

WYMAGANIA EDUKACYJNE	
Zespół Szkół Nr 2 im Jędrzeja Śniadeckiego w Szczytnie	
Nazwa przedmiotu:	Organizacja pracy służby pięter
Klasa:	ITH
Rok szkolny:	2025/2026
Nauczyciel:	Małgorzata Szczepanek

Cele ogólne

1. Poznanie struktury organizacyjnej służby pięter.
2. Charakteryzowanie zadań i obowiązków pracowników służby pięter.
3. Poznanie zasad organizacji pracy pralni w obiekcie hotelarskim;
4. Rozróżnianie jednostek mieszkalnych.
5. Klasyfikowanie wyposażenia jednostek mieszkalnych.
6. Rozróżnianie pomieszczeń ogólnego użytku.
7. Poznanie organizacji i technik pracy w dziale służby pięter.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) analizować strukturę działu służby pięter,
- 2) określać zadania pracowników służby pięter,
- 3) analizować zakres obowiązków pracowników służby pięter,
- 4) charakteryzować zasady współpracy służby pięter z innymi działami hotelu,
- 5) określać zasady współpracy pracowników służby pięter,
- 6) porównywać typy jednostek mieszkalnych i ich wyposażenie,
- 7) analizować wyposażenie jednostek mieszkalnych w różnych obiektach hotelarskich,
- 8) charakteryzować pomieszczenia ogólnego użytku.

Efekty kształcenia i kryteria weryfikacji które będą realizowane z przedmiotu Organizacja pracy służby pięter

Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
HGT.03.3.1) rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter (ek)	HGT.03.3.1)1. określa zakres współpracy służby pięter z recepcją hotelu HGT.03.3.1)2. opisuje zasady współpracy służby pięter z innymi działami hotelu	HGT.03.3.2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie w obiektach świadczących usługi hotelarskie (ek)	HGT.03.3.2)1. wyjaśnia pojęcia jednostka mieszkalna, pokój i węzeł higieniczno - sanitarny HGT.03.3.2)2. rozróżnia typy jednostek mieszkalnych HGT.03.3.2)3. przypisuje wyposażenie jednostki

			mieszkalnej do standardu obiektu HGT.03.3.2)4. opisuje wyposażenie jednostek mieszkalnych przystosowanych do pobytu gości specjalnych HGT.03.3.2)5. dobiera wyposażenie do typu jednostki mieszkalnej
HGT.03.7.1) przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami (ek)	HGT.03.7.1)1. wymienia podstawowe zasady etyki zawodowej HGT.03.7.1)2. wymienia cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami HGT.03.7.1)3. stosuje zasady etyki w relacjach pracowniczych HGT.03.7.1)4. wskazuje zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej HGT.03.7.1)5. przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy HGT.03.7.1)6. przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych HGT.03.7.1)7. przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	HGT.03.7. 2) wykazuje znajomość indywidualnych potrzeb każdego gości (ep)	HGT.03.7. 2)1. rozróżnia pojęcie indywidualnych potrzeb gości HGT.03.7. 2)2. określa potrzeby i oczekiwania gości hotelowych HGT.03.7. 2)3. wymienia metody rozpoznawania potrzeb i oczekiwań gości HGT.03.7. 2)4. odpowiada działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości HGT.03.7. 2)5. planuje realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości
		HGT.03.7. 8) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania (ek)	HGT.03.7. 8)2. określa rodzaje odpowiedzialności

Sposoby sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych

- praca na lekcji,
- ćwiczenia praktyczne, wykonywane podczas zajęć
- odpowiedzi ustne, kartkówki
- jakość pracy i aktywność na lekcji,
- współpraca w grupie,
- długoterminowe - stanowiące pracę nad projektem tematycznym,
- osiągnięcia w konkursach przedmiotowych szkolnych i pozaszkolnych,
- sprawdzian wiadomości po każdym dziale,
- egzamin próbny

Kryteria oceny części teoretycznej (sprawdziany, wypowiedzi ustne, testy):

0-49% - niedostateczny
 50% - 59% - dopuszczający
 60% - 74% - dostateczny
 75% – 84% - dobry
 85%- 95% - bardzo dobry
 96%-100% - celujący

Kryteria oceny części praktycznej (ćwiczenia)

do 74% - niedostateczny
 75 - 77 - dopuszczający
 78 -84 - dostateczny
 85 - 91 - dobry
 92 -94 - bardzo dobry
 95 -100 - celujący

Kryteria oceniania wymagań edukacyjnych śródrocznych/końcowo rocznych zgodnie z zapisami zawartymi w statucie dla zawodu Technik Hotelarstwa

