

Wymagania edukacyjne na poszczególne oceny dla klasy IV
TECHNIKUM HOTELARSKIEGO
w ZESPOLE SZKÓŁ PONADPODSTAWOWYCH w BIAŁOBRZEGACH
z przedmiotu: DZIAŁALNOŚĆ RECEPCJI/ kwalifikacja HGT.06

Nr.	Dział	Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
1.	Powtórzenie wiadomości z klasy III	Uczeń: omawia istotę organizacji pracy w recepcji.	Uczeń: wymienia stanowiska pracy w recepcji;	Uczeń: charakteryzuje zadania pracowników recepcji; określa zakresy obowiązków pracowników recepcji;	Uczeń: opracowuje karty stanowiskowe dla wybranych stanowisk pracy w recepcji;	Uczeń: opracowuje zakres obowiązków recepcjonisty; ustala zakres czynności concierge;
2	Analizowanie procedur check-in	definiuje pojęcie procedury;	omawia procedurę check-in;	prezentuje procedurę meldowania gościa	ustala kolejność czynności obowiązujących w poszczególnych procedurach check-in;	rejestruje gości przyjeżdżających do hotelu zgodnie z procedurą check-in.
3.	Stosowanie procedury check-in gościa indywidualnego. Meldowanie gości indywidualnych.	zawiadamia odpowiednie służby o przyjeździe gościa;	udziela gościom informacji dotyczących pobytu w hotelu; otwiera rachunek dla gościa;	wykorzystuje program komputerowy do przyjęcia i zameldowania gościa hotelowego.	planuje działania ułatwiające meldowanie gościa indywidualnego w hotelu;	melduje gościa indywidualnego sprawiającego trudności

	Wypełnianie dokumentów wymaganych przy meldowaniu					
4.	Stosowanie procedury check-in gościa specjalnego (VIP). Meldowanie gościa VIP	definiuje pojęcie procedury; klasyfikuje gości hotelowych; identyfikuje gościa specjalnego	omawia standardowe świadczenia dla gościa VIP; omawia procedurę check-in gościa specjalnego;	prezentuje procedurę meldowania gościa specjalnego; wita gościa VIP; melduje gościa VIP;	rejestruje gości VIP przyjeżdżających do hotelu zgodnie z procedurą; wskazuje różnice w procedurach check-in gościa indywidualnego i specjalnego;	planuje działania ułatwiające meldowanie gościa VIP w hotelu; porównuje meldowanie gościa indywidualnego i specjalnego;
5.	Stosowanie procedury check-in gościa grupowego. Meldowanie gościa grupowego	definiuje pojęcie procedury; identyfikuje gościa grupowego;	omawia procedurę check-in gościa grupowego; prezentuje procedurę meldowania gościa grupowego.	otwiera rachunki gościom; przydziela wybrane jednostki mieszkalnej gościom – wypełnia rooming list;	rejestruje gości grupowych przyjeżdżających do hotelu zgodnie z procedurą; wskazuje różnice w procedurach check-in	planuje działania ułatwiające meldowanie gościa grupowego w hotelu; porównuje meldowanie gościa indywidualnego i grupowego.

			korzysta z komputerowego programu obsługi recepcyjnej; melduje grupę gości zorganizowanych;	udziela gościom informacji dotyczących pobytu w hotelu; wykorzystuje program komputerowy do przyjęcia i zameldowania gości zorganizowanych.	gościa indywidualnego i grupowego.	
6.	Określanie zadań i obowiązków pracowników poszczególnych działów w zakresie obsługi gościa w czasie pobytu w zakładzie hotelarskim.	przedstawia standardy i procedury obsługi gości w zakładach hotelarskich; charakteryzuje profesjonalne zachowania pracownika branży hotelarskiej;	omawia zasady postępowania z gośćmi hotelowymi; stosuje formy grzecznościowe; rozpoznaje oczekiwania gościa indywidualnego i grupowego związane z pobytem w hotelu;	uwzględnia życzenia gościa dotyczące usług hotelarskich; korzysta z różnych źródeł informacji, by obsłużyć gościa podczas jego pobytu w zakładzie hotelarskim zgodnie z obowiązującymi standardami;	wykorzystuje komputer z dostępem do Internetu do obsługi gości; planuje nietypowe zadania concierge	obsługuje gościa indywidualnego i grupowego podczas jego pobytu w zakładzie hotelarskim, zgodnie z obowiązującymi standardami; posługuje się drukami i materiałami informacyjnymi w celu przygotowania informacji dla gościa hotelowego.

