

## ZESPÓŁ SZKÓŁ EKONOMICZNYCH W KIELCACH

### WYMAGANIA EDUKACYJNE

z uwzględnieniem efektów kształcenia i kryteriów weryfikacji ujętych w podstawie programowej niezbędne do uzyskania poszczególnych śródrocznych i rocznych ocen klasyfikacyjnych z obowiązkowych zajęć edukacyjnych

PRACOWNIA  
HOTELARSKA  
KSZTAŁCENIE  
PRAKTYCZNE KLASA 2

TECHNIK HOTELARSTW A	SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402	KWALIFIKACJA I <b>HGT.03.</b> <b>Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</b>	Liczba godzin: 120	Klasa I – 90 godzin, klasa II – 120 godzin
LITERATURA	1. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie HGT. 03. Podręcznik do nauki zawodu Technik hotelarstwa, Część 1, 2 Wydawnictwo WSiP (Reforma 2019) Autorzy: Witold Drogoń, Bożena Granecka - Wrzosek			

**A. WYMAGANIA EDUKACYJNE Z UWZGLĘDNIENIEM EFEKTÓW KSZTAŁCENIA I KRYTERIÓW WERYFIKACJI  
 UJĘTYCH W PODSTAWIE PROGRAMOWEJ NIEZBĘDNE DO UZYSKANIA POSZCZEGÓLNYCH ŚRÓDROCZNYCH I  
 ROCZNYCH OCEN KLASYFIKACYJNYCH Z OBOWIĄZKOWYCH ZAJĘĆ EDUKACYJNYCH**

<b>1. Cechy i klasyfikacja usług hotelarskich</b>	
Dopuszczający	<p>Uczeń z pomocą nauczyciela:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wie co to jest struktura organizacyjna obiektu hotelarskiego,</li> <li>- wymienia podstawowe cechy usług hotelarskich,</li> <li>- wie co to jest system klasyfikacji usług w obiektach hotelarskich,</li> <li>- zna podstawowe usługi hotelarskie,</li> <li>- przestrzega zasad kultury osobistej i higieny własnej,</li> </ul> <p><b>Uczeń nie opanował wszystkich podstawowych umiejętności, ale wykazuje minimum wiedzy i chęć do nauki.</b></p>
Dostateczny	<p>Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz samodzielnie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- potrafi podać przykład prostej struktury organizacyjnej obiektu hotelarskiego,</li> <li>- zna i wymienia, podaje przykłady cech usług hotelarskich,</li> <li>- omawia podstawowe zasady systemu klasyfikacji obiektów hotelarskich,</li> <li>- wie co to jest system kategoryzacji obiektów noclegowych,</li> <li>- rozumie potrzebę utrzymania standardów obsługi gości w obiektach noclegowych.</li> </ul>
Dobry	<p>Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz samodzielnie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- potrafi omówić i podać przykład cech usług hotelarskich ,</li> <li>- zna dobrze zadania hotelu ubiegającego się o przyznanie określonej kategorii,</li> <li>- omawia usługi podstawowe i dodatkowe w hotelarstwie,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zna system wymagań kategoryzacyjnych w hotelach,</li> <li>- wie jakie usługi dodatkowe musi świadczyć hotel o określonej kategorii</li> </ul>
Bardzo dobry	<p>Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia i podaje przykłady struktur organizacyjnych w obiektach hotelarskich o różnym standardzie,</li> <li>- potrafi wymienić i omówić zasady klasyfikacji usług hotelarskich,</li> <li>- zna wymagania kategoryzacyjne, potrafi wskazać różnicę w wymaganiach na poszczególne kategorie hoteli,</li> <li>- zna rodzaje systemów organizacji pracy pracowników w najwyższych kategoriach obiektów hotelarskich,</li> <li>- wymienia i omawia dokumentację związaną ze świadczeniem usług podstawowych w obiektach hotelarskich,</li> <li>- potrafi wymienić i podać przykłady usług dodatkowych w obiektach hotelarskich.</li> <li>- omawia zasady przydzielania odpowiedniej kategorii obiektom noclegowym.</li> </ul>
Celujący	<p>Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia i tworzy przykładowe struktury organizacyjne w obiektach hotelarskich o różnym standardzie,</li> <li>- wymienia szczegółowo i podaje przykłady klasyfikacji usług hotelarskich,</li> <li>- wymienia, opisuje wymagania kwalifikacyjne dotyczące pracowników obiektów noclegowych,</li> <li>- omawia rodzaje systemów organizacji pracy pracowników w obiektach hotelarskich, podaje wady i zalety.</li> <li>- wykazuje konieczność świadczenia usług podstawowych i dodatkowych zgodnie z przyznaną kategorią obiektu noclegowego,</li> <li>- tworzy szczegółowe propozycje usług podstawowych i dodatkowych dla poszczególnych kategorii obiektów noclegowych w Polsce,</li> <li>- biegle posługuje się zdobytymi wiadomościami i jest aktywny na lekcji,</li> <li>- wykonuje zadania dodatkowe, samodzielnie doskonali swoje umiejętności i poszukuje informacji.</li> </ul>

