

Wymagania edukacyjne z przedmiotu Pracownia hotelarstwa niezbędne do otrzymania przez ucznia poszczególnych śródrocznych i rocznych ocen klasyfikacyjnych z zajęć edukacyjnych, wynikających z realizowanego programu nauczania.

Klasa I

Ocena dopuszczający	Ocena dostateczny	Ocena dobry	Ocena bardzo dobry	Ocena celujący
Zagadnienia dotyczące BHP				
Wymienia podstawowe pojęcia z zakresu BHP	Charakteryzuje podstawowe prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bhp	Określa zasady nadzoru nad warunkami pracy.	Wskazuje konsekwencje naruszenia przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy podczas wykonywania zadań zawodowych.	Potrafi omówić choroby zawodowe związane z hotelarstwem
Określa czynniki tworzące środowisko pracy.	Charakteryzuje czynniki tworzące środowisko pracy.	Określa rolę ergonomii w kształtowaniu warunków pracy.	Zna i stosuje zasady pierwszej pomocy w stanach zagrożenia życia i zdrowia.	Potrafi przeprowadzić resuscytację krążeniowo oddechową - wymieniać rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy i choroby zawodowej
Zna przyczyny pożarów i grupy pożarów oraz zasady ochrony p/poż w obiekcie hotelarskim.	Rozróżnia oznakowanie bezpieczeństwa pomieszczeń i urządzeń w obiekcie hotelarskim. Rozróżnia rodzaje gaśnic i środków gaśniczych. Potrafi wezwać pomoc.	W oparciu o plany obiektu ze wskazówkami nauczyciela proponuje miejsca umieszczenia znaków bezpieczeństwa w pomieszczeniach hotelowych i miejsca rozmieszczenia sprzętu p/poż. Charakteryzuje zasady ochrony przeciwpożarowej w obiekcie hotelarskim.	W oparciu o plany obiektu potrafi umieścić znaki bezpieczeństwa w pomieszczeniach hotelowych.	Potrafi przeprowadzić akcję ratunkowo – gaśniczą i ewakuację gości.
Wymienia zasady bhp na stanowiskach pracy .	Wymienia zadania służby parterowej. Określa sposoby ochrony przed czynnikami szkodliwymi występującymi w środowisku pracy w recepcji.	Charakteryzuje zadania pracowników w zespole bezpośredniej obsługi gości. Charakteryzuje czynniki szkodliwe występujące w środowisku pracy.	Proponuje sposoby zapobiegania czynnikom niebezpiecznym i szkodliwym w środowisku pracy .	Organizować stanowisko pracy dla osób zatrudnionych w obiektach hotelarskich w tym z niepełnosprawnościami

		Wyjaśnia działanie czynników szkodliwych na organizm człowieka.		
wymienia funkcje jednostek mieszkalnych,	definiuje pojęcie jednostki mieszkalnej, klasyfikuje jednostki mieszkalne,	rozdziela rodzaje jednostek mieszkalnych,	porównuje różne rodzaje jednostek mieszkalnych,	wymienia rodzaje jednostek mieszkalnych występujących na świecie.
charakteryzuje pojęcia: jednostka mieszkalna, węzeł higieniczno-sanitarny, apartament,	omawia rodzaje jednostek mieszkalnych w Polsce	ustala minimalne powierzchnie poszczególnych rodzajów jednostek mieszkalnych,	projektuje plan piętra z zaznaczeniem rozmieszczenia poszczególnych rodzajów jednostek mieszkalnych w hotelu 5*.	Zna wyposażenie podstawowe i uzupełniające j.m. zgodnie z wymogami MSiT
wymienia cechy użytkowe wyposażenia jednostki mieszkalnej, identyfikuje rodzaje łóżek hotelowych,	wymienia wyposażenie podstawowe jednostek mieszkalnych,	określa parametry łóżek hotelowych,	omawia wymagania kategoryzacyjne dotyczące wyposażenia podstawowego jednostki mieszkalnej, omawia uzupełniające wyposażenie jednostki mieszkalnej, opisuje oświetlenie jednostki mieszkalnej,	sporządza listę dostępnych elementów dekoracyjnych w jednostce mieszkalnej, omawia standaryzację jednostki mieszkalnej
określa strukturę organizacyjną służby pięter dla różnych wielkości zakładów hotelarskich, wymienia stanowiska pracy w dziale służby pięter, określa zakresy odpowiedzialności pracowników służby pięter	opisuje stanowiska pracy w dziale służby pięter,	określa zakresy obowiązków pracowników związane z utrzymaniem czystości i porządku,	wymienia systemy organizacyjne usług pralniczych w zakładzie hotelarskim	planuje strukturę organizacyjną służby pięter w dużym zakładzie hotelarskim, organizuje pracę pracownikom służby pięter w zakładzie hotelarskim, opracowuje karty stanowiskowe dla pracowników służby pięter. planuje strukturę organizacyjną pralni w dużym zakładzie

