**Zespół Szkół nr 3 im. Ks. Prof. Józefa Tischnera w Bochni**

**ul. Krakowska 20, 32 – 700 Bochnia**

**WYMAGANIA EDUKACYJNE**

**PRZEDMIOTOWY SYSTEM OCENIANIA**

**PLAN DYDAKTYCZNY**

**DLA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA – 422 402**

**Przedmiot: ORGANIZACJA PRCY W HOTELARSTWIE**

**Klasa 3 Tc/ 2 godz./tyg.**

**Rok szkolny 2025/2026**

**PRZEDMIOTOWY SYSTEM OCENIANIA**

**PODSTAWOWE ZASADY OCENIANIA**

**Ocenianie na zajęciach edukacyjnych z przedmiotu: Podstawy hotelarstwa uwzględnia**:

* wiadomości teoretyczne objęte programem nauczania (zakres opanowanych wiadomości)
* umiejętności praktyczne objęte programem nauczania (zakres opanowanych umiejętności)
* rozumienie materiału naukowego
* umiejętności wynikające z zastosowania wiedzy w praktyce
* umiejętność sporządzania i wypełniania dokumentów
* komunikowanie się – przekonywanie, argumentowanie, uzasadnianie wypowiedzi itp.

**SPOSOBY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ I POSTĘPÓW UCZNIA**

**Na zajęciach edukacyjnych z przedmiotu: Podstawy hotelarstwa sprawdzanie osiągnięć i postępów uczniów odbywać się będzie poprzez następujące formy i metody:**

* odpowiedź ustną
* kartkówki (niezapowiedziane z trzech ostatnich lekcji)
* testy
* Sprawdziany wiadomości (obejmujący co najmniej jeden dział programowy)
* prace projektowe: zestawy dokumentów stosowane w praktyce hotelowej
* referaty, pokazy, prezentacje indywidualne i grupowe
* pracę samodzielną, pracę w grupach na zajęciach
* pracę pozalekcyjną - domową
* ćwiczenia praktyczne
* wytwory pracy własnej ucznia, opracowanie i wykonanie pomocy dydaktycznych
* obserwację ucznia, rozmowę z uczniem, aktywność na lekcji

Nauczyciel przedmiotu ma możliwość wprowadzenia dodatkowych składników oceniania.

**SZCZEGÓŁOWE ZASADY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ I POSTĘPÓW UCZNIÓW**

**W jednym półroczu powinna być przeprowadzona:**

* co najmniej jedna praca klasowa lub jeden test
* co najmniej jedna odpowiedź ustna
* co najmniej dwie kartkówki
* co najmniej jeden pakiet dokumentów
* co najmniej jedna praca projektowa, pokaz, referat itp.
* pozostałe formy w zależności od specyfiki realizowanego materiału

**Ponadto:**

* Każdy dział programowy kończy się pomiarem sumatywnym.
* Prace projektowe, testy są zapowiedziane, co najmniej tydzień przed ich przeprowadzeniem.
* Uczeń może być w roku szkolnym dwa razy nieprzygotowany do lekcji, musi to jednak zgłosić przed zajęciami lekcyjnymi.
* Zgłoszenie przez ucznia nieprzygotowania po wywołaniu go do odpowiedzi pociąga za sobą wpisanie oceny niedostatecznej.
* W przypadku nieobecności nauczyciela w dniu pracy kontrolnej termin przesunięty zostaje na lekcję następną.
* Niekorzystny wynik pracy pisemnej może uczeń poprawić w terminie uzgodnionym przez nauczyciela i ucznia (nieprzekraczającym 2 tyg. od momentu wpisania oceny).
* Każda ocena pracy ucznia będzie uzasadniona w taki sposób, by nie powodować u niego obojętnego stosunku do otrzymanej oceny.

