

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

DZIAŁALNOŚĆ RECEPCJI

kształcenie teoretyczne

KLASA III

| | | | | |
|------------------------|----------------------------------|---|--------------------|--|
| TECHNIK HOTELARSTWA | Symbol cyfrowy zawodu: 422402 | Kwalifikacja I – HGT.06 Realizacja usług w recepcji | Liczba godzin: 150 | Klasa 3: 60 godzin (2 godziny tygodniowo) Klasa 4: 90 godzin (3 godziny tygodniowo) |
|------------------------|----------------------------------|---|--------------------|--|

| | |
|-------------|---|
| LITERATURA: | Realizacja usług w recepcji HGT.06, część 1 i 2, wyd. WSiP, B. Cymańska-Garbowska, D. Witrykus, G. Wolak. |
|-------------|---|

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

1. Wiadomości wstępne dotyczące recepcji.

| | |
|---------------|--|
| Dopuszczający | Na ocenę dopuszczającą uczeń: - identyfikuje elementy struktury organizacyjnej - określa rodzaje hotelowych struktur organizacyjnych |
| Dostateczny | Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz: - rozpoznaje elementy recepcji hotelowej - zna zasady podziału recepcji - identyfikuje systemy alarmowe |
| Dobry | Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz: - umie wymienić stanowiska pracy recepcji oraz służby parterowej - określa rodzaje stanowisk pracy służby parterowej - określa znaczenie ergonomii na różnych stanowiskach pracy w recepcji - potrafi wskazać rozwiązania proekologiczne stosowane w obiektach hotelarskich |
| Bardzo dobry | Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz: - określa zadania pracowników recepcji oraz służby parterowej - określa co zaliczamy do części ogólnodostępnej i części funkcjonalno-dyżurnej recepcji - stosuje rozwiązania zmniejszające uciążliwość pracy w recepcji - potrafi podać przykłady realizacji zasad proekologicznych w hotelach |
| Celujący | Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz: - uzasadnia przydatność i rolę recepcji hotelowej - potrafi wymienić wyposażenie recepcji w środki techniczne - posiada dodatkową wiedzę wykraczającą poza program nauczania - biegle posługuje się zdobytymi wiadomościami - jest aktywny na lekcji, wykonuje zadania dodatkowe, samodzielnie doskonali swoje umiejętności i szuka informacji |

2. Misja hotelarstwa oraz wizerunek pracownika recepcji.

| | |
|---------------|---|
| Dopuszczający | Na ocenę dopuszczającą uczeń: - klasyfikuje misje gościnności - określa zakres informacji wykazywanych w modelu gościnności - wymienia zasady oferowania gościnności |
|---------------|---|

| | |
|--------------|--|
| Dostateczny | Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz: <ul style="list-style-type: none"> - określa zakres potrzeb gości hotelowych i ich oczekiwań - potrafi określić rodzaje i typy gości hotelowych - zna warianty spełniania wymagań gości hotelowych - umie wymienić procedury powitania gości - umie wymienić procedury pożegnania gości |
| Dobry | Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz: <ul style="list-style-type: none"> - określa zakres informacji dotyczących przestrzegania tajemnicy zawodowej - określa zakres odpowiedzialności etyczno-moralnej - stosuje zasady protokołu dyplomatycznego w hotelarstwie - stosuje zasady savoir vivre w hotelarstwie - posiada wiedzę na temat dbania o wizerunek hotelarza |
| Bardzo dobry | Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz: <ul style="list-style-type: none"> - zna zasady komunikowania się z gośćmi hotelowymi - wie na czym polega komunikacja werbalna i niewerbalna w obsłudze gości hotelowych - posiada wiedzę na temat postępowania w trudnych i nadzwyczajnych sytuacjach zawodowych - wskazuje sposoby rozwiązywania konfliktów międzyludzkich |
| Celujący | Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz: <ul style="list-style-type: none"> - posiada dodatkową wiedzę wykraczającą poza program nauczania, samodzielnie i twórczo rozwija swoje zainteresowania - biegle posługuje się zdobytymi wiadomościami używając terminologii fachowej, oraz proponuje rozwiązania nietypowe, - wykazuje szczególne - jest aktywny na lekcji, wykonuje zadania dodatkowe, samodzielnie doskonali swoje umiejętności i szuka informacji |

3. Rezerwacja usług hotelarskich.

| | |
|---------------|--|
| Dopuszczający | Na ocenę dopuszczającą uczeń: <ul style="list-style-type: none"> - umie wskazać rodzaje pokoi hotelowych i ich skróty handlowe - zna rodzaje rezerwacji - potrafi wymienić rodzaje dokumentów występujących w recepcji hotelowej |
| Dostateczny | Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz: <ul style="list-style-type: none"> - umie wymienić źródła pozyskiwania rezerwacji - potrafi wskazać narzędzia wspomagające rezerwację online - zna przebieg rezerwacji i umie zastosować jego rodzaje (rezerwacja przy ladzie recepcyjnej, rezerwacja telefoniczna, rezerwacja przez internet) - umie wymienić procedury powitania gości - umie wymienić procedury pożegnania gości - potrafi wypełnić grafik rezerwacji i formularz rezerwacji |
| Dobry | Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz: <ul style="list-style-type: none"> - umie wymienić zasady zmiany i anulowania rezerwacji - zna formy gwarancji rezerwacji - potrafi wytłumaczyć formę preautoryzacji |

