

**Wymagania edukacyjne na poszczególne oceny dla klasy III –
TECHNIKUM HOTELARSKIEGO
w ZESPOLE SZKÓŁ PONADPODSTAWOWYCH w BIAŁOBRZEGACH
z przedmiotu: OBSŁUGA GOŚCI W RECEPCJI/ kwalifikacja HGT.06**

zajęcia prowadzone w liczbie 3 x tygodniowo w II półroczu

Lp.	DZIAŁY	OCENA DOPUSZCZAJĄCA	OCENA DOSTATECZNA	OCENA DOBRA	OCENA BARDZO DOBRA	OCENA CELUJĄCA
1.	Zapoznanie z wymaganiami programowymi oraz zasadami oceniania. Omawianie modelu gościnności.	Uczeń: - omawia wymagania programowe; omawia zasady oceniania;	Uczeń: - omawia wymagania programowe; omawia zasady oceniania;	Uczeń: - omawia wymagania programowe; omawia zasady oceniania;	Uczeń: - omawia wymagania programowe; omawia zasady oceniania;	Uczeń: - omawia wymagania programowe; omawia zasady oceniania;
2.	Omawianie modelu gościnności.	- streszcza misję hotelarstwa; charakteryzuje gościnność w rozumieniu tradycyjnym, staropolskim i współczesnym polskim;	- wymienia podstawowe oznaki gościnności; określa model gościnności.	- rozróżnia grzeczność i gościnność; Omawia zasady 3E, Wyjaśnia i zna zastosowanie każdej z nich	- analizuje schemat modelu gościnności; porównuje gościnność polską z gościnnością innych narodów;	- analizuje powiedzenia „Gość w dom, Bóg w dom” i „Gość gospodarzowi święty” - powtarza poznane wiadomości z podstaw hotelarskich dotyczących gościnności i zastosowuje w odpowiednich sytuacjach;

						ocenia znaczenie czynnika ludzkiego w świadczeniu usług hotelarskich
3.	Przyjmowanie depozytów i wypełnianie dokumentacji depozytowej.	- zna i stosuje zasady związane z usługami dodatkowymi, poznanymi podczas pierwszej kwalifikacji, Omawia czym są usługi depozytowe; Dopasowuje odpowiedni kwestionariusz do danej usługi	- stosuje procedury wydawania depozytów gościom hotelowym; poprawnie wypełnia dokumentację związaną z usługą depozytu	- omawia procedurę przyjmowania depozytów; prawidłowo obsługuje gości stosując zasady etyki zawodowej, radzi sobie z każdego rodzaju gościem	- stosuje zasady etyki zawodowej w przypadku gościa trudnego; potrafi dopasować do trudnych sytuacji odpowiednie rozwiązania	- wypełnia obowiązującą dokumentację depozytową; zabezpiecza i przechowuje dokumentację; opracowuje procedurę przechowywania wartościowych rzeczy gościa w sejfie hotelowym; zdaje kierownikowi zmiany informację na temat przyjętych

						wartościowych rzeczy, zgodnie z procedurami obowiązującymi w danych hotelu
4.	Organizowaniu pracy przechowywali bagażu	- zna i stosuje zasady związane z usługami dodatkowymi, poznanymi podczas pierwszej kwalifikacji; omawia czym są usługi przechowywania bagażu; dopasowuje odpowiedni kwestionariusz do danej usługi	- udziela gościom informacji związanych z działalnością przechowalni bagażu; stosuje zasady etyki zawodowej	- stosuje procedury przyjęcia i przechowania bagażu gościa hotelowego; zapewnia obsługę bagażową; wypełnia kwit przyjęcia bagażu;	- stosuje procedury postępowania przy zagubieniu bagażu gościa hotelowego; opracowuje wzór dokumentu - kwit bagażowy;	- planuje wyposażenie bagażowni, dostosowanej do klimatu i odpowiedniej kategorii hotelu; opracowuje procedury wydania bagażu w przypadku zagubienia kwitu przez gości; rodzi sobie w sytuacjach stresujących i trudnych, z trudnym gościem, stosuje odpowiednie procedury.

