

## WYMAGANIA EDUKACYJNE

**Zawód:** technik hotelarstwa

**Przedmiot:** pracownia obsługi gościa w recepcji

**Klasa:** 3,4 i 5

### Ocena celujący

spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:

- wykorzystując posiadaną wiedzę poszukuje innych rozwiązań problemów w różnych źródłach informacji
- posługuje się posiadaną wiedzą sprawnie i samodzielnie
- swobodnie posługuje się językiem fachowym
- stosuje specjalistyczny program komputerowy w kompleksowej obsłudze gościa
- swobodnie dokona każdej rezerwacji również w języku obcym
- wprawnie oblicza i wypełnia dokumenty finansowe

### Ocena bardzo dobry

spełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:

- uzasadnia, dlaczego ergonomia i antropometria są niezbędne do prawidłowego organizowania stanowiska pracy
- analizuje czynniki szkodliwe w środowisku pracy
- ocenia celowość organizowania stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii i antropometrii
- określa regulacje prawne dotyczące bezpieczeństwa pracy w hotelu i przepisów przeciwpożarowych
- stosuje formy nawiązywania kontaktów międzyludzkich
- planuje wyposażenie i aranżację recepcji
- ocenia przydatność różnych urządzeń w recepcji
- sporządza wykres struktury organizacyjnej recepcji
- analizuje wymagania ergonomii obowiązujące na stanowisku pracy w recepcji
- zaplanuje wyposażenie i aranżację recepcji
- przyjmie reklamacje i skargi gości
- ocenia stopień wykorzystania miejsc noclegowych ma podstawie dokonanych rezerwacji
- analizuje zmiany nanoszone na grafik rezerwacji
- swobodnie stosuje procedury obsługi gości
- ocenia typy osobowości i potrafi to wykorzystać podczas obsługi
- planuje przyjęcia gości indywidualnych i grup
- sporządza analizy wykorzystania miejsc w hotelu
- swobodnie stosuje procedury obsługi gości również zagranicznych
- ocenia typy osobowości i potrafi to wykorzystać podczas obsługi

### Ocena dobry

spełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:

- organizuje stanowisko pracy zgodnie z przepisami bhp i ppoż.
- organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii
- potrafi zaprojektować strój dla pracownika recepcji zgodnie ze standardem hotelu
- na zasady dotyczące bezpieczeństwa gości hotelowych
- stosuje formy komunikowania się w pracy
- charakteryzuje zasady organizacji pracy w recepcji

- stosuje procedury związane z kompleksową obsługą gościa
- analizuje współpracę recepcji z innymi komórkami hotelu
- analizuje przepisy oraz zasady bhp obowiązujące w recepcji
- stosuje przepisy Kodeksu Etyki Hotelarza
- stosuje procedury związane z kompleksową obsługą gościa
- rozliczy koszty pobytu
- zastosuje przepisy oraz zasady bhp obowiązujące w recepcji
- udzieli różnego rodzaju informacji gościom obiektu hotelarskiego
- przeprowadzi rozmowę telefoniczną zgodnie z obowiązującymi zasadami
- stosuje procedury dotyczące prawidłowego przyjęcia rezerwacji
- przygotowuje kosztorysy zamówionych usług
- wypełnia faktury proforma
- udziela informacji w języku obcym na podstawowe pytania dotyczące hotelu
- analizuje grafik rezerwacji i potrafi go poprawnie wypełnić
- przekazuje informacje dotyczące zamówienia pozostałym komórkom hotelu
- stosuje bez żadnych zastrzeżeń procedury przyjęcia różnych gości do hotelu
- analizuje stopień przygotowania miejsc noclegowych na dany dzień
- zna typy osobowości gościa i swobodnie je stosuje w rozmowie
- rozpoznaje specjalne potrzeby gości
- potrafi zaproponować gościowi możliwość wykorzystania czasu w którym pokój jest jeszcze nieprzygotowany
- stosuje bez żadnych zastrzeżeń procedury wymeldowania różnych gości do hotelu
- analizuje stopień wykorzystania miejsc noclegowych w danym dniu
- rozpoznaje specjalne potrzeby gości i oferuje swą pomoc
- potrafi zaproponować gościowi możliwość wykorzystania czasu po opuszczeniu pokoju i oczekiwaniu na odjazd

