

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

Lp.	DZIAŁY	OCENA DOPUSZCZAJĄCA	OCENA DOSTATECZNA.....	OCENA DOBRA	OCENA BARDZO DOBRA	OCENA CELUJĄCA
1.	Powtórzenie wiadomości z klasy III	UCZEŃ: definiuje pojęcia: potrzeby, oczekiwania; omawia piramidę potrzeb Maslowa; identyfikuje podstawowe potrzeby człowieka; określa potrzeby gościa w czasie pobytu w zakładzie hotelarskim;	UCZEŃ: ustala oczekiwania różnych grup gości hotelowych; określa oczekiwania dzieci przebywających w hotelu; uwzględnia życzenia gościa dotyczące usług hotelarskich.	UCZEŃ: definiuje pojęcie dress code; omawia dress code dla poszczególnych grup pracowników zakładu hotelarskiego; projektuje strój służbowy poszczególnych grup pracowników hotelu.	UCZEŃ: wyjaśnia wpływ kultury osobistej na rozwiązywanie sytuacji nietypowych i konfliktowych w zakładzie hotelarskim; wskazuje skutki złych przyzwyczajzeń i nawyków w pracy hotelarza; reaguje na złe przyzwyczajenia i nawyki	UCZEŃ: tytułuje gości hotelowych; dobiera strój do okoliczności; omawia zasady obowiązujące na spotkaniach biznesowych; analizuje najczęściej popełniane gafy i uchybienia normom towarzyskim; • redaguje korespondencję dyplomatyczną; • opracowuje zasady dobrego zachowania
2.	Meldowanie gości indywidualnych.	melduje gościa; wydaje gościowi klucze i kartę pobytu;	zawiadamia odpowiednie służby o	melduje gościa zgodnie z wcześniejszą rezerwacją;	wykorzystuje program komputerowy do przyjęcia	wykorzystuje program komputerowy do przyjęcia

	Wypełnianie dokumentów wymaganych przy meldowaniu – ćwiczenia.		przyjeździe gościa;	melduje gościa bez wcześniejszej rezerwacji;	i zameldowania gościa hotelowego; planuje działania ułatwiające meldowanie gościa indywidualnego w hotelu;	i zameldowania gościa hotelowego; melduje gościa indywidualnego sprawiającego trudności.
3.	Meldowanie gościa grupowego – ćwiczenia.	definiuje pojęcie procedury; identyfikuje gościa grupowego;	prezentuje procedurę meldowania gościa grupowego.	korzysta z komputerowego programu obsługi recepcyjnej; melduje grupę gości zorganizowanych;	wykorzystuje program komputerowy do przyjęcia i zameldowania gości zorganizowanych.	planuje działania ułatwiające meldowanie gościa grupowego w hotelu; porównuje meldowanie gościa indywidualnego i grupowego.
4.	Meldowanie gościa VIP – ćwiczenia.	definiuje pojęcie procedury; klasyfikuje gości hotelowych;	identyfikuje gościa specjalnego; omawia standardowe	melduje gościa VIP;	prezentuje procedurę meldowania gościa specjalnego; wykorzystuje	planuje działania ułatwiające meldowanie gościa VIP w hotelu;

			świadczenia dla gościa VIP;		programy komputerowe do przyjęcia i zameldowania gościa ViP.	porównuje meldowanie gościa indywidualnego i specjalnego;
5.	Meldowanie gościa w zakładzie hotelarskim – ćwiczenia.	omawia zasady meldowania gości w hotelu;	określa standardy czasowe meldowania gościa indywidualnego i grupowego; omawia standardy meldowania gościa indywidualnego i grupowego;	stosuje zasady meldowania gości w hotelu.	wykorzystuje programy komputerowe do przyjęcia i zameldowania gościa hotelowego	analizuje wpływ stosowania standardów przy meldowaniu gości na ich zadowolenie;
6.	Zasad współpracy recepcji i służb parterowych z innymi działami zakładu	wymienia działy zakładu hotelarskiego z którymi współpracuje recepcja; zna zasady ułożenia grafiku pracy dla hotelu	zna zasady planowania czasu pracy w hotelu, które powinno być traktowane indywidualnie dla każdego z działów,	wykorzystuje wiedzę, iż obsada pozostałych działów powinna być dostosowana do ilości gości odwiedzających hotel, co jest	zna i stosuje zasady układania grafiku dla recepcji, uzależnione od planowanej ilości zameldowań i wymeldowań w danym dniu,	zna i stosuje zasady tworzenia grafiku pracy zgodnego z Kodeksem Pracy; nieprzestrzegania przepisów - kar, sądów pracy i utraty reputacji w

