

# **PRZEDMIOTOWE ZASADY OCENIANIA I WYMAGANIA EDUKACYJNE Z PRZEDMIOTU:**

## ***ORGANIZACJA USŁUG DODATKOWYCH W OBIEKCIE HOTELARSKIM***

**w roku szkolnym 2021/2022**

**dla klasy trzeciej Technikum nr 3**

**Program nauczania dla zawodu technik hotelarstwa ZSE/THot/422402/2019-P**

**Podręcznik:** Bożena Granecka – Wrzosek, Witold Drogoń, „Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie cz.1” WSiP

Bożena Granecka – Wrzosek, Witold Drogoń, „Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie cz.2” WSiP

Witold Drogoń, Bożena Granecka – Wrzosek „Organizacja pracy służby piętter " WSiP

Przedmiotowe zasady oceniania są zgodne ze Statutem Szkoły.

*Mariola Nowak*  
(podpis nauczyciela)

<b>Dział</b>	<b>Zagadnienia</b>	<b>dopuszczający</b>	<b>dostateczny</b>	<b>dobry</b>	<b>bardzo dobry</b>	<b>celujący</b>
1	<p>Powtórzenie wiadomości - cechy usług hotelarskich</p> <p>Powtórzenie wiadomości - podział usług hotelarskich</p> <p>Wymagania kategoryzacyjne dla usług hotelarskich</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- z pomocą nauczyciela definiuje pojęcie usług hotelarskich według Ustawy o Usługach Turystycznych,</li> <li>- zna klasyfikację usług hotelarskich,</li> <li>- rozróżnia wymagania kategoryzacyjne usług hotelarskich,</li> <li>- rozróżnia systemy zarządzania jakością usług hotelarskich,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- definiuje pojęcie usług hotelarskich według Ustawy o Usługach Turystycznych,</li> <li>- rozróżnia cechy usług hotelarskich,</li> <li>- charakteryzuje poszczególne rodzaje usług,</li> <li>- omawia wymagania kategoryzacyjne usług hotelarskich,</li> <li>- charakteryzuje systemy zarządzania jakością usług hotelarskich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżnia pojęcia usług hotelarskich w oparciu różne źródła literatury,</li> <li>- omawia cechy usług hotelarskich,</li> <li>- dokonuje podziału usług hotelarskich na konkretnych przykładach,</li> <li>- omawia wymagania kategoryzacyjne usług hotelarskich na wybranych przykładach,</li> <li>- wskazuje systemy zarządzania jakością usług hotelarskich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- potrafi zastosować posiadaną wiedzę dotyczącą definicji usług hotelarskich do rozwiązywania bieżących zagadnień tematycznych i problemowych,</li> <li>- omawia i charakteryzuje usługi hotelarskie,</li> <li>- dobiera usługi hotelowe do potrzeb i preferencji gościa,</li> <li>- omawia systemy zarządzania jakością usług hotelarskich na wybranych przykładach</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia cechy usług hotelarskich na konkretnych przykładach,</li> <li>- wyjaśnia wpływ usług hotelarskich na rozwój branży hotelowej,</li> <li>- rozwiązuje skomplikowane zadania praktyczne,</li> <li>- dobiera usługi hotelowe do potrzeb i preferencji gościa,</li> <li>- omawia rekomendację jako jeden z systemów zarządzania jakością</li> </ul>
2	<p>Rodzaje struktur organizacyjnych</p> <p>Wymagania pracowników działu służby pięter</p> <p>Systemy pracy pracowników działu służby pięter.</p> <p>Harmonogram pracy pracowników służby pięter</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżnia zadania pracowników służby pięter,</li> <li>- rozróżnia dokumenty aplikacyjne pracowników służby pięter,</li> <li>- wskazuje zakres współpracy działu utrzymania czystości i porządku z innymi działami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia zadania pracowników służby pięter,</li> <li>- omawia rodzaje dokumentów aplikacyjnych pracowników służby pięter,</li> <li>- charakteryzuje zakres współpracy działu utrzymania czystości i porządku z innymi działami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobiera zadania do poszczególnych stanowisk działu housekeeping,</li> <li>- omawia harmonogram pracy służby pięter,</li> <li>- omawia zakres współpracy działu utrzymania czystości i porządku z innymi działami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia stanowiska służby pięter,</li> <li>- sporządza harmonogram pracy służby pięter,</li> <li>- sporządza CV ubiegając się na stanowisko pracownika służby pięter,</li> <li>- omawia zakres współpracy działu utrzymania czystości i porządku z innymi działami na wybranych przykładach</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządza CV i list motywacyjny ubiegając się o pracę na stanowisko pracownika służby pięter,</li> <li>- samodzielnie analizuje, interpretuje i wyciąga prawidłowe wnioski pracując w oparciu dokumentację działu służby pięter</li> </ul>
3	Jednostka mieszkalna i jej	- z pomocą	- rozróżnia	- oblicza	- wskazuje	- bezbłędnie omawia

