WYMAGANIA EDUKACYJNE
NIEZBĘDNE DO UZYSKANIA POSZCZEGÓLNYCH ŚRÓDROCZNYCH I ROCZNYCH OCEN KLASYFIKACYJNYCH

Zawód: **technik hotelarstwa**
Przedmiot: **Pracownia hotelarska**
Klasa **1 i 2.**

Ocena	Nazwa działu / wymagania
	Podstawowe wiadomości o hotelu **Organizacja pracy i zadania personelu recepcji.**
Dopuszczający	**Uczeń:** • zna regulamin pracowni hotelarskiej • posiada ogólną wiedzę odnośnie przepisów bhp i ppoż. • 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

Dostateczny	**<u>spełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:</u>** • przedstawia strój obowiązujący pracownika recepcji – dla kobiety i dla mężczyzny • wymienia podstawowe czynności podczas ewakuacji gości hotelowych • 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 • definiuje pojęcie: ergonomia • obsługuje urządzenia znajdujące się w recepcji • stosuje procedury związane z obsługą gości • wypełnia dokumenty związane z obsługą gościa • 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
Dobry	**<u>spełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:</u>** • 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 ewakuacji gości hotelowych w przypadku zaistnienia pożaru • stosuje formy komunikowania się w pracy • scharakteryzuje zasady organizacji pracy w recepcji

	• stosuje procedury związane z kompleksową obsługą gościa • przedstawia strukturę organizacyjną recepcji • analizuję współpracę recepcji z innymi komórkami hotelu • analizuje przepisy oraz zasady bhp obowiązujące w recepcji • zastosuje przepisy Kodeksu Etyki Hotelarza • 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
Bardzo dobry	**<u>spełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</u>** • 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 • 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
Celujący	**<u>spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:</u>** • 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 • 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