Wymagania z organizacji pracy w hotelarstwie

Dział: 1.1. Podstawy hotelarstwa

Ocena celujący

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:

- posiadł wiedzę obejmującą cały program nauczania w danej klasie z zakresu organizacji pracy w hotelarstwie,
- zna obowiązujące podstawy formalno – prawne z hotelarstwa,
- posiadł szersze wiadomości dotyczące zarządzania obiektami hotelarskimi,
- potrafi samodzielnie przygotować i obsłużyć zagraniczne imprezy turystyczne,
- wykazuje dodatkowe zainteresowania zagadnieniami z hotelarstwa,
- samodzielnie rozwiązuje postawione mu problemy,
- jest kreatywny i twórczy oraz osiąga sukcesy w konkursach z hotelarstwa,
- wyróżnia się wysoką kultura osobistą.

Ocena bardzo dobry

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:

- przedstawia gościnność wg. prawa w Polsce,
- dokonuje analizy wpływów poszczególnych procesów ekonomicznych, politycznych i historycznych na rozwój hotelarstwa,
- wymienia i wyjaśnia zasady jakimi kierowali się prekursorzy hotelarstwa,
- dokonuje charakterystyki i porównania rożnych rodzajów i form turystyki,
- określa funkcje i dysfunkcje turystyki, analizuje ich realny wpływ na środowisko regionu,
- samodzielnie i poprawnie dokonuje analizy czynników wpływających na rozwój turystyki w kraju i na świecie,
- wymienia różnice i podobieństwa organizacji hotelarskich,
- dostrzega różnice i podobieństwa w ich działalności,
- podaje najważniejsze zadania międzynarodowych i krajowych organizacji turystycznych związanych z hotelarstwem w Polsce,
- podaje przykłady zastosowania przepisów prawnych dotyczących hotelarstwa,
- wymienia kryteria wg. których można klasyfikować obiekty noclegowe,
- opisuje czynniki wpływające na dynamiczny rozwój hotelarstwa zarówno w Polsce, jak i na świecie,
- opisuje gestorów bazy noclegowej z punktu widzenia formy własności,
- opisuje czynniki wpływające na wielkość i budowę struktury organizacyjnej,
- wyjaśnia jaki wpływ na hotelarstwo polskie wywarły międzynarodowe systemy hotelowe,
- opisuje pozytywne skutki kategoryzacji obiektów noclegowych,
- wymienia 7 głównych zasad systemu HACCP,
- dokonuje podziału usług hotelarskich stosując różne kryteria,
- charakteryzuje usługi w transporcie lądowym,
- omawia wagony restauracyjne,
- charakteryzuje usługi w klasie biznes w transporcie lotniczym,
- wskazuje podobieństwa w zakresie usług hotelarskich na statkach i w hotelu,
- charakteryzuje bariery w obiektach hotelarskich, które napotykają osoby niepełnosprawne,
- opisuje warunki przystosowania obiektu hotelarskiego do potrzeb osób z różnymi dysfunkcjami,
- sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami,
- potrafi dokonać praktycznych rozwiązań, a jego wiedza jest twórcza,
- wyróżnia się wysoką kultura osobistą,

- sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami i potrafi dokonać praktycznych rozwiązań, a jego wiedza jest twórcza,
- wyróżnia się wysoką kultura osobistą,

Ocena dobry

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:

