

Wymagania edukacyjne dla przedmiotu Pracownia obsługi konsumenta

Dział: 8.1. Organizacja pracy i funkcjonowanie usług gastronomicznych w obiektach hotelarskich

Ocena celujący

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

- posiadał wiedzę obejmującą cały program nauczania w danej klasie z zakresu obsługi konsumenta
- zna obowiązujące podstawy formalno – prawne dotyczące bezpieczeństwa żywności
- potrafi samodzielnie przyjąć zamówienie
- wykazuje dodatkowe zainteresowania zagadnieniami z obsługi konsumenta
- 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
- opanował wiedzę i umiejętności znacznie wykraczające poza program nauczania
- 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:

- określa znaczenie kultury osobistej
- dokonuje podziału zakładów gastronomicznych i scharakteryzuje zakres świadczonych usług
- potrafi przygotować salę do przyjęcia gości
- potrafi przygotować zastawę stołową do serwowania
- potrafi przygotować różne rodzaje śniadań
- potrafi przechowywać produkty zgodnie z wymogami sanitarno-epidemiologicznymi
- umie dostosować formy podawania śniadań do możliwości hotelu
- rozpoznaje potrzeby żywieniowe gości
- potrafi zrealizować zamówienie telefoniczne dotyczące śniadań
- sporządza dokumentację dotyczącą realizacji zamówień
- 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:

- przestrzega przepisy BHP
- składa obrusy i serwetki
- segreguje towar zgodnie z wymaganiami
- potrafi przygotować zastawę i bieliznę stołową do posiłku
- rozpoznaje urządzenia i sprzęt stołowy
- potrafi przyjąć zamówienie telefoniczne
- wymienia zakres i rodzaje usług gastronomicznych
- potrafi określić zakres obowiązków pracowników
- wymienia potrzeby żywieniowe gości

- zna zasady GHP i GMP
- wymienia główne zasady HACCP
- potrafi poprawnie wykorzystywać zdobyte wiadomości i rozwiązywać typowe problemy teoretyczne i praktyczne z zakresu obsługi konsumenta,
- 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 zakres usług świadczonych przez gastronomię otwartą i zamkniętą
- potrafi przestrzegać przepisy bhp i ppoż
- określa przeznaczenie sprzętu przy obsłudze
- potrafi składać serwetki w różne formy
- wymienia zasady przechowywania potraw i napojów
- określa formy podawania śniadań
- wymienia zasady ergonomii
- wymienia grupy pracowników gastronomii hotelowej
- 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 rodzaje usług gastronomicznych świadczonych w obiektach hotelarskich
- zna obowiązki pracowników gastronomii hotelowej
- rozróżnia sprzęt do podawania potraw i napojów
- zna formy podawania śniadań
- zna przepisy bhp i sanitarno-epidemiologiczne obowiązujące w gastronomii hotelowej
- potrafi z pomocą nauczyciela przyjąć zamówienie
- zna podstawowe pojęcia dotyczące obsługi gości
- zna zasady kultury obsługi gości
- wie jak dobierać zastawę stołową
- sporządza dokumenty z pomocą nauczyciela
- 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 obsługi konsumenta
- 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 przy znacznej 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

Dział: 8.2. Zasady nakrywania do stołu

Ocena celujący

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

- posiadał wiedzę obejmującą cały program nauczania w danej klasie z zakresu obsługi konsumenta
- potrafi samodzielnie dobrać nakrycie i zastawę stołową do rodzaju śniadań
- wykazuje dodatkowe zainteresowania zagadnieniami z obsługi konsumenta
- 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
- opanował wiedzę i umiejętności znacznie wykraczające poza program nauczania
- 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:

- potrafi uzasadnić znaczenie estetyki wnętrza zakładu żywieniowego
- potrafi stosować zasady obsługi gości podczas śniadania
- charakteryzuje metody podawania potraw i napojów
- charakteryzuje bieliznę stołową i jej przeznaczenie
- potrafi samodzielnie dobrać szkoda napojów zimnych i gorących
- potrafi przygotować pomieszczenie do przyjęcia gości
- potrafi zaplanować dekorację sali konsumenckiej
- charakteryzuje zasady obsługi według protokołu dyplomatycznego
- potrafi zaplanować przyjęcie dyplomatyczne
- 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:

- przestrzega przepisy BHP
- zna procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych
- określa zasady nakrywania stołów
- potrafi przygotować zastawę i bieliznę stołową do posiłku
- rozpoznaje urządzenia i sprzęt stołowy
- wymienia zasady obsługi konsumenta
- zna zasady protokołu dyplomatycznego oraz savoir-vivre w obsłudze gości

- zna główne zasady HACCP
- potrafi poprawnie wykorzystywać zdobyte wiadomości i rozwiązywać typowe problemy teoretyczne i praktyczne z zakresu obsługi konsumenta
- 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:

- zna rodzaje bielizny stołowej i jej zastosowanie
- potrafi zastosować elementy dekoracyjne do nakrycia stołu
- potrafi z pomocą nauczyciela dobrać zastawę stołową i nakrycia do określonego rodzaju śniadań
- zna kolejność obsługi gości oraz serwowania potraw
- rozróżnia rodzaje szkła do napojów zimnych i gorących
- przestrzega zasad bhp i ochrony ppoż
- dba o prezencję i higienę osobistą
- stara się samodzielnie rozwiązywać ćwiczenia,
- próbuje włączać się do dyskusji.
- wyróżnia się kulturą osobistą
- nie potrafi interpretować wyników (wyciągać wniosków)
- niezbyt aktywnie uczestniczy w zajęciach

Ocena dopuszczający

Otrzymuje uczeń, który:

- rozróżnia bieliznę stołową
- wie jak dobierać zastawę stołową
- potrafi w grupie lub z pomocą nauczyciela nakryć stół
- zna zasady obsługi gości podczas śniadania
- rozróżnia sprzęt do podawania potraw i napojów
- zna rodzaje i zastosowanie sztućców oraz zastawy stołowej
- zna przepisy bhp i sanitarno-epidemiologiczne obowiązujące w gastronomii hotelowej
- zna zasady kultury obsługi gości
- wie na czym polega obsługa gości według protokołu dyplomatycznego
- sporządza dokumenty z pomocą nauczyciela
- 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 obsługi konsumenta
- 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 przy znacznej 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

Dział: 8.3. Śniadania hotelowe

Ocena celujący

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

- posiadał wiedzę obejmującą cały program nauczania w danej klasie z zakresu obsługi konsumenta
- wykazuje dodatkowe zainteresowania zagadnieniami z obsługi konsumenta
- 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
- opanował wiedzę i umiejętności znacznie wykraczające poza program nauczania
- 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:

- potrafi sporządzić jadłospis zgodnie z zasadami, uwzględniając dobór smaków, zapachów, barw i konsystencji
- potrafi sporządzić jadłospis z uwzględnieniem grup surowcowych oraz surowców sezonowych
- potrafi przygotować potrawy i napoje zgodnie z życzeniem gości
- potrafi rozwiązywać sytuacje problemowe w obsłudze gości
- potrafi uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w zakładzie gastronomicznym dotyczących bhp oraz ochrony środowiska
- 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:

- potrafi sporządzić jadłospis zgodnie z obowiązującymi zasadami dostosowany do potrzeb gości
- stosuje zasady sporządzania jadłospisów
- potrafi ułożyć jadłospis śniadaniowy dostosowany do możliwości finansowych gości i możliwości technicznych obiektu hotelarskiego
- określa etapy sporządzania potraw
- potrafi dobrać surowce zgodnie z przeznaczeniem
- potrafi przygotować bufet śniadaniowy
- stara się rozwiązywać sytuacje problemowe
- zna procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych
- potrafi poprawnie wykorzystywać zdobyte wiadomości i rozwiązywać typowe problemy teoretyczne i praktyczne z zakresu obsługi konsumenta
- 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:

- określa podstawowe rodzaje śniadań
- zna kolejność układania jadłospisów
- potrafi sporządzić jadłospis śniadaniowy, popełniając błędy
- potrafi z pomocą nauczyciela opracować karty menu potraw i napojów
- zna sposoby podawania śniadań do pokoju
- dobiera surowce zgodnie z przeznaczeniem
- określa zadania kelnerów podczas obsługi śniadań
- przestrzega zasad bhp i ochrony ppoż
- dba o prezencję i higienę osobistą
- stara się samodzielnie rozwiązywać ćwiczenia,
- próbuje włączać się do dyskusji.
- wyróżnia się kulturą osobistą
- nie potrafi interpretować wyników (wyciągać wniosków)
- niezbyt aktywnie uczestniczy w zajęciach

Ocena dopuszczający

Otrzymuje uczeń, który:

- zna podstawowe usługi świadczone przez gastronomię hotelową
- zna podstawowe rodzaje śniadań (kontynentalne, angielski, wiedeńskie, a la carte, serwowane do pokoju)
- zna zasady układania jadłospisów
- potrafi w grupie lub z pomocą nauczyciela ułożyć jadłospis
- zna zadania kelnerów podczas obsługi bufetowego śniadania
- rozróżnia formy podawania śniadań
- zna etapy sporządzania potraw
- zna sposoby składania zamówień
- potrafi dobrać surowce
- potrafi dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonywanego zadania
- zna i stosuje przepisy bhp i sanitarno-epidemiologiczne obowiązujące w gastronomii hotelowej
- zna zasady kultury obsługi gości
- sporządza dokumenty z pomocą nauczyciela
- 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 obsługi konsumenta
- 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 przy znacznej 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 dla przedmiotu Marketing w hotelarstwie

Kryteria oceniania na poszczególne oceny:

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 spełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:

- określić skutki działań marketingowych;
 - omówić i zobrazować zmiany równowagi na rynku usług hotelarskich;
 - dokonać segmentacji rynku dla wybranego obiektu hotelowego;
 - stworzyć projekt reklamy dla własnego hotelu;
 - swoją postawą i zachowaniem pokazać jak powinien prezentować się wzorowy hotelarz;
 - podać przykłady pierwotnych i wtórnych źródeł informacji;
 - omówić rodzaje badań marketingowych oraz wskazać różnice między poszczególnymi rodzajami badań;
 - podejmować decyzje na podstawie zinterpretowanych wskaźników ekonomicznych;
 - opracować strategię produktu, ceny, dystrybucji, promocji;
 - dokonać analizy wyników uzyskanych z analizy SWOT i wyciągnąć wnioski do planów naprawczych dla hotelu;
 - sporządzić uproszczony plan marketingowy obiektu hotelarskiego;
- dokonać analizy elementów otoczenia konkurencyjnego przedsiębiorstwa hotelarskiego;_

Ocena dobry

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:

- opisać poszczególne strategie marketingowe;
- zobrazować wpływ czynników pozacenowych na wielkość popytu podaży usług hotelarskich;
- wymienić elementy otoczenia przedsiębiorstwa hotelowego na konkretnym przykładzie;
- wskazać i omówić różnicę między koncepcją 4P i 5P;
- scharakteryzować strategię produktu, ceny, dystrybucji, promocji
- wyjaśnić na czym polega franchising, outsourcing, partnerstwo;
- rozróżnić formy promocji i zakwalifikować je do poszczególnych rodzajów;
- rozróżnić różne formy reklamy;
- wskazać różnice między poszczególnymi elementami promocji;
- wskazać różnice między poszczególnymi nośnikami reklamy;
- opisać poszczególne elementy promocji i podać ich przykłady z życia codziennego;
- wyjaśnić i podać przykłady sponsoringu;
- wymienić techniki sprzedaży osobistej, promocji sprzedaży oraz marketingu bezpośredniego;
- podać przykłady i wyjaśnić różnicę między informacjami wewnętrznymi a

- zewnętrznymi;
- omówić rodzaje i etapy badań marketingowych;
- sporządzić krótką ankietę i kwestionariusz;
- zinterpretować poszczególne wskaźniki ekonomiczne;
- opracować analizę SWOT dla wybranego obiektu hotelowego;_

Ocena dostateczny

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:

- opisać rodzaje marketingu;
- wymienić strategie marketingowe;
- wymienić elementy otoczenia przedsiębiorstwa;
- wymienić segmenty dla rynku usług hotelarskich;
- podać definicje poszczególnych elementów marketingu-mix;
- wymienić czynniki wpływające na popyt i podaż usług hotelarskich;
- wymienić elementy strategii produktu, ceny, dystrybucji, promocji;
- scharakteryzować różne formy promocji;
- omówić rolę personelu w marketingu usług;
- wymienić predyspozycje i cechy jakie powinien posiadać pracownik hotelu;
- wyjaśnić znaczenie promocji;
- wyjaśnić znaczenie badań marketingowych;
- wymienić rodzaje i źródła informacji marketingowych;
- wymienić rodzaje oraz etapy badań marketingowych;
- wyjaśnić zasady sporządzania kwestionariuszy i ankiet;
- wymienić etapy procesu badawczego;
- obliczyć podstawowe wskaźniki ekonomiczne dotyczące działalności hotelarskiej;
- scharakteryzować i wymienić rodzaje planów marketingowych;
- podać mocne i słabe strony obiektu hotelowego oraz stojące przed nim szanse i zagrożenia;