## 2. Usługi dodatkowe i uzupełniające w obiektach hotelarskich

Dopuszczający	<p>Na ocenę dopuszczającą uczeń z pomocą nauczyciela:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- zna podstawowe pojęcia dotyczące usług w obiektach hotelarskich</li><li>- zna rodzaje pokoi, inne pomieszczenia, które należy utrzymywać w obiekcie hotelarskim (pokoje gościnne, łazienki, korytarze, lobby).</li><li>- zna rodzaje i podaje podstawowe przykłady usług dodatkowych i uzupełniających w obiektach hotelarskich,</li><li>- wie o podziale usług stosowanym w obiektach noclegowych,</li><li>- rozumie potrzebę dostosowania usług do potrzeb, wypoczynku, pracy i dla komfortu gościa.</li></ul> <p>Uczeń nie opanował wszystkich podstawowych umiejętności, ale wykazuje minimum wiedzy i chęć do nauki.</p>
Dostateczny	<p>Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz samodzielnie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- zna pojęcia i podstawowe funkcje klasyfikacji usług dodatkowych w obiektach noclegowych,</li><li>- wymienia najważniejsze wymagania kategoryzacyjne dotyczące usług dodatkowych w obiektach hotelarskich.</li><li>- zna różne rodzaje usług dodatkowych dopasowane do oczekiwań klienta hotelu,</li><li>- wymienia podstawowe i uzupełniające usługi świadczone w środkach transportu oraz w obiektach hotelarskich,</li><li>- potrafi wskazać usługi dodatkowe dedykowane dla gości z niepełnosprawnościami.</li></ul>
Dobry	<p>Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- zna pojęcia dotyczące kategoryzacji obiektów noclegowych i omawia jej funkcje,</li><li>- omawia różne rodzaje usług świadczonych w obiektach noclegowych,</li><li>- wymienia podstawowe i uzupełniające usługi świadczone w środkach transportu i w obiektach hotelarskich,</li><li>- potrafi wskazać usługi obowiązkowe i bezpłatne w obiektach noclegowych.</li></ul>