5.	Zasady funkcjonowania parkingu;	- zna i stosuje zasady związane z usługami dodatkowymi, poznanymi podczas pierwszej kwalifikacji; omawia czym są usługi parkingu: omawia zasady funkcjonowania parkingu; dopasowuje odpowiedni kwestionariusz do danej usługi	- omawia zasady działalności parkingu hotelowego; opisuje warunki korzystania z parkingu dla gościa hotelowego i osób odwiedzających lub korzystających tylko z obiektów hotelu; opracowuje wzór kwitu parkingowego;	- udziela gościom informacji związanych z działalnością parkingu; utrzymuje porządek na parkingu; omawia wymagania kategoryzacyjne dotyczące posiadania przez zakłady hotelarskie odpowiedniej wielkości parkingu i jego usytuowania;	- opracowuje regulamin korzystania z parkingu Hotelowego dostosowując go do wymagań kategoryzacyjnych danego obiektu; udziela odpowiednich informacji dla wjeżdżających i wyjeżdżających; wskazuje odpowiednie miejsca parkingowe zgodnie z gabarytami pojazdów	- opracowuje procedury wydania pojazdu w przypadku zagubienia kwitu przez gości; rodzi sobie w sytuacjach stresujących i trudnych, radzi sobie z trudnym gościem, stosuje odpowiednie procedury; obsługuje i sprawdza monitoring, zabezpiecza nagrania, służy pomocą w przypadkach koniecznego wykorzystania monitoringu - wstecz , sięgając
----	---------------------------------	---	--	---	---	--

						do odpowiedniej daty
6.	Zasady funkcjonowania garażu podziemnego	- zna i stosuje zasady związane z usługami dodatkowymi, poznanymi podczas pierwszej kwalifikacji; omawia czym są usługi korzystania z garażu hotelowego: omawia zasady funkcjonowania z garażu; dopasowuje odpowiedni kwestionariusz do danej usługi	- omawia zasady działalności garażu hotelowego; opisuje warunki korzystania z garażu dla gościa hotelowego i osób odwiedzających lub korzystających tylko z obiektów hotelu; opracowuje wzór kwitu garażowego	- udziela gościom informacji związanych z działalnością garażu; utrzymuje porządek na miejscach garażowych: omawia wymagania kategoryzacyjne dotyczące posiadania przez zakłady hotelarskie odpowiedniej wielkości garażu i jego usytuowania;	- opracowuje regulamin korzystania z garażu hotelowego dostosowując go do wymagań kategoryzacyjnych danego obiektu; udziela odpowiednich informacji dla wjeżdżających i wyjeżdżających; wskazuje odpowiednie miejsca garażowe zgodnie z gabarytami pojazdów	- opracowuje procedury wydania pojazdu w przypadku zagubienia kwitu przez gości; rodzi sobie w sytuacjach stresujących i trudnych, radzi sobie z trudnym gościem, stosuje odpowiednie procedury; obsługuje i sprawdza monitoring, zabezpiecza nagrania, służy pomocą w przypadkach koniecznego wykorzystania monitoringu -

						wstecz, sięgając do odpowiedniej daty
7.	Zasady funkcjonowania dźwigów osobowych i dźwigów osobowo-towarowych	- zna i stosuje zasady związane z usługami dodatkowymi, poznanymi podczas pierwszej kwalifikacji; omawia czym są usługi korzystania z dźwigów osobowych i dźwigów osobowo-towarowych: omawia i zna zasady funkcjonowania dźwigów hotelowych;	- omawia zasady działalności dźwigów hotelowych; opisuje warunki korzystania z dźwigów dla gościa hotelowego i osób odwiedzających lub korzystających tylko z obiektów hotelu;	- udziela gościom informacji związanych z działalnością dźwigów, wind hotelowych utrzymuje porządek w tych pomieszczeniach: omawia wymagania kategorizacyjne dotyczące posiadania przez zakłady hotelarskie dźwigów osobowych i dźwigów osobowo - towarowych	- opracowuje regulamin korzystania z dźwigów hotelowych, dostosowując je do wymagań kategorizacyjnych danego obiektu; udziela odpowiednich informacji dla gości korzystających z pomieszczeń – wind: dostosowuje gabaryty przewożonych osób i rzeczy do wymiarów i obciążeń	- rodzi sobie w sytuacjach stresujących i trudnych, radzi sobie z trudnym gościem, stosuje odpowiednie procedury; obsługuje i sprawdza monitoring, zabezpiecza nagrania, służy pomocą w przypadkach koniecznego wykorzystania monitoringu - wstecz, sięgając do odpowiedniej daty