| | |
|--------------|---|
| | - potrafi wypełnić oraz napisać potwierdzenie rezerwacji usług hotelarskich |
| Bardzo dobry | Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz: <ul style="list-style-type: none"> - posiada wiedzę na temat bezpieczeństwa płatności w rezerwacji - zna zasady overbookingu w rezerwacji usług hotelarskich - potrafi wypełnić dodatkowa dokumentację dotyczącą rezerwacji usług hotelarskich |
| Celujący | Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz: <ul style="list-style-type: none"> - posiada dodatkową wiedzę wykraczającą poza program nauczania, samodzielnie i twórczo rozwija swoje zainteresowania, - biegle posługuje się zdobytymi wiadomościami używając terminologii fachowej, oraz proponuje rozwiązania nietypowe, - wykazuje szczególne zainteresowanie przedmiotem - jest aktywny na lekcji, wykonuje zadania dodatkowe, samodzielnie doskonali swoje umiejętności i szuka informacji |

* Wymagania na ocenę wyższą obejmują również wymagania na oceny niższe.

| | |
|---|---|
| Kryteria oceniania z DZIAŁALNOŚCI RECEPCJI 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 |
| NIEDOSTATECZNY | 0% - 29% |
| DOPUSZCZAJĄCY | 30% - 49% |
| DOSTATECZNY | 50% - 69% |
| DOBRY | 70% - 89% |
| BARDZO DOBRY | 90% - 95% |
| CELUJĄCY | 96% - 100% |

Opisowe kryteria oceniania w ramach obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu **DZIAŁALNOŚCI RECEPCJI**

| | |
|----------------|--|
| Niedostateczny | <p>Ocenę niedostateczną otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> -nawet przy pomocy nauczyciela nie potrafi przedstawić wyników swojej pracy w formie pisemnej i ustnej, - nie opanował elementarnych wiadomości i umiejętności określonych programem nauczania, -notorycznie nie przygotowuje się do lekcji, nie wykonuje ćwiczeń -odznacza się brakiem systematyczności i chęci do nauki, -nie przestrzega przepisów bhp i ppoż na zajęciach, -opuszcza zajęcia |
| Dopuszczający | <p>Ocenę dopuszczającą otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ma niepełną wiedzę określoną w podstawie programowej -przestrzega przepisy bhp i ppoż -ma duże luki w wiadomościach i umiejętnościach – wykonuje ćwiczenia o niewielkim stopniu trudności -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 -nie umie dokonać oceny poprawności wykonanych ćwiczeń -nie potrafi wyciągnąć wniosków z wykonanych ćwiczeń -prawidłowo przeprowadza ćwiczenia w początkowej fazie |
| Dostateczny | <p>Ocenę dostateczną otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ma niepełną wiedzę określoną w podstawie programowej, opanował wiadomości i umiejętności podstawowe, -wykonuje ćwiczenia z dużymi błędami -przestrzega przepisów bhp i ppoż -samodzielnie przedstawia wyniki swojej pracy w formie ustnej i pisemnej -wykonuje zadania teoretyczne i praktyczne o średnim stopniu trudności, bez opisów -przy wykonywaniu ćwiczeń określonych programem nauczania jest mało samodzielny -pracuje tylko w grupie, jest mało staranny -nie umie określić poprawności wykonanych ćwiczeń |
| Dobry | <p>Ocenę dobrą otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> -wykonuje samodzielnie ćwiczenie -przestrzega przepisów bhp i ppoż -opanował wiadomości i umiejętności o umiarkowanym stopniu trudności -poprawnie stosuje wiadomości, rozwiązuje i wykonuje samodzielnie typowe ćwiczenia -samodzielnie i higienicznie wykonuje ćwiczenia z poszczególnych działów określonych programem nauczania -popełnia drobne pomyłki przy wykonywaniu ćwiczeń, a estetyka -ćwiczeń jest na poziomie dobrym z pełnym opisem i wnioskami |
| Bardzo dobry | <p>Ocenę bardzo dobrą otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> -przestrzega przepisów bhp i ppoż |

| | |
|----------|--|
| | -sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami przewidzianymi programem nauczania -potrafi wykorzystać posiadaną wiedzę w sytuacjach nowych i nietypowych -osiąga minimum wymaganej wydajności -prawidłowo i bardzo sprawnie wykonuje ćwiczenia, pracuje w pełni samodzielnie -sprawnie omawia poszczególne etapy pracy – wyciąga poprawnie wnioski -wykonuje ćwiczenia bardzo starannie -estetycznie, dokładnie, z pełnym opisem i z zachowaniem zasad bezpieczeństwa pracy -sprawnie przeprowadza analizę poprawności wykonania ćwiczeń -biegle charakteryzuje wnioski z przeprowadzonych ćwiczeń |
| Celujący | Ocenę celującą otrzymuje uczeń, który: -ma wiedzę i umiejętności wykraczające poza podstawę programową; zna literaturę zawodową, potrafi zastosować wiedzę w różnych sytuacjach problemowych -przestrzega przepisów bhp i ppoż -samodzielnie rozwija swoje zainteresowanie -startuje z sukcesami w konkursach i olimpiadach -jego wydajność pracy przekracza ustaloną normę minimalną -uczeń doskonale wykonuje zadania -wynik w pełni odpowiada warunkom odbioru, sporządza i analizuje wnioski |

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:

dodatkowe 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-pedagogicznej

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 przez nauczyciela przedmiotów zawodowych – zgodnie ze Statutem ZSE w Kielcach.