Bardzo dobry	<p>Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- podaje wymagania kategoryzacyjne dotyczące świadczenia usług dodatkowych w hotelach o różnym standardzie,</li> <li>- omawia dokładnie podstawowe i uzupełniające usługi w różnych obiektach hotelarskich,</li> <li>- podaje wymagania kategoryzacyjne dotyczące wyposażenia podstawowego i uzupełniającego pokoi hotelowych, sal wielofunkcyjnych, zagospodarowania rekreacyjnego terenu i usług rozrywkowych</li> <li>- wymienia elementy dostosowania wyposażenia hotelu dla gości z niepełnosprawnościami zgodnie z wymaganiami kategoryzacyjnymi.</li> </ul>
Celujący	<p>Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- biegle posługuje się zdobytą wiedzą i umiejętnościami,</li> <li>- doskonale opanował pojęcia związane z klasyfikacją i kategoryzacją obiektów noclegowych,</li> <li>- potrafi zaprojektować i przygotować różne oferty usług dodatkowych w obiektach hotelarskich,</li> <li>- wykazuje się samodzielnością, inicjatywą, odpowiedzialnością i kreatywnością w rozwiązywaniu problemów.</li> <li>- jest aktywny na lekcji, wykonuje zadania dodatkowe, samodzielnie doskonali swoje umiejętności.</li> <li>- prezentuje postawę profesjonalną, zgodną z etyką zawodu hotelarza.</li> </ul>
<b>3. Przygotowanie pakietów szkoleniowych i konferencyjnych</b>	
Dopuszczający	<p>Na ocenę dopuszczającą uczeń z pomocą nauczyciela:</p> <p>Porównuje oferty usług dodatkowych różnych obiektów hotelarskich o tym samym standardzie.</p> <p>Umie wymienić i porównać oferty usług fakultatywnych różnych obiektów hotelarskim o różnym standardzie.</p> <p>Zna rodzaje usług dla biznesu w obiektach noclegowych..</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uczeń nie opanował wszystkich podstawowych umiejętności, ale wykazuje minimum wiedzy i chęć do nauki.</li> </ul>
Dostateczny	<p>Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz samodzielnie:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opisuje ogólne zasady organizacji usług dodatkowych w obiektach o różnej kategorii,</li> <li>- wymienia rodzaje usług rekreacyjnych i sportowych świadczonych w obiektach noclegowych,</li> <li>- wskazuje kilka rodzajów usług rehabilitacyjnych, które są świadczone w hotelach Medical SPA</li> <li>- rozpoznaje piktogramy dotyczące zabiegów rehabilitacyjnych,</li> <li>- wie jakie zasady BHP obowiązują w obiektach SPA, Medical SPA</li> <li>- zna zasady świadczenia usług Wellness w obiektach hotelarskich,</li> <li>- Umie wymienić i dobrać odpowiednie usługi SPA i Wellness .</li> </ul>
Dobry	<p>Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dobiera odpowiednie usługi towarzyszące dla poszczególnych grup gości w obiektach noclegowych,</li> <li>- zna zasady przygotowania oferty usług towarzyszących w obiektach hotelarskich,</li> <li>- rozpoznaje potrzeby różnych grup gości i proponuje odpowiednie usługi rekreacyjne, rozrywkowe lub szkoleniowe,</li> <li>- opisuje krok po kroku sposób sprzątania oferty usług towarzyszących z procedurami hotelowymi.</li> <li>- potrafi prawidłowo wypełnić prostą dokumentację (np. kartę rezerwacji usług dodatkowych)</li> <li>- działa zgodnie z zasadami i procedurami dotyczącymi realizacji usług w zakresie opieki nad dziećmi w obiektach hotelarskich.</li> <li>- poprawnie stosuje zasady tworzenia ofert i pakietów usług.</li> </ul>
Bardzo dobry	<p>Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobiera usługi zgodnie z zamówieniem i oczekiwaniem gości obiektu hotelarskiego,</li> <li>- szczegółowo opisuje standardy pracy działu technicznego podczas obsługi sal konferencyjnych,</li> <li>- zna procedury stosowane podczas przygotowywania i obsługi zamówionych usług gastronomicznych ( przerwa kawowa, lunch),</li> <li>- potrafi dokonać analizy przygotowanej oferty na usługi dodatkowe i sporządzić kosztorys dla klienta</li> <li>- potrafi sporządzać dokumentację porządkową - raporty, checklisty, zgłoszenia braków, ustalić ilość potrzebnych pracowników do realizacji zadania</li> <li>- zna zasady przestrzegania procedur postępowania w przypadku realizacji imprez dla dużej liczby uczestników.</li> </ul>
Celujący	<p>Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- proponuje działania podnoszące jakość usług i jakość bezpośredniej obsługi klienta ( szkoleń dla personelu),</li> <li>- wie jak przeprowadzać ocenę jakości wykonanej usługi (audyt wewnętrzny, kontrola standardów),</li> <li>- omawia nowoczesne technologie stosowane w hotelarstwie w celu przyspieszenia obsługi oraz podniesienia atrakcyjności pobytu w obiekcie hotelarskim.</li> <li>- zna zasady zrównoważonego rozwoju (ekologiczne środki czystości, oszczędność wody i energii),</li> <li>- wie jak przygotować obiekt do kontroli sanitarnej lub audytu wewnętrznego w zakresie przestrzegania procedur obsługi oraz czystości,</li> <li>- samodzielnie i twórczo rozwija swoje zainteresowania,</li> <li>- biegle posługuje się zdobytymi wiadomościami używając terminologii fachowej, oraz proponuje rozwiązania nietypowe.</li> </ul>

Kryteria oceniania z według poziomu opanowania przez ucznia wiadomości i umiejętności w stosunku do wymagań edukacyjnych	
Ocena	Poziom opanowania przez ucznia wiadomości i umiejętności w stosunku do wymagań edukacyjnych
<b>NIEDOSTATECZNY</b>	<b>0 % - 39 %</b>
<b>DOPUSZCZAJĄCY</b>	<b>40 % - 55 %</b>
<b>DOSTATECZNY</b>	<b>56 % - 75 %</b>
<b>DOBRY</b>	<b>76 % - 85 %</b>
<b>BARDZO DOBRY</b>	<b>86 % - 94 %</b>
<b>CELUJĄCY</b>	<b>95 %- 100 %</b>