**WYMAGANIA EDUKACYJNE**

**NA KLASYFIKACYJNĄ OCENĘ ŚRODROCZNĄ I ROCZNĄ**

**Z PRZEDMIOTU ORGANIZACJA PRACY W HOTELARSTWIE**

**KL. III TC**

**OCENA: CELUJĄCY (6)**

**Uczeń:**

* Spełnia wymagania zawarte na ocenę bardzo dobrą
* Bezbłędnie odpowiada na wszystkie pytania
* Wykazuje wiedzę i umiejętności wykraczające poza program nauczania
* Posiada wiadomości ze źródeł poza podręcznikowych
* Posiada umiejętności logicznego myślenia, kojarzenia faktów i zjawisk
* Proponuje rozwiązania nietypowe, rozwiązuje zadania wykraczające poza program nauczania klasy
* Swobodnie posługuje się językiem fachowym
* Posiada umiejętności poprawnego kulturalnego wysławiania się
* Wykazuje wiedzę i umiejętności wykraczające poza program nauczania tj. samodzielnie rozwiązuje problemy związane z marketingiem, samodzielnie wypełnia dokumentacje hotelową
* Osiąga sukcesy w konkursach przedmiotowych
* Doskonale organizuje swoją pracę
* Rozwija swoje zainteresowania związane z hotelarstwem

**OCENA: BARDZO DOBRY (5)**

**Uczeń:**

* Spełnia wymagania zawarte na ocenę dobrą
* Odpowiada wyczerpująco na wszystkie pytania
* Opanował pełny zakres wiedzy i umiejętności tj.:
* poprawnie rozwiązuje zadania teoretyczne
* samodzielnie rozwiązuje zadania problemowe
* potrafi scharakteryzować zadania pracowników w zespole bezpośredniej obsługi gości,
* zaproponuje wyposażenie zgodnie z wymogami ergonomii,
* zna procedury powitania i pożegnania gości i stosuje je w praktyce,
* potrafi określić konsekwencje nieprawidłowej opieki nad bagażem gościa,
* określa zasady funkcjonowania parkingów i garaży,
* potrafi scharakteryzować zadania recepcji hotelowej,
* rozróżnia zakres czynności na poszczególnych stanowiskach pracy w recepcji,
* monitoruje stan realizacji zadania,
* omawia typy rezerwacji i podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych,
* wymienia systemy rezerwacyjne dla hoteli,
* omawia Praktyczny Kodeks Postępowania,
* omawia terminy anulacji rezerwacji kosztowych i bezkosztowych,
* rozróżnia zasady działania GDS i CRS i innych portali rezerwacyjnych,
* potrafi scharakteryzować procedurę obsługi gości przyjeżdżających indywidualnych i grupowych,
* charakteryzuje procedurę obsługi gości specjalnych VIP i niepełnosprawnych,
* udziela informacji turystycznej,
* poleca obiekty, które warto zwiedzać w odwiedzanej miejscowości,
* potrafi scharakteryzować procedurę chec out gości wyjeżdżających indywidualnych i grupowych,
* wskazuje konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur ochrony danych osobowych RODO,
* zna zasady archiwizowania dokumentów hotelowych,
* wskazuje błędy popełniane podczas ochrony danych osobowych RODO,
* wskazuje błędy popełniane podczas rozmowy telefonicznej z gościem,
* omawia formy współpracy recepcji z innymi działami hotelu,
* szczegółowo przedstawia algorytm postępowania w przypadku: awarii urządzeń technicznych, sytuacji zakłócania spokoju publicznego, kradzieży, choroby i śmierci gościa, ataku terrorystycznego,
* wskazuje obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwe realizowanie zadań na stanowisku,
* podaje przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej,
* wskazuje rozwiązania zmniejszające uciążliwość pracy podczas wykonywania obowiązków zawodowych w dziale recepcji i służby parterowej,
* Częściowo wykazuje wiedzę i umiejętności wykraczające poza program nauczania,
* Sprawnie i samodzielnie wykorzystuje zdobyte wiadomości do rozwiązywania zadań w nowych sytuacjach,
* Rozwiązuje samodzielnie problemy teoretyczne i praktyczne określone programem nauczania,
* Poprawnie posługuje się fachowym językiem,
* Bezbłędnie odpowiada na wszystkie pytania,
* Zna i stosuje hotelarski savoir vivre,

