

Wymagania edukacyjne dla przedmiotu

Techniki pracy w hotelarstwie

Ocena celujący

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

- w zakresie posiadanej wiedzy wykracza poza podstawy programowe;
- dodatkowa wiedza pochodzi z różnych źródeł i jest owocem samodzielnych poszukiwań i przemyśleń;
- wyraża samodzielny, krytyczny stosunek do określonych zagadnień;
- potrafi udowadniać swoje zdanie, używając odpowiedniej argumentacji będącej skutkiem nabytej samodzielnie wiedzy;
- bierze aktywny udział w konkursach, olimpiadach, w których wymagana jest wiedza przedmiotowa oraz odnosi w nich sukcesy

Ocena bardzo dobry

Otrzymuje uczeń, który:

- bezbłędnie wypełnia formularz rezerwacyjny,
- potrafi sporządzić i wysłać potwierdzenie przyjęcia rezerwacji,
- umie uporządkować dane rezerwacyjne wg zakresu zamówionych usług;
- potrafi przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego,
- charakteryzuje i dobiera właściwe dokumenty do czynności w procedurach: check-in i check-out;
- sporządza dokumenty związane z procedurą check-in oraz check-out,
- klasyfikuje informacje ze względu na ich funkcje w obsłudze gości,
- pozyskuje informacje z różnorodnych źródeł,
- przekazuje bogaty zasób informacji gościom hotelowym,
- tworzy właściwą bazę danych o gościach hotelowych;
- analizuje i wyjaśnia znaczenie bazy danych gości hotelowych dla funkcjonowania obiektu,
- sporządza dokumenty finansowe występujące w obiektach hotelarskich,
- projektuje i sporządza rachunek wstępny do akceptacji przez gościa,
- sporządza fakturę VAT,
- archiwizuje dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości,
- charakteryzuje zasady odpowiedzialności materialnej hotelarza za rzeczywniesione do obiektu hotelarskiego przez gości;
- stosuje zasady odpowiedzialności materialnej dotyczącej mienia gości,
- określa zasady, dokonuje analizy współdziałania służby piętter z recepcją obiektu hotelarskiego w zakresie odpowiedzialności materialnej za mienie gościa oraz wyposażenie obiektu;

Ocena dobry

Otrzymuje uczeń, który:

- wypełnia z nielicznymi błędami formularz rezerwacyjny,
- umie wysłać potwierdzenie rezerwacji,
- umie polecić usługi i zachęcić do ich rezerwacji,
- wymienia czynności jakie wykonuje się przy rezerwacji usług dla innychdziałów obiektu hotelarskiego,
- dobiera właściwe dokumenty do czynności check-in i check-out;
- dobiera dokumenty właściwe dla procedury check-in i check-out;
- charakteryzuje informacje w obsłudze gości,
- wybiórczo pozyskuje informacje dla gości,
- podaje informacje gościom hotelowym,
- gromadzi informacje w celu utworzenia bazy danych,
- charakteryzuje znaczenie bazy danych gości hotelowych dla funkcjonowania obiektu ,
- wyjaśnia znaczenie dokumentów finansowych stosowanych w obiektach hotelarskich,
- wypełnia rachunek wstępny dla gościa,
- wie jakie dane są niezbędne do wystawienia faktury VAT,
- omawia rolę archiwizacji dokumentów związaną z rozliczaniem kosztówpobytu gości,
- wymienia zasady odpowiedzialności materialnej hotelarza za rzeczywniesione do obiektu hotelarskiego przez gości;
- charakteryzuje zasady odpowiedzialności materialnej dotyczącej mieniagości hotelowych określa zasady, dokonuje analizy współdziałania służby piętter z recepcją obiektu hotelarskiego w zakresie odpowiedzialności materialnej za mienie gościa oraz wyposażenie obiektu,

Ocena dostateczny

Otrzymuje uczeń, który:

- rozumie potrzebę wypełniania formularza rezerwacyjnego,
- wie w jaki sposób wysłać potwierdzenie rezerwacji,
- wymienia rodzaje usług objętych rezerwacją,
- wie jakie czynności wykonuje się przy rezerwacji usług dla innychdziałów obiektu hotelarskiego,
- wymienia dokumenty niezbędne przy czynnościach: check-in oraz check-out,
- umie wymienić dokumenty stosowane w procedurze: check-in i check-out;
- umie przekazać informacje w trakcie obsługi gości,
- podaje przykłady informacji dla gości,
- poszukuje informacji w celu tworzenia bazy danych,
- omawia znaczenie bazy danych gości hotelowych,

