Wymagania edukacyjne z przedmiotu JĘZYK OBCY ZAWODOWY

dla zawodu **TECHNIK HOTELARSTWA 422402**

I Komunikowanie się w zakresie obsługi gości w obiekcie hotelarskim

1. Komunikowanie się z gościem hotelowym i savoir-vivre

Ocena celująca (6)

- Biegle posługuje się szerokim zakresem słownictwa związanego z obsługą gościa.
- Stosuje różnorodne i poprawne konstrukcje gramatyczne w mowie i piśmie.
- Samodzielnie tworzy wypowiedzi ustne i pisemne, cechujące się spójnością, logiczną kompozycją i oryginalnością.
- Swobodnie uczestniczy w rozmowach z gośćmi i personelem, dostosowując język i formy grzecznościowe do sytuacji.
- Potrafi opracować prezentację lub materiał dodatkowy w języku angielskim, korzystając z różnych źródeł.
- Posługuje się zasadami hotelarskiego savoir-vivre, umiejętnie łącząc poprawność językową z kulturą obsługi.

Ocena bardzo dobra (5)

- Sprawnie komunikuje się w typowych sytuacjach zawodowych.
- Tworzy płynne, logiczne i ciekawe wypowiedzi ustne i pisemne, z bogatym słownictwem związanym z obsługą gościa.
- Popełnia drobne błędy językowe, które nie zakłócają komunikacji.
- Wymowa i intonacja są poprawne i zrozumiałe.
- Stosuje formy grzecznościowe zgodnie z zasadami savoir-vivre.

Ocena dobra (4)

- Tworzy wypowiedzi zrozumiałe i logiczne, używa odpowiedniego słownictwa zawodowego.
- Struktury gramatyczne są proste, ale komunikacja przebiega sprawnie.
- Popełnia sporadyczne błędy, które nie utrudniają komunikacji.
- Potrafi wziąć udział w rozmowie z gościem i odpowiedzieć na podstawowe pytania.
- W miarę poprawnie stosuje podstawowe zwroty grzecznościowe.
- Korzysta ze słowników i prostych materiałów do samodzielnej nauki.

Ocena dostateczna (3)

- Tworzy krótkie, proste wypowiedzi ustne i pisemne.
- Dysponuje ograniczonym zasobem słownictwa zawodowego, często powtarza te same zwroty.
- Popełnia błędy częściowo utrudniające zrozumienie.
- Potrafi porozumieć się w prostych sytuacjach, z pomocą rozmówcy.
- Stosuje tylko podstawowe zwroty grzecznościowe.

Ocena dopuszczająca (2)

- Wypowiedzi są nieuporządkowane i często niepoprawne.
- Słownictwo jest ubogie, a błędy językowe znacznie zakłócają komunikację.
- Potrafi jedynie częściowo zrozumieć i przekazać podstawowe informacje.
- Wymowa i intonacja są w dużym stopniu niepoprawne.
- Nie przestrzega zasad savoir-vivre.

---

2. Organizacja pracy w hotelu

Ocena celująca (6)

- Potrafi szczegółowo opisać rodzaje obiektów noclegowych, ich kategoryzację i strukturę organizacyjną w języku angielskim.
- Zna i stosuje nazwy stanowisk pracy, jednostek mieszkalnych, wyposażenia i węzłów higieniczno-sanitarnych.
- Potrafi opracować regulamin hotelowy lub instrukcję obsługi w języku angielskim.
- Sprawnie opisuje organizację pracy pokojowej, w tym obsługę urządzeń technicznych oraz wykorzystanie środków czystości.

Ocena bardzo dobra (5)

- Poprawnie opisuje elementy funkcjonowania hotelu, korzystając z odpowiedniego słownictwa.
- Potrafi wskazać zadania pracowników i opisać wyposażenie jednostek mieszkalnych.
- Rozumie dokumenty i instrukcje związane z pracą hotelu.
- Umie w języku angielskim przedstawić podstawowe instrukcje dotyczące urządzeń i środków czystości.

Ocena dobra (4)

- Potrafi opisać w języku angielskim główne obiekty hotelowe i podstawowe stanowiska pracy.
- Dysponuje słownictwem potrzebnym do omówienia wyposażenia pokoju i podstawowych usług dodatkowych.
- Rozumie proste broszury i regulaminy.
- Korzysta z dostępnych źródeł informacji w języku angielskim (np. słownik online).

Ocena dostateczna (3)

- Podaje podstawowe informacje o obiekcie hotelowym w prostych zdaniach.
- Rozpoznaje nazwy wybranych stanowisk pracy i elementów wyposażenia.
- Ma trudności z opisem bardziej złożonych zagadnień.
- Rozumie fragmenty tekstów, np. wybrane hasła z regulaminu.