### **Ocena dostateczny**

spełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:

- przedstawia strój obowiązujący pracownika recepcji – dla kobiety i dla mężczyzny
- wymienia podstawowe czynności podczas ewakuacji gości hotelowych
- wymienia urządzenia znajdujące się w recepcji
- rozróżnia procedury związane z kompleksową obsługą gościa
- zna zakres obowiązków pracowników na różnych stanowiskach w recepcji oraz służb parterowych
- wypełnia dokumenty związane z obsługą gościa
- wyjaśnia pojęcie: ergonomia
- obsługuje urządzenia znajdujące się w recepcji
- stosuje procedury związane z obsługą gości
- wypełnia dokumenty związane z obsługą gościa
- potrafi stosować zasady komunikowania się w pracy
- przyjmuje i potrafi połączyć rozmowę telefoniczną
- obsłuży gości zgodnie z zasadami kultury i etyki
- przygotowuje stanowisko pracy
- udzieli gościom podstawowych informacji dotyczących hotelu
- rozróżnia rodzaje rezerwacji
- wyjaśnia pojęcia: rezerwacja wstępna, niegwarantowana i rezerwacja gwarantowana
- wypełnia podstawowe druki związane z przyjęciem rezerwacji
- przedstawia ofertę hotelu

- przygotowuje formularze rezerwacji i potwierdzenia rezerwacji
- udziela wyczerpujących informacji na temat hotelu
- wyjaśnia problemy związane ze zmianą warunków rezerwacji
- wypełnia księgę rejestracyjną i karty pobytu dla gości
- poprawnie stosuje procedurę przyjęcia gościa
- udziela gościom informacji na temat usług świadczonych przez hotel
- otwiera rachunek gościa
- zna procedury dotyczące wymeldowania gości
- wyjaśnia problemy związane ze zmianą warunków wymeldowania
- udziela gościom informacji na temat usług zawartych w rachunku w przypadku, gdy goście mają wątpliwości

### **Ocena dopuszczający**

Uczeń:

- posiada ogólną wiedzę odnośnie przepisów bhp i ppoż.
- stosuje środki ochrony indywidualnej w recepcji hotelowej
- zna wymagania higieniczne w stosunku do pracownika recepcji
- zna pojęcie ergonomii
- nazywa stanowiska pracy w recepcji
- orientuje się w zakresie czynności pracowników recepcji i służby parterowej
- wymienia wyposażenie recepcji
- nazywa procedury związane z kompleksową obsługą gościa
- wylicza cechy, które powinien posiadać pracownik recepcji
- rozróżnia procedury związane z kompleksową obsługą gościa
- obsługuje podstawowe wyposażenie recepcji
- rozpoznaje sposoby dokonywania rezerwacji
- rozumie pojęcia rezerwacji bezpośredniej i pośredniej
- wymienia druki jakie należy wypełnić podczas przyjęcia rezerwacji
- rozumie pojęcie umowy hotelowej
- nazywa rodzaje procedur obowiązujących przy przyjęciu gości
- zna procedurę check in
- wymienia druki obowiązujące przy przyjęciu gości do hotelu
- rozpoznaje rodzaje gości meldujących się przy ladzie recepcyjnej
- wypełnia podstawowe druki związane z przyjęciem gości do hotelu oraz wymeldowaniem
- nazywa rodzaje procedur obowiązujących przy wymeldowaniu różnych typów gości
- zna procedurę check out
- rozpoznaje rodzaje gości wymeldowujących się z hotelu

### **Ocena niedostateczny**

Ocenę tę otrzymuje uczeń, który nie opanował podstawowych wiadomości i umiejętności wynikających z programu nauczania oraz:

- nie radzi sobie ze zrozumieniem najprostszych pojęć i terminów,
- nie potrafi nawet przy pomocy nauczyciela wykonać najprostszych ćwiczeń,
- nie wykazuje najmniejszych chęci współpracy w celu uzupełnienia braków oraz nabycia podstawowej wiedzy i umiejętności z zakresu przedmiotu.