

Wymagania edukacyjne na poszczególne oceny z przedmiotu:  
**Obsługa gości w recepcji** dla klasy czwartej i piątej

**Ocena: celujący (6)**

Uczeń:

- bezbłędnie odpowiada na wszystkie pytania
- wykazuje wiedzę i umiejętności wykraczające poza program nauczania
- posiada wiadomości ze źródeł poza podręcznikowych
- posiada umiejętności logicznego myślenia, kojarzenia faktów i zjawisk
- proponuje rozwiązania nietypowe, rozwiązuje zadania wykraczające poza program nauczania klasy
- swobodnie posługuje się językiem fachowym
- posiada umiejętność poprawnego kulturalnego wysławiania się
- samodzielnie i twórczo rozwija uzdolnienia
- osiąga sukcesy w konkursach przedmiotowych/ został finalistą lub laureatem olimpiady lub konkursu przedmiotowego
- rozwiązuje arkusz egzaminacyjny dotyczący przyjazdu i pobytu gości w min 96%

**Ocena: bardzo dobry (5)**

Uczeń:

- opanował wymagania na ocenę dobrą
- opanował pełny zakres na ocenę dobrą
- stosuje zasady cross-selling
- zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych( prowadzi rozmowę sprzedażową)
- przygotowuje dokumenty dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości

**Ocena: dobry (4)**

Uczeń:

- opanował wymagania na ocenę dostateczną
- stosuje procedury check-in oraz check out gości indywidualnych i grupowych oraz gości specjalnych
- dobiera usługi do potrzeb gości podczas pobytu
- zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych
- sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie dostateczna
- współpracuje z innymi komórkami organizacyjnymi obiektu
- stosuje rabaty i upusty dla stałych gości
- realizuje nietypowe życzenia gości

### **Ocena: dostateczny (3)**

Uczeń:

- opanował wymagania na ocenę dopuszczającą
- określa czynności procedury check-in gości indywidualnych i grupowych oraz gości specjalnych
- sporządza pisma o usługi zewnętrzne
- informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie
- miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację
- udziela informacji turystycznej
- rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości
- sporządza dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości na podstawie zamówienia
- przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie

### **Ocena: dopuszczający (2)**

Uczeń:

- rozróżnia środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane w recepcji hotelowej
- stosować zasady bezpiecznego korzystania ze sprzętu
- zaprezentować cykl obsługi gościa w recepcji hotelowej
- przedstawiać procedurę dokonywania rezerwacji
- interpretować zamówienia gości hotelowych
- sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich
- utrzymywać porządek na stanowisku pracy
- stosować rozwiązania proekologiczne
- sporządzać potwierdzenie rezerwacji
- określać czynności związane z cyklem obsługi gościa w obiekcie hotelarskim
- stosuje zasady etykiety i formy grzecznościowe
- zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych
- dobiera oferty usług hotelarskich do potrzeb gości
- dobiera dokumenty do czynności w procedurze check-out realizować usługi związane z pobytem gościa
- wymienia procedury check-in
- zna układ pism europejskich
- udziela informacji o usługach hotelarskich
- wie, czym jest informacja turystyczna
- zna dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości
- wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem gości
- rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowanych przez pracowników recepcji
- segreguje dokumenty według zamówienia