- rozróżnia dokumenty finansowe od pozostałych dokumentów stosowanych w obiekcie hotelarskim,
- omawia znaczenie rachunku wstępnego dla gościa ,
- rozumie istotę poprawnie wypełnionej faktury VAT,
- rozumie cel archiwizacji dokumentów związanych z rozliczaniem kosztów pobytu gości,
- zna znaczenie zasad odpowiedzialności materialnej hotelarza za rzeczy wniesione do obiektu hotelarskiego przez gości;
- zna zasady odpowiedzialności materialnej dotyczącej mienia gości hotelowych,
- zna i rozumie zasady współdziałania służby piętér z recepcją obiektu hotelarskiego w zakresie odpowiedzialności materialnej za mienie gościa oraz wyposażenie obiektu

Ocena dopuszczający

Otrzymuje uczeń, który:

- wie do czego służy formularz rezerwacyjny,
- wie w jakim celu sporządza się potwierdzenie rezerwacji,
- potrafi wymienić dane rezerwacyjne,
- wie w jakim celu dokonuje się rezerwacji usług dla innych działów obiektu hotelarskiego,
- zna pojęcia: check-in oraz check-out
- umie dobrać dokumenty właściwe dla procedury: check-in oraz check-out,
- zna rolę, jaką pełni informacja w trakcie obsługi gości,
- zna źródła pozyskiwania informacji,
- wie na czym polega tworzenie bazy danych gości hotelowych i jaką pełni funkcję,
- wie jaką rolę pełni baza danych gości dla funkcjonowania hotelu,
- zna dokumenty finansowe stosowane w obiektach hotelarskich,
- wie jakie znaczenie posiada rachunek wstępny w obsłudze gościa,
- wskazuje różnice między fakturą VAT, a rachunkiem wstępnym,
- zna i wyjaśnia pojęcie archiwizacji dokumentów,
- wie na czym polega odpowiedzialność materialna hotelarza za rzeczy wniesione do obiektu,
- zna konsekwencje braku odpowiedzialności za mienie gości hotelowych,
- wie na czym polega współdziałanie służby piętér z recepcją hotelową w zakresie odpowiedzialności materialnej za mienie gościa oraz wyposażenie obiektu

Ocena niedostateczny

Otrzymuje uczeń, który:

- nie opanował podstawowej wiedzy dotyczącej technik pracy w hotelarstwie
- nie potrafi rozwiązywać problemów o podstawowym stopniu trudności nawet przy pomocynauczyciela
- nie przestrzega regulaminu pracowni, przepisów bhp na stanowisku pracy
- nie umie wiązać wiadomości teoretycznych i praktycznych
- nie potrafi rozwiązywać zadań nawet o niewielkim stopniu trudności (nawet przy znacznejpomocy nauczyciela)

Wymagania edukacyjne dla przedmiotu

Obsługa konsumenta

Organizacja pracy i funkcjonowanie usług gastronomicznych w obiektach hotelarskich

Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:

zrealizować zamówienie telefoniczne dotyczące śniadań;
sporządzić dokumentację dotyczącą realizacji zamówień na śniadanie;
przewidzieć skutki nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych dotyczących sporządzania potraw i obsługi sprzętu;
przestrzegać zasad Dobrej Praktyki Higienicznej
zastosować system HACCP w obiekcie hotelarskim;

Zasady nakrywania do stołu

Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:

nakryć stoły wykorzystując odpowiednią bieliznę oraz nakrycia; zastosować elementy dekoracyjne do nakrycia stołu;
dobrać nakrycia i zastawę stołową do rodzaju śniadań; zastosować zasady obsługi gości podczas śniadania;
dobrać metody serwowania potraw i napojów do menu śniadaniowego; przygotować pomieszczenie do przyjęcia gości;
zaplanować dekorację sali konsumenckiej;
zadbać o prezencję i higienę osobistą;