	hotelarskiego – praca z grafikami			związane z sezonowością;	zapewnia najmocniejszą obsadę w te dni, kiedy jest ich najwięcej;	oczekiwania pracowników; planuje urlopy (20 lub 26 dni - poza sezonem); układa grafik tak aby przedstawić go personelowi najpóźniej 7 dni przed rozpoczęciem miesiąca;
7.	Wymeldowania gości indywidualnego – ćwiczenia.	zna procedurę wymeldowania gościa indywidualnego;	wymeldowuje gościa indywidualnego zgodnie z wymaganą z procedurą;	zna i stosuje procedurę wymeldowania gościa indywidualnego, gdy: -za gościa płaci osoba trzecia; - gość płaci gotówką; - gość płaci przelewem;	zamyka rachunek gości zakładu hotelarskiego, stosując programy komputerowe;	stosuje procedury postępowania z rzeczami znalezionymi oraz zagubionymi przez gości hotelowych;

8.	Wymeldowania gościa grupowego - ćwiczenia	zna procedurę wymeldowania gościa grupowego;	wymeldowuje gości grupowych zgodnie z wymaganą z procedurą;	zna i stosuje zasady postępowania przy wyjeździe grupy dotyczące bagażu;	zamyka rachunek gości zakładu hotelarskiego, stosując programy komputerowe; obsługuje program komputerowy przy wymeldowaniu gości grupowych;	planuje czynności recepcjonisty związane z późnym wyjazdem grupy zorganizowanej.
9.	Wymeldowania gościa Vip – ćwiczenia.	zna procedurę wymeldowania gościa grupowego;	wymeldowuje gościa ViP zgodnie z wymaganą z procedurą	realizuje zlecenia gościa związane z wyjazdem; dodatkowymi potrzebami,	prezentuje procedurę wymeldowania gościa specjalnego;	planuje działania ułatwiające wymeldowanie gościa VIP, rozlicza koszty pobytu gościa VIP w zakładzie hotelarskim
10.	Ustalanie zasad rozliczania kosztów pobytu gościa w zakładzie hotelarskim.	definiuje pojęcie rachunku gościa hotelowego;	wymienia etapy prowadzenie rachunku gościa;	stosuje elementy arytmetyki gospodarczej; wykonuje działania arytmetyczne	rozlicza koszt pobytu gościa z wykorzystaniem programu komputerowego; interpretuje	analizuje korzyści sprawnie działającego systemu rozliczania gości hotelowych;

				uproszczonymi metodami; rozlicza koszty pobytu gościa hotelowego; indywidualnego, grupowego i Vip	różnice w zasadach prowadzenia rachunku gościa indywidualnego i grupowego;	wymienia korzyści sprawnie działającego systemu rozliczania gości hotelowych
11.	Wypełnianie dokumentów wystawianych gościom zakładu hotelarskiego - ćwiczenia	wymienia wymaganą dokumentację dotyczącą rozliczenia kosztów pobytu gościa;	sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gościa w zakładzie hotelarskim; sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gościa grupowego w zakładzie hotelarskim;	wykorzystuje programy komputerowe do rozliczenia kosztów pobytu gościa w zakładzie hotelarskim;	rozwiązuje sytuację sporną dotyczącą rachunku za pobyt gościa w zakładzie hotelarskim; wypełnia rachunek dla gościa za usługi gastronomiczne, noclegowe;	wypełnia fakturę VAT korygującą; wystawia fakturę pro forma.

12.	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
-----	--	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------