujących podczas wykonywania zadań zawodowych;</li> <li>• przestrzegać zasad bezpieczeństwa i higieny pracy podczas wykonywania zadań w recepcji</li> <li>• zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w recepcji</li> <li>• scharakteryzować zasady działania systemu pomocy medycznej w stanach zagrożenia zdrowia i życia</li> <li>• zastosować procedury obowiązujące podczas udzielania pierwszej pomocy w stanach zagrożenia zdrowia i życia;</li> </ul>
<b>Obsługa gości w jednostce mieszkalnej – praca służby pięter</b>	<p><b>Uczeń potrafi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykonać prace porządkowe w obiekcie hotelarskim</li> <li>• zastosować techniki sprzątania jednostek mieszkalnych;</li> <li>• dobrać urządzenia i sprzęt do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;</li> <li>• dobrać środki czystości do rodzaju wykonywanych prac;</li> <li>• obsłużyć urządzenia do utrzymania czystości stosowane w hotelarstwie;</li> <li>• dobrać i obsłużyć sprzęt do utrzymania czystości zgodnie z instrukcją;</li> <li>• dobrać rodzaj czynności do statusu jednostek mieszkalnych;</li> </ul>	<p><b>Uczeń potrafi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zastosować odpowiednie do stopnia zabrudzenia i stosowanej technologii środki czystości;</li> <li>• zastosować środki dezynfekcyjne zgodnie z wymogami sanitarnymi;</li> <li>• zaprojektować plan ciągłego utrzymania czystości i higieny w sanitariatach ogólnodostępnych;</li> <li>• zastosować zasady współdziałania służby pięter z recepcją obiektu hotelarskiego w zakresie odpowiedzialności materialnej za mienie gościa oraz wyposażenie obiektu</li> <li>• zastosować procedury postępowania z rzeczami znalezionymi w obiekcie</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotować jednostkę mieszkalną do przyjęcia gości</li> <li>• doposażyć jednostkę mieszkalną w elementy uzupełniające zgodnie procedurami;</li> <li>• zastosować odpowiednie procedury do utrzymania czystości w holach, korytarzach, windach</li> <li>• dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach pracy;</li> </ul>	<p>hotelarskim;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zastosować procedurę postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości;</li> <li>• zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy</li> <li>• uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego</li> <li>• zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy;</li> <li>• zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych;</li> <li>• uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w obiekcie hotelarskim dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska</li> <li>• zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w służbie pięt;</li> </ul>
<p><b>Obsługa gości w zakresie usług dodatkowych</b></p>	<p><b>Uczeń potrafi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotować ofertę usług dodatkowych dla gości hotelowych;</li> <li>• ustalić sposób dostarczenia (zrealizowania) zamówionej usługi;</li> <li>• przygotować zlecenie realizacji zamówionej usługi</li> </ul>	<p><b>Uczeń potrafi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dobrać usługi dodatkowe do rodzaju i kategorii obiektu świadczącego usługi hotelarskie;</li> <li>• zaprojektować pakiet usług dodatkowych</li> <li>• zastosować zasady przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe: towarzyszące, uzupełniające i fakultatywne</li> <li>• zastosować formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe zgodnie z procedurami;</li> <li>• przyjąć zamówienie na realizację usług dodatkowych</li> <li>• zaprojektować usługę zgodnie z funkcją obiektu hotelarskiego;</li> <li>• przyjąć zamówienie od gości na usługę dodatkową</li> <li>• zaplanować realizację zamówienia usług dodatkowych</li> <li>• sporządzić dokumentację dotyczącą przyjęcia zamówienia na usługi dodatkowe;</li> <li>• sporządzić dokumenty dotyczące płatności za zrealizowaną usługę;</li> <li>• zarchiwizować dokumentację w odpowiedniej bazie danych;</li> <li>• zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy;</li> <li>• uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego</li> </ul>