Ocena dopuszczająca (2)

- Nie potrafi samodzielnie opisać obiektu ani jego struktury.
- Rozumie jedynie pojedyncze słowa lub fragmenty tekstów.
- Ma poważne trudności w przekazaniu podstawowych informacji.

---

3. Usługi podstawowe i dodatkowe

Ocena celująca (6)

- Szczegółowo omawia wszystkie usługi hotelowe (room service, pranie, prasowanie, SPA, usługi biznesowe, rekreacyjne, rehabilitacyjne, opieka nad dziećmi).
- Tworzy własne materiały reklamowe lub informacyjne w języku angielskim.
- Swobodnie reaguje na skargi i zażalenia, proponując rozwiązania.
- Potrafi porównać i ocenić różne oferty usług dodatkowych w języku angielskim.

Ocena bardzo dobra (5)

- Płynnie opisuje zakres usług podstawowych i dodatkowych.
- Rozumie dokumenty i formularze związane z usługami.
- Potrafi udzielić gościowi pełnej informacji w języku angielskim.

Ocena dobra (4)

- Opisuje wybrane usługi hotelowe.
- Potrafi zareagować w typowych sytuacjach (zamówienie room service, zgłoszenie prania).
- Rozumie proste teksty dotyczące usług dodatkowych.
- Korzysta z prostych technik uczenia się (np. fiszki, aplikacje mobilne).

Ocena dostateczna (3)

- W prosty sposób podaje informacje o podstawowych usługach.
- Potrafi wypełnić prosty formularz lub krótko odpowiedzieć gościowi.
- Wypowiedzi są częściowo poprawne i mało płynne.

Ocena dopuszczająca (2)

- Nie potrafi poprawnie opisać usług.
- Rozumie tylko fragmenty wypowiedzi gościa.
- Komunikacja jest bardzo ograniczona.

---

4. Gastronomia hotelowa

Ocena celująca (6)

- Swobodnie opisuje organizację gastronomii hotelowej i potrafi przygotować oraz zaprezentować menu w języku angielskim.
- Tworzy i przedstawia oryginalne dialogi związane z obsługą śniadania i room service.
- Zna i stosuje słownictwo dotyczące zastawy, bielizny stołowej i napojów.
- Wskazuje różnice kulturowe w zwyczajach żywieniowych gości i potrafi się do nich odnieść.

Ocena bardzo dobra (5)

- Poprawnie opisuje obsługę śniadania i room service.
- Sprawnie komunikuje się w języku angielskim w sytuacjach gastronomicznych.
- Rozumie dokumenty i instrukcje związane z gastronomią hotelową.

Ocena dobra (4)

- Posługuje się prostym słownictwem związanym z gastronomią.
- Potrafi obsłużyć gościa przy śniadaniu, używając podstawowych zwrotów.
- Popełnia błędy, ale komunikacja jest zrozumiała.
- Współpracuje w grupie podczas symulacji obsługi gościa.

Ocena dostateczna (3)

- Podaje podstawowe informacje o posiłkach i napojach.
- Komunikuje się w ograniczonym zakresie.
- Rozumie pojedyncze zwroty i instrukcje.

Ocena dopuszczająca (2)

- Nie potrafi poprawnie opisać usług gastronomicznych.
- Ma duże trudności w komunikacji z gościem.
- Rozumie tylko pojedyncze słowa.

Komunikowanie się w zakresie realizacji usług w recepcji

---

1. Zadania i obowiązki pracowników recepcji

Ocena celująca (6):

- Samodzielnie i szczegółowo charakteryzuje wszystkie zadania i obowiązki recepcjonisty.
- Opracowuje przykłady nietypowych sytuacji zawodowych i proponuje kreatywne rozwiązania.
- Biegle używa specjalistycznego słownictwa w języku obcym.
- Wypowiedzi są w pełni spójne, logiczne i wzbogacone o własne pomysły.
- Potrafi porównać standardy pracy recepcji w różnych obiektach hotelarskich.

Ocena bardzo dobra (5):

- Szczegółowo przedstawia zadania pracownika recepcji w logiczny i uporządkowany sposób.
- Stosuje bogate słownictwo zawodowe w języku polskim i obcym.
- Reaguje płynnie i poprawnie w typowych sytuacjach obsługi gościa.
- Potrafi rozwinąć wypowiedź ustną i pisemną, uwzględniając różne aspekty pracy.