	<p>rodzaje Wymagania kategoryzacyjne jednostki mieszkalnej</p> <p>Wymagania kategoryzacyjne węzła higieniczno - sanitarnego</p> <p>Rodzaje wyposażenia jednostek mieszkalnych</p> <p>Rodzaje wyposażenia jednostek mieszkalnych przeznaczonych dla gości specjalnych</p> <p>Pomieszczenia ogólnego użytku</p>	<p>nauczyciela omawia wymagania kategoryzacyjne związane z wyposażeniem jednostki mieszkalnej,</p> <p>- z pomocą nauczyciela omawia wymagania kategoryzacyjne związane z wyposażeniem węzła higieniczno - sanitarnego,</p> <p>- z pomocą nauczyciela wyjaśnia pojęcie jednostka mieszkalna,</p> <p>- z pomocą nauczyciela wskazuje wyposażenie jednostki mieszkalnej gościa VIP,</p> <p>- wymienia pomieszczenia ogólnego użytku w hotelu</p>	<p>wymagania kategoryzacyjne dla powierzchni jednostek mieszkalnych,</p> <p>- rozróżnia wymagania kategoryzacyjne dla węzła higieniczno - sanitarnego,</p> <p>- samodzielnie definiuje pojęcie jednostka mieszkalna,</p> <p>- rozróżnia jednostki mieszkalne z uwzględnieniem kryteriów podziału,</p> <p>- wymienia wyposażenie jednostki mieszkalnej gościa VIP,</p> <p>- charakteryzuje pomieszczenia ogólnego użytku w hotelu</p>	<p>powierzchnię jednostek mieszkalnych wieloosobowych,</p> <p>- omawia wymagania kategoryzacyjne dla węzła higieniczno - sanitarnego,</p> <p>- charakteryzuje jednostki mieszkalne,</p> <p>- omawia wyposażenie podstawowe i uzupełniające jednostek mieszkalnych,</p> <p>- omawia wyposażenie jednostki mieszkalnej gościa VIP,</p> <p>- dobiera wyposażenie jednostki mieszkalnej i węzła higieniczno - sanitarnego uwzględniając niepełnosprawność gościa</p>	<p>powierzchnię apartamentu w oparciu o wymagania kategoryzacyjne,</p> <p>- bezbłędnie omawia wymagania kategoryzacyjne dla węzła higieniczno - sanitarnego,</p> <p>- omawia jednostki mieszkalne z uwzględnieniem symboli,</p> <p>- na przykładach wybranych hoteli omawia wyposażenie podstawowe i uzupełniające jednostek mieszkalnych,</p> <p>- rozróżnia rodzaje wstawek podczas obsługi gościa VIP,</p> <p>- dobiera wyposażenie jednostki mieszkalnej i węzła higieniczno - sanitarnego uwzględniając niepełnosprawność gościa</p>	<p>wymagania kategoryzacyjne dla jednostki mieszkalnej i węzła higieniczno - sanitarnego,</p> <p>- omawia funkcje jednostek mieszkalnych wraz z rodzajami komfortu,</p> <p>- dobiera wstawki dla gości VIP,</p> <p>- dobiera wyposażenie jednostki mieszkalnej i węzła higieniczno - sanitarnego uwzględniając niepełnosprawność gościa</p>
4	<p>Rodzaje prac porządkowych w obiekcie hotelarskim</p> <p>Sprzątanie pokoju zajętego przez gościa</p>	<p>- rozróżnia rodzaje prac porządkowych w obiekcie hotelarskim</p> <p>- rozróżnia procedurę sprzątania "na</p>	<p>- charakteryzuje prace porządkowe w obiekcie hotelarskim,</p> <p>- wymienia etapy sprzątania zgodnie z procedurą sprzątania</p>	<p>- dobiera właściwy rodzaj prac porządkowych do statusu jednostek mieszkalnych,</p> <p>- wskazuje sposoby</p>	<p>- sprząta jednostkę mieszkalną zgodnie z procedurą sprzątania "na czysto" i "przy gościu",</p> <p>- przygotowuje</p>	<p>- wskazuje procedurę sprzątania jednostki mieszkalnej dla gościa VIP wraz z propozycją wstawek,</p> <p>- wskazuje</p>

