**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 4Tc/ 3 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. IV TECHNIKUM**

**OCENA: CELUJĄCY (6)**

**Uczeń:**

*  spełnia wymagania zawarte na ocenę bardzo dobrą
*  bezbłędnie odpowiada na wszystkie pytania
*  biegle posługuje się fachową terminologią i umiejętnościami
* wykazuje wiedze i umiejętności wykraczające poza program nauczania
*  wykazuje wiedzę i umiejętności z zakresu:
* samodzielnie rozwiązuje problemy związane z obsługa gości indywidualnych, grup zorganizowanych, niepełnosprawnych, gości VIP i CIP w hotelu na etapie przyjęcia zamówienia, rezerwacji, realizacji sprzedaży i rozliczenia usług hotelarskich
* samodzielnie rozwiązuje problemy związane z przyjęciem zamówienia, rezerwacją, realizacją i rozliczeniem usług podstawowych i dodatkowych
* samodzielnie planuje i realizuje wykonanie zamówionych usług
* samodzielnie rozwiązuje problemy związane z planowaniem usług podstawowych i dodatkowych gości
* potrafi zastosować wiedzę teoretyczną dotyczącą obsługi gości w praktyce
* potrafi przeprowadzić negocjacje i zastosować metody radzenia sobie ze stresem
* potrafi wskazać standardy wykonania zadania
* bezbłędnie rozwiązuje zadania egzaminacyjne
* posiada wiadomości ze źródeł poza podręcznikowych
* zna i stosuje hotelarski savoir vivre
*  rozwija swoje zainteresowania związane z hotelarstwem
*  osiąga sukcesy w konkursach przedmiotowych
*  posiada umiejętności logicznego myślenia, kojarzenia faktów i zjawisk
*  doskonale organizuje swoją prace

**OCENA: BARDZO DOBRY (5) Uczeń:**

*  spełnia wymagania zawarte na ocenę dobrą
*  odpowiada wyczerpująco na wszystkie pytania
*  opanował pełny zakres wiedzy i umiejętności tj.:
* potrafi dokonać analizy i wyjaśnić czynności procedury check in
* potrafi dokonać analizy i wyjaśnić czynności procedury check out
* samodzielnie sporządza dokumenty związane z rezerwacja usług
* samodzielnie sporządza dokumenty związane z pobytem gości
* samodzielnie sporządza dokumenty związane ze sprzedażą usług hotelarskich
* samodzielnie sporządza dokumenty związane z rozliczeniem usług hotelarskich
* potrafi wyjaśnić znaczenie podziału usług
* stosuje procedury rezerwacji
* stosuje procedury anulacji oraz zmiany rezerwacji
* stosuje zasady postępowania w trakcie pobytu gości w hotelu
* potrafi wyjaśnić wszystkie pojęcia związane z rezerwacją, realizacją, sprzedażą i rozliczeniem usług podstawowych i dodatkowych w hotelach o różnym standardzie
* samodzielnie sporządza pełna dokumentację dotyczącą zamówienia, rezerwacji i rozliczenia usług podstawowych i dodatkowych
* zna i potrafi wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (paragon, faktury),
* potrafi i zna zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym w recepcji,
* zna rodzaje usług podstawowych i dodatkowych świadczonych gościom hotelowym,
* rozróżnia i potrafi omówić rodzaje rezerwacji i metody rezerwacji usług hotelarskich,
* potrafi przeprowadzić zmianę i anulacje rezerwacji,
* zna i potrafi samodzielnie wypełnić dokumentację hotelową związana z rezerwacją usług hotelowych,
* zna procedurę przyjęcia gości do hotelu: check in gościa indywidualnego, specjalnego i grupę,
* potrafi sporządzić status pokoi,
* potrafi obsłużyć gościa specjalnego: VIP i niepełnosprawnego zgodnie z procedurami obowiązującymi w hotelu,
* potrafi identyfikować dokumenty związane z rezerwacja usług hotelarskich,
* potrafi przygotować informację dla poszczególnych działów hotelu na temat zrealizowanych usług dla gościa,
* samodzielnie sporządza potwierdzenie rezerwacji zamówionych usług,
* samodzielnie dokonuje wstępnej kalkulacji oferty usług dodatkowych,
* samodzielnie wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe zgodnie ze zleceniem klienta,
* samodzielnie przekazuje informacje różnym komórkom obiektu hotelarskiego o przyjęciu zamówienia na usługi podstawowe i dodatkowe,
* samodzielnie przygotowuje usługi dodatkowe dla gości indywidualnych oraz grup zorganizowanych zgodnie z zamówieniem,
* potrafi przeprowadzić negocjacje i zastosować metody radzenia sobie ze stresem,
* wymienia systemy rezerwacyjne dla hoteli
* omawia Praktyczny Kodek Postępowania
* rozróżnia zasady działania GDE i CRS i innych portali rezerwacyjnych
* wskazuje konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur , ochrony danych osobowych RODO
* zna zasady archiwizowania dokumentów
*  zna i stosuje hotelarski savoir vivre
*  sprawnie i samodzielnie wykorzystuje zdobyte wiadomości do rozwiązywania zadań w nowych sytuacjach
*  rozwiązuje samodzielnie problemy teoretycznie i praktycznie określone w programie nauczania
*  poprawnie posługuje się językiem fachowym

**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:
* omawia podstawowe elementy procedury check in
* omawia podstawowe elementy procedury check out
* omawia czynności wykonywane przez pracownika recepcji
* sporządza popełniając niewielkie błędy dokumenty związane z rezerwacją usług
* sporządza popełniając niewielkie błędy dokumenty związane z pobytem gości
* sporządza popełniając niewielkie błędy dokumenty związane ze sprzedażą usług hotelarskich
* sporządza popełniając niewielkie błędy dokumenty związane z rozliczeniem usług hotelarskich
* wyjaśnia kryterium podziału usług
* analizuje elementy procedury rezerwacji
* analizuje elementy procedury anulacji oraz zmiany rezerwacji
* zna zasady postępowania w trakcie pobytu gościa w obiekcie hotelarskim
* wymienia we właściwej kolejności podstawowe elementy procedury check in
* wymienia we właściwej kolejności podstawowe elementy procedury check out
* wymienia czynności wykonywane przez pracownika recepcji
* klasyfikuje usługi podstawowe i dodatkowe
* wymienia elementy procedury rezerwacji
* potrafi dobierać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości,
* potrafi omawiać sposoby przeprowadzania rezerwacji, jej zmiany i anulacji,
* potrafi przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów hotelu,
* potrafi przyjąć do hotelu gości specjalnych: VIP i niepełnosprawnych,
* potrafi sporządzić dokumenty związane z przyjęciem gości do hotelu,
* wymienia GDS i CRS i inne portale rezerwacyjne
* zna zasadę klauzuli informacyjnej RODO,
* potrafi zachęć gościa do skorzystania z usług hotelarskich,
* umie utrzymać porządek w miejscu pracy,
* potrafi wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe,
* rozwiązuje zadania teoretyczne i praktyczne typowe dla kwalifikacji znacznym stopniu trudności,
*  potrafi połączyć teorie z praktyką
*  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.:
* wymienia we właściwej kolejności podstawowe elementy procedury check in
* wymienia we właściwej kolejności podstawowe elementy procedury check out
* wymienia czynności wykonywane przez pracownika recepcji
* potrafi uzupełnić popełniając błędy dokumenty związane z rezerwacją usług
* potrafi uzupełnić popełniając błędy dokumenty związane z pobytem gości
* potrafi uzupełnić popełniając błędy dokumenty związane ze sprzedażą usług hotelarskich
* potrafi uzupełnić popełniając błędy dokumenty związane z rozliczeniem usług hotelarskich
* klasyfikuje usługi podstawowe i dodatkowe
* wymienia elementy procedury rezerwacji
* wymienia elementy procedury anulacji oraz zmiany rezerwacji
* potrafi dobierać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości,
* potrafi rozróżniać rodzaje rezerwacji,
* potrafi sporządzić dokumenty związane z przyjęciem gości do hotelu,
* wymienia GDS i CRS
* potrafi wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe,
* rozwiązuje zadania teoretyczne i praktyczne typowe dla kwalifikacji znacznym stopniu trudności,
* odpowiada na pytania przy pomocy nauczyciela
*  tylko w niewielkim stopniu posługuje się językiem fachowym
*  tylko w niewielkim stopniu zna i stosuje hotelarski savoir vivre

**OCENA: DOPUSZCZAJĄCY (2) Uczeń:**

* opanował tylko niewielkim stopniu wiadomości i umiejętności określone w programie nauczania tj.:
* wymienia elementy procedury check in
* wymienia elementy procedury check out
* zna podstawowe czynności wykonywane przez pracownika recepcji
* potrafi nazwać i uzupełnić podstawowe dokumenty związane z rezerwacją usług
* potrafi nazwać i uzupełnić podstawowe dokumenty związane z pobytem gości
* potrafi nazwać i uzupełnić podstawowe dokumenty związane ze sprzedażą usług hotelarskich
* potrafi nazwać i uzupełnić podstawowe dokumenty związane z rozliczeniem usług hotelarskich
* wymienia usługi podstawowe i dodatkowe
* zna procedury rezerwacji
* zna procedury anulacji oraz zmiany rezerwacji
* rozróżnia oferty usług hotelarskich odpowiadające potrzebom gości,
* zna rodzaje rezerwacji,
* wymienia GDS i CRS
* ma problemy ze sporządzeniem dokumentów związanych z przyjęciem gości do hotelu,
* nie potrafi wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe, wie tylko że takowe są
* rozwiązuje zadania teoretyczne i praktyczne typowe dla kwalifikacji na poziomie podstawowym
* rozwiązuje zadania teoretyczne i praktyczne typowe dla kwalifikacji o niewielkim stopniu trudności,
* sporadycznie stosuje aktywne metody słuchania,
* sporadycznie stosuje metody komunikacji werbalnej,
* sporadycznie stosuje metody komunikacji niewerbalnej,
*  z pomocą nauczyciela wykonuje proste ćwiczenia
*  posługuje się w niewielkim stopniu językiem fachowym
*  w minimalnym stopniu zna, ale nie stosuje hotelarskiego 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** | 1-2. 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 rocznej oceny klasyfikacyjnej z zajęć edukacyjnych i programem nauczania. |  |  | 1 |  |
| **II.**  **Recepcja w obiektach świadczących usługi hotelarskie** | 2. Procedury obsługi gości w hotelu  3. Dokumentacja związana z obsługa gości  4. Procedura obsługi gości przez telefon  5. Współpraca recepcji z innymi działami hotelu  6. Wypadki nadzwyczajne | - określić czynności związane z obsługa gości w recepcji  - wymienić etapy procedury check in  - omówić zasady rejestracji gosci hotelowych  -sporządzić room status  - udzielić informacji hotelowej  - udzielić podstawowych informacji turystycznych  - określić zasady przyjmowania uwag i reklamacji gości  - wymienić etapy procedury chek out  - określić odpowiedzialność za podejmowanie decyzji  - wypełnić kartę rejestracyjną, pobytu, sporządzić list powitalny, zaproszenie do skorzystania z usług, kwit depozytowy, i inne dokumenty  - wymienić zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej  - wymienić działy hotelu, z którymi współpracuje recepcja  - zaproponować sposoby postępowania w przypadku: awarii urządzeń technicznych, w sytuacji zakłócenia porządku publicznego, kradzieży, choroby gościa, śmierci gościa, ataku terrorystycznego | -scharakteryzować procedurę obsługi gości przyjeżdżających indywidualnych i grupowych  - scharakteryzować procedurę obsługi gości specjalnych: VIP i niepełnosprawnych  - udzielić informacji turystycznej  - polecić obiekty które warto zwiedzić w miejscowości, w której zlokalizowany jest hotel  - scharakteryzować procedurę gości wyjeżdżających  - wskazać skutki nieprzestrzegania regulaminów i procedur, ochrony danych osobowych RODO,  - archiwizować dokumenty  - wskazać błędy popełnione podczas rozmowy telefonicznej  - omówić formy współpracy recepcji z innymi działami hotelu  - szczegółowo przedstawić algorytm postępowania w przypadku: awarii urządzeń technicznych, w sytuacji zakłócenia porządku publicznego, kradzieży, choroby gościa . jego śmierci i ataku terrorystycznego  - wskazuje obszary zawodowej odpowiedzialności i niewłaściwe realizowane zadania na stanowisku pracy  - określić rodzaje odpowiedzialności na stanowisku pracy  - podawać przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej. | 25  17  3  3  6 | HGT.06.4.2  HGT.06.6.7  HGT.06.4.3  HGT.06.4.1  HGT.06.4.2  HGT.06.4.5  HGT.06.6.7 |
| **III.**  **Rozliczenie pobytu gości** | 7. Formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich | -rozróżnić formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich  - rozróżnić rodzaje cen usług hotelarskich  -wymienić rodzaje rabatów stosowanych w hotelarstwie  - wymienić procedury przyjmowania zapłaty w zależności od form płatności  -rozróżnić rodzaje obciążeń gosci  - zna zasady rozliczania dziennych wpływów  - sporządzać dokumenty potwierdzające zapłatę za usługi | - scharakteryzować dokumenty potwierdzające przyjecie płatności  -rozróżniać karty płatnicze  -rozpoznawać zabezpieczenia banknotów  -scharakteryzować urządzenia stosowane przy przyjmowaniu należności z pobyt  -scharakteryzować rodzaje rabatów stosowanych sprzedaży usług  -określa zasady rozliczania przedpłat, zaliczek i zadatków | 20 | HGT.06.4.5  HGT.06.4.6 |
| **IV.**  **Przedsiębiorstwo hotelarskie** | 8. Formy organizacyjno – prawne przedsiębiorstwa hotelarskiego  9. Etapy zakładania przedsiębiorstwa hotelarskiego  10. Prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika | - wymienić kryteria wyboru formy organizacyjno – prawnej dla prowadzenia działalności gospodarczej w hotelarstwie  - określić etapy zakładania przedsiębiorstwa hotelarskiego  - wymienić prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy | - scharakteryzować formy organizacyjno – prawne przedsiębiorstwa hotelarskiego  - wskazać wymagania prawne dotyczące uruchomienia obiektu świadczącego usługi hotelarskie  - analizować prawa i obowiązki pracodawcy w oparciu o kodeks Pracy.  - dokonuje analizy przepisów prawa pracy w zakresie zatrudnienia | 5  5  5 | HGT.03.5.1  HGT.03.5.1  HGT.03.5.1 |
|  |  |  | **RAZEM** |  | **90 godz.** |