Ocena dobra (4):

- Opisuje zadania recepcjonisty, stosując słownictwo zgodne z tematem.
- Potrafi reagować w typowych sytuacjach komunikacyjnych (np. prośba o dokumenty).
- Wypowiedzi są poprawne, choć mniej rozbudowane i niezbyt urozmaicone.
- Popełnia sporadyczne błędy, które nie zakłócają komunikacji.

Ocena dostateczna (3):

- Wymienia główne zadania pracownika recepcji, ale opisuje je ogólnikowo.
- Potrafi udzielić prostych informacji gościowi, z trudnością w języku obcym.
- Wypowiedzi są krótkie, mało rozwinięte, z licznymi powtórzeniami.
- Popełnia błędy, które częściowo zakłócają komunikację.

Ocena dopuszczająca (2):

- Zna jedynie pojedyncze obowiązki pracownika recepcji.
- Potrafi odpowiedzieć na bardzo proste pytanie, ale wypowiedź jest chaotyczna.
- Ma ubogi zasób słownictwa, posługuje się nim w sposób nieporadny.
- Błędy językowe znacznie zakłócają komunikację.

---

2. Potrzeby i oczekiwania gościa. Usługi dodatkowe

Ocena celująca (6):

- Samodzielnie opracowuje prezentację lub opis potrzeb gości z przykładami nietypowych życzeń.
- Wskazuje sposoby ich realizacji w różnych standardach hotelarskich.
- Tworzy w języku obcym pełne, bogate wypowiedzi, także w formie pisemnej.
- Umiejętnie porównuje oczekiwania gości krajowych i zagranicznych.
- Potrafi kreatywnie zaproponować nowe usługi dodatkowe.

Ocena bardzo dobra (5):

- Szczegółowo omawia potrzeby gości i rolę usług dodatkowych.
- Potrafi płynnie reagować w języku obcym na pytania o dodatkowe usługi.
- Używa zróżnicowanego słownictwa i poprawnych struktur gramatycznych.
- Prezentuje temat w sposób spójny i logiczny.

Ocena dobra (4):

- Wymienia i opisuje podstawowe usługi dodatkowe, np. budzenie, rezerwację biletów.
- Potrafi zrozumieć i odpowiedzieć na pytanie gościa w języku obcym.
- Wypowiedzi są poprawne, ale mało rozbudowane.
- Błędy językowe nie zakłócają komunikacji.

Ocena dostateczna (3):

- Potrafi podać przykłady kilku usług dodatkowych.
- Udziela prostych informacji w języku polskim i tylko częściowo w obcym.
- Wypowiedzi są krótkie, często z błędami.
- Trudności w płynnej komunikacji.

Ocena dopuszczająca (2):

- Zna wybrane pojedyncze usługi dodatkowe.
- W języku obcym potrafi wypowiedzieć tylko jedno–dwa słowa (np. „wake-up").
- Wypowiedzi są fragmentaryczne, w dużej części niezrozumiałe.

---

3. Dokumentacja recepcji i rozliczanie kosztów

Ocena celująca (6):

- Samodzielnie opracowuje przykłady dokumentów recepcyjnych (np. wzór rachunku, książka zleceń).
- Wyjaśnia krok po kroku procedury rozliczeń i zasady prawne.
- Potrafi przygotować spójną instrukcję w języku obcym dotyczącą rozliczeń.
- Porównuje formy płatności i wskazuje ich zalety oraz wady.
- Proponuje własne usprawnienia w prowadzeniu dokumentacji.

Ocena bardzo dobra (5):

- Szczegółowo omawia rodzaje dokumentacji i zasady rozliczeń.
- Sprawnie reaguje w języku obcym w sytuacjach związanych z płatnościami.
- Używa poprawnego słownictwa związanego z finansami i obsługą gościa.
- Potrafi wyjaśnić procedurę wyrejestrowania z uwzględnieniem dokumentów.

Ocena dobra (4):

- Potrafi wymienić i opisać podstawowe dokumenty recepcji.
- Zna główne formy rozliczeń (gotówkowe, bezgotówkowe).
- Rozumie proste dokumenty w języku obcym (np. rachunek).
- Popełnia pojedyncze błędy, ale komunikacja jest zachowana.

Ocena dostateczna (3):

- Zna wybrane dokumenty recepcji, ale opisuje je ogólnikowo.
- Potrafi wskazać różnicę między płatnością gotówkową a bezgotówkową.

- Ma trudności ze zrozumieniem dokumentów w języku obcym.
- Wypowiedzi są krótkie i mało rozwinięte.