					pomieszczeń dźwigowych	
8.	Formułowanie zasad meldowania gościa w zakładach hotelarskich. Meldowanie gościa w zakładzie hotelarskim – ćwiczenia	- definiuje pojęcie procedury zameldowania - identyfikuje gościa grupowego; - omawia zasady meldowania gości w hotelu; - określa standardy czasowe meldowania gościa indywidualnego i grupowego;	- analizuje wpływ stosowania standardów przy meldowaniu gości na ich zadowolenie; - stosuje zasady meldowania gości w hotelu - prezentuje procedurę meldowania gościa grupowego	- korzysta z komputerowego programu obsługi recepcyjnej; - melduje grupę gości zorganizowanych; - otwiera rachunki gościom; - przydziela wybrane jednostki mieszkalnej gościom – wypełnia rooming list; - udziela gościom informacji dotyczących pobytu w hotelu; - wykorzystuje program	- rejestruje gości grupowych przyjeżdżających do hotelu zgodnie z procedurą; - planuje działania ułatwiające meldowanie gościa grupowego w hotelu; - porównuje meldowanie gościa indywidualnego i grupowego.	- rejestruje gości grupowych przyjeżdżających do hotelu zgodnie z procedurą; - planuje działania ułatwiające meldowanie gościa grupowego w hotelu; - porównuje meldowanie gościa indywidualnego i grupowego. - współpracuje z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu;

				komputerowy do przyjęcia i zameldowania gości zorganizowanych.		przygotowuje zestaw informacji do wszystkich komórek organizacyjnych dotyczących przybyłej do hotelu rodziny i grupy zorganizowanej.
9.	Świadczenie usług komplementarnych: budzenie; rezerwacja i zakup biletów na życzenie gości; zamawianie taksówki; rezerwacja miejsc w innych zakładach hotelarskich; udzielanie informacji gościom; wypożyczanie drobnego	- zna i stosuje zasady związane z usługami dodatkowymi, poznanymi podczas pierwszej kwalifikacji, omawia czym są usługi komplementarne dopasowuje odpowiednie procedury do danej usługi.	- udziela informacji o usługach dodatkowych świadczonych przez hotel; dostosowuje odpowiednią usługę do pobyków gości, korzysta z różnych źródeł, by obsłużyć gościa podczas jego	- udziela informacji dotyczących atrakcji turystycznych, obiektów zabytkowych, zakładów gastronomicznych usług handlowych, wydarzeń kulturalnych, połączeń komunikacyjnych;	- wykorzystuje komputer z dostępem do Internetu do współpracy z instytucjami i firmami turystycznymi oraz innymi zakładami hotelarskimi; posługuje się drukami i materiałami informacyjnymi,	- proponuje rozszerzenie zakresu świadczonych usług o nowe, luksusowe i mało znane, zgodne z kategoryzacją obiektu hotelowego, omawia procedurę budzenia gościa;

	sprzętu		pobytu w zakładzie hotelarskim zgodnie z obowiązującymi standardami;	współdziała z konkretnymi działami, prowadzi rezerwację wybranych usług na dany dzień i daną godzinę,	wykorzystuje komputer z dostępem do Internetu do pozyskiwania niezbędnych informacji, współpracuje ze stanowiskiem konsjerż	opracowuje autorską formułę budzenia gościa VIP; dokonuje rezerwacji miejsc hotelowych w innych zakładach, proponuje ciekawe i atrakcyjne rozrywki w danym mieście i okolicy obiektu hotelowego.
10.	Zajęcia do dyspozycji nauczyciela – do wykorzystania w przypadku problemów edukacyjnych uczniów.	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