Śniadania hotelowe

Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:

sporządzić jadłospis zgodnie z obowiązującymi zasadami;

sporządzić jadłospisy dostosowane do potrzeb gości;

zastosować zasady sporządzania jadłospisów z uwzględnieniem grup surowcowych oraz surowców sezonowych;

zastosować zasadę kontrastu podczas sporządzania jadłospisów: dobór smaków, barw, zapachów, konsystencji;

sporządzić jadłospisy śniadań dostosowane do możliwości finansowych gości i możliwości technicznych obiektu hotelarskiego;

dobierać surowce zgodnie z ich

przeznaczeniem; zastosować etapy

sporządzania potraw; opracować

karty menu potraw i napojów;

przygotować potrawy oraz napoje na specjalne życzenie gości; zaserwować śniadania a'la carte;

przygotować bufet śniadaniowy;

rozwiązać sytuacje problemowe w obsłudze gości;

Stopień celujący otrzymuje uczeń, który:

- biegle posługuje się fachową terminologią,
- umiejętnie stosuje wiedzę z innych przedmiotów hotelarskich,
- samodzielnie rozwija własne uzdolnienia,
- opanował w 100% wiedzę i umiejętności objęte programem nauczania,
- opanował wiedzę i umiejętności znacznie wykraczające poza program nauczania,
- samodzielnie i bezbłędnie redaguje i sporządza dokumenty,
- wykazuje szczególną aktywność na zajęciach,
- samodzielnie rozwiązuje zadania problemowe, proponuje rozwiązania nietypowe,
- korzysta z różnych źródeł wiedzy,
- reprezentuje szkołę w konkursach przedmiotowych,
- terminowo realizuje zadania,

Stopień bardzo dobry otrzymuje uczeń, który:

- całkowicie opanował materiał nauczania w stopniu bardzo dobrym (wiadomości i umiejętności),
- sprawnie operuje fachową terminologią,
- wykazuje się wiedzą i umiejętnościami w rozwiązywaniu zadań, problemów teoretycznych i praktycznych, nietypowych, o znacznym stopniu trudności,
- charakteryzuje się sumiennością, samodyscypliną,
- samodzielnie rozwiązuje zadania na podstawie otrzymanych dyspozycji,
- jest aktywny na zajęciach,
- potrafi samodzielnie formułować wnioski,
- terminowo realizuje zadania.

Stopień dobry otrzymuje uczeń, który:

- opanował wiadomości i umiejętności objęte programem nauczania w stopniu dobrym,
- stosuje podstawowe pojęcia zawodowe,
- poprawnie stosuje wiadomości i samodzielnie rozwiązuje typowe zadania teoretyczne lub praktyczne,
- prawidłowo sporządza typowe dokumenty,
- aktywnie uczestniczy w zajęciach.

Stopień dostateczny otrzymuje uczeń, który:

- opanował podstawowe wiadomości i umiejętności przewidziane programem nauczania na poziomie podstawowym,
- stosuje niektóre pojęcia zawodowe,
- rozwiązuje tylko typowe, proste zadania teoretyczne i praktyczne,
- nie potrafi interpretować wyników, wyciągać wniosków,
- redaguje dokumenty, popełniając błędy,
- niezbyt aktywnie uczestniczy w zajęciach.

Stopień dopuszczający otrzymuje uczeń, który:

- opanował niezbędne wiadomości i umiejętności,
- nie potrafi samodzielnie wykonywać zadań teoretycznych i praktycznych, wykonuje zadania tylko przy znacznej pomocy nauczyciela,
- sporządza dokumenty tylko przy znacznej pomocy nauczyciela,
- nie potrafi samodzielnie wyciągać wniosków,
- nie jest aktywny na zajęciach.

Stopień niedostateczny otrzymuje uczeń, który:

- nie opanował niezbędnych wiadomości i umiejętności, co uniemożliwia mu kontynuowanie nauki,
- nie umie wiązać wiadomości teoretycznych i praktycznych,
- nie potrafi rozwiązywać zadań nawet o niewielkim stopniu trudności, nawet przy znacznej pomocy nauczyciela,
- nie potrafi sporządzać dokumentów, nawet przy znacznej pomocy nauczyciela,
- nieterminowo realizuje zadania.

