

WYMAGANIA EDUKACYJNE

Zawód: technik hotelarstwa

Przedmiot: Pracownia technik pracy w recepcji

Klasa: 3 i 4

Kryteria oceniania uczniów na poszczególne oceny:

Ocena celujący

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę bardzo dobry oraz:

- wykorzystując posiadaną wiedzę poszukuje innych rozwiązań problemów w różnych źródłach informacji
- potrafi ocenić stanowisko pracy zgodnie z kluczem do oceny ergonomicznej
- posługuje się posiadaną wiedzą sprawnie i samodzielnie
- prowadzi dyskusje na temat etyki i etyki zawodowej
- wykazuje zależność pomiędzy kulturą osobistą
- przygotowuje scenki symulacyjne dotyczące kulturalnego zachowania recepcjonisty
- przygotowuje projekt na temat gościnności w hotelu → prezentuje ciekawe artykuły dotyczące rangi społecznej hotelarza
- swobodnie posługuje się językiem fachowym
- stosuje specjalistyczny program komputerowy w kompleksowej obsłudze gościa
- swobodnie dokona każdej rezerwacji również w języku obcym
- sprawnie oblicza i wypełnia dokumenty finansowe

Ocena bardzo dobry

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dobry 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
- dokładnie omawia znaczenie pojęć etyka etos, etyka zawodowa
- zna treści Kodeksu Etyki Hotelarza i przedstawia go w praktyce
- zna zasady kultury obsługi gości, stosuje je oraz podaje przykłady
- dokładnie charakteryzuje źródła konfliktów
- stosuje formy nawiązywania kontaktów międzyludzkich
- planuje wyposażenie i aranżację recepcji
- ocenia przydatność różnych urządzeń w recepcji
- sporządza wykres struktury organizacyjnej recepcji
- zaplanuje wyposażenie i aranżację recepcji
- przyjmie reklamacje i skargi gości
- swobodnie posługuje się programem komputerowym w zakresie wymagającym sporządzenie rezerwacji dla gościa

- ocenia stopień wykorzystania miejsc noclegowych ma podstawie dokonanych rezerwacji
- analizuje zmiany nanoszone na grafik rezerwacji
- swobodnie posługuje się programem komputerowym
- 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

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dostateczny oraz:

- organizuje stanowisko pracy zgodnie z przepisami bhp i ppoż.
- organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii
- zna pochodzenie słowa etyka
- zna treści Kodeksu Etyki Hotelarza
- wypowiada się na temat kultury osobistej
- zna zasady kultury obsługi gościa
- wypowiada się na temat postaw i wizerunku hotelarza
- wymienia zachowania gościa
- potrafi scharakteryzować źródła konfliktu
- potrafi zaprojektować strój dla pracownika recepcji zgodnie ze standardem hotelu
- stosuje formy komunikowania się w pracy
- scharakteryzuje zasady organizacji pracy w recepcji
- stosuje procedury związane z kompleksową obsługą gościa
- przedstawia strukturę organizacyjną recepcji
- analizuje współpracę recepcji z innymi komórkami hotelu
- analizuje przepisy oraz zasady bhp obowiązujące w recepcji
- zastosuje 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

Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dopuszczający oraz:

- definiuje pojęcie: ergonomia
- przy pomocy nauczyciela przedstawia pojęcia etyki
- omawia ogólne treści Kodeksu Etyki Hotelarza
- potrafi określić pojęcie kultura osobista
- zna zasady kulturalnej obsługi gościa
- zna źródła powstawania konfliktu i sposoby ich rozwiązywania
- przedstawia strój obowiązujący pracownika recepcji – dla kobiety i dla mężczyzny
- zna wymagane wymiary lady recepcyjnej
- obsługuje urządzenie znajdujące się w recepcji
- rozróżnia procedury związane z kompleksową obsługą gościa
- wyjaśnia rolę recepcji w hotelu
- scharakteryzuje zakres obowiązków pracowników na różnych stanowiskach w recepcji oraz służb parterowych
- wypełnia dokumenty związane z obsługą gościa
- obsługuje urządzenia znajdujące się w recepcji
- stosuje procedury związane z obsługą gości
- zastosuje zasady komunikowania się w pracy
- przyjmuje i potrafi połączyć rozmowę telefoniczną
- obsłuży gości zgodnie z zasadami kultury i etyki
- przygotuje stanowisko pracy
- udzieli gościom podstawowych informacji dotyczących hotelu
- obsługuje podstawowy sprzęt znajdujący się w recepcji
- rozróżnia rodzaje rezerwacji
- wyjaśnia pojęcia: rezerwacja wstępna, niegwarantowana i rezerwacja gwarantowana
- wypełnia podstawowe druki związane z przyjęciem rezerwacji
- zna pojęcia: storno, no show, overbooking
- 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
- obsługuje gości przy wymeldowaniu wyjaśnia problemy związane ze zmianą warunków wymeldowania
- poprawnie stosuje procedurę wymeldowani gościa
- udziela gościom informacji na temat usług zawartych w rachunku w przypadku gdy goście mają wątpliwości

Ocena dopuszczający

Otrzymuje uczeń, który:

- posiada ogólną wiedzę odnośnie przepisów bhp i ppoż.
- odróżnia pojęcia etyka i etyka zawodowa
- ogólnie zna treści Kodeksu Hotelarza
- wie, co kryje się pod pojęciem kultura
- przy pomocy nauczyciela potrafi podać kilka przykładów dotyczących kulturalnego zachowywania się
- rozpoznaje sytuację narastania konfliktów i wie jak je rozwiązać
- stosuje środki ochrony indywidualnej w recepcji hotelowej
- zna wymagania higieniczne w stosunku do pracownika recepcji
- definiuje pojęcie ergonomii
- nazywa stanowiska pracy w recepcji
- określa rolę recepcji w hotelu
- 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
- obsługuje gościa
- rozpoznaje sposoby robienia rezerwacji
- definiuje pojęcia rezerwacji bezpośredniej i pośredniej wymienia druki jakie należy wypełnić podczas przyjęcia rezerwacji
- definiuje 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
- definiuje rodzaje gości
- wypełnia podstawowe druki związane z przyjęciem gości do hotelu
- rozmawia swobodnie z gośćmi przy ladzie recepcyjnej
- nazywa rodzaje procedur obowiązujących przy wymeldowaniu różnych typów gości
- zna procedurę check out
- wymienia druki obowiązujące przy wymeldowaniu gości z hotelu
- rozpoznaje rodzaje gości wymeldowujących się z hotelu
- definiuje rodzaje gości
- wypełnia podstawowe druki związane z wymeldowaniem gości z hotelu

Ocena niedostateczny

Otrzymuje uczeń, który:

- nie opanował wiadomości i umiejętności w zakresie określonym wymaganiami podstawy programowej
- braki w wiadomościach i umiejętnościach uniemożliwiają dalsze zdobywanie wiedzy
- nie jest w stanie rozwiązać zadań o niewielkim stopniu trudności.