				sporządza obowiązującą dokumentację recepcji;		
7.	Ustalanie zasad współpracy recepcji i służb parterowych z innymi działami zakładu hotelarskiego.	współpracuje z innymi działami w zakładzie hotelarskim; wymienia działy zakładu hotelarskiego z którymi współpracuje recepcja;	omawia zasady współpracy recepcji ze służbą pięter; opisuje zasady współpracy recepcji z gastronomią;	omawia zasady współpracy recepcji z działem technicznym; charakteryzuje współpracę recepcji z informatykiem;	przedstawia powody współpracy recepcji i służb parterowych z poszczególnymi działami zakładu hotelarskiego.	przedstawia powody współpracy recepcji i służb parterowych z poszczególnymi działami zakładu hotelarskiego, stosując zasady etyki zawodowej.
8.	Przygotowanie informacji dotyczących pobytu gościa wszystkim komórkom organizacyjnym zakładu hotelarskiego	przekazuje informacje dotyczące pobytu gościa innym komórkom organizacyjnym zakładu hotelarskiego;	sporządza obowiązującą dokumentację recepcji oraz dotyczącą pobytu gościa;	wykorzystuje komputer z dostępem do internetu do przygotowywania niezbędnych informacji.	sporządza informacje dotyczące pobytu gościa indywidualnego w hotelu; sporządza informacje dotyczące pobytu gościa grupowego w hotelu;	sporządza informacje dotyczące pobytu gościa specjalnego w hotelu.

9.	Stosowanie procedur wymeldowania gościa indywidualnego.	omawia procedurę wymeldowania gościa indywidualnego;	wymeldowuje gościa indywidualnego zgodnie z wymaganą z procedurą; wyjaśnia sposób postępowania z bagażem gościa;	omawia procedurę wymeldowania gościa indywidualnego, gdy gość płaci osoba trzecia; omawia procedurę wymeldowania gościa indywidualnego, gdy gość płaci gotówką; omawia procedurę wymeldowania gościa indywidualnego, gdy gość płaci przelewem;	realizuje zlecenia gościa hotelowego związane z wyjazdem; stosuje procedury postępowania z rzeczami znalezionymi oraz zagubionymi przez gości hotelowych; zamyka rachunek gościa zakładu hotelarskiego; obsługuje program komputerowy przy wymeldowaniu gościa; przyjmuje zlecenia gościa hotelowego na usługi związane	porównuje procedurę check-out gościa specjalnego z procedurą check-out gościa indywidualnego; ustala czynności recepcjonisty przy late check-out; postępuje zgodnie z obowiązującymi zasadami etyki i kultury zawodu;
----	---	--	--	--	---	---

					z jego wyjazdem.	
10.	Stosowanie procedury wymeldowania gościa grupowego	omawia procedury wymeldowania gościa grupowego;	wyjaśnia zasady postępowania przy wyjeździe grupy dotyczące bagażu;	proponuje procedury płacenia ekstrasów; obsługuje program komputerowy przy wymeldowaniu gości grupowych;	wymeldowuje gościa grupowego; realizuje zlecenia gości hotelowych związane z wy	stosuje procedurę wymeldowania gościa grupowego; planuje czynności recepcjonisty związane z późnym wyjazdem grupy zorganizowane
11.	Określanie zasad prowadzenie rachunku hotelowego gościa.	definiuje pojęcie rachunku gościa hotelowego;	wymienia etapy prowadzenie rachunku gościa;	ustala zasady prowadzenia rachunku gościa indywidualnego i grupowego; omawia zasady otwierania rachunku gościa;	omawia zasady obciążania rachunku gościa w trakcie pobytu; omawia zasady zamykania rachunku gościa.	interpretuje różnice w zasadach prowadzenia rachunku gościa indywidualnego i grupowego; wymienia korzyści sprawnie działającego systemu rozliczania gości hotelowych.
12.	Zajęcia do dyspozycji nauczyciela – do wykorzystania	Wymagania dostosowane do w/w działów	Wymagania dostosowane do w/w działów	Wymagania dostosowane do w/w działów	Wymagania dostosowane do w/w działów	Wymagania dostosowane do w/w działów

	w przypadku problemów edukacyjnych uczniów.					
--	---	--	--	--	--	--