# 

# Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Dąbrowie Górniczej

# 

WYMAGANIA EDUKACYJNEZ PRZEDMIOTU:

***PODSTAWY HOTELARSTWA***

w roku szkolnym 2024/2025

# dla klasy pierwszej Technikum nr 3

# Nauczyciel uczący – Małgorzata Kopczyńska

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dział** | **Zagadnienia** | **dopuszczający** | **dostateczny** | **dobry** | **bardzo dobry** | **celujący** |
| 1 | Zasady etyki zawodowej | * wymienia podstawowe zasady etyki zawodowej, * omawia wymagany ubiór na różnych stanowiskach w obiekcie hotelarskim, * wymienia najbardziej oczekiwane umiejętności w zawodzie, * przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy, * omawia zasady prowadzenia rozmów przez telefon, * potrafi odczytać i wyszukać proste dane, pracując w oparciu o źródła literaturowe i środki dydaktyczne. | * omawia podstawowe zasady etyki zawodowej, * wymienia cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami, * charakteryzuje wymagany ubiór na różnych stanowiskach w obiekcie hotelarskim, * charakteryzuje najbardziej oczekiwane umiejętności w zawodzie, * przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych, * prowadzi rozmowę przez telefon związaną z przyjęciem rezerwacji. | * charakteryzuje podstawowe zasady etyki zawodowej, * omawia sylwetkę wzorowego hotelarza (wygląd zewnętrzny, cechy charakteru), * opisuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu, * charakteryzuje analizę SWOT własnej osoby, * stosuje zasady kultury zachowania, * stosuje zasady bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych, * prowadzi rozmowę przez telefon związaną z przyjęciem rezerwacji oraz obsługą gościa   podczas pobytu. | * omawia kodeks etyki zawodowej w ujęciu układów relacji, * omawia sylwetkę wzorowego hotelarza (wygląd zewnętrzny, cechy charakteru) na wybranych przykładach, * dokonuje analizę SWOT własnej osoby, * stosuje zwroty i formy grzecznościowe wymagane w obiekcie hotelarskim, * przechowuje dane osobowe gości zgodnie z przepisami prawa, * prowadzi rozmowę przez telefon związaną z przyjęciem reklamacji. | * rozróżnia układy relacji w kodeksie etyki zawodowej na wybranych przykładach, * opisuje zasady dress code’u w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, * wskazuje korzyści wynikające z inwestowania w siebie, * przechowuje dane osobowe gości zgodnie z przepisami prawa, * prowadzi rozmowę telefoniczną zgodnie z zasadami, * stosuje procedury podczas archiwizacji dokumentacji związanej z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe. |
|  | Wygląd zewnętrzny i elementy wizerunku pracownika hotelu |
|  | Autoprezentacja |
|  | Savoir – vivre w obiekcie hotelarskim |
|  | Ochrona danych osobowych |
|  | Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych |
|  | Procedury podczas archiwizacji dokumentów |
| 2 | Podstawowe pojęcia związane z turystyką  Zarys historii rozwoju turystyki  Typologia turystów Motywy podróżowania | - rozróżnia podstawowe pojęcia dotyczące turystyki tj. turystyka, turysta, organizator turystyki, impreza turystyczna, pilot wycieczek,  przewodnik turystyczny, | * omawia podstawowe pojęcia dotyczące turystyki tj. turystyka, turysta, organizator turystyki, impreza turystyczna, pilot wycieczek, przewodnik turystyczny, * omawia funkcje turystyki. | - charakteryzuje podstawowe pojęcia dotyczące turystyki tj. turystyka, turysta, organizator turystyki, impreza turystyczna, pilot wycieczek,  przewodnik | - na wybranych przykładach charakteryzuje podstawowe pojęcia dotyczące turystyki tj. turystyka, turysta, organizator turystyki, impreza turystyczna,  pilot wycieczek, | * wskazuje etapy rozwoju turystyki światowej, * rozróżnia rodzaje turystyki i je charakteryzuje, * określa motywy   podróżowania jako czynnik stymulujący |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | jako czynnik stymulujący rozwój turystyki i hotelarstwa | * rozróżnia funkcje turystyki, * potrafi odczytać i wyszukać proste dane, pracując w oparciu   o źródła literaturowe i środki dydaktyczne. |  | turystyczny,   * omawia zarys historii turystyki w Polsce, * rozróżnia typy turystów | przewodnik turystyczny,  - charakteryzuje typy turystów. | rozwój turystyki i hotelarstwa. |
| 3 | Podstawowe pojęcia związane z hotelarstwem  Kryteria podziału obiektów hotelarskich w Polsce  Obiekty hotelarskie według GUS, UNWTO, ustawy o usługach hotelarskich | * rozróżnia pojęcia związane z hotelarstwem, * wymienia rodzaje obiektów noclegowych zgodnie z ustawą o usługach hotelarskich, * potrafi odczytać i wyszukać proste dane, pracując w oparciu o źródła literaturowe i środki   dydaktyczne. | * definiuje podstawowe pojęcia dotyczące hotelarstwa, * charakteryzuje obiekty hotelarskie według ustawy o usługach hotelarskich. | * rozróżnia kryteria podziału obiektów hotelarskichw Polsce, * rozróżnia kryteria podziału obiektów hotelarskich według GUS, UNWTO, ustawy o usługach   hotelarskich | * wyjaśnia, co odróżnia obiekty hotelarskie, * rozróżnia wymagania kategoryzacyjne dla obiektów   hotelarskich w Polsce | * omawia rodzaje obiektów noclegowych według GUS, * omawia wymagania kategoryzacyjne obiektów hotelarskich na wybranych przykładach. |