- wyjaśnia, co odróżnia obiekty hotelarskie od innych obiektów świadczących usługę noclegową
- rozróżnia obiekty noclegowe i dopasowuje je do poszczególnych okresów historycznych
- charakteryzuje prekursorów hotelarstwa
- analizuje różnice w pojęciach: turysta - odwiedzający jednodniowy, odwiedzający – podróżny;
- umie zobrazować zależności pomiędzy formami i kategoriami turystyki
- z pomocą nauczyciela lub w grupie określa podstawowe funkcje i dysfunkcje turystyki
- potrafi scharakteryzować wybrane rodzaje turystyki
- potrafi zdefiniować słabe i mocne strony turystyki
- wyjaśnia, jakie są cele działania organizacji
- wymienia główne zadania światowych organizacji hotelarskich
- podaje definicje organizacji międzynarodowych
- wymienia i opisuje najważniejsze akty prawne dotyczące działalności hotelarskiej w Polsce
- wymienia czynniki warunkujące rozwój hotelarstwa w Polsce
- wymienia czynniki wpływające na dynamiczny rozwój hotelarstwa zarówno w Polsce, jak i na świecie
- omawia rys historyczny gestorów bazy noclegowej w Polsce
- opisują komórki występujące w strukturze organizacyjnej hotelu
- charakteryzuje wiodące systemy i łańcuchy hotelowe
- wyjaśnia w jakim celu nadaje się obiektom hotelarskim kategorię
- zna minimalne wymagania kategoryzacyjne określane dla zakładów hotelarskich
- charakteryzuje kryteria i wskaźniki jakości
- omawia skrót HACCP
- wymienia cechy usług hotelarskich
- opisuje usługi hotelarskie
- opisuje wagony sypialne
- charakteryzuje usługi w klasie ekonomicznej w transporcie lotniczym
- wymienia główne zakresy działalności hotelarskiej na statkach
- zna kryteria dostępności obiektu hotelarskiego dla osób niepełnosprawnych
- potrafi poprawnie wykorzystywać zdobyte wiadomości i rozwiązywać typowe problemy teoretyczne i praktyczne z zakresu organizacji pracy w hotelarstwie,
- wyróżnia się wysoką kultura osobistą,

Ocena dostateczny

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:

- wymienia elementy, które mają istotny wpływ na model gościnności
- wymienia cechy hotelarstwa w poszczególnych okresach w Polsce i na świecie
- wymienia prekursorów hotelarstwa
- definiuje formy i kategorie turystyki
- potrafi wymienić wszystkie rodzaje turystyki
- potrafi wymienić słabe i mocne strony turystyki
- przedstawia historię organizacji hotelarskich
- wyjaśnia dlaczego powstały organizacje zajmujące się hotelarstwem

- podaje pełne nazwy międzynarodowych i krajowych organizacji turystycznych związanych z hotelarstwem w Polsce
- wymienia, jakie podstawowe sprawy dotyczące działalności hotelarskiej reguluje ustawa
- definiuje poszczególne obiekty noclegowe
- wymienia inne obiekty nie objęte klasyfikacją i kategoryzacją
- wyjaśnia jak hotelarstwo wpływa na rozwój gospodarczy państwa
- określa możliwości rozwoju hotelarstwa w Polsce i na świecie
- wymienia istniejących w Polsce gestorów bazy noclegowej
- wymienia jakie komórki występują w strukturze organizacyjnej hotelu
- wymienia wiodące systemy i łańcuchy hotelowe
- uzasadnia znaczenie jakości
- wie kto dokonuje zaszeregowania obiektu i na czyj wniosek
- wymienia kryteria i wskaźniki jakości
- wyjaśnia pojęcia dotyczące kontroli jakości żywności
- opisuje elementy składowe usługi hotelarskiej
- opisuje usługi oferowane klientom w transporcie kolejowym
- charakteryzuje usługi w klasie biznes w transporcie lotniczym
- stara się samodzielnie rozwiązywać ćwiczenia,
- próbuje włączać się do dyskusji.
- wyróżnia się kultura osobistą,

<u>Ocena dopuszczający</u>

Otrzymuje uczeń, który:

