

Przedmiotowe Zasady Oceniania
Pracownia hotelarska-USŁUGI HOTELARSKIE

Klasa 3

ocena	Wymagania na ocenę
celująca	<p>Wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz uczeń</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rozwiązuje arkusz egzaminacyjny w kwalifikacji HGT.03 w min. 96% • Posługuje się słownictwem branżowym • stosuje politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie • analizuje działalność systemów i sieci hotelowych • charakteryzuje powiązania hotelu z siecią hotelową • analizuje akty prawne obowiązujące w branży hotelarskiej • stosuje elementy protokołu dyplomatycznego • stosuje zasady savoir vivre z gościem obcokrajowcem • zna wymagania co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług, w tym usług gastronomicznych, dla hoteli i moteli dotyczące podstawowych funkcji, programu obsługowego i użyteczności obiektu • zna wymagania co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług dla pensjonatów, kempingów (campingów) i pól biwakowych • wskazuje zasady organizacji konferencji • stosuje zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe
bardzo dobra	<p>Wymagania na ocenę dobrą oraz uczeń</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zna słownictwo branżowe z zakresu hotelarstwa • tworzy schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie • wskazuje systemy zarządzania jakością w hotelarstwie • charakteryzuje działalność systemów i sieci hotelowych • rozróżnia działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie • określa rolę polskich i międzynarodowych organizacji

	<p>hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy</p> <ul style="list-style-type: none">• rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych• korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności• analizuje przypadki odpowiedzialności hotelu• przedstawia akty prawne obowiązujące w branży hotelarskiej• tworzy pisma i inne dokumenty związane z pracą w hotelu i jego zarządzaniem• Wykorzystuje technologię informacyjną w pracy hotelu• Zna metody obsługi gości konfliktowych• Zna elementy protokołu dyplomatycznego• zna zasady savoir vivre z goście obcokrajowcem• stosuje techniki negocjacji• opisuje wyposażenie jednostek mieszkalnych przystosowanych do pobytu gości specjalnych• określa sposób postępowania w przypadku awarii sprzętu lub urządzeń ocenia sposób przygotowania jednostki mieszkalnej• zna minimalne wymagania w zakresie dostosowania obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych• przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczących mienia gości oraz wyposażenia obiektu świadczącego usługi hotelarskie• określa wysokość stawek odszkodowania wynikających z odpowiedzialności obiektu za rzeczy• stosuje procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu i pozostawionymi przez gości• dobiera usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości• zleca przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem• zleca realizację zamówionych usług dodatkowych
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • stosuje procedury podczas archiwizacji dokumentacji • prowadzi negocjacje cenowe na usługi dodatkowe • sporządza pisma na zamówienia usług zewnętrznych
<p>dobra</p>	<p>Wymagania na ocenę dostateczną oraz uczeń</p> <ul style="list-style-type: none"> • rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie • stosuje terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki • rozróżnia rodzaje turystyki według UN WTO • Posługuje się słownictwem branżowym • analizuje usługi w środkach transportu • stosuje politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie • analizuje działalność systemów i sieci hotelowych • charakteryzuje powiązania hotelu z siecią hotelową • Zna słownictwo branżowe z zakresu hotelarstwa • tworzy schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie • wskazuje systemy zarządzania jakością w hotelarstwie • charakteryzuje działalność systemów i sieci hotelowych • rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej • analizuje zapisy Kodeksu Postępowania Praktycznego • analizuje zapisy Kodeksu Etyki Hotelarza • opisuje procedury Postępowania zawarte w Karcie Frankfurckiej • wyjaśnia różnicę między rodzajami odpowiedzialności hotelu podaje przykłady standaryzacji w hotelu • oblicza mierniki jakości hotelu : Rev Par, frekwencję, ADR • analizuje usługi w środkach transportu • analizuje na czym polega praca między działami • określa na czym polega wykorzystanie TI w pracy hotel • kreuje wizerunek hotelu

