

Wymagania edukacyjne na poszczególne oceny dla klasy V
TECHNIKUM HOTELARSKIEGO
w ZESPOLE SZKÓŁ PONADPODSTAWOWYCH w BIAŁOBRZEGACH
z przedmiotu: REZERWACJA USŁUG HOTELARSKICH

Dzi ał	Zagadnienia	Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena Bardzo dobra	Ocena celująca
1.	Powtórzenie materiału z klasy IV Omawianie procedur w świadczeniu usług hotelarskich. Określanie zasad komunikowania się z gośćmