

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

Lp.	Dział	Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
1.	Powtórzenie wiadomości z klasy 4	Uczeń: definiuje pojęcie procedur meldunku; identyfikuje gościa indywidualnego, grupowego i VIP	Uczeń: otwiera rachunki gościom; udziela gościom informacji dotyczących pobytu w hotelu;	Uczeń: wskazuje różnice w procedurach check-in i check-out, różnych grup gości hotelowych;	Uczeń: rejestruje gościa indywidualnego, grupowych i ViP przyjeżdżających do hotelu zgodnie z procedurą;	Uczeń: wykorzystuje program komputerowy do przyjęcia i zameldowania gości,
2.	Zamknięcie doby hotelowej.	wymienia rodzaje dokumentów wymaganych w recepcji; omawia procedury obiegu dokumentacji;	ilustruje zasady wypełniania dokumentacji recepcji; posługuje się drukami i dokumentami stosowanymi w hotelach	sporządza obowiązującą dokumentację związaną z wykonywaniem zadań w recepcji; zabezpiecza obowiązującą dokumentację recepcji przed dostępem osób nieuprawnionych; wymienia czynności recepcjonisty	wykorzystuje komputer z dostępem do Internetu do wypełniania obowiązującej dokumentacji recepcji. wypełnia dokumenty hotelowe z wykorzystaniem urządzeń komputerowych	zamyka dobę hotelową w systemie informatycznym; sporządza raport zamknięcia doby hotelowej.

				związane z zamknięciem doby hotelowej.		
3.	Pobyt gościa w hotelu	wymienia rodzaje korespondencji gości hotelowych wyjaśnia czym jest druk message i do czego służy udziela informacji gościom na temat usług świadczonych w hotelu identyfikuje źródła niezadowolenia gościa w hotelu	zachęca gości do skorzystania z usług hotelu udziela informacji turystycznej dobiera właściwe dokumenty do świadczonych usług w trakcie pobytu sporządza kwit parkingowy sporządza kwit depozytowy	dobiera oferty usług hotelarskich do potrzeb gości realizuje usługi związane z pobytem gościa, stosuje zasady cross-selling, ocenia sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim, charakteryzuje świadczenie gościom usługi parkingowej, depozytowej i bagażowej charakteryzuje zasady przełączania rozmów do pokoju gościa,	charakteryzuje standardy obsługi gości w hotelu; charakteryzuje regulamin hotelowy; stosuje zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej z gościem; stosuje zasady przełączania rozmów do pokoju gościa; stosuje zasady przekazywania korespondencji gościom hotelowym; udziela informacji turystycznej; zachęca do korzystania z usług dodatkowych hotelu;	wskazuje działania kreatywne; identyfikuje nowe technologie komunikacyjne; wskazuje obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe; dobiera działania do wykonania zadania zawodowego; dobiera ofertę usług fakultatywnych do konkretnego gościa; obsługuje gości z różnymi dysfunkcjami

			sporządza kwot bagażowy wyjaśnia istotę regulaminu hotelowego, wyjaśnia zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej z gościem; wyjaśnia procedury przyjmowania zlecenia na usługę budzenia, zna procedurę załatwiania skarg i reklamacji gości	sporządza druk message, opisuje sposoby realizacji usługi budzenia w hotelu, przygotowuje ofertę usług fakultatywnych	przygotowuje informacje innym działom hotelu na temat zamówionych usług ; stosuje procedurę załatwiania skarg i reklamacji gości	
--	--	--	--	--	--	--