	<ul style="list-style-type: none">• stosuje techniki komunikacji z różnymi gośćmi• zna techniki negocjacji• opisuje zasady współpracy służby pięter z innymi działami hotelu• określa rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku• stosuje środki dezynfekcyjne zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją• przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia i pobytu gości• planuje zakres wykonywanych czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej: <p>a) przed przyjazdem gości</p> <p>b) podczas pobytu gości</p> <p>c) po wyjeździe gości</p> <ul style="list-style-type: none">• zna wymagania co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług, w tym usług gastronomicznych, dla hoteli i moteli dotyczące zewnętrznych elementów zagospodarowania i urządzeń• zna wymagania co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług, w tym usług gastronomicznych, dla hoteli i moteli dotyczące instalacji i urządzeń technicznych• wskazuje kolejność prac porządkowych w części rekreacyjnej• wskazuje pomieszczenia rekreacyjne w części rekreacyjnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie• oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie• oferuje usługi konferencyjne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie• zleca przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych• planuje czynności dotyczące obsługi technicznej podczas organizowania konferencji• wypełnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe• sporządza fakturę Vat za zrealizowane usługi na podstawie zamówień gości• rozlicza pakiety usług na usługi z zakresu opieki nad dziećmi i specjalne• zamawia usługi zewnętrzne
--	---

dostateczna

Wymagania na ocenę **dopuszczającą** oraz uczniów

- opisuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu
- opisuje zasady dress code'u w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
- określa rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich
- wymienia formy, rodzaje i kategorie turystyki
- zna schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie
- określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
- rozróżnia piony funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
- rozróżnia logo systemów i sieci hotelowych
- charakteryzuje polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa
- wyszukuje regulaminy hotelowe
- wymienia niezwykle hotele świata
- wskazuje cele normalizacji krajowej
- wyjaśnia, czym jest norma i wymienia jej cechy
- wymienia przepisy Kodeksu Postępowania Praktycznego
- wskazuje czym jest Kodeks Etyki Hotelarza
- oblicza odszkodowanie na podstawie zapisów Karty Frankfurckiej
- wymienia mierniki jakości hotelu : Rev Par, frekwencję, ADR
- podaje przykłady odpowiedzialności hotelu
- wyjaśnia czym jest standaryzacja w hotelu
- wymienia rodzaje współpracy między działami
- komunikuje się z gościem w celu jego pozyskania
- wymienia rodzaje gości
- wymienia techniki negocjacji
- zna zasady ochrony danych osobowych gości
- określa zakres współpracy służby pięter z recepcją hotelu

	<ul style="list-style-type: none"> • rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie w obiektach świadczących usługi hotelarskie • rozróżnia typy jednostek mieszkalnych przypisuje wyposażenie jednostki mieszkalnej do standardu obiektu • dobiera wyposażenie do typu jednostki mieszkalnej • przestrzega procedur podczas prac porządkowych • uzupełnia wyposażenie jednostek mieszkalnych • zna wymagania co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług, w tym usług gastronomicznych, dla hoteli i moteli dotyczące części mieszkalnej • utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie • dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych w części rekreacyjnej • rozróżnia usługi płatne i bezpłatne • rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i • realizacji zamówień na usługi dodatkowe • przyjmuje zamówienia na realizację usług dodatkowych • realizuje zamówienia gości na usługi dodatkowe • sporządza kosztorys usług na podstawie różnych zamówień z zastosowaniem rabatów • oferuje usługi odpowiednie do rodzaju gości • sporządza pakiety usług • sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe • wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe • charakteryzuje usługi rehabilitacyjne •
dopuszczająca	<p>Uczeń</p> <ul style="list-style-type: none"> • określa podstawowe umiejętności predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• wymienia rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie• wymienia stanowiska organizacyjne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie• wymienia pionory funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie• wymienia rodzaj odpowiedzialności hotelu• określa czym jest regulamin hotelowy• wymienia mierniki jakości hotelu : Rev Par, frekwencję, ADR• wymienia sposoby komunikacji z gośćmi• rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter• wyjaśnia pojęcia jednostka mieszkalna, pokój i węzeł higieniczno-sanitarny• wykonuje prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych podczas pobytu gości• dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych• używa urządzeń, sprzętu oraz środków czystości zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją• dobiera prace porządkowe do rodzaju pomieszczeń w części ogólnodostępnej• dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju prac porządkowych w części ogólnodostępnej• rozróżnia rodzaje usług dodatkowych• klasyfikuje usługi dodatkowe według różnych kryteriów• wymienia usługi dostępne w ofercie hotelu• znajduje usługi dodatkowe na stronach www hotelu. |
|--|---|