

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

zajęcia prowadzone w liczbie 2 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.	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; - streszcza misję hotelarstwa;	Uczeń: - omawia wymagania programowe; - omawia zasady oceniania; - streszcza misję hotelarstwa;
2.	Omawianie modelu gościnności.	- charakteryzuje gościnność w rozumieniu tradycyjnym, staropolskim i współczesnym polskim; - wymienia podstawowe oznaki gościnności	- określa model gościnności. - rozróżnia grzeczność i gościnność	- analizuje powiedzenia „Gość w dom, Bóg w dom” i „Gość gospodarzowi święty”; - ocenia znaczenie czynnika ludzkiego w świadczeniu usług hotelarskich.	- analizuje schemat modelu gościnności; - porównuje gościnność polską z gościnnością innych narodów;	- identyfikuje podstawowe potrzeby człowieka; - określa potrzeby i oczekiwania gościa w czasie pobytu w zakładzie hotelarskim; - określa gościnność kierowaną do

						gości zagranicznych kierując się kulturą danego narodu
3.	Ustalanie potrzeb i oczekiwań gości hotelowych w odniesieniu do różnych segmentów	- definiuje pojęcia: potrzeby, oczekiwania; - omawia piramidę potrzeb Masłowa; - identyfikuje podstawowe potrzeby człowieka;	- określa potrzeby gościa w czasie pobytu w zakładzie hotelarskim; - ustala oczekiwania różnych grup gości hotelowych;	- określa oczekiwania dzieci przebywających w hotelu; - uwzględnia życzenia gościa dotyczące usług hotelarskich	- opracowuje listę niestandardowych oczekiwań i potrzeb gości hotelowych; - opracowuje listę oczekiwań i potrzeb gości hotelowych w stosunku do pracowników hotelu	- opracowuje oczekiwania hotelarzy wobec gości hotelowych; - wskazuje obszary zgodności pomiędzy oczekiwaniami gości i hotelarzy.
4.	Określanie potrzeb i oczekiwań gości różnych narodowości, rodzaje i typy gości	- definiuje pojęcia: potrzeby, oczekiwania - omawia piramidę potrzeb Masłowa - określa oczekiwania gościa	- identyfikuje podstawowe potrzeby człowieka; - określa potrzeby i oczekiwania gościa w czasie pobytu w zakładzie	- ustala oczekiwania różnych grup gości hotelowych - uwzględnia życzenia gościa dotyczące usług hotelarskich	- opracowuje listę niestandardowych oczekiwań i potrzeb gości hotelowych; - opracowuje listę oczekiwań i potrzeb gości hotelowych w stosunku do pracowników	- ocenia znaczenie czynnika ludzkiego w świadczeniu usług hotelarskich - wskazuje obszary

				- rozpoznaje różne typy gości hotelowych - opracowuje kodeks zawodowego hotelarza	- hotelu; - opracowuje oczekiwania hotelarzy wobec gości hotelowych; - analizuje oczekiwania różnych grup gości zagranicznych; - analizuje oczekiwania gości hotelowych różnych narodowości; - porównuje różne typy grup gości korzystających z usług hotelowych.	- zgodności pomiędzy oczekiwaniami gości i hotelarzy. - proponuje sposób realizacji potrzeb i oczekiwań różnych gości zagranicznych
5.	Organizacja pracy działu rezerwacji	- potrafi dopasować podane nazwy stanowisk pracy do właściwego działu recepcja i służby parterowe)	- charakteryzuje zadania poszczególnych stanowisk recepcyjnych - określa zadania portiera, gońca	- charakteryzuje strój służbowy pracowników recepcji - charakteryzuje strój służbowy pracowników: portiera,	- wyjaśnia znaczenie stroju służbowego pracowników recepcji i służby parterowej - stosuje zasady witania i żegnania	- potrafi dopasować podane nazwy stanowisk pracy do właściwego działu recepcja i służby parterowe)

		-wymienia rodzaje stanowisk recepcyjnych - określa zadania dysponenta - podaje strukturę organizacyjną recepcji - podaje strukturę organizacyjną służby parterowej - dobiera wyposażenie techniczne do właściwego stanowiska	hotelowego, parkingowego - charakteryzuje wymagania osobowościowe i fizyczne pracowników recepcji i służby parterowej - wie kim jest pracownik concierge i jakie ma obowiązki - wyjaśnia kim jest pracownik guest relations - opisuje procedury witania gości - opisuje procedury żegnania gości	bellmana, parkingowego - opisuje usługę hotelową valletparking - charakteryzuje znaczenie stanowiska conciergea w hotelach wysokiej kategorii - opisuje procedury witania gości VIP - opisuje procedury żegnania gości VIP	gości przez pracowników służby parterowej - opisuje historię zawodu concierga	-wymienia rodzaje stanowisk recepcyjnych - określa zadania dysponenta - podaje strukturę organizacyjną recepcji - podaje strukturę organizacyjną służby parterowej - dobiera wyposażenie techniczne do właściwego stanowiska
6.	Wyposażenie techniczne w dziale	- wymienia elementy wyposażenia	- rozpoznaje sprzęty i urządzenia w	- obsługuje sprzęty i urządzenia w	- omawia zasady działania wskazanych	- dobiera urządzenia do

	rezerwacji usług hotelarskich	technicznego działu rezerwacji	dziale rezerwacji podczas wykonywania zadań	dziale rezerwacji podczas wykonywania zadań	elementów wyposażenia recepcji	wykonywania rezerwacji
7.	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