4.	Czynności recepcjonisty na dziennej zmianie.	omawia dzień pracy pracowników recepcji na dziennej zmianie; określa, kim jest recepcjonista dysponent	szczegółowo opisuje dzień pracy recepcjonisty, określa zadania dysponenta	zna i stosuje zasady przekazania zmiany, zna zasady nanoszenia rezerwacji w grafiku rezerwacji	wyjaśnia kim jest pracownik guest relations, charakteryzuje strój służbowy pracowników recepcji, wprowadza dane do formularza rezerwacji, sporządza formularz rezerwacji odręcznie (nie w tabeli)	charakteryzuje czynniki wpływające na popyt i podaż usług hotelarskich wyjaśnia jaki wpływ na sprzedaż ma czynnik ludzki, prawidłowo wypełnia i przekazuje dokumentację zmiany, potrafi nanosić na grafik skomplikowane rezerwacje związane z przesunięciem gości w pokojach
5.	Czynności recepcjonisty na nocnej zmianie.	omawia dzień pracy pracowników recepcji na nocnej zmianie; określa,	szczegółowo opisuje pracę recepcjonisty na nocnej zmianie,	zna i stosuje zasady przekazania zmiany, wyjaśnia zasady wprowadzania danych do grafiku rezerwacji	wyjaśnia kim jest pracownik guest relations, charakteryzuje strój służbowy pracowników recepcji, wprowadza dane do formularza rezerwacji, sporządza formularz rezerwacji odręcznie (nie w tabeli)	charakteryzuje czynniki wpływające na popyt i podaż usług hotelarskich wyjaśnia jaki wpływ na sprzedaż ma czynnik ludzki, prawidłowo wypełnia i przekazuje dokumentację zmiany, potrafi nanosić na grafik skomplikowane rezerwacje związane z przesunięciem gości w pokojach

6.	Analizowanie przepisów prawa dotyczącego świadczonych usług hotelarskich – bezpieczeństwo gości i mienia	wymienia przepisy prawa regulujące świadczenie usług hotelarskich;	stosuje przepisy prawa dotyczące świadczenia usług hotelarskich;	zabezpiecza obowiązującą dokumentację recepcji przed dostępem osób nieuprawnionych	stosuje przepisy prawa związane z ochroną danych osobowych	analizuje obowiązujące akty prawne związane ze świadczeniem usług hotelarskich.
7.	Analizowanie przepisów prawa dotyczących rozliczenia pobytu gościa w zakładzie hotelarskim. Stosowanie przepisów prawa przy rozliczeniu należności za usługi hotelarskie.	wymienia akty prawne dotyczące rozliczenia pobytu gościa w zakładzie hotelarskim;	stosuje przepisy prawa dotyczące świadczenia usług hotelarskich;	stosuje przepisy prawne w działalności hotelarskiej; stosuje przepisy prawne dotyczące wystawiania faktury VAT.	analizuje zapisy prawa pod kątem rozliczenia pobytu gościa; analizuje zapisy prawne dotyczące realizacji płatności kartami płatniczym	analizuje zapisy prawa pod kątem rozliczenia pobytu gościa; analizuje zapisy prawne dotyczące realizacji płatności kartami płatniczymi; omawia zapisy prawa dotyczące elektronicznego podpisu.

8.	Ustalanie zasad bezpieczeństwa pracy w recepcji.	omawia zasady BHP na stanowiskach pracy w recepcji;	określa czynniki niebezpieczne na stanowisku recepcyjnym;	wskazuje czynniki szkodliwe na stanowisku pracy w recepcji.	projektuje wzorcowe stanowisko (wielofunkcyjne) pracy w recepcji;	proponuje rozwiązania przeciwpożarowe w recepcji; wskazuje rozwiązania proekologiczne w recepcji.
9.	Ocenianie znaczenia ergonomii na różnych stanowiskach pracy w recepcji	definiuje pojęcie ergonomii; określa czynniki, które należy uwzględnić przy projektowaniu stanowisk pracy;	omawia budowę lady recepcyjnej; wymienia parametry lady recepcyjnej;	oznacza wymagane parametry mebli na różnych stanowiskach pracy; ustala wymagania dotyczące przystosowania stanowiska recepcyjnego do obsługi gości niepełnosprawnych.	analizuje znaczenie ergonomicznych rozwiązań na różnych stanowiskach pracy w recepcji; planuje rozwiązania organizacyjne mające wpływ na poprawę warunków pracy;	proponuje rozwiązania techniczne wpływające na jakość pracy; ocenia wpływ organizacji stanowiska pracy na zdrowie pracownika
10.	Zajęcia do dyspozycji nauczyciela – do wykorzystania w przypadku problemów	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

	edukacyjnych uczniów.					
11.	Ewaluacja osiągnięć edukacyjnych uczniów Testy zaliczeniowe (teoretyczny) – sprawdzające umiejętności opisane w podstawie programowej do danej kwalifikacji.	Osiągnięcie przez ucznia progu zdawalności	Minimalne przekroczenia progu zdawalności.	Zdawalność mieszcząca się od 75% do 89 %	Zdawalność od 90 %	Osiągnięcie 100% zdawalności