Ocena dopuszczająca (2):

- Rozpoznaje jedynie pojedyncze dokumenty (np. rachunek).
- Wymienia jedną formę rozliczenia.
- Nie potrafi poprawnie zareagować w języku obcym.
- Wypowiedzi są chaotyczne i w dużej części niezrozumiałe.

---

4. Wyjazd gościa, sytuacje trudne i reklamacje

Ocena celująca (6):

- Samodzielnie opracowuje scenariusze nietypowych sytuacji (np. podwójna rezerwacja, zgubiony dokument).
- Przygotowuje w języku obcym pełne odpowiedzi pisemne i ustne na reklamacje.
- Potrafi porównać procedury stosowane w różnych hotelach.
- Wykazuje się umiejętnością profesjonalnego i empatycznego podejścia.
- Reaguje twórczo i elastycznie w każdej sytuacji.

Ocena bardzo dobra (5):

- Szczegółowo opisuje procedury wyjazdu gościa indywidualnego i grupowego.
- Potrafi płynnie reagować w sytuacjach trudnych (np. reklamacja dotycząca pokoju).
- Używa bogatego słownictwa zawodowego w języku obcym.
- Wypowiedzi są logiczne, spójne i poprawne.

Ocena dobra (4):

- Wyjaśnia przebieg procedury wyjazdu gościa.
- Potrafi poprawnie zareagować na reklamację w typowej sytuacji.
- Stosuje poprawne słownictwo, choć ograniczone.
- Wypowiedzi są zrozumiałe i poprawne.

Ocena dostateczna (3):

- Wymienia podstawowe czynności związane z wyrejestrowaniem gościa.
- Potrafi w prosty sposób zareagować na reklamację, ale z licznymi błędami.
- Wypowiedzi są krótkie i mało rozwinięte.

Ocena dopuszczająca (2):

- Zna jedynie ogólną zasadę wymeldowania gościa.
- Nie potrafi samodzielnie zareagować na reklamację.
- Wypowiedzi są chaotyczne, z wieloma błędami.

5. Umiejętności językowe i komunikacyjne

Ocena celująca (6):

- Tworzy w języku obcym swobodne, logiczne i bogate wypowiedzi ustne oraz pisemne.
- Stosuje szeroki zakres słownictwa zawodowego i ogólnego, używając różnorodnych struktur gramatycznych.
- Samodzielnie wyszukuje i wykorzystuje dodatkowe informacje w języku obcym (np. regulaminy, materiały szkoleniowe).
- Potrafi twórczo zmienić formę przekazu – np. streścić tekst, przygotować instrukcję, przetworzyć informację ustną na pisemną.
- Wypowiedzi są bezbłędne, płynne i zbliżone do naturalnych wypowiedzi użytkowników języka.
- Wykazuje wysoką kreatywność i traktuje język obcy jako narzędzie pracy zawodowej.

Ocena bardzo dobra (5):

- Tworzy poprawne, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne.
- Używa bogatego słownictwa, które jest adekwatne do sytuacji zawodowej.
- Płynnie uczestniczy w rozmowie, umiejętnie reaguje w różnych sytuacjach komunikacyjnych.
- Popełnia nieliczne błędy, które nie zakłócają komunikacji.
- Wypowiedzi charakteryzuje logiczna konstrukcja i naturalny tok mowy.

Ocena dobra (4):

- Tworzy krótsze, ale poprawne wypowiedzi ustne i pisemne.
- Stosuje słownictwo zgodne z tematem, choć mniej zróżnicowane.
- Potrafi uczestniczyć w rozmowie w typowych sytuacjach zawodowych.
- Popełnia sporadyczne błędy, które nie wpływają znacząco na zrozumienie.
- Wypowiedzi są w większości płynne i zrozumiałe.

Ocena dostateczna (3):

- Tworzy bardzo proste, krótkie wypowiedzi ustne i pisemne.
- Używa ubogiego zasobu słownictwa, często powtarza te same struktury.
- Popełnia liczne błędy językowe, które częściowo utrudniają komunikację.
- Potrafi zareagować w prostych sytuacjach zawodowych, ale z pomocą nauczyciela.
- Wypowiedzi są mało płynne i jednostronne.

Ocena dopuszczająca (2):

- Potrafi wypowiedzieć się w języku obcym w sposób bardzo ograniczony (pojedyncze słowa, krótkie frazy).
- Wypowiedzi są chaotyczne, często niezrozumiałe.
- Posługuje się bardzo ubogim słownictwem i nieporadnie używa struktur językowych.
- Popełnia błędy uniemożliwiające płynną komunikację.
- Potrafi tylko częściowo zrozumieć proste komunikaty w języku obcym.