Opisowe kryteria oceniania w ramach obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu : **Organizacja służby pięter**

Niedostateczny	<p>Ocenę niedostateczną otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-nawet przy pomocy nauczyciela nie potrafi przedstawić wyników swojej pracy w formie pisemnej i ustnej,</li> <li>- nie opanował elementarnych wiadomości i umiejętności określonych programem nauczania,</li> <li>-notorycznie nie przygotowuje się do lekcji, nie wykonuje ćwiczeń</li> <li>-odznacza się brakiem systematyczności i chęci do nauki,</li> <li>-nie przestrzega przepisów bhp i ppoż na zajęciach,</li> <li>-opuszcza zajęcia</li> </ul>
Dopuszczający	<p>Ocenę dopuszczającą otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ma niepełną wiedzę określoną w podstawie programowej</li> <li>-przestrzega przepisy bhp i ppoż</li> <li>-ma duże luki w wiadomościach i umiejętnościach – wykonuje ćwiczenia o niewielkim stopniu trudności</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-na lekcjach jest bierny pracuje opieszale, ćwiczenia wykonuje niestarannie i mało estetycznie, pracuje z grupą lub z pomocą nauczyciela, a mimo to popełnia wiele pomyłek</li> <li>-nie umie dokonać oceny poprawności wykonanych ćwiczeń</li> </ul>
Dostateczny	<p>Ocenę dostateczną otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ma niepełną wiedzę określoną w podstawie programowej, opanował wiadomości i umiejętności podstawowe,</li> <li>-wykonuje ćwiczenia z dużymi błędami</li> <li>-przestrzega przepisów bhp i ppoż</li> <li>-samodzielnie przedstawia wyniki swojej pracy w formie ustnej i pisemnej</li> <li>-wykonuje zadania teoretyczne i praktyczne o średnim stopniu trudności, bez opisów</li> <li>-przy wykonywaniu ćwiczeń określonych programem nauczania jest mało samodzielny</li> <li>-pracuje tylko w grupie, jest mało staranny</li> <li>-nie umie określić poprawności wykonanych ćwiczeń</li> </ul>
Dobry	<p>Ocenę dobrą otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-wykonuje samodzielnie ćwiczenie</li> <li>-przestrzega przepisów bhp i ppoż</li> <li>-opanował wiadomości i umiejętności o umiarkowanym stopniu trudności</li> <li>-poprawnie stosuje wiadomości, rozwiązuje i wykonuje samodzielnie typowe ćwiczenia</li> <li>-samodzielnie i higienicznie wykonuje ćwiczenia z poszczególnych działów określonych programem nauczania</li> <li>-popełnia drobne pomyłki przy wykonywaniu ćwiczeń, a estetyka</li> <li>-ćwiczeń jest na poziomie dobrym z pełnym opisem i wnioskami</li> </ul>
Bardzo dobry	<p>Ocenę bardzo dobrą otrzymuje uczeń, który:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-przestrzega przepisów bhp i ppoż</li> <li>-sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami przewidzianymi programem nauczania</li> <li>-potrafi wykorzystać posiadaną wiedzę w sytuacjach nowych i nietypowych</li> <li>-osiąga minimum wymaganej wydajności</li> <li>-prawidłowo i bardzo sprawnie wykonuje ćwiczenia, pracuje w pełni samodzielnie</li> <li>-sprawnie omawia poszczególne etapy pracy – wyciąga poprawnie wnioski</li> <li>-wykonuje ćwiczenia bardzo starannie</li> <li>-estetycznie, dokładnie, z pełnym opisem i z zachowaniem zasad bezpieczeństwa pracy</li> <li>-sprawnie przeprowadza analizę poprawności wykonania ćwiczeń</li> <li>-biegle charakteryzuje wnioski z przeprowadzonych ćwiczeń</li> </ul>
Celujący	<p>Ocenę celującą otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ma wiedzę i umiejętności wykraczające poza podstawę programową; zna literaturę zawodową, potrafi zastosować wiedzę w różnych sytuacjach problemowych</li> <li>-przestrzega przepisów bhp i ppoż</li> <li>-samodzielnie rozwija swoje zainteresowanie ,</li> <li>-startuje z sukcesami w konkursach i olimpiadach</li> <li>-jego wydajność pracy przekracza ustaloną normę minimalną</li> <li>-uczeń doskonale wykonuje zadania</li> <li>-wynik w pełni odpowiada warunkom odbioru, sporządza i analizuje wnioski</li> </ul>