Oceny w stopniach	Normy wymagań wiadomości i umiejętności Ocenę otrzymuje uczeń, który:
dopuszczający (2, dop)	➤ Opanował 50-59% umiejętności opisanych efektami kształcenia do przedmiotu Organizacja pracy służby pięter ➤ Rozpoznaje pojedyncze stanowiska, nie zna zasad współpracy, wymaga stałego wsparcia nauczyciela. ➤ Zna pojedyncze typy jednostek, opis wyposażenia ograniczony, nie uwzględnia gości specjalnych, nie potrafi planować usług. ➤ Przestrzega zasad wybiórczo, wymaga nadzoru, nie stosuje wszystkich procedur ochrony danych. ➤ Zna pojedyncze potrzeby gości, reaguje sporadycznie, wymaga nadzoru przy planowaniu i realizacji usług. ➤ Zna pojedyncze rodzaje odpowiedzialności, nie rozumie konsekwencji swoich działań, nie stosuje działań zapobiegawczych. ➤ Zna tylko część podstawowych pojęć dotyczących jednostek mieszkalnych (np. potrafi podać definicję pokoju, ale nie węzła higieniczno-sanitarnego), ➤ w ograniczonym stopniu potrafi wskazać rodzaje odpowiedzialności zawodowej. ➤
dostateczny (3, dst)	➤ Opanował 60-74% umiejętności opisanych efektami kształcenia do przedmiotu Organizacja pracy służby pięter ➤ Posługuje się podstawowymi terminami stosowanymi w zawodzie technik hotelarstwa ➤ Wykazuje elementarny stopień zrozumienia wiadomości zdobytych na zajęciach lekcyjnych ➤ Prawidłowo ilustruje zagadnienia odpowiednimi przykładami ➤ Wymienia niektóre stanowiska, opis współpracy ograniczony, wymaga częstego wsparcia nauczyciela. ➤ Rozpoznaje niektóre typy jednostek, opis wyposażenia niekompletny, nie uwzględnia potrzeb gości specjalnych, wymaga pomocy w przypisaniu standardów. ➤ Zna zasady etyki i tajemnicy zawodowej, stosuje je wybiórczo lub tylko przy wsparciu, nie zawsze pamięta o bezpieczeństwie danych. ➤ Wymienia niektóre potrzeby gości, reaguje wybiórczo, planowanie i realizacja usług częściowo poprawne, wymaga ciągłego nadzoru ➤ rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter, potrafi określić podstawowe relacje ze współpracownikami (np. recepcją), ➤ poprawnie definiuje pojęcia jednostki mieszkalnej, pokoju, węzła higieniczno-sanitarnego, ➤ rozróżnia typy jednostek mieszkalnych i zna podstawowe ich wyposażenie, ➤ wymienia zasady etyki zawodowej oraz podstawowe cechy oczekiwanej postawy pracownika hotelu, ➤ zna pojęcie indywidualnych potrzeb gości i potrafi podać proste przykłady,

	➤ zna podstawowe rodzaje odpowiedzialności zawodowej.
dobry (4, db)	➤ Opanował 75-84% umiejętności opisanych efektami kształcenia do przedmiotu Organizacja pracy służby pięter ➤ Wskazuje większość stanowisk, zna główne zasady współpracy z innymi działami, ale nie podaje wszystkich przykładów praktycznych. ➤ Wskazuje podstawowe typy jednostek, zna standardowe wyposażenie, częściowo uwzględnia potrzeby gości specjalnych. ➤ Stosuje zasady etyki w większości sytuacji, drobne niedociągnięcia w ochronie danych lub relacjach pracowniczych. ➤ Rozpoznaje podstawowe potrzeby gości, planowanie usług wymaga wsparcia, realizacja w większości poprawna. ➤
bardzo dobry (5, bdb)	➤ Opanował 85-95% umiejętności opisanych efektami kształcenia do przedmiotu Organizacja pracy służby pięter ➤ Potrafi prawidłowo argumentować i dowodzić swoich racji ➤ Prawidłowo analizuje, wnioskuję i dostrzega związki między wiadomościami teoretycznymi a umiejętnościami praktycznymi ➤ Poprawnie rozróżnia stanowiska w służbie pięter i opisuje współpracę z recepcją i innymi działami, pomija drobne szczegóły, działa poprawnie w praktyce. ➤ Rozróżnia większość typów jednostek mieszkalnych, zna wyposażenie i standardy, uwzględnia gości specjalnych przy drobnych podpowiedziach. ➤ Stosuje zasady etyki i tajemnicy zawodowej, rzadko popełnia drobne uchybienia, przestrzega zasad bezpieczeństwa danych. ➤ Identyfikuje większość potrzeb gości, stosuje wybrane metody rozpoznawania, planuje i realizuje usługi poprawnie. ➤ Poprawnie rozróżnia większość rodzajów odpowiedzialności, zna konsekwencje błędów. ➤
celujący (6, cel)	➤ Posiada wiedzę i umiejętności podstawy programowej na poziomie (95% - 100%) w technik zawodzie technik hotelarstwa ➤ Samodzielnie rozwiązuje problemy związane z zawodem technik hotelarstwa ➤ Nie tylko charakteryzuje zadania recepcji, ale także wskazuje możliwości ich usprawnienia, ➤ Analizuje potrzeby gości w sposób twórczy, przewiduje ich oczekiwania i proponuje indywidualne rozwiązania, ➤ Zna wszystkie stanowiska w służbie pięter, opisuje współpracę z recepcją i innymi działami oraz podaje praktyczne przykłady. ➤ Rozróżnia wszystkie typy jednostek mieszkalnych, dopasowuje wyposażenie do standardu obiektu i potrzeb gości specjalnych, potrafi planować wyposażenie nowych jednostek. ➤ Stosuje w pełni zasady etyki zawodowej i kultury w relacjach z gośćmi, współpracownikami i przełożonymi, przestrzega tajemnicy zawodowej i bezpieczeństwa danych, wskazuje zagrożenia wynikające z ich nieprzestrzegania. ➤ Dokładnie identyfikuje potrzeby i oczekiwania gości, stosuje różnorodne metody ich rozpoznawania, planuje i realizuje usługi w pełni dopasowane do gości. ➤ Dokładnie rozróżnia wszystkie rodzaje odpowiedzialności zawodowej i prawnej, przewiduje konsekwencje swoich działań i stosuje działania zapobiegawcze. ➤