				hotelarskim,
wymienia rodzaje sprzątaniam,	rozdźnia typy sprzątaniam,	rozdźnia rodzaje prac porządkowych omawiam sprzątaniam codzienne,	charakteryzuje sprzątaniam okresowe, sezonowe, gruntowne i okolicznościowe	opracowuje procedury sprzątaniam korytarzy, analizuje prace porządkowe w rźnych rodzajach sprzątaniam.
określa procedury sprzątaniam rźnych rodzajów jednostek mieszkalnych, określa procedury sprzątaniam wężła higieniczno-sanitarnego, omawiam procedury sprzątaniam rźnych rodzajów jednostek mieszkalnych, omawiam procedury sprzątaniam jednostek mieszkalnych po wyjeździe gościa (na czysto), uzupełniam galanterię hotelową i materiały informacyjne.	określa procedury sprzątaniam jednostek mieszkalnych o rźnym statusie, wymienia czynności związane ze sprzątaniam jednostki mieszkalnej. przygotowuje wózek obsługowy pokojowej, obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymania czystości	opracowuje procedury sprzątaniam jednostki mieszkalnej, stosuje odpowiednie środki czyszczące, dezynfekujące, kosmetyczne i higieniczne w jednostce mieszkalnej,	opracowuje procedury sprzątaniam wężła higieniczno-sanitarnego, wykonuje zgodnie z procedurą prace porządkowe w jednostce mieszkalnej i wężle higieniczno-sanitarnym po wyjeździe gościa, przygotowuje jednostkę mieszkalną na przyjęcie gościa, sprawdza poprawność działania urządzeń technicznych w jednostce mieszkalnej i wężle higieniczno-sanitarnym,	opracowuje procedury sprzątaniam pomieszczeń ogólnodostępnych. kontroluje (zgodnie z procedurami) jednostkę mieszkalną przygotowaną na przyjęcie gościa, wpisuje usterki do Książki usterek, stosuje procedurę powiadomienia przełożonego o rzeczach pozostawionych przez gościa.

Wymagania edukacyjne z przedmiotu Pracownia hotelarstwa niezbędne do otrzymania przez ucznia poszczególnych śródrocznych i rocznych ocen klasyfikacyjnych z zajęć edukacyjnych, wynikających z realizowanego programu nauczania.

Klasa II

Ocena dopuszczający	Ocena dostateczny	Ocena dobry	Ocena bardzo dobry	Ocena celujący
definiuje usługi dodatkowe, klasyfikuje usługi dodatkowe,	określa cechy usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim,	charakteryzuje usługi uzupełniające, omawiam usługi fakultatywne, charakteryzuje usługi	sporządza listę dodatkowych usług płatnych i bezpłatnych świadczonych w zakładzie hotelarskim,	określa zakres usług dodatkowych w zależności od wielkości i kategorii obiektu, ocenia oferty usług dodatkowych