Wymagania edukacyjne dla przedmiotu Organizacja pracy w hotelarstwie

Dział: 1.1. Podstawy hotelarstwa

Ocena celujący

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

- posiadał wiedzę obejmującą cały program nauczania w danej klasie z zakresu organizacji pracy w hotelarstwie,
- zna obowiązujące podstawy formalno – prawne z hotelarstwa,
- posiadał 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 kulturą 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 różnych 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 kulturą osobistą,

sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami i potrafi dokonać praktycznych rozwiązań, a jego wiedza jest twórcza,

- wyróżnia się wysoką kulturą 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 określone 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 kulturą 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,

Ocena dopuszczający

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

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

- posiadał 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

Otrzymuje uczeń który:

- wskazuje różnice jakie występują między 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 sprzątnięcia 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 pięt,
- analizuje współpracę i zależność działu służby pięt z pozostałymi komórkami organizacyjnymi obiektu,

Ocena dobry

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 pięt,
- omawia zadania i obowiązki pracowników działu służby pięt,
- 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 pięt,
- potrafi scharakteryzować trzy systemy pracy pracowników działu służby pięt,
- 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 pięt,
- charakteryzuje znaczenie współpracy działu służby pięt z innymi komórkami organizacyjnymi obiektu,

Ocena dostateczny

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 pięt,
- 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 piętér,
- umie omówić jeden dowolny system pracy w dziale służby piętér,
- 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 piętér,
- zna rolę i znaczenie współpracy działu służby piętér z innymi komórkami organizacyjnymi obiektu,

Ocena dopuszczający

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 pojęcie „struktura organizacyjna” działu służby piętér,
- wie jacy pracownicy funkcyjni wchodzą w skład zespołu służby piętér,
- zna rodzaje sprzątania jednostek mieszkalnych,
- wie jaki sprzęt niezbędny jest do utrzymania czystości w obiekcie,
- zna pojęcie „system pracy”,
- zna pojęcie „odpowiedzialność materialna”,
- wie co to są rzeczy znalezione i pozostawione przez gości w obiekcie,

Ocena niedostateczny

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 piętér,
- nie wie jacy pracownicy funkcyjni wchodzą w skład zespołu służby piętér,
- 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 to są rzeczy znalezione i pozostawione przez gości w obiekcie,

Dział 1.3. Usługi dodatkowe w hotelu

Ocena celujący

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

- posiadał 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

Otrzymuje uczeń który:

- bezbłędnie i samodzielnie 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

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

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

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

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.

Wymagania edukacyjne dla przedmiotu

Usługi żywieniowe w hotelarstwie

Ocena celujący

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

- posiadał wiedzę obejmującą cały program nauczania w danej klasie z zakresu usług żywieniowych
- zna obowiązujące podstawy formalno-prawne dotyczące bezpieczeństwa żywności
- posiadał szersze wiadomości z zakresu usług gastronomicznych w hotelarstwie
- potrafi samodzielnie zaplanować posiłki zgodnie z normami żywienia
- wykazuje dodatkowe zainteresowania zagadnieniami z usług żywieniowych w hotelarstwie

- samodzielnie rozwiązuje postawione mu problemy
- jest kreatywny i twórczy oraz osiąga sukcesy w konkursach z hotelarstwa
- wyróżnia się wysoką kulturą osobistą
- biegle posługuje się fachową terminologią
- umiejętnie stosuje wiedzę z innych przedmiotów
- samodzielnie rozwija własne uzdolnienia
- samodzielnie i bezbłędnie redaguje i sporządza dokumenty
- samodzielnie rozwiązuje zadania problemowe, proponuje rozwiązania nietypowe
- korzysta z różnych źródeł wiedzy
- reprezentuje szkołę w konkursach przedmiotowych uzyskując tytuł laureata i finalisty
- terminowo realizuje zadania

Ocena bardzo dobry

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:

- dokonuje charakterystyki składników pokarmowych
- wyjaśnia znaczenie składników pokarmowych dla organizmu człowieka

- układa jadłospisy zgodnie z przyjętymi zasadami
- uzasadnia rolę gastronomii w zaspokajaniu potrzeb klienta
- potrafi scharakteryzować metody przygotowania śniadań
- samodzielnie i poprawnie dostosowuje formy podawania śniadań do oczekiwań gości
- potrafi scharakteryzować bieliznę stołową
- potrafi samodzielnie dobrać zastawę stołową do określonego menu
- sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami i potrafi dokonać praktycznych rozwiązań, a jego wiedza jest twórcza