**OCENA DOBRY (4)**

**Uczeń:**

* Spełnia wymagania zawarte na ocenę dostateczną
* Odpowiada poprawnie na wszystkie pytania,
* Poprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami i umiejętnościami przy niewielkiej pomocy nauczyciela
* Nie opanował w pełni wiadomości objętych programem nauczania ale:
* określa rodzaje stanowisk pracy w służbie parterowej wraz z ich zadaniami,
* opisuje wizerunek pracownika służby parterowej,
* określa wyposażenie techniczne recepcji,
* potrafi powitać i pożegnać gościa,
* wymienia zasady opieki nad bagażem gościa,
* wymienia zasady dotyczące parkingów i garaży,
* określa zadania recepcji hotelowej,
* wymienia stanowiska pracy w recepcji,
* określa znaczenie ergonomii na różnych stanowiskach pracy w recepcji,
* szacuje czas wykonywania zadań,
* wskazuje osoby odpowiedzialne za poszczególne zadania,
* wymienia nazwy handlowe pokoi,
* rozrania rodzaje rezerwacji np.: wstępna, gwarantowana, niegwarantowana,
* opisuje metody rezerwacji usług hotelarskich,
* wymienia formy gwarancji rezerwacji i je omawia,
* omawia sposób przeprowadzania zmiany i anulowania rezerwacji,
* sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich: karta rezerwacji i pobytu, grafik rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji itp.,
* omawia zasady umowy allotmentu i czarteru usług hotelarskich,
* wymienia GDS i CRS oraz inne portale rezerwacyjne,
* określa czynniki związane z obsługa gości w recepcji,
* wymienia etapy procedury check in i check out,
* omawia zasady rejestracji gości hotelowych,
* sporządza room status,
* udziela informacji hotelowej i podstawowych informacji turystycznych,
* określa zasady przyjmowania uwag i reklamacji gości,
* określa odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe,
* wypełnia kartę rejestracyjną, pobytu, potrafi sporządzić list powitalny, zaproszenie, zamówienie na usługi hotelarskie, potwierdzenie rezerwacji,
* wymienia zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej,
* wymienia działy hotelu z którymi współpracuje recepcja,
* proponuje sposób postępowania w przypadku: awarii urządzeń technicznych, zakłócenia spokoju publicznego, kradzieży, choroby i śmierci gościa, ataku terrorystycznego
* Poprawnie posługuje się językiem fachowym
* Zna i stosuje hotelarski savoir vivre

**OCENA DOSTATECZNY (3)**

**Uczeń:**

* Spełnia wymagania zawarte na ocenę dopuszczającą
* Opanował częściowo wiadomości i umiejętności określone w programie nauczania tj.:
* zna pojęcie jednostki mieszkalnej i whs.,
* rozwiązuje samodzielnie lub z pomocą nauczyciela typowe zadania teoretyczne i praktyczne określone w programie nauczania tj.:
* określa rodzaje dokumentacji obowiązujące w dziale recepcji,
* określa rodzaje stanowisk pracy w służbie parterowej wraz z ich zadaniami,
* opisuje wizerunek pracownika służby parterowej,
* określa wyposażenie techniczne recepcji,
* potrafi powitać i pożegnać gościa,
* wymienia zasady opieki nad bagażem gości,
* potrafi określić zadania recepcji hotelowej,
* wymienia stanowiska pracy w recepcji,
* wskazuje osoby odpowiedzialne za poszczególne zadania,
* wymienia nazwy handlowe pokoi,
* rozróżnia rodzaje rezerwacji np. wstępna, gwarantowana, niegwarantowana,
* opisuje niedokładnie metody rezerwacji usług hotelarskich,
* wymienia formy gwarancji rezerwacji,
* omawia sposób przeprowadzania zmiany i anulacji rezerwacji,
* sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich: karta rezerwacji, pobytu, grafik, potwierdzenie rezerwacji, jednak w dokumentach pojawiają się błędy
* omawia zasady umowy allotmentu i czarteru usług hotelarskich,
* wymieni GDS i CRS,
* wymienia etapy procedury check in i check aut, ale w przypadkowej kolejności,
* zna zasady rejestracji gości hotelowych,
* udziela informacji hotelowej i ograniczonej turystycznej,
* wie, że sa zasady przyjmowania uwag i reklamacji ale ma problem z ich identyfikacją,
* określa odpowiedzialność za podejmowane zadania zawodowe,
* wymienia zasady prowadzenie rozmowy telefonicznej,
* wymienia działy hotelu z którymi współpracuje recepcja,
* Odpowiada na pytania przy pomocy nauczyciela
* Tylko w niewielkim stopniu posługuje się językiem fachowym
* Rozwiązuje zadania teoretyczne lub praktyczne o średnim stopniu trudności określone programem nauczania
* Tylko w niewielkim stopniu zna i stosuje savoir vivre

**OCENA DOPUSZCZAJĄCY (2)**

**Uczeń:**

* Opanował tylko w niewielkim stopniu wiadomości i umiejętności określone w programie nauczania tj.:
* wie co to jest jednostka mieszkalna i whs.,
* określa rodzaje stanowisk pracy w służbie parterowej,
* opisuje wizerunek pracownika służby parterowej,
* określa wyposażenie techniczne recepcji,
* potrafi powitac i pożegnac gości,
* potrafi określić zadania recepcji hotelowej,
* wymienia stanowiska pracy w recepcji,
* wymienia nazwy handlowe pokoi,
* rozróżnia rodzaje rezerwacji np. rezerwacja wstępna, gwarantowana, niegwarantowana,
* wymienia metody rezerwacji usług hotelarskich,
* wie o sposobie przeprowadzania zmiany i anulowania rezerwacji,
* sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich z błędami: karta rezerwacji, pobytu, grafik, potwierdzenie rezerwacji,
* wymienia GDS i CRS,
* wymienia etapy procedury check in i check out, ale w dowolnej kolejności nie zachowując harmonogramu procedury,
* zna zasady rejestracji gości hotelowych,
* udziela informacji hotelowej i podstawowych informacji turystycznych,
* określa odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe,
* wymienia działy hotelu, z którymi współpracuje recepcja,
* Odpowiada na pytania przy dużej pomocy nauczyciela
* Tylko w niewielkim stopniu posługuje się fachowym językiem
* Rozwiązuje zadania teoretyczne i praktyczne ale tylko o niskim stopniu określone programem nauczania
* W minimalnym stopniu zna ale nie stosuje savoir vivre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dział programowy** | **Jednostka metodyczna** | **Efekty kształcenia** | | **Uwagi o realizacji** | |
| **Podstawowe**  **Uczeń potrafi** | **Ponadpodstawowe**  **Uczeń potrafi** | **Orientliczba**  **Godz.** | **Oznaczenie efektów kształcenia** |
| **Organizacja pracy na zajęciach lekcyjnych** | 1.Lekcja organizacyjna. Zapoznanie uczniów z wymaganiami edukacyjnymi niezbędnymi do otrzymania przez ucznia poszczególnych śródrocznych i rocznych ocen klasyfikacyjnych z zajęć edukacyjnych, o sposobach sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczniów oraz o warunkach i trybie otrzymania wyższej niż przewidywana roczna ocena klasyfikacyjna z zajęć edukacyjnych nauczania. |  |  | 1 |  |
| **Służba parterowa**  **w obiekcie hotelarskim** | 2-3. Zadania służby parterowej.  4-5. Rodzaje stanowisk pracy w służbie parterowej.  6-7. Procedury powitania i pożegnania gości.  8. Opieka nad bagażem gości.  9-10. Parkingi i garaże | - określić rodzaje stanowisk pracy w służbie parterowej i ich zadania,  -opisać wizerunek pracownika służby parterowej,  -powitać i pożegnać gości  - wymienić zasady opieki nad bagażem gości  - wymienić zasady dotyczące parkingów i garaży. | -scharakteryzować zadania pracowników w zespole bezpośredniej obsługi gości  -powitać i pożegnać gości zgodnie z procedurami,  -określić konsekwencje nieprawidłowej opieki nad bagażem gości,  - określić zasady funkcjonowania parkingów i garaży. | 9 | HGT.06.31.  HGT.06.4.1 |
| **Recepcja w obiektach świadczących usługi hotelarskie** | 11-12. Rola i funkcja recepcji w obiekcie hotelarskim.  13-14. Stanowiska pracy w recepcji hotelowej.  15-16.Zakres obowiązków recepcjonisty – dysponenta i kasjera.  17-18.Zakres obowiązków recepcjonisty telefonisty i concierge.  19. Zakres obowiązków kierownika recepcji.  20. Zakres obowiązków pracownika Guest relations i butlera.  21-22. Rola wyposażenia recepcji właściwej.  23-24. Urządzenia biurowe wykorzystywane w recepcji.  25-26. Urządzenia sygnalizacyjno-alarmowe.  27-29. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami prawa pracy, bhp i ppoż  30.Planowanie wykonywania zadań zawodowych.  31-32. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grupowych.  33. Nazwy handlowe pokoi.  34. Rezerwacja usług hotelarskich.  35-37.Zasady przyjmowania rezerwacji telefonicznych.  38-40. Procedura przyjęcia rezerwacji.  41. Anulacja rezerwacji.  42. Zmiana rezerwacji.  43. Overbooking.  44-45. Potwierdzenie rezerwacji.  46-47. Systemy rezerwacyjne.  48-49. Procedura przyjęcia gościa indywidualnego do hotelu.  50-51. Procedura przyjęcia gości specjalnych do hotelu.  52. Procedura przyjęcia grupy do hotelu.  53-54. Rodzaje dokumentów związanych z przyjęciem gości do hotelu.  55. Współpraca recepcji z innymi działami hotelu  56-57. Rodzaje cen usług hotelarskich.  58-59. Rodzaje rabatów usług hotelarskich.  60. Wypadki nadzwyczajne w hotelu. | -Określić zadania recepcji hotelowej,  -wymienić stanowiska pracy w recepcji,  -określić znaczenie ergonomii na poszczególnych stanowiskach pracy w recepcji,  -szacuje czas wykonania zadań wskazuje osoby odpowiedzialne za poszczególne zadania,  -określić wyposażenie techniczne recepcji  -wymienić nazwy handlowe pokoi,  -rozróżniać rodzaje rezerwacji np. wstępna, gwarantowana, niegwarantowana,  -opisywać metody rezerwacji usług hotelarskich,  -wymienić formy gwarancji rezerwacji i je omówić  -omówić sposób przeprowadzania zmiany i anulowania rezerwacji,  -sporządzać dokumentację związaną z rezerwacja usług hotelarskich: karta rezerwacji, grafik rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji itp.  -omówić zasady umowy allotmentu i czarteru usług hotelarskich,  -wymienić GDS i CRS i inne portale rezerwacyjne,  -określić czynności związane z obsługą gości w recepcji,  -wymienić etapy procedury check in gości indywidualnych i grupowych,  -sporządzić status room service,  -udzielić informacji turystycznych,  - wymienić zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej,  - określić zasady przyjmowania uwag i reklamacji gości  -wymienić etapy procedury check-out gości indywidualnych i grupowych,  -określić odpowiedzialność za podejmowanie działań zawodowych,  -wypełnić dokumentację związana z rejestracją gościa w hotelu: kartę rezerwacyjną, pobytu, grafik, sporządzić list powitalny, zaproszenie, zamówienie na usługi hotelarskie, kwit parkingowy, depozytowy i inne,  -wymienić działy hotelu z którymi współpracuje recepcja,  -zaproponować sposób postępowania w przypadku: awarii urządzeń technicznych, zakłócenia porządku publicznego, śmierci gościa, ataku terrorystycznego. | -scharakteryzować zadania pracowników recepcji hotelowej,  -rozróżnić zakres czynności na poszczególnych stanowiskach pracy,  -wskazać rozwiązania zmniejszające uciążliwość pracy podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy  w recepcji,  -monitoruje stan realizacji zadania,  -omawiać typy rezerwacji  i podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych,  Wymienić systemy rezerwacji dla hoteli,  -omawiać Praktyczny Kodeks Postępowania,  Terminy anulacji rezerwacji kosztowych  i bezkosztowych,  - rozróżniać zasady działania GDE i CRS, oraz innych portali rezerwacyjnych,  -scharakteryzować procedurę obsługi gości przyjeżdżających indywidualnych i grupowych,  -scharakteryzować procedurę obsługi gości specjalnych VIP i gości niepełnosprawnych,  - udzielić informacji turystycznej,  -polecić obiekty, które warto zwiedzić w miejscowości w której zlokalizowany jest hotel,  -scharakteryzować procedurę check out gości wyjeżdżających,  -wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur, ochrony danych osobowych RODO,  -archiwizować dokumenty,  -wskazać błędy popełniane podczas rozmowy telefonicznej,  - omówić formy współpracy recepcji z innymi działami hotelu,  -szczegółowo przedstawić algorytm postępowania w przypadku: awarii urządzeń technicznych, w sytuacji zakłócenia spokoju publicznego, kradzieży, choroby lub śmierci gościa, ataku terrorystycznego,  -wskazuje obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwie realizowane zadania na stanowisku pracy w recepcji,  -określić rodzaje odpowiedzialności,  - podawać przykłady możliwych konsekwencji  w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej. | 50 | HGT.06.3.1  HGT.06.6  HGT.06.3.4  HGT.06.3.5  HGT.06. 4.2  HGT.06.6.7  HGT.06.4.1  HGT.06.4.2  HGT.06.4.5  HGT.06.6.7 |
| **RAZEM** | | | | | **60 godzin** |

.