**Nauczyciel ocenia prace pisemne wg następującej skali, w zależności od stopnia spełnienia wymagań edukacyjnych:**

- |                   |                |
|-------------------|----------------|
| • celujący        | 100 %          |
| • + bardzo dobry  | 97 - 99 %      |
| • bardzo dobry    | 87 - 96 %      |
| • + dobry         | 84 - 86 %      |
| • dobry           | 74 - 83 %      |
| • + dostateczny   | 71 - 73 %      |
| • Dostateczny     | 60 - 70 %      |
| • + dopuszczający | 57 - 59 %      |
| • dopuszczający   | 46 - 56 %      |
| • niedostateczny  | 45 % i poniżej |

## KRYTERIA OCENIANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNI

### OCENA: CELUJĄCY (6)

#### Uczeń:

- bezbłędnie odpowiada na wszystkie pytania,
- wykazuje wiedzę i umiejętności wykraczające poza program nauczania,
- posiada wiadomości ze źródeł poza podręcznikowych,
- posiada umiejętności logicznego myślenia, kojarzenia faktów i zjawisk,
- proponuje rozwiązania nietypowe, rozwiązuje zadania wykraczające poza program nauczania klasy,
- swobodnie posługuje się językiem fachowym,
- posiada umiejętność poprawnego kulturalnego wysławiania się,
- samodzielnie i twórczo rozwija uzdolnienia
- osiąga sukcesy w konkursach przedmiotowych/ został finalistą lub laureatem olimpiady lub konkursu przedmiotowego

### OCENA: BARDZO DOBRY (5)

#### Uczeń:

- odpowiada wyczerpująco na wszystkie pytania,
- opanował pełny zakres wiedzy i umiejętności z poziomu P i PP
- częściowo wykazuje wiedzę i umiejętności wykraczające poza program nauczania,
- sprawnie i samodzielnie wykorzystuje zdobyte wiadomości do rozwiązywania zadań w nowych sytuacjach,
- rozwiązuje samodzielnie problemy teoretycznie i praktycznie określone w programie nauczania,
- wykorzystuje różne źródła informacji,
- poprawnie posługuje się językiem fachowym,
- zna i stosuje hotelarski savoir vivre

### OCENA: DOBRY (4)

#### Uczeń:

- odpowiada poprawnie na wszystkie pytania,
- nie opanował w pełni wiadomości objętych programem nauczania (wiedza z poziomu P i niepełna z poziomu PP),
- wykazuje wiedzę i umiejętności w ograniczonym zakresie wykraczające poza program nauczania,
- poprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami i umiejętnościami przy niewielkiej pomocy nauczyciela,
- rozwiązuje samodzielnie typowe zadania teoretyczne i praktyczne,
- poprawnie posługuje się językiem fachowym,
- korzysta w niewielkim stopniu ze źródeł poza podręcznikowych,
- zna i stosuje hotelarski savoir vivre

### OCENA: DOSTATECZNY (3)

#### Uczeń:

- opanował częściowo wiadomości i umiejętności określone w programie nauczania (wiedza z poziomu P),
- odpowiada na pytania przy pomocy nauczyciela,
- w niewielkim stopniu posługuje się językiem fachowym
- rozwiązuje zadania teoretyczne lub praktyczne o średnim stopniu trudności,
- zna, ale nie korzysta z żadnych źródeł poza podręcznikowych,

### OCENA: DOPUSZCZAJĄCY (2)

#### Uczeń:

- opanował tylko niewielkim stopniu wiadomości i umiejętności określone w programie nauczania (wiedza z poziomu P),
- odpowiada na pytania przy dużej pomocy nauczyciela,
- rozwiązuje zadania teoretyczne i praktyczne typowe o niewielkim stopniu trudności,
- nie zna i nie korzysta z żadnych źródeł poza podręcznikowych,
- posługuje się w niewielkim stopniu językiem fachowym

### OCENA: NIEDOSTATECZNY (1)

#### Uczeń:

- nie opanował wiedzy i umiejętności objętych programem nauczania,
- nie potrafi odpowiedzieć na pytania nawet przy pomocy nauczyciela,
- nie jest w stanie rozwiązać (wykonać) zadań o niewielkim stopniu trudności,
- nie zna i nie rozumie wyrażeń sformułowanych w języku fachowym,
- nie zna żadnych źródeł poza podręcznikowych