Ocena dobry

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:

- wyjaśnia zasady planowania posiłków
- rozróżnia składniki pokarmowe niezbędne dla organizmu człowieka
- analizuje elementy składowe śniadań
- z pomocą nauczyciela lub w grupie określa zasady racjonalnego żywienia
- potrafi scharakteryzować wybrane rodzaje śniadań
- potrafi scharakteryzować czynniki niebezpieczne i szkodliwe występujące w gastronomicznym środowisku pracy
- wyjaśnia, jak działają czynniki szkodliwe na organizm człowieka
- podaje zasady planowania posiłków
- dobiera bieliznę stołową
- potrafi poprawnie wykorzystywać zdobyte wiadomości i rozwiązywać typowe teoretyczne i praktyczne z zakresu usług żywieniowych w hotelarstwie
- wyróżnia się wysoką kulturą osobistą
- prawidłowo sporządza typowe dokumenty (bez pomocy nauczyciela)
- raczej aktywnie uczestniczy w zajęciach

Ocena dostateczny

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:

- wymienia elementy, które mają istotny wpływ na prawidłowe planowanie posiłków
- wymienia elementy składowe śniadań
- wymienia techniki przygotowania i formy podawania śniadań
- rozróżnia bieliznę stołową
- potrafi wymienić zastawę stołową do podawania śniadań
- potrafi wymienić sposoby ochrony przed czynnikami niebezpiecznymi i szkodliwymi występującymi w środowisku pracy
- przedstawia zakres usług gastronomicznych w obiektach hotelarskich
- stara się samodzielnie rozwiązywać ćwiczenia
- próbuje włączać się do dyskusji
- wyróżnia się kulturą osobistą
- nie potrafi interpretować wyników (wyciągać wniosków)
- redaguje dokumenty, popełniając błędy
- niezbyt aktywnie uczestniczy w zajęciach

Ocena dopuszczający

Otrzymuje uczeń, który:

- zna podstawowe składniki pokarmowe
- potrafi wskazać źródła wybranych składników odżywczych
- poznaje metody i techniki przygotowania śniadań
- potrafi wymienić rodzaje nakryć oraz bieliznę stołową
- rozróżnia rodzaje zakładów gastronomicznych
- zna przepisy bhp i sanitarno-epidemiologiczne obowiązujące w gastronomii
- zna zasady racjonalnego żywienia
- potrafi wymienić komórki organizacyjne współpracujące z gastronomią
- zna podstawowe pojęcia dotyczące usług żywieniowych
- zna zasady kultury obsługi gości
- wie jak dobierać zastawę stołową
- wymienia usługi żywieniowe w wybranej ruchomej bazie noclegowej
- wymienia zasady tworzenia jadłospisów
- stara się, przy pomocy nauczyciela, wykonywać ćwiczenia
- nie potrafi samodzielnie wyciągać wniosków

- stosuje zasady bhp na stanowisku pracy
- nie jest aktywny na zajęciach

Ocena niedostateczny

Otrzymuje uczeń, który:

- nie opanował podstawowej wiedzy dotyczącej usług żywnościowych w hotelarstwie
- nie potrafi rozwiązywać problemów o podstawowym stopniu trudności nawet przy pomocy nauczyciela
- nie przestrzega regulaminu pracowni, przepisów bhp na stanowisku pracy
- nie umie wiązać wiadomości teoretycznych i praktycznych
- nie potrafi rozwiązywać zadań nawet o niewielkim stopniu trudności (nawet trzyznacznej pomocy nauczyciela)
- nie potrafi sporządzać dokumentów, nawet przy znacznej pomocy nauczyciela
- nieterminowo realizuje zadania
- jego wiedza uniemożliwia mu kontynuowanie nauki w następnej klasie czy ukończenie szkoły

Wymagania edukacyjne i kryteria oceniania z przedmiotu

OBSŁUGA INFORMATYCZNA W HOTELARSTWIE

Kwalifikacja: T.12 – Technik Hotelarstwa

Program: Program nauczania dla zawodu Technik Hotelarstwa, 422402, o strukturze przedmiotowej, 2017 r. (KOWEZIU)