		towarzyszące w zakładzie hotelarskim		świadczone przez różne zakłady hotelarskie (umieszczonych na stronach internetowych hoteli).
definiuje usługi świadczone dla biznesu, wymienia usługi hotelarskie świadczone dla biznesu,	wyjaśnia wybrane pojęcia związane z usługami dla biznesu (event biznesowy, kongres, konferencja, konwencja, seminarium, symposium), określa wymagania użytkowe pionu wielofunkcyjnego,	omawia pomieszczenia pionu wielofunkcyjnego, wymienia zasady formowania sal wielofunkcyjnych,	określa czynniki decydujące o wyborze bazy kongresowej, dobiera odpowiednie układy aranżacji sal wielofunkcyjnych do różnych typów spotkań biznesowych	organizuje pracę pracowników działu przy realizacji usług dla biznesu, przestrzega zasad przyjmowania zamówień na usługi dla biznesu,
omawia organizację świadczenia usług w Centrum Biznesu, omawia zakres świadczonych dla gościa hotelowego usług w Centrum Biznesu,	charakteryzuje usługi sekretarskie świadczone przez Centrum Biznesu.	omawia organizację gabinetu menagera,	organizuje usługi w Centrum Biznesu w zakładzie hotelarskim zgodnie z zamówieniem, organizuje pracę sekretariatu dla szkolenia, kongresu, konferencji,	opracowuje harmonogram kongresu organizowanego w hotelu. planuje pracę CB,
*określa wymagania kategoryzacyjne dotyczące wyposażenia jednostek mieszkalnych w minibary, wymienia rodzaje minibarów występujących w zakładach hotelarskich,	omawia regulamin korzystania gościa z minibaru, wymienia asortyment produktów minibaru,	uzupełnia stan minibaru, wypełnia druk minibaru.	oblicza koszt wyposażenia hotelu w minibarze, projektuje cennik/kartę minibaru,	przekazuje informację do recepcji dotyczącą korzystania z minibaru przez gościa. analizuje nowe trendy związane z wyposażeniem minibarów,
opisuje wymagania kategoryzacyjne związane z usługami pralniczymi, omawia strukturę organizacyjną pralni, rozróżnia środki stosowane do prania, przyjmuje zamówienia na usługi pralnicze, wymienia systemy organizacyjne usług pralniczych w zakładzie hotelarskim, określa strukturę organizacyjną pralni, wymienia stanowiska pracy w dziale pralnia hotelowa,	klasyfikuje rodzaje pralni, wymienia podstawowe wyposażenie pralni, opisuje stanowiska pracy w pralni, określa zakresy obowiązków pracowników pralni, wymienia obowiązującą w pralni dokumentację	określa normatywy wykorzystywania środków pralniczych, ilustruje symbole dotyczące prania i prasowania, rozróżnia grupy asortymentowe rzeczy przeznaczonych do prania, prasowania i naprawy w zakładzie hotelarskim,	omawia procedurę przyjęcia rzeczy do pralni – serwis pralniczy, zapewnia usługi pralnicze w zakładzie hotelarskim, obsługuje urządzenia w pralni, pierze bieliznę pościelową, prasuje bieliznę pościelową, omawia współpracę	organizuje pracę pracownikom pralni w zakładzie hotelarskim, stosuje procedurę przyjęcia rzeczy do pralni i ich ewidencjonowania, analizuje obowiązujące w hotelach procedury postępowania z odzieżą gości hotelowych, wypełnia obowiązującą w pralni dokumentację – druki zlecenia prania,

			pracowników pralni z pokojowymi, wymienia obowiązującą dokumentację w pralni	określa zagrożenia związane z występowaniem czynników szkodliwych w pralni.
omawia organizację wewnętrznych zespołów zabawowych dla dzieci i młodzieży w hotelu, wymienia podstawowy zestaw wyposażeniowy wewnętrznych rejonów zabawowych,	charakteryzuje zewnętrzne zespoły zabawowe organizowane w hotelach dla dzieci i młodzieży, wymienia propozycje usług świadczonych dla rodzin z dziećmi, opisuje miejsca zabaw dla dzieci gości hotelowych, omawia zasady opieki nad dziećmi gości hotelowych, identyfikuje imprezy rozrywkowe organizowane przez obiekty hotelarskie dla rodzin z dziećmi.	opisuje podstawowy terenowy zestaw wyposażeniowy hotelowego zespołu zabawowego, wymienia urządzenia związane ze sportem relaksowym dla młodzieży,	aranżuje miejsce zabaw dla dzieci gości hotelowych, organizuje zajęcia dla dzieci w hotelu, planuje imprezę rozrywkową dla gości hotelowych z małymi dziećmi,	przygotowuje pakiet usług hotelowych dla rodzin z dziećmi, analizuje oferty usług hotelowych w zakresie atrakcji i opieki nad dziećmi.
wymienia rodzaje jednostek handlowych funkcjonujących na terenie zakładów hotelarskich, identyfikuje rodzaje punktów usługowych funkcjonujących na terenie zakładów hotelowych,	analizuje zapisy umowy regulującej współpracę pomiędzy hotelem a jednostkami handlowymi i usługowymi,	określa współpracę hotelu z jednostkami handlowymi i usługowymi. przygotowuje umowy dotyczące współpracy,	planuje współpracę z kwiaciarnią prowadzoną w zakładzie hotelarskim, organizuje współpracę hotelu z punktami handlowymi,	organizuje współpracę hotelu z punktami usługowymi, planuje otwarcie punktu sprzedaży lokalnych souvenirów.
definiuje pojęcia: cena, przedpłata, odpłatność, wartość zobowiązania, warunki anulowania, kosztorys, kalkulacja,	opisuje dokument kosztorys usług dodatkowych,	oblicza ceny prostych pakietów, wypełnia dokumentację zamówień usług dodatkowych: formularz oferty, zapytanie ofertowe, zamówienie usług dodatkowych,	sporządza dokumentację związaną z realizacją usług dodatkowych: formularz cenowy, wstępny kosztorys usług, kosztorys właściwy pakietu. kalkuluje ceny wybranych pakietów usług	przygotowuje kosztorys wstępny usług dodatkowych, przygotowuje kosztorys właściwy usług hotelowych (podstawowych i dodatkowych)