- zna podstawowe pojęcia dotyczące turystyki, zgodnie z terminologią UNWTO,
- podaje formy i kategorie turystyki wg UNWTO,
- umie wymienić rodzaje turystyki i podać przykładowe formy dla każdego rodzaju,
- rozróżnia pojęcie funkcji i dysfunkcji turystyki,
- zna podstawowe czynniki wpływające na rozwój turystyki.
- zna formy i kategorie turystyki,
- potrafi wymienić wybrane rodzaje turystyki,
- zna podstawowe pojęcia dotyczące hotelarstwa,
- wie, kto i dlaczego zaczął budować obiekty noclegowe w Polsce i na świecie,
- wie co oznacza słowo prekursor,
- wymienia polskie organizacje hotelarskie,
- wymienia światowe organizacje hotelarskie,
- przytacza ustawę o usługach turystycznych,
- zna definicję „klasyfikacja”,
- zna definicje obiektów noclegowych wg. ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r.,
- wymienia czynniki warunkujące rozwój hotelarstwa na świecie,
- zna definicję „gestora”,
- zna definicję struktury organizacyjnej,
- zna pojęcia: system hotelowy, łańcuch hotelowy, sieć hoteli i grupy markowe,
- zna definicję pojęć: kategoryzacja, klasyfikacja, standard, jakość,
- zna rozporządzenie określające minimalne wymagania co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług,
- wie kto wprowadził system rekomendacji zakładów hotelarskich,
- definiuje pojęcie „jakość”,
- zna pojęcia dotyczące kontroli jakości żywności,

- zna definicję „usługi hotelarskiej”,
- wymienia usługi podstawowe świadczone przez hotel,
- zna pojęcia dotyczące usług hotelarskich w transporcie lądowym,
- zna pojęcia dotyczące usług hotelarskich w transporcie kolejowym,
- charakteryzuje usługi oferowane klientom w transporcie lotniczym,
- charakteryzuje usługi oferowane klientom w transporcie morskim,
- zna pojęcie osoby niepełnosprawnej,
- stara się, przy pomocy nauczyciela, rozwiązywać ćwiczenia,

Ocena niedostateczny

Otrzymuje uczeń, który:

- nie opanował podstawowej wiedzy dotyczącej organizacji i techniki pracy w hotelarstwie,
- nie potrafi rozwiązywać problemów o podstawowym stopniu trudności nawet przy pomocy nauczyciela jego wiedza uniemożliwia mu kontynuowanie nauki w następnej klasie czy ukończenie szkoły,

Dział 1.2. Organizacja pracy służby pięter

Ocena celujący (6)

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę bardzo dobry oraz:

- posiadł wiedzę i umiejętności objęte programem nauczania przedmiotu w danej klasie
- samodzielnie i twórczo rozwija własne uzdolnienia,
- biegle posługuje się zdobytymi wiadomościami z hotelarstwa w rozwiązywaniu problemów teoretycznych lub praktycznych z programu danej klasy,
- proponuje rozwiązania nietypowe lub osiąga sukcesy w konkursach i olimpiadach przedmiotowych, kwalifikując się do finałów na szczeblu wojewódzkim (regionalnym) albo krajowym lub posiada inne porównywalne osiągnięcia,

Ocena bardzo dobry(5)

Otrzymuje uczeń który:

- wskazuje różnice jakie występują miedzy jednostkami mieszkalnymi w obiektach hotelarskich,
- potrafi omówić wymagania kategoryzacyjne dotyczące jednostek mieszkalnych w różnych obiektach,
- analizuje różnice w wyposażeniu podstawowym jednostek mieszkalnych w różnych kategoriach hoteli,
- charakteryzuje wyposażenie uzupełniające jednostek mieszkalnych wg. wymagań kategoryzacyjnych w różnych kategoriach hoteli,
- potrafi scharakteryzować gości VIP,
- potrafi omówić powinności hotelu względem gości VIP,
- potrafi opisać wyposażenie jednostek mieszkalnych dla gości specjalnych,
- potrafi samodzielnie zaplanować schemat struktury organizacyjnej działu służby pięter,
- umie omówić zależności służbowe kierownika i inspektora działu służby pięter,
- zna i potrafi zastosować procedurę sprzątania jednostek mieszkalnych i innych pomieszczeń
  w obiektach,
- potrafi zastosować sprzęt i środki do utrzymania czystości w obiekcie,
- charakteryzuje wszystkie systemy pracy które funkcjonują w dziale służby pięter,
- zna i potrafi zastosować przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności materialnej za rzeczy gościa i mienie obiektu,