Wymiar: 120 godzin w cyklu

Na ocenę dopuszczającą uczeń:

- Potrafi organizować stanowiska pracy.
- Zna zasady BHP
- Zna pojęcie ergonomii
- Zna komputerowe programy użytkowe (Word, Excel, PowerPoint)
- Zna podstawowe terminy związane z dokumentacją biurową
- Tworzy korespondencję wewnętrzną.
- Tworzy inną korespondencję w hotelarstwie.
- Zna zasady tworzenia korespondencji seryjnej.
- Potrafi przygotować prezentację hotelu w Power Point.
- Potrafi utworzyć tabele w Excelu.
- Potrafi wykonać wykresy w Excelu.
- Zna urządzenia do łączności i komunikacji.

- Zna urządzenia do powielania i reprodukcji.
- Zna portale społecznościowe.
- Potrafi wykonać hotelową korespondencję elektroniczną e - mail.
- Potrafi dokonać wysyłki korespondencji.
- Zna procedury związane z wysyłką korespondencji.
- Zna interfejs programu Hotel Mały.

Na ocenę dostateczną uczeń spełnia wymagania na ocenę dopuszczającą a dodatkowo:

- Potrafi zaprojektować stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii.
- Zna elementy zestawu komputerowego.
- Potrafi rozróżnić rodzaje dokumentów biurowych.
- Potrafi redagowanie pisma w edytorze tekstu MS Word
- Tworzy korespondencję handlową w hotelarstwie.
- Zna i tworzy różnego rodzaju korespondencję okolicznościową.
- Potrafi wykonać wizytówki oraz wywieszki informacyjne itp.
- Potrafi sporządzić faktury.
- Potrafi stworzyć bazę danych w arkuszu kalkulacyjnym.
- Potrafi korzystać z baz danych w arkuszu kalkulacyjnym.
- Zna portale rezerwacyjne i informacyjne.
- Zna zasady kultury zachowania w korespondencji elektronicznej
- Zna podstawowe funkcje hotelowych programów specjalistycznych.
- Potrafi dokonać rezerwacji gości indywidualnych.
- Potrafi zameldować gościa.

Na ocenę dobrą uczeń spełnia wymagania na ocenę dostateczną a dodatkowo:

- Potrafi sporządzić kartę menu.
- Potrafi wykorzystać korespondencję seryjną przy wysyłaniu ofert.
- Zna odpowiednie formuły matematyczne potrzebne do sporządzenia faktury.
- Potrafi sortować dane w bazie danych w Excelu.
- Potrafi obsługiwać urządzenia multimedialne
- Zna systemy rezerwacyjne w hotelarstwie.
- Zna zasady obiegu i przechowywanie dokumentacji biurowej.
- Zna rodzaje zebrań jako forma przekazywania informacji
- Potrafi dokonać rezerwacji grupy gości.
- Potrafi wymeldować gościa.

Na ocenę bardzo dobrą uczeń spełnia wymagania na ocenę dobrą a dodatkowo:

- Potrafi zaprojektować znak firmowy hotelu.
- Potrafi sporządzić ofertę hotelu.
- Potrafi przygotować ulotki reklamowej oraz foldery na potrzeby własne hotelu.
- Potrafi filtrować dane w bazie danych w Excelu.
- Zna zasady obieg i przechowywanie dokumentacji elektronicznej
- Zna wybrane programy hotelowe różnych firm.
- Potrafi przygotować grafik zajęć dla personelu służby piętter.

Na ocenę celującą uczeń spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą a dodatkowo:

- Potrafi obsługiwać profesjonalne programy hotelowe różnych firm.
- Zna rodzaje sekretariatów jakie występują w obiektach noclegowych.

Wymagania edukacyjne i kryteria oceniania z przedmiotu
OBSŁUGA INFORMATYCZNA W HOTELARSTWIE

Kwalifikacja: T.12 – Technik Hotelarstwa

Program: Program nauczania dla zawodu Technik Hotelarstwa, 422402, o strukturze przedmiotowej, 2017 r. (KOWEZIU)

Wymiar: 120 godzin w cyklu

TABELA

Nr	Zagadnienia	Oceny				
		2	3	4	5	6
1	Potrafi organizować stanowiska pracy.	x	x	x	x	x
2	Zna zasady BHP	x	x	x	x	x
3	Zna pojęcie ergonomii	x	x	x	x	x
4	Potrafi zaprojektować stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii.		x	x	x	x
5	Zna elementy zestawu komputerowego.		x	x	x	x
6	Zna komputerowe programy użytkowe (Word, Excel, PowerPoint)	x	x	x	x	x
7	Zna podstawowe terminy związane z dokumentacją biurową	x	x	x	x	x
8	Potrafi rozróżnić rodzaje dokumentów biurowych.		x	x	x	x
9	Potrafi redagowanie pisma w edytorze tekstu MS Word		x	x	x	x
10	Tworzy korespondencję handlową w hotelarstwie.		x	x	x	x
11	Tworzy korespondencję wewnętrzną.	x	x	x	x	x
12	Zna i tworzy różnego rodzaju korespondencję okolicznościową.		x	x	x	x
13	Tworzy inną korespondencję w hotelarstwie.	x	x	x	x	x
14	Potrafi zaprojektować znak firmowy hotelu.				x	x
15	Potrafi wykonać wizytówki oraz wywieszki informacyjne itp.		x	x	x	x
16	Potrafi sporządzić kartę menu.			x	x	x
17	Potrafi sporządzić ofertę hotelu.				x	x
18	Zna zasady tworzenia korespondencji seryjnej.	x	x	x	x	x
19	Potrafi wykorzystać korespondencję seryjną przy wysyłaniu ofert.			x	x	x
20	Potrafi przygotować ulotki reklamowej oraz foldery na potrzeby własne hotelu.				x	x
21	Potrafi przygotować prezentację hotelu w Power Point.	x	x	x	x	x
22	Potrafi sporządzić faktury.		x	x	x	x
23	Zna odpowiednie formuły matematyczne potrzebne do sporządzenia faktury.			x	x	x
24	Potrafi wykonać raporty dobowe.	x	x	x	x	x
25	Potrafi stworzyć bazę danych w arkuszu kalkulacyjnym.		x	x	x	x
26	Potrafi korzystać z baz danych w arkuszu kalkulacyjnym.		x	x	x	x
27	Potrafi filtrować dane w bazie danych w Excelu.				x	x
28	Potrafi sortować dane w bazie danych w Excelu.			x	x	x
29	Potrafi utworzyć tabele w Excelu.	x	x	x	x	x
30	Potrafi wykonać wykresy w Excelu.	x	x	x	x	x
31	Zna urządzenia do łączności i komunikacji.	x	x	x	x	x

32	Zna urządzenia do powielania i reprodukcji.	x	x	x	x	x
33	Potrafi obsługiwać urządzenia multimedialne			x	x	x
34	Zna systemy rezerwacyjne w hotelarstwie.			x	x	x
35	Zna portale rezerwacyjne i informacyjne.		x	x	x	x
36	Zna portale społecznościowe.	x	x	x	x	x
37	Potrafi wykonać hotelową korespondencję elektroniczną e - mail.	x	x	x	x	x
38	Zna zasady kultury zachowania w korespondencji elektronicznej		x	x	x	x
39	Zna zasady obiegu i przechowywanie dokumentacji biurowej.			x	x	x
40	Zna zasady obieg i przechowywanie dokumentacji elektronicznej.				x	x
41	Potrafi dokonać wysyłki korespondencji.	x	x	x	x	x
42	Zna procedury związane z wysyłką korespondencji.	x	x	x	x	x
43	Zna rodzaje zebrań jako forma przekazywania informacji.			x	x	x
44	Zna podstawowe funkcje hotelowych programów specjalistycznych.		x	x	x	x
45	Zna wybrane programy hotelowe różnych firm.				x	x
46	Potrafi obsługiwać profesjonalne programy hotelowe różnych firm.					x
47	Zna interfejs programu Hotel Mały.	x	x	x	x	x
48	Potrafi dokonać rezerwacji gości indywidualnych.		x	x	x	x
49	Potrafi dokonać rezerwacji grupy gości.			x	x	x
50	Potrafi zameldować gościa.		x	x	x	x
51	Potrafi wymeldować gościa.			x	x	x
52	Potrafi przygotować grafik zajęć dla personelu służby pięter.				x	x
53	Zna rodzaje sekretariatów jakie występują w obiektach noclegowych.					x