			dodatkowych (konferencji, imprezy eventowej),	
wymienia warunki realizacji zamówienia usług dodatkowych, omawia etapy realizacji usług dodatkowych,	określa ustalenia dodatkowe pomiędzy zleceniodawcą i hotelem,	omawia zasady przepływu informacji między działami operacyjnymi hotelu a klientem,	ustala zakresy prac poszczególnych działów przy realizacji usług dodatkowych. ocenia możliwości realizacji zamówienia na usługi dodatkowe,	szkicuje przykładowe aranżacje sal wielofunkcyjnych na kongres, szkolenie, symposium (w zależności od ilości uczestników, możliwości hotelu i życzeń zleceniodawcy)
sporządza komplet dokumentów związanych z przygotowaniem usług dodatkowych oraz kompleksową obsługą gościa, sporządza komplet dokumentów związanych z realizacją usług dodatkowych oraz kompleksową obsługą gościa, sporządza komplet dokumentów związanych ze sprzedażą usług dodatkowych oraz kompleksową obsługą gościa,	sporządza komplet dokumentów związanych z rozliczeniem usług dodatkowych, wskazuje składowe elementy kosztorysu,	sprawdza poprawność wypełnionych dokumentów związanych z przygotowaniem usług dodatkowych,	sprawdza poprawność wypełnionych dokumentów związanych z realizacją usług dodatkowych, sprawdza poprawność wypełnionych dokumentów związanych ze sprzedażą usług dodatkowych,	sprawdza poprawność wypełnionych dokumentów związanych z rozliczeniem usług dodatkowych, wystawia kosztorys dot. zrealizowanych usług dodatkowych.
przeprowadza kontrolę merytoryczną dokumentów, przeprowadza kontrolę dokumentów pod względem rachunkowym,	Przeprowadza kontrolę formalno-prawną dokumentów,	omawia zasady wypełniania dokumentacji, dokonuje korekty na dokumentach – storno,	sprawdza podpisy osób upoważnionych do wystawiania dokumentacji. sprawdza dokumenty rozliczeniowe pod względem merytorycznym,	sprawdza dokumenty rozliczeniowe pod względem formalno-prawnym.

Wymagania edukacyjne z przedmiotu Pracownia hotelarstwa niezbędne do otrzymania przez ucznia poszczególnych śródrocznych i rocznych ocen klasyfikacyjnych z zajęć edukacyjnych, wynikających z realizowanego programu nauczania.

Klasa III

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
Potrafi sformułować misję hotelarstwa;	określa model gościnności.	wymienia podstawowe	analizuje powiedzenia	ocenia znaczenie czynnika ludzkiego

