WYMAGANIA EDUKACYJNE
NIEZBĘDNE DO UZYSKANIA POSZCZEGÓLNYCH ŚRÓDROCZNYCH I ROCZNYCH OCEN KLASYFIKACYJNYCH

Zawód: **technik hotelarstwa**
Przedmiot: **Organizacja pracy w recepcji i służbie pięter**
Klasa **2.**

Ocena	Nazwa działu / wymagania
Zadania recepcji właściwej	
Dopuszczający	**Uczeń:** • określa rolę recepcji w hotelu • zna funkcje recepcji • wymienia wyposażenie recepcji • nazywa stanowiska pracy w recepcji • nazywa procedury związane z kompleksową obsługą gościa • wylicza cechy, które powinien posiadać pracownik recepcji • zna pojęcie: ergonomia
Dostateczny	spełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz: • rozróżnia procedury związane z kompleksową obsługą gości • wyjaśnia rolę recepcji • wyjaśnia funkcje recepcji • potrafi omówić wyposażenie recepcji (lada recepcyjna, klucznica, urządzenia biurowe) • charakteryzuje zakres obowiązków pracowników na różnych stanowiskach pracy w recepcji • wypełnia dokumenty związane z obsługą gościa • zna formy płatności oraz rodzaje cen usług hotelarskich • zna procedury przyjęcia gościa do hotelu (check-in) • zna procedury związane w wykwaterowaniem gościa z hotelu (check-out) • definiuje pojęcie: ergonomia
Dobry	spełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz: • potrafi omówić zasady korzystania z depozytu • charakteryzuje zasady organizacji pracy w recepcji • określa działania recepcji związane z kompleksową obsługa gościa

	• zna procedury postępowania w trakcie pobytu gościa w hotelu • zna procedury postępowania w przypadku gościa VIP • zna procedury postępowania w przypadku, kiedy pokój nie jest gotowy na przyjęcie gości • zna procedury postępowania w przypadku grup turystycznych i innych grup • potrafi omówić formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich • potrafi przyjąć należności wg różnych form płatności • rozlicza koszty pobytu w hotelu • analizuje współpracę recepcji z innymi komórkami hotelu • analizuje przepisy bhp obowiązujące w recepcji • przygotowuje stanowisko pracy zgodnie z zasadami ergonomii
Bardzo dobry	<u>spełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</u> • ocenia przydatność różnych urządzeń w recepcji • potrafi omówić zasady korzystania z depozytu • charakteryzuje zasady organizacji pracy w recepcji • stosuje procedury związane z kompleksową obsługą gości w hotelu • stosuje procedury postępowania w trakcie pobytu gościa w hotelu • stosuje procedury postępowania w przypadku gościa VIP • stosuje procedury postępowania w przypadku, kiedy pokój nie jest gotowy na przyjęcie gości • stosuje procedury postępowania w przypadku grup turystycznych i innych grup • stosuje procedury przyjmowania należności wg form płatności • omawia formy gwarancji i zapłaty za usługi hotelarskie • analizuje wymagania ergonomii obowiązujące na stanowisku pracy w recepcji • zna rodzaje szkoleń bhp • zna obowiązki pracowników i pracodawcy oraz podstawę prawna prowadzenia działalności hotelarskiej
Celujący	<u>spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:</u> • rozwiązuje konflikty na płaszczyźnie pracownik – gość, pracownik – pracownik • wypełnia prawidłowo raporty i inne dokumenty recepcji • posługuje się wiedzą sprawnie i samodzielnie • samodzielnie wykonuje zadania problemowe • swobodnie posługuje się językiem branżowym

Zasady rozliczania kosztów pobytu gości w obiektach hotelarskich	
Dopuszczający	**Uczeń:** • zna podstawowe pojęcia dotyczące kosztów pobytu gości w hotelu • wymienia rodzaje cen • zna formy płatności stosowane w hotelu • wymienia rodzaje dokumentów potwierdzających zapłatę za usługi • rozpoznaje urządzenia do prowadzenia rozliczeń finansowych • wykonuje proste obliczenia cen i kosztów z pomocą nauczyciela
Dostateczny	spełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz: • rozróżnia ceny stosowane w hotelu • określa różnice w stosowanych formach płatności • wymienia urządzenia do rozliczania i pobierania należności • zna pojęcie i rodzaje rabatów stosowanych w hotelu • określa rodzaje taryf hotelowych • rozróżnia dokumenty stosowane do obsługi finansowej gości • zna informacje obowiązkowe na fakturze • zna sposoby (wzory) do obliczania wartości netto, brutt, VAT • wykonuje proste obliczenia podstawowych wartości • zna pojecie i zastosowanie vouchera
Dobry	spełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz: • charakteryzuje ceny usług hotelowych • opisuje rabaty stosowane w hotelu • charakteryzuje taryfy hotelowe • zna zasady prowadzenia rachunku hotelowego • wypełnia rachunki wstępne i kosztorysy • określa dokumenty stosowane w rozliczeniu usług • określa dokumenty stosowane do rozliczeń recepcji • oblicza składniki faktury (brutto, netto, VAT) • prawidłowo wypełnia dokumentacją finansową recepcji • określa zasady stosowania kredytu hotelowego • zna zasady bezpieczeństwa obrotu finansowego w hotelu • charakteryzuje informacje na voucherze
Bardzo dobry	spełnia wymagania na ocenę dobrą oraz: • analizuje taryfy hotelowe • uzasadnia zastosowanie rabatów hotelowych • przygotowuje oferty cenowe dla różnych typów gości • zna pojecie programu lojalnościowego • analizuje zasadność stosowania zasady kredytowania usług hotelowych • potrafi omówić zasady obsługi finansowej różnych grup gości hotelowych • prawidłowo wypełnia rachunki wstępne i faktury VAT • prawidłowo wypełnia dokumentacje rozliczeniową recepcji (raporty finansowe) • prawidłowo wypełnia druk vouchera
Celujący	spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:

	• samodzielnie prowadzi dokumentację finansową recepcji • uzasadnia zastosowanie określonych dokumentów finansowych • wypełnia prawidłowo raporty finansowe i inne dokumenty rozliczeniowe recepcji • posługuje się wiedzą sprawnie i samodzielnie • samodzielnie wykonuje zadania problemowe • swobodnie posługuje się językiem branżowym