| 4 | Zarys historii i rozwoju hotelarstwa na świecie  Zarys historii i rozwoju hotelarstwa w Polsce  Prekursorzy hotelarstwa  Działalność polskich organizacji hotelarskich | * wskazuje kierunki rozwoju hotelarstwa w Polsce, * wymienia prekursorów hotelarstwa, * wskazuje polskie organizacje hotelarskie, * wskazuje światowe organizacje turystyczne. * wymienia współczesne systemy hotelowe w Polsce. | * omawia czynniki, które wpłynęły na rozwój hotelarstwa, * omawia postacie współczesnych prekursorów hotelarstwa, * wymienia zadania jakie realizują organizacje hotelarskie, * omawia światowe organizacje turystyczne, * wymienia współczesne systemy hotelowe w Polsce. | * definiuje podstawowe pojęcia dotyczące historii hotelarstwa w Polsce, * wyjaśnia, jak przebiegała ”rewolucyjna podróż” Kemmonsa Wilsona, * charakteryzuje działalność organizacji hotelarskich, * wymienia współczesne systemy hotelowe w Polsce i na świecie | * rozumie hasło Hospes Hospiti Sacer, * wskazuje przełożenie hasła na współczesne hotelarstwo, * omawia współczesne systemy hotelowe w Polsce i na świecie. | * wyjaśnia wpływ prekursorów: Cezar Ritz, Konrad Hilton, Kemmons Wilson na rozwój współczesnego hotelarstwa, * omawia współczesne systemy hotelowe w Polsce i na świecie na wybranych   przykładach. |
|  | Działalność światowych organizacji hotelarskich i turystycznych |  |  |
|  | Współczesne systemy i sieci hotelowe na świecie |  |  |
|  | Współczesne systemy i sieci hotelowe w Polsce |  |  |
| 5 | Pojęcia: stanowisko pracy, | - z pomocą nauczyciela | - definiuje pojęcia | - rozróżnia | - omawia stanowiska | - charakteryzuje zespół |
|  | komórka organizacyjna, | definiuje pojęcia | związane ze strukturą | schematy | działu recepcji, | rekreacyjno – |
|  | pion funkcjonalny, | związane ze strukturą | organizacyjną: | organizacyjne w | - omawia stanowiska | wypoczynkowy na |
|  | struktura organizacyjna | organizacyjną: | stanowisko pracy, | obiektach | działu administracji, | wybranych |
|  |  | stanowisko pracy, | komórka organizacyjna, | hotelarskich, | - omawia stanowiska | przykładach, |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Schematy organizacyjne w obiektach hotelarskich  Dyrekcja, kierownictwo, administracja  Recepcja – hall hotelowy Służba pięter | komórka organizacyjna, pion funkcjonalny,   * rozróżnia zadania administracji hotelu, * rozróżnia zadania działu housekeeping, * rozróżnia zadania działu recepcji. | pion funkcjonalny,   * omawia zadania administracji hotelu, * omawia zadania działu housekeeping, * omawia zadania działu recepcji. | * rozróżnia pojęcia związane ze strukturą organizacyjną: stanowisko pracy, komórka organizacyjna, pion funkcjonalny, * omawia zadania działu housekeeping w zależności od wielkości obiektu   noclegowego. | pionu gastronomicznego,   * charakteryzuje zespół rekreacyjno – wypoczynkowy, * charakteryzuje zespół wielofunkcyjny. | - charakteryzuje zespół wielofunkcyjny na wybranych przykładach. |
| 6 | Bezpieczeństwo i higiena pracy w obiektach hotelarskich | * wymienia rodzaje badań lekarskich i szkoleń dla pracowników, * wymienia czynniki szkodliwe występujące w środowisku pracy recepcjonisty, * wymienia czynniki szkodliwe występujące w środowisku pracy służby pięter, * wymienia czynniki szkodliwe występujące w środowisku pracy gastronomii hotelowej, * wymienia rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych związanych z wykonywaniem zadań zawodowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, * rozróżnia sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy. | * charakteryzuje badania lekarskie i szkolenia dla pracowników, * charakteryzuje czynniki szkodliwe występujące w środowisku pracy recepcjonisty, * charakteryzuje czynniki szkodliwe występujące w środowisku pracy służby pięter, * potrafi z pomocą nauczyciela wykonać proste zadania, * omawia warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy, * omawia sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy. | * określa warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy, * omawia warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy, * wymienia rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych związanych z wykonywaniem zadań zawodowych w obiekcie   świadczącym usługi hotelarskie, | * omawia rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych związanych z wykonywaniem zadań zawodowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, * charakteryzuje warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy, * charakteryzuje rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych związanych z wykonywaniem zadań zawodowych w   obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, | * na wybranych przykładach omawia rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych związanych z wykonywaniem zadań zawodowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, * na wybranych przykładach charakteryzuje warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy, * omawia sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy na wybranych przykładach, * omawia warunki |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | - charakteryzuje sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy. | - omawia warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy. | organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy. |

Kryteria oceniania są zgodne ze statutem szkoły. Ocena końcowa jest oceną wystawianą przez nauczyciela.