	Sprzątanie pokoju zwalnianego przez gościa  Serwis wieczorny	czysto" i "przy gościu", - wymienia elementy serwisu wieczornego	"na czysto" i "przy gościu", - omawia elementy serwisu wieczornego	usuwania plam, - omawia elementy serwisu wieczornego w zależności od rodzaju gościa	propozycję serwisu wieczornego	oryginalne rozwiązania serwisu wieczornego
5	Usługi hotelarskie w transporcie kolejowym  Usługi hotelarskie w transporcie morskim  Przewoźnicy lotniczy w Polsce i na świecie  Rekrutacja personelu pokładowego  Przygotowanie do lotu Boarding i przygotowanie do startu  Standardy obsługi pasażerów  Sytuacje trudne i awaryjne w pracy stewardessy/stewarda	-rozdziela kategorie miejsc w wagonach sypialnych, - definiuje hotelarstwo okrętowe, - wymienia usługi żywieniowe i usługowo - handlowe na statkach, - rozdziela obowiązki stewardów i stewardes, - rozdziela klasy serwisowe, - rozdziela rodzaje serwisów, - potrafi odczytać i wyszukać proste dane, pracując w oparciu o źródła literaturowe i środki dydaktyczne	- charakteryzuje kategorie miejsc w wagonach sypialnych, - rozdziela rodzaje kabin przeznaczonych do świadczenia usług noclegowych w transporcie morskim, - charakteryzuje usługi żywieniowe i usługowo - handlowe na statkach, - wymienia obowiązki stewardów i stewardes, - charakteryzuje klasy serwisowe, - charakteryzuje rodzaje serwisów, - potrafi odczytać i zinterpretować zagadnienia tematyczne, pracując w oparciu o źródła literaturowe i środki dydaktyczne	- charakteryzuje przedziały o wyższym standardzie, - charakteryzuje kabiny przeznaczone do świadczenia usług noclegowych w transporcie morskim, - charakteryzuje usługi dodatkowe świadczone na statkach, - omawia kwalifikacje i umiejętności wymagane na stanowisku stewardów i stewardes, - omawia komunikaty przedstartowe, instrukcje bezpieczeństwa	- wskazuje przedziały o wyższym standardzie w międzynarodowym transporcie kolejowym, - omawia wyposażenie kabin przeznaczonych do świadczenia usług noclegowych w transporcie morskim, - rozdziela klasy w transporcie lotniczym, - sporządza życiorys CV stewardessy/ Stewarda, - omawia role na Pokładzie samolotu i przygotowanie pokładu do lotu, - wykonuje komunikaty przedstartowe,	- omawia standard usług hotelarskich w transporcie kolejowym na wybranych przykładach, - wskazuje armatorów transportu morskiego w Polsce i na świecie, - reaguje na nietypowe sytuacje na pokładzie samolotu, - omawia briefing i role na pokładzie i przygotowanie pokładu do lotu, - wykonuje komunikaty przedstartowe i instrukcje bezpieczeństwa, - omawia sytuacje trudne, które mogą pojawić się w pracy stewardessy

Kryteria oceniania są zgodne ze statutem szkoły. Ocena końcowa jest oceną wystawianą przez nauczyciela.