- umie zastosować procedury postępowania z rzeczami znalezionymi oraz pozostawionymi przez gości w obiekcie,
- zna i potrafi zastosować przepisy bhp, p.poż. oraz sanitarne i ochrony środowiska w części mieszkalnej
- samodzielnie wypełnia dokumenty wchodzące w skład dokumentacji działu służby pięter,
- analizuje współpracę i zależność działu służby pięter z pozostałymi komórkami organizacyjnymi obiektu,

<u>Ocena dobry</u> (4)

Otrzymuje uczeń który:

- charakteryzuje rodzaje jednostek mieszkalnych w obiektach hotelarskich,
- potrafi omówić wymagania kategoryzacyjne dotyczące jednostki mieszkalnej w hotelach,
- charakteryzuje wyposażenie podstawowe jednostki mieszkalnej w hotelach,
- charakteryzuje wyposażenie uzupełniające jednostki mieszkalnej wg. wymagań kategoryzacyjnych,
- potrafi scharakteryzować gości VIP,
- potrafi scharakteryzować pomieszczenia ogólnego użytku,
- umie omówić zależności służbowe poszczególnych pracowników działu służby pięter,
- omawia zadania i obowiązki pracowników działu służby pięter,
- zna procedurę sprzątania jednostek mieszkalnych,
- dokonuje właściwego doboru sprzętu i środków do utrzymania czystości w obiekcie,
- umie omówić jakie systemy pracy funkcjonują w dziale służby pięter,
- potrafi scharakteryzować trzy systemy pracy pracowników działu służby pięter,
- charakteryzuje czym jest odpowiedzialność materialna za rzeczy gościa i mienie obiektu,
- omawia na czym polegają procedury postępowania z rzeczami znalezionymi i pozostawionymi przez gości w obiekcie,
- zna przepisy bhp, p.poż. oraz sanitarne,
- wie jakie dokumenty wchodzą w skład dokumentacji działu służby pięter,
- charakteryzuje znaczenie współpracy działu służby pięter z innymi komórkami organizacyjnymi obiektu,

<u>Ocena dostateczny</u> (3)

Otrzymuje uczeń który:

- potrafi wymienić rodzaje jednostek mieszkalnych w obiektach hotelarskich,
- potrafi podać cztery wymagania kategoryzacyjne dotyczące jednostki mieszkalnej w hotelach,
- potrafi wymienić wyposażenie podstawowe jednostki mieszkalnej w hotelach,
- potrafi wymienić wyposażenie uzupełniające jednostki mieszkalnej w hotelach,
- wie kto to jest „gość specjalny” w obiekcie,
- umie wymienić i opisać dwa dowolnie wybrane pomieszczenia ogólnodostępne w obiektach hotelarskich ,
- wie jakie zadania służbowe należą do kierownika służby pięter,
- wie jakie zadania służbowe należą do korytarzowej,
- omawia rodzaje sprzątania jednostek mieszkalnych,
- opisuje sposób sprzątania jednostki mieszkalnej,
- opisuje sposób sprzątania węzła higieniczno-sanitarnego,
- umie obsłużyć sprzęt do utrzymania czystości w obiekcie,
- zna środki utrzymania czystości jakie stosuje się w obiektach hotelarskich,

- wie w jaki sposób stosować środki chemiczne do utrzymania porządku i czystości,
- umie wymienić jakie systemy pracy funkcjonują w dziale służby pięter,
- umie omówić jeden dowolny system pracy w dziale służby pięter,
- wie co to jest odpowiedzialność materialna za rzeczy gościa,
- określa sposób postępowania z rzeczami znalezionymi i pozostawionymi przez gości w obiekcie,
- orientuje się wybiórczo w przepisach bhp, p.poż.,
- wymienia dokumentację działu służby pięter,
- zna rolę i znaczenie współpracy działu służby pięter z innymi komórkami organizacyjnymi obiektu,