- posługiwać się definicjami mierników działalności hotelarskiej;

Ocena dopuszczający

Otrzymuje uczeń, który:

- wyjaśnić pojęcie marketingu w hotelarstwie;
 - wymienić podstawowe pojęcia związane z marketingiem;
 - zdefiniować strategie marketingowe;
 - określić czym jest mikro- i makrootoczenie przedsiębiorstwa;
 - podać definicje popytu i podaży na rynku usług hotelarskich;
 - podać definicję segmentacji rynku;
 - wymienić elementy marketingu-mix (4P, 5P)
 - wyjaśnić pojęcie produktu, ceny, dystrybucji, promocji;
 - wymienić narzędzia promocji,
 - wymienić rodzaje reklam;
 - wyjaśnić rolę personelu w marketingu;
 - wyjaśnić pojęcie badań marketingowych oraz MSI;
 - wymienić rodzaje oraz metody i techniki badań marketingowych;
 - wyjaśnić pojęcie kwestionariusza;
 - wyjaśnić pojęcie analizy danych;
 - podać definicję planu marketingowego;
 - wyjaśnić pojęcie jakości i wymienić czynniki wpływające na jakość usług hotelarskich;
 - zdefiniować i wymienić obszary, które obejmuje analiza SWOT;
 - wyjaśnić pojęcie marketingu wewnętrznego;
- wymienić wskaźniki ekonomiczne służące do mierzenia oceny działalności hotelarskiej;_

Ocena niedostateczny

Otrzymuje uczeń, który:

- nie opanował podstawowej wiedzy dotyczącej marketingu w hotelarstwie
- nie potrafi rozwiązywać problemów o podstawowym stopniu trudności nawet przy pomocy nauczyciela
- nie umie wiązać wiadomości teoretycznych i praktycznych
- nie potrafi rozwiązywać zadań nawet o niewielkim stopniu trudności (nawet przy znacznej pomocy nauczyciela)

Wymagania edukacyjne dla przedmiotu Pracownia usług dodatkowych

Ocena celujący

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

- ocenia kierunki rozwoju usług dodatkowych w regionie
- organizuje szkolenie w zakładzie hotelarskim
- analizuje dostępne w Internecie usługi rekreacyjno-sportowe świadczone przez zakłady hotelarskie w kraju
- aranżuje miejsce zabaw dla dzieci gości hotelowych
- opracowuje ofertę swojego wymarzonego hotelu dla wybranego segmentu gości

- projektuje upominki i druki hotelowe związane z prezentowanym pakietem usług dodatkowych
- opracowuje komplet dokumentów związanych z zamówieniem i realizacją usług dodatkowych na przykładzie usług dla biznesu (kongres)
- ocenia możliwości realizacji zamówienia na usługi dodatkowe
- sprawdza dokumenty rozliczeniowe pod względem formalno-prawnym
- organizuje współpracę zakładu hotelarskiego z biurem turystycznym
- 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
- terminowo realizuje zadania

Ocena bardzo dobry

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:

- analizuje rozwój usług dodatkowych w kraju
- ocenia oferty usług dodatkowych świadczonych przez różne zakłady hotelarskie (umieszczonych na stronach internetowych hoteli)
- przestrzega zasad przyjmowania zamówień na usługi dla biznesu organizuje kongres, organizuje konferencję
- planuje wycieczkę krajoznawczą dla grupy gości hotelowych
- organizuje zajęcia dla dzieci w hotelu
- porównuje przykładowe oferty internetowe wybranych obiektów hotelarskich pod kątem atrakcyjności, innowacyjności i ceny
- prezentuje pakiet usług dodatkowych
- przygotowuje kosztorys właściwy usług hotelowych (podstawowych i dodatkowych)
- szkicuje przykładowe aranżacje sal wielofunkcyjnych na kongres, szkolenie, sympozjum (w zależności od ilości uczestników, możliwości hotelu i życzeń zleceniodawcy)
- sprawdza poprawność wypełnionych dokumentów związanych z przygotowaniem usług dodatkowych
- sprawdza poprawność wypełnionych dokumentów związanych z realizacją usług dodatkowych
- sprawdza dokumenty rozliczeniowe pod względem merytorycznym
- omawia zasady współpracy z organizatorami usług turystycznych
- 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:

- ocenia jakość świadczonych usług dodatkowych
- ocenia oferty usług dodatkowych świadczonych przez różne zakłady hotelarskie (umieszczonych na stronach internetowych hoteli)
- określa zakres usług dodatkowych w zależności od wielkości i kategorii obiektu
- organizuje pracę pracowników działu przy realizacji usług dla biznesu
- przygotowuje kosztorys imprezy turystycznej
- planuje zajęcia rekreacyjno-sportowe

- planuje imprezę rozrywkową dla gości hotelowych z małymi dziećmi
- sporządza ofertę usług specjalnych
- przygotowuje prezentację usług dodatkowych hotelu
- przygotowuje kosztorys wstępny usług dodatkowych
- sprawdza poprawność wypełnionych dokumentów związanych ze sprzedażą usług dodatkowych
- opracowuje pakiet turystyczny (np. przyrodniczy) dla klientów biura turystycznego i hotelu
- 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:

- rozróżnia formy przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe
- określa zakres usług dodatkowych w zależności od wielkości i kategorii obiektu
- sporządza listę dodatkowych usług płatnych i bezpłatnych świadczonych w zakładzie hotelarskim
- dobiera odpowiednie układy aranżacji sal wielofunkcyjnych do różnych typów spotkań biznesowych
- realizuje zamówienie na usługi rekreacyjne i sportowe
- przestrzega zasad przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe przygotowuje oferty usług rehabilitacyjnych dla seniorów
- przygotowuje pakiet usług hotelowych dla rodzin z dziećmi
- przygotowuje pakiety weekendowe i świąteczne usług dodatkowych
- przedstawia prezentację hotelu
- kalkuluje ceny wybranych pakietów usług dodatkowych (konferencji, imprezy eventowej)
- sprawdza poprawność wypełnionych dokumentów związanych z rozliczeniem usług dodatkowych
- stara się samodzielnie rozwiązywać ćwiczenia
- próbuje włączać się do dyskusji
- wyróżnia się kulturą osobistą
- nie potrafi interpretować wyników (wyciągać wniosków)
- redaguje dokumenty popełniając jednak błędy
- niezbyt aktywnie uczestniczy w zajęciach

Ocena dopuszczający

Otrzymuje uczeń, który:

- rozróżnia formy realizacji zamówień na usługi dodatkowe
- sporządza listę dodatkowych usług płatnych i bezpłatnych świadczonych w zakładzie hotelarskim
- określa czynniki decydujące o wyborze bazy kongresowej
- planuje wyposażenie techniczne centrum rehabilitacyjnego pod kątem świadczenia różnych typów zabiegów rehabilitacyjnych
- analizuje oferty usług hotelowych w zakresie atrakcji i opieki nad dziećmi.
- opracowuje ofertę usług dodatkowych
- przygotowuje prezentację hotelu
- wystawia rachunek i fakturę VAT za zrealizowane usługi dodatkowe
- sporządza dokumenty z pomocą nauczyciela
- 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 Pracowni usług dodatkowych
- 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 przy znacznej 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

PRACOWNIA INFORMATYCZNA W HOTELARSTWIE

Kwalifikacja: T.12 – Technik Hotelarstwa

Program: Program nauczania dla zawodu Technik Hotelarstwa, 422402, o strukturze przedmiotowej, 2019 r. (KOWEZIU)

Wymiar: 60 godzin w cyklu

Na ocenę dopuszczającą uczeń:

- Zna regulamin pracowni komputerowej.
- 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 obiegu i przechowywanie dokumentacji elektronicznej
- Zna wybrane programy hotelowe różnych firm.
- Potrafi przygotować grafik zajęć dla personelu służby pięt.

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.
- osiągnie sukces w konkursie związanym z tematyką zajęć;
- wykona dodatkowy projekt, wykazując się dodatkowymi umiejętnościami, zgodny z nauczonym przedmiotem. Projekt ma być ustalony z nauczycielem i realizowany systematycznie, a postępy będą prezentowane nauczycielowi w ciągu całego roku szkolnego lub semestru;
- osiągnie średnią ocen zgodną z WSO, klasyfikującą do wystawienia oceny celującej.

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

<i>Nr</i>	<i>Zagadnienia</i>	<i>Oceny</i>				
		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