## A. SPOSOBY SPRAWDZANIA WIEDZY :

- Ocenianie osiągnięć edukacyjnych ucznia polega na rozpoznaniu przez nauczyciela poziomu i postępów w opanowaniu przez ucznia wiadomości i umiejętności w stosunku do wymagań edukacyjnych wynikających z podstawy programowej i realizowanych w szkole programów nauczania uwzględniających tę podstawę.
- Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczniów powinno odbywać się zgodnie z zasadami wewnątrzszkolnego systemu oceniania. Ocena osiągnięć edukacyjnych powinna dotyczyć przede wszystkim poziomu opanowania umiejętności określonych efektami kształcenia opisanymi w podstawie programowej kształcenia zawodowego z uwzględnieniem kryteriów weryfikacji. Wszystkie oceny obligatoryjnie są jawne dla ucznia i jego rodziców (opiekunów prawnych).
- Kontrola i ocena osiągnięć uczniów może być dokonywana za pomocą:
  - obserwacji pracy uczniów podczas wykonywania zadań,
  - testów wiedzy,
  - testów umiejętności praktycznych,
  - ankiety samooceny uczniowskiej.
  
- Sprawdzenie osiągnięć edukacyjnych uczących się powinno być dokonywane poprzez ocenę wykonanych ćwiczeń, projektów, ukierunkowaną obserwację czynności wykonywanych przez uczniów.
- W trakcie kontroli i oceny osiągnięć uczniów należy zwracać uwagę na praktyczne zastosowanie opanowanej wiedzy i umiejętności, jakość wykonania zadań, posługiwanie się poprawną terminologią.
- W procesie kontroli i oceny należy zwracać uwagę na opanowanie przez uczniów-umiejętności sporządzania pism i dokumentów, brać pod uwagę zarówno ich poprawność merytoryczną, jak i formę sporządzania.
- W końcowej ocenie pracy uczniów należy uwzględniać poprawność i jakość wykonania zadań, wyniki stosowanych osiągnięć testów wiedzy i umiejętności praktycznych oraz stosunek uczniów do wykonywania ćwiczeń, aktywność, zaangażowanie, wytrwałość w wykonywaniu zadań.

### **Indywidualizacja pracy z uczniem:**

-Należy każdorazowo dostosować warunki, środki, metody i formy nauczania do indywidualnych potrzeb i możliwości ucznia.

Nauczyciel realizujący program działu powinien:

- motywować uczniów do pracy,
- dostosowywać stopień trudności planowanych ćwiczeń do możliwości i potrzeb uczniów,
- planować zadania do wykonania przez uczniów z uwzględnieniem ich zainteresowań,
- przygotowywać zadania o różnym stopniu trudności i złożoności,
- zachęcać uczniów do korzystania z różnych źródeł informacji zawodowej.

### **Uczeń zdolny otrzymuje:**

dotatkowe zadania dostosowane do jego potrzeb i możliwości,

adresy stron WWW, które zawierają informacje poszerzające tematykę zajęć.

Ponadto:

Uczniowi zdolnemu można przydzielić rolę asystenta nauczyciela, umożliwić prowadzenie wybranego fragmentu lub całej lekcji oraz motywować do

brania udziału w konkursach i olimpiadach.

**Uczeń z dysfunkcją** – według zaleceń poradni psychologiczno-pedagogiczne.

## **B. TRYB UZYSKIWANIA OCENY WYŻSZEJ NIŻ PRZEWIDYWANA**

Uzyskanie wyższych niż przewidywane rocznych ocen klasyfikacyjnych jest możliwe dla każdego ucznia, który wyrazi taką chęć i odbywa się w drodze rozmowy ucznia z nauczycielem nad poziomem spełnienia przez ucznia kryteriów na ocenę przewidywaną i wyższą, która może być uzupełniona wykonaniem przez ucznia wskazanych przez nauczyciela zadań. Ustalamy ocenę przewidywaną (nie tylko niedostateczną) dla każdego ucznia.

Wymagania edukacyjne zostały przygotowane ze Statutem ZSE w Kielcach.