Ocena dopuszczający (2)

Otrzymuje uczeń który:

- zna pojęcie ,,jednostka mieszkalna" w obiekcie hotelarskim,
- zna pojęcie ,,wymagania kategoryzacyjne" dotyczące obiektów,
- wie co kryje się pod pojęciem ,,wyposażenie podstawowe" jednostki mieszkalnej,
- wie co kryje się pod pojęciem ,,wyposażenie uzupełniające" jednostki mieszkalnej,
- wie co to są pomieszczenia ogólnodostępne w obiektach hotelarskich,
- zna pojecie ,,struktura organizacyjna" działu służby pięter,
- wie jacy pracownicy funkcyjni wchodzą w skład zespołu służby pięter,
- zna rodzaje sprzątania jednostek mieszkalnych,
- wie jaki sprzęt niezbędny jest do utrzymania czystości w obiekcie,
- zna pojęcie ,,system pracy",
- zna pojecie ,,odpowiedzialność materialna",
- wie co ta są rzeczy znalezione i pozostawione przez gości w obiekcie,

Ocena niedostateczny (1)

Otrzymuje uczeń który:

- nie zna pojęcia ,,jednostka mieszkalna" w obiekcie hotelarskim,
- nie zna pojęcia ,,wymagania kategoryzacyjne" dotyczące obiektów,
- nie wie co kryje się pod pojęciem ,,wyposażenie podstawowe" jednostki mieszkalnej,
- nie wie co kryje się pod pojęciem ,,wyposażenie uzupełniające" jednostki mieszkalnej,
- nie wie co to są pomieszczenia ogólnodostępne w obiektach hotelarskich,
- nie zna pojęcia ,,struktura organizacyjna" działu służby pięter,
- nie wie jacy pracownicy funkcyjni wchodzą w skład zespołu służby pięter,
- nie zna sposobów sprzątania jednostek mieszkalnych,
- nie wie jaki sprzęt służy do utrzymania czystości w obiekcie,
- nie zna pojęcia ,,system pracy",
- nie zna pojęcia ,,odpowiedzialność materialna",
- nie wie co ta są rzeczy znalezione i pozostawione przez gości w obiekcie,

Dział 1.3. Usługi dodatkowe w hotelu

Ocena celujący (6)

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę bardzo dobry oraz:

- posiadł wiedzę i umiejętności objęte programem nauczania przedmiotu w danej klasie.
- samodzielnie i twórczo rozwija własne uzdolnienia,
- biegle posługuje się zdobytymi wiadomościami z hotelarstwa w rozwiązywaniu. problemów teoretycznych lub praktycznych z programu danej klasy,

- proponuje rozwiązania nietypowe lub osiąga sukcesy w konkursach i olimpiadach przedmiotowych, kwalifikując się do finałów na szczeblu wojewódzkim (regionalnym) albo krajowym lub posiada inne porównywalne osiągnięcia,

Ocena bardzo dobry(5)

Otrzymuje uczeń który:

- bezbłędnie i samodzielne dokonuje podziału usług dodatkowych,
- charakteryzuje każdą z samodzielnie wymienionych usług,
- omawia różnice między wszystkimi usługami dodatkowymi,
- potrafi zachęcić gości do skorzystania/kupna usług dodatkowych oferowanych w obiekcie,
- analizuje i uzasadnia celowość sprzedaży usług dodatkowych specjalnych,
- podaje dziesięć przykładów usług dodatkowych specjalnych,
- potrafi dokonać sprzedaży z zakresu usług dodatkowych,
- samodzielnie sporządza dokumentację dotyczącą organizowania i realizacji usług dodatkowych,
- dokonuje transakcji kupna sprzedaży usług dodatkowych,
- analizuje i uzasadnia celowość prowadzenia dokumentacji dotyczącej sprzedaży usług dodatkowych
- przestrzega zasad organizowania usług dodatkowych zgodnie z zamówieniem,
- potrafi krytycznie dokonać analizy możliwości realizacji zamówienia na usługi dodatkowe,
- potrafi skalkulować i przedstawić do akceptacji kosztorys usług dodatkowych,

Ocena dobry (4)

Otrzymuje uczeń który:

- charakteryzuje usługi dodatkowe uzupełniające, fakultatywne i towarzyszące,
- podaje osiem przykładów w/w usług,
- omawia różnice między usługami dodatkowymi (fakultatywna – uzupełniająca),
- rozumie potrzebę sprzedaży usług dodatkowych dla gości,
- potrafi scharakteryzować usługi dodatkowe specjalne,
- podaje pięć przykładów usług dodatkowych specjalnych,
- umie ,,odczytać" potrzeby gości w zakresie usług dodatkowych,
- wie jakie obiekty zaliczyć można do ruchomej bazy noclegowej,
- podaje pięć przykładowych obiektów ,,ruchomej bazy noclegowej",
- potrafi przygotować ofertę usług dodatkowych dla hoteli, moteli i pensjonatów,
- umie przyjąć zamówienie na usługi dodatkowe,
- potrafi zaproponować usługi dodatkowe dla swoich gości,
- umie przyjąć zamówienie na usługi dodatkowe,

Ocena dostateczny(3)

Otrzymuje uczeń który:,

- potrafi dokonać podziału usług dodatkowych,
- potrafi wymienić hotelarskie usługi dodatkowe,
- potrafi opisać trzy dowolne usługi dodatkowe w obiekcie,
- wie jaka jest waga usług: fakultatywnych, towarzyszących i uzupełniaj. w obiekcie,
- omawia na czym polega usługa fakultatywna proponowana przez usługodawcę,
- podaje dwa przykłady usługi dodatkowej specjalnej,
- rozumie znaczenie usług specjalnych dla gości i obiektów,
- wie w jakim celu hotele proponują usługi dodatkowe dla swoich gości,
- omawia na czym polega ,,ruchoma baza noclegowa",

- podaje dwa popularne przykłady „ruchomej bazy noclegowej”,
- wie w jakim celu prowadzi się oferty usług dodatkowych,
- wie w jaki sposób dokonuje się zamówień na usługi dodatkowe,

Ocena dopuszczający (2)

Otrzymuje uczeń który:

- potrafi rozróżnić hotelarskie usługi dodatkowe,
- potrafi podać dwa przykłady usług hotelarskich,
- zna pojęcia usługi fakultatywnej, uzupełniającej, towarzyszącej,
- wie co oznacza pojęcie: „usługi dodatkowe specjalne”,
- zna zakres usług dodatkowych w obiektach hotelarskich,
- wyjaśnia pojęcie: „ruchoma baza noclegowa”,
- zna pojęcie: „oferta usług dodatkowych”,
- zna zasady przyjmowania zamówień w zakresie usług dodatkowych,
- zna formy przyjmowania zamówień w zakresie usług dodatkowych,

Ocena niedostateczny (1)

Otrzymuje uczeń który:

- nie potrafi rozróżnić hotelarskich usług dodatkowych,
- nie potrafi podać żadnych przykładów usług hotelarskich,
- nie zna pojęcia usługi fakultatywnej, uzupełniającej, towarzyszącej,
- nie wie co oznacza pojęcie: „usługi dodatkowe specjalne”,
- nie zna zakresu usług dodatkowych w obiektach hotelarskich,
- nie wyjaśnia pojęcia: „ruchoma baza noclegowa”,
- nie zna pojęcia: „oferta usług dodatkowych”,
- nie zna zasad przyjmowania zamówień w zakresie usług dodatkowych,
- nie zna form przyjmowania zamówień w zakresie usług dodatkowych.