charakteryzuje gościnność w rozumieniu tradycyjnym, staropolskim i współczesnym polskim;	rozdziela grzeczność i gościnność; analizuje schemat modelu gościnności;	znaki gościnności; porównuje gościnność polską z gościnnością innych narodów	„Gość w dom, Bóg w dom” i „Gość gospodarzowi święty”;	w świadczeniu usług hotelarskich.
omawia istotę organizacji pracy recepcji, wyróżnia podstawowe więzi organizacyjne; analizuje dokumentację organizacyjną zakładu hotelarskiego; projektuje strukturę organizacyjną recepcji w małych; średnich i sieciowych zakładach hotelarskich	omawia strukturę organizacyjną recepcji; organizuje pracę pracowników recepcji. określa istotę organizacji pracy; charakteryzuje więzi organizacyjne w zespole recepcji;	wyjaśnia zadania organizacyjne zespołu recepcji; wyjaśnia celowość dokonywania podziału pracy; sporządza harmonogram pracy recepcji z uwzględnieniem ilości pracowników; kategorii hotelu i nasilenia ruchu; wymienia stanowiska pracy w recepcji; charakteryzuje zadania pracowników recepcji;	określa zakresy obowiązków pracowników recepcji; wymienia elementy opisu stanowisk w recepcji; opracowuje karty stanowiskowe dla wybranych stanowisk pracy w recepcji;	opracowuje zakres obowiązków recepcjonisty; ustala zakres czynności concierge; opracowuje zakres obowiązków kierownika recepcji; ustala zakres czynności recepcjonisty/ dysponenta
klasyfikuje sposoby komunikowania; wymienia zasady poprawnej komunikacji; określa istotę komunikacji werbalnej; definiuje komunikację niewerbalną;	wymienia zasady prowadzenia rozmowy;	wskazuje, jak zrobić dobre wrażenie; omawia zasady powitania; wyjaśnia zasady przedstawiania;	ilustruje etykietę tytułowania; udziela niezbędnych informacji; charakteryzuje sztukę rozmawiania;	określa zasady komunikacji interpersonalnej; omawia komunikację za pomocą narzędzi i urządzeń i potrafi je zastosować w praktyce,
przedstawia podstawowe zadania recepcji; wyjaśnia rolę recepcji w zakładzie hotelarskim; określa zakres pracy recepcji hotelowej;	wymienia elementy recepcji;	opisuje węzeł recepcyjny; stosuje zasady etyki zawodowej. analizuje układ funkcjonalny zespołu recepcji;	oblicza wymaganą minimalną powierzchnię holu recepcyjnego;	projektuje usytuowanie recepcji w zakładzie hotelarskim; wskazuje różnice w podziale recepcji na część zewnętrzną i wewnętrzną.
wymienia podstawowe wyposażenie recepcji hotelowej; identyfikuje wymagane „rozporządzeniem kategoryzacyjnym” wyposażenie recepcji hotelowej; omawia istotę organizacji pracy; wyróżnia podstawowe więzi organizacyjne;	obsługuje urządzenia techniczne w recepcji hotelowej omawia strukturę organizacyjną recepcji;	wykorzystuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie poszczególnych zadań pracownika recepcji. organizuje pracę pracowników recepcji. określa istotę organizacji	ocenia wykorzystanie Internetu w hotelu; wyjaśnia zadania organizacyjne zespołu recepcji; wyjaśnia celowość dokonywania	ocenia wykorzystanie Internetu do celów komercyjnych; bada nowości technologiczne z dziedziny wyposażenia recepcji hotelowej sporządza harmonogram pracy recepcji z uwzględnieniem

analizuje dokumentację organizacyjną zakładu hotelarskiego;		pracy; charakteryzuje więzi organizacyjne w zespole recepcji;	podziału pracy;	ilości pracowników; kategorii hotelu i nasilenia ruchu; projektuje strukturę organizacyjną recepcji w małych; średnich i sieciowych zakładach hotelarskich.
wymienia stanowiska pracy w recepcji; charakteryzuje zadania pracowników recepcji; określa zakresy obowiązków pracowników recepcji;	wymienia elementy opisu stanowisk w recepcji; opracowuje karty stanowiskowe dla wybranych stanowisk pracy w recepcji;	organizuje pracę pracowników recepcji; monitoruje pracę pracowników recepcji.	opracowuje zakres obowiązków recepcjonisty; ustala zakres czynności concierge;	opracowuje zakres obowiązków kierownika recepcji; ustala zakres czynności recepcjonisty/ dysponenta
dobrac środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach prac w recepcji; zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy w recepcji; zastosować zasady kultury osobistej;	zastosować zasady etyki zawodowej;	zapropozować sposoby rozwiązywania problemów;	zaplanować pracę zespołu; rozpoznać kompetencje i umiejętności osób w zespole	zanalizować zmiany zachodzące w branży; ;
Wyjaśnia pojęcie protokołów dyplomatyczny	Zna obszary protokołu dyplomatycznego	Potrafi zastosować zasady protokołu dyplomatycznego	Potrafi zastosować zasady protokołu dyplomatycznego podczas wizyty gości zagranicznych.	Potrafi zastosować zasady protokołu dyplomatycznego podczas organizowania przyjęć i spotkań o charakterze międzynarodowym.
Zna podstawowe zasady ochrony danych osobowych w hotelu.	Potrafi wskazać podstawowe dane gości podlegające ochronie	Potrafi wskazać podstawowe sposoby ochrony danych osobowych	Wyjaśnia rolę i zadania administratora danych osobowych	Potrafi wskazać podstawowe akty prawne dotyczące RODO
zaprezentować cykl obsługi gościa w recepcji hotelowej	określać czynności związane z cyklem obsługi gościa w obiekcie hotelarskim	zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe	omawiać zasady prowadzenia rozmów telefonicznych dobrac działania do wykonania zadania zawodowego	respektować zasady savoir - vivre w obsłudze gości

Wymagania edukacyjne z przedmiotu Pracownia hotelarstwa niezbędne do otrzymania przez ucznia poszczególnych śródrocznych i rocznych ocen klasyfikacyjnych z zajęć edukacyjnych, wynikających z realizowanego programu nauczania.

Klasa IV

Ocena dopuszczający	Ocena dostateczny	Ocena dobry	Ocena bardzo dobry	Ocena celujący
<p>Potrafi scharakteryzować poszczególne rodzaje pism handlowych. Potrafi wymienić rodzaje pism handlowych stosowanych w hotelarstwie. Potrafi wymienić rodzaje pism dotyczących korespondencji z gościem hotelowym.</p>	<p>Umie wypełnić druki występujące w obrocie handlowym: zamówienie, faktura, rachunek. Potrafi sporządzić sprawozdanie. Wie co to jest upoważnienie i jak się je sporządza. Wie co to jest zaświadczenie i zna zasady wystawiania zaświadczeń. Zna pojęcie protokołu i jego rodzaje. Wie co to jest pismo przewodnie. Zna zasady redagowania zaproszeń. Wie jak unikać błędów w zaproszeniach. Wie co to jest pismo przewodnie. Wie co to jest zaświadczenie. Wie co to jest upoważnienie. Potrafi sporządzić odpowiedź na skargę i reklamację gościa.</p>	<p>Potrafi sformułować zapytanie o ofertę, ofertę, zamówienie, reklamację, odpowiedź na reklamację. Sporządza notatkę służbową wg znanych zasad. Zna pojęcie protokołu i jego rodzaje, wie z jakich elementów powinna składać się nazwa protokołu. Zna sposób sporządzania protokołów zdarzeń, protokołów kontroli. Wie jak należy sporządzać protokoły zdawczo-odbiorcze, Wie co i w jakiej kolejności powinno znajdować się w protokole zebrania. Zna cechy charakteryzujące pisma przewodnie. Zna zasady redagowania zaproszeń. Zna zasady sporządzania wiadomości telefaksowych. Wie co to jest upoważnienie i jak się je sporządza.</p>	<p>Potrafi scharakteryzować pisma związane z wysyłką i transportem towarów. Dostosowuje blankiet korespondencyjny do treści pisma, Sporządza protokół, redaguje zawiadomienie i upoważnienie. Wskazuje różnice w układzie graficznym pism. Wie jakie są wspólne cechy wszystkich protokołów zna różne formuły zakończenia protokołu, wie kto podpisuje poszczególne rodzaje protokołów. Zna formy i układy stosowane w protokołach zebrań. Potrafi sporządzić zaproszenie. Potrafi sporządzać pisma przewodnie. Zna zasady wystawiania zaświadczeń.</p>	<p>Potrafi scharakteryzować poszczególne rodzaje pism handlowych. Potrafi wymienić rodzaje pism handlowych stosowanych w hotelarstwie. Potrafi wymienić rodzaje pism dotyczących korespondencji z gościem hotelowym.</p>
<p>wymienia czynności pracownika hotelu związane z przyjęciem rezerwacji; omawia procedury rezerwacji; stosuje procedurę dotyczącą telefonicznej rezerwacji miejsc noclegowych; stosuje procedurę dotyczącą pisemnej rezerwacji miejsc</p>	<p>stosuje procedurę dotyczącą rezerwacji miejsc noclegowych w czyimś imieniu; stosuje procedurę rezerwacji dla grup zorganizowanych; udziela informacji w sprawach rezerwacji usług hotelarskich. opracowuje procedurę przyjęcia rezerwacji w czyimś imieniu;</p>	<p>porównuje poszczególne procedury przyjęcia rezerwacji; dokonuje rezerwacji pokoi w innych zakładach hotelarskich. Poprawnie nalicza rabaty zastosowane w zadaniu praktycznym..</p>	<ul style="list-style-type: none"> • wypełnia całą wymaganą dokumentację hotelową związaną z rezerwacją miejsc noclegowych; • prowadzi ewidencję dokumentów dotyczących przyjętych rezerwacji <p>Stosuje wiedzę teoretyczną podczas wykonywania zadań egzaminacyjnych</p>	<p>Wypełnia bezbłędnie dokumenty z zakresy obsługi gości w obiekcie świadczącym usług hotelarskie, Wszystkie prace oddaje w terminie</p>

noclegowych; stosuje procedurę dotyczącą osobistej rezerwacji miejsc noclegowych; wymienia dokumentację rezerwacji; posługuje się drukami i dokumentami rezerwacji stosowanymi w hotelach; wypełnia grafik rezerwacji; wypełnia kartę/formularz rezerwacji; sporządza dokumentację dotyczącą osobistej rezerwacji miejsc noclegowych.	wypełnia dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich (karta rezerwacji, grafik, potwierdzenie rezerwacji, odmowa rezerwacji, zaproszenie kosztorys, faktura)		Poprawnie wypełnia dokumentację działu służby pięt , Potrafi dostosować procedury do treści zadania egzaminacyjnego	
---	--	--	--	--

Wymagania edukacyjne z przedmiotu Pracownia hotelarstwa niezbędne do otrzymania przez ucznia poszczególnych śródrocznych i rocznych ocen klasyfikacyjnych z zajęć edukacyjnych, wynikających z realizowanego programu nauczania.

Klasa V

Ocena dopuszczający	Ocena dostateczny	Ocena dobry	Ocena bardzo dobry	Ocena celujący
wymienia czynności pracownika hotelu związane z przyjęciem rezerwacji; omawia procedury rezerwacji; stosuje procedurę dotyczącą telefonicznej rezerwacji miejsc noclegowych;	stosuje procedurę dotyczącą pisemnej rezerwacji miejsc noclegowych;	stosuje procedurę dotyczącą osobistej rezerwacji miejsc noclegowych; stosuje procedurę dotyczącą rezerwacji miejsc noclegowych w czyimś imieniu;	stosuje procedurę rezerwacji dla grup zorganizowanych; udziela informacji w sprawach rezerwacji usług hotelarskich. opracowuje procedurę przyjęcia rezerwacji w czyimś imieniu;	porównuje poszczególne procedury przyjęcia rezerwacji; dokonuje rezerwacji pokoi w innych zakładach hotelarskich
wymienia dokumentację rezerwacji;	wypełnia grafik rezerwacji; wypełnia kartę/formularz rezerwacji;	posługuje się drukami i dokumentami rezerwacji stosowanymi w hotelach;	sporządza dokumentację dotyczącą osobistej rezerwacji miejsc noclegowych. wypełnia całą wymaganą dokumentację hotelową związaną z rezerwacją miejsc noclegowych;	prowadzi ewidencję dokumentów dotyczących przyjętych rezerwacji.
wymienia elementy potwierdzenia rezerwacji;	wypełnia gotowe wzory hotelowych druków potwierdzenia	przygotowuje potwierdzenia rezerwacji gościa	sporządza potwierdzenia rezerwacji grupowych;	przygotowuje potwierdzenia rezerwacji dla gości

	rezerwacji zgodnie z przyjętym zamówieniem.	indywidualnego zgodnie z przyjętym zamówieniem;		zagranicznych
wymienia programy komputerowe wykorzystywane w zakładach hotelarskich do rezerwacji miejsc noclegowych; wymienia dane gościa hotelowego potrzebne do dokonania rezerwacji w systemie komputerowym; komputerowego;	dobiera dokumenty potrzebne do rezerwacji; dokonuje rezerwacji miejsc noclegowych z wykorzystaniem programu	generuje potwierdzenia przyjętych rezerwacji; generuje raport rezerwacji;	wykorzystuje programy komputerowe do rezerwowania miejsc noclegowych;	ocenia informatyczne kanały sprzedaży usług hotelarskich.
opisuje strukturę organizacyjną służb parterowych; charakteryzuje zadania pracowników służb parterowych;	wymienia zakresy obowiązków pracowników służb parterowych;	organizuje stanowiska pracy dla pracowników służb parterowych; organizuje pracę pracowników służb parterowych.	opracowuje zakres obowiązków portiera; ustala zakres czynności bagażowego;	opracowuje zakres obowiązków parkingowego; ustala zakres czynności boya hotelowego
definiuje pojęcie procedury;	omawia procedurę check-in;	prezentuje procedurę meldowania gościa.	ustala kolejność czynności obowiązujących w poszczególnych procedurach check-in;	rejestruje gości przyjeżdżających do hotelu zgodnie z procedurą check-in.
definiuje pojęcie procedury; omawia procedurę check-in gościa grupowego; prezentuje procedurę meldowania gościa grupowego. omawia zasady meldowania gości w hotelu; określa standardy czasowe meldowania gościa indywidualnego i grupowego; omawia standardy meldowania gościa indywidualnego i grupowego;	melduje grupę gości zorganizowanych; otwiera rachunki gościom; przydziela wybrane jednostki mieszkalnej gościom – wypełnia rooming list; udziela gościom informacji dotyczących pobytu w hotelu;	omawia standardowe świadczenia dla gościa VIP; omawia procedurę check-in gościa specjalnego; prezentuje procedurę meldowania gościa specjalnego;	planuje działania ułatwiające meldowanie gościa indywidualnego w hotelu; melduje gościa indywidualnego sprawiającego trudności.	rejestruje gości VIP przyjeżdżających do hotelu zgodnie z procedurą; wskazuje różnice w procedurach check-in gościa indywidualnego i specjalnego; planuje działania ułatwiające meldowanie gościa VIP w hotelu; porównuje meldowanie gościa indywidualnego i specjalnego;
wymienia komórki organizacyjne, dla których recepcja przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości; wymienia	przygotowuje informację dotyczącą przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych;	ocenia jakość przygotowanej informacji;	współpracuje z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu;	przygotowuje zestaw informacji do wszystkich komórek organizacyjnych dotyczących przybyłej do hotelu rodziny

wymagane dokumenty służące przekazywaniu informacji o przybyłych gościach;				i grupy zorganizowanej.
przedstawia standardy i procedury obsługi gości w zakładach hotelarskich; •charakteryzuje profesjonalne zachowania pracownika branży hotelarskiej; omawia zasady postępowania z gośćmi hotelowymi; stosuje formy grzecznościowe;	rozpoznaje oczekiwania gościa indywidualnego i grupowego związane z pobytem w hotelu;	uwzględnia życzenia gościa dotyczące usług hotelarskich; korzysta z różnych źródeł informacji, by obsłużyć gościa podczas jego pobytu w zakładzie hotelarskim zgodnie z obowiązującymi standardami;	sporządza obowiązującą dokumentację recepcji; wykorzystuje komputer z dostępem do Internetu do obsługi gości. planuje nietypowe zadania concierge;	obsługuje gościa indywidualnego i grupowego podczas jego pobytu w zakładzie hotelarskim, zgodnie z obowiązującymi standardami; •posługuje się drukami i materiałami informacyjnymi w celu przygotowania informacji dla gościa hotelowego
omawia procedurę wymeldowania gościa indywidualnego; wymeldowuje gościa indywidualnego zgodnie z wymaganą z procedurą; omawia procedurę wymeldowania gościa indywidualnego, gdy za gościa płaci osoba trzecia;	omawia procedurę wymeldowania gościa indywidualnego, gdy gość płaci gotówką; omawia procedurę wymeldowania gościa indywidualnego, gdy gość płaci przelewem; zamyka rachunek gościa zakładu hotelarskiego;	postępuje zgodnie z obowiązującymi zasadami etyki i kultury zawodu; realizuje zlecenia gościa hotelowego związane z wyjazdem; wyjaśnia sposób postępowania z bagażem gościa;	przyjmuje zlecenia gościa hotelowego na usługi związane z jego wyjazdem. stosuje procedury postępowania z rzeczami znalezionymi oraz zagubionymi przez gości hotelowych;	porównuje procedurę check-out gościa specjalnego z procedurą check-out gościa indywidualnego; • ustala czynności recepcjonisty przy late check-out.
definiuje pojęcie rachunku gościa hotelowego; wymienia etapy prowadzenie rachunku gościa;	ustala zasady prowadzenia rachunku gościa indywidualnego i grupowego; omawia zasady otwierania rachunku gościa;	omawia zasady obciążania rachunku gościa w trakcie pobytu; omawia zasady zamykania rachunku gościa.	interpretuje różnice w zasadach prowadzenia rachunku gościa indywidualnego i grupowego;	wymienia korzyści sprawnie działającego systemu rozliczania gości hotelowych.
stosuje elementy arytmetyki gospodarczej;	wykonuje działania arytmetyczne uproszczonymi metodami;	rozlicza koszty pobytu gościa indywidualnego w zakładzie hotelarskim;	rozlicza koszty pobytu gościa grupowego w zakładzie hotelarskim. rozlicza koszty pobytu gościa VIP w zakładzie hotelarskim;	rozlicza koszt pobytu gościa z wykorzystaniem programu komputerowego; analizuje korzyści sprawnie działającego systemu rozliczania gości hotelowych.

wymienia wymaganą dokumentację dotyczącą rozliczenia kosztów pobytu gościa; sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gościa w zakładzie hotelarskim; sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gościa grupowego w zakładzie hotelarskim;	dokonuje korekty nieuzasadnionych obciążeń rachunku; analizuje zapisy aktu prawnego dotyczącego wystawiania faktury; omawia budowę faktury;	wypełnia poszczególne części faktury; wystawia fakturę VAT za usługi zrealizowane w zakładzie hotelarskim.	rozwiązuje sytuację sporną dotyczącą rachunku za pobyt gościa w zakładzie hotelarskim; wypełnia rachunek dla gościa za usługi gastronomiczne, noclegowe;	wypełnia fakturę VAT korygującą; wystawia fakturę pro forma.
---	---	---	---	---