

WYMAGANIA EDUKACYJNE

zawód: technik hotelarstwa

przedmiot: rezerwacja usług hotelarskich

klasa: 3, 4 i 5 kl.

ocena celujący (6):

- uczeń posiada zaawansowaną wiedzę z zakresu procesów rezerwacyjnych, systemów zarządzania rezerwacjami i potrafi samodzielnie obsługiwać narzędzia rezerwacyjne
- bezbłędnie przeprowadza pełny proces rezerwacji, od przyjęcia pytania, przez wprowadzenie danych do systemu, aż po potwierdzenie rezerwacji
- potrafi zarządzać rezerwacjami grupowymi, indywidualnymi oraz specjalnymi np. rezerwacje VIP, dla klientów biznesowych, klientów z niepełnosprawnościami
- w sytuacjach wyjątkowych, takich jak overbooking, anulacje czy reklamacje, potrafi znaleźć skuteczne i kreatywne rozwiązania, utrzymując wysoki standard obsługi
- biegle komunikuje się w językach obcych np. angielskim, niemieckim w zakresie procesów rezerwacyjnych, zarówno ustnie, jak i pisemnie, co umożliwia efektywną obsługę międzynarodowych klientów
- potrafi samodzielnie zarządzać dostępnością pokoi, stosując strategie maksymalizujące zyski hotelu np. revenue management
- regularnie uczestniczy w zajęciach, wykazuje się inicjatywą i zaangażowaniem, często prezentując własne pomysły i rozwiązania
- osiąga wysokie wyniki w testach, zadaniach praktycznych i egzaminach zawodowych, a także aktywnie uczestniczy w konkursach i projektach dodatkowych

ocena bardzo dobry (5):

- uczeń posiada pełną i szczegółową wiedzę na temat procesów rezerwacyjnych w hotelarstwie oraz systemów rezerwacji, potrafi je zastosować w praktyce
- potrafi samodzielnie i poprawnie przeprowadzić cały proces rezerwacji, od przyjęcia zgłoszenia do zakończenia transakcji, z uwzględnieniem potrzeb klienta.
- zna procedury obsługi klientów indywidualnych i grupowych oraz prawidłowo reaguje w sytuacjach nadzwyczajnych np. overbooking, anulacje, zmiany itd.
- skutecznie komunikuje się z klientami zarówno w języku polskim, jak i w obcym np. angielskim, bez większych trudności w zrozumieniu i przekazaniu informacji.
- wykazuje dobrą znajomość strategii zarządzania dostępnością pokoi oraz polityki cenowej, potrafi zastosować je w praktyce, by poprawić efektywność rezerwacji
- w zadaniach teoretycznych i praktycznych osiąga bardzo dobre wyniki, a jego prace są precyzyjne i poprawne
- aktywnie uczestniczy w zajęciach, współpracuje w grupie i bierze odpowiedzialność za realizację zadań

ocena dobry (4):

- uczeń posiada dobrą wiedzę na temat procesów rezerwacji i potrafi obsługiwać systemy rezerwacyjne, choć czasem wymaga dodatkowego wsparcia nauczyciela
- poprawnie i samodzielnie wykonuje proces rezerwacji, ale może popełniać drobne błędy, które nie wpływają znacząco na jakość obsługi klienta
- umie obsłużyć rezerwacje indywidualne i grupowe, jednak w bardziej złożonych przypadkach np. rezerwacje VIP, anulacje może wymagać pomocy
- skutecznie komunikuje się z klientami w języku polskim, a w języku obcym potrafi poprawnie prowadzić rozmowy, choć czasami mogą pojawiać się trudności
- potrafi zarządzać dostępnością pokoi na poziomie podstawowym, zna ogólne zasady revenue management, ale nie zawsze umie je w pełni wykorzystać
- w testach i zadaniach praktycznych osiąga dobre wyniki, a jego prace są poprawne, choć mniej szczegółowe niż na ocenę wyższą
- uczestniczy w zajęciach z dobrym poziomem zaangażowania i współpracuje z innymi, choć nie zawsze inicjuje dodatkowe działania

ocena dostateczny (3):

- uczeń posiada podstawową wiedzę na temat rezerwacji usług hotelarskich i potrafi wymienić podstawowe zasady związane z obsługą rezerwacji
- potrafi przeprowadzić prosty proces rezerwacji, ale często popełnia błędy, które wymagają poprawienia lub wsparcia nauczyciela
- zna systemy rezerwacyjne, ale potrzebuje pomocy przy ich obsłudze, szczególnie w bardziej skomplikowanych sytuacjach np. grupowe rezerwacje, zmiany w rezerwacji
- komunikuje się z klientami na podstawowym poziomie, zarówno w języku polskim, jak i obcym, ale często wymaga poprawy w zakresie precyzji i zrozumienia
- w sytuacjach wyjątkowych np. overbooking, reklamacje ma trudności z samodzielnym znalezieniem rozwiązań, ale przy wsparciu nauczyciela jest w stanie sobie poradzić
- w testach i zadaniach praktycznych osiąga minimalne wyniki, a jego prace często wymagają poprawek
- w zajęciach uczestniczy biernie, ale wykonuje podstawowe zadania, często potrzebuje przypomnień i dodatkowego wsparcia

ocena dopuszczający (2):

- uczeń posiada fragmentaryczną wiedzę na temat rezerwacji usług hotelarskich, ale ma trudności z samodzielnym przeprowadzeniem prostego procesu rezerwacyjnego
- nie potrafi poprawnie obsługiwać systemów rezerwacyjnych i potrzebuje stałej pomocy nauczyciela przy ich obsłudze
- zna jedynie najbardziej podstawowe zasady rezerwacji, ale ma trudności z ich zrozumieniem i zastosowaniem w praktyce
- w komunikacji z klientami popełnia liczne błędy, zarówno w języku polskim, jak i obcym, co może prowadzić do nieporozumień

- nie potrafi poradzić sobie z trudnymi sytuacjami i wymaga stałego wsparcia nauczyciela w podejmowaniu decyzji
- w testach osiąga wyniki minimalne, a jego prace są często niekompletne lub błędne
- w zajęciach uczestniczy biernie, często nie wykonuje zadań na czas i wymaga ciągłej kontroli

ocena niedostateczny (1):

- uczeń nie posiada wiedzy na temat rezerwacji usług hotelarskich, nie rozumie podstawowych pojęć i procesów związanych z obsługą rezerwacji
- nie potrafi obsługiwać systemów rezerwacyjnych, nawet przy intensywnej pomocy nauczyciela, popełniając liczne błędy
- nie jest w stanie poprawnie przeprowadzić żadnego etapu procesu rezerwacyjnego
- nie komunikuje się skutecznie z klientami, w języku polskim, co prowadzi do błędów
- nie radzi sobie w sytuacjach trudnych np. anulacje, nie podejmuje żadnych działań w celu ich rozwiązania
- nie osiąga wymaganego poziomu w testach i zadaniach praktycznych, a jego prace są niekompletne i błędne
- w zajęciach uczestniczy biernie, unika wykonywania zadań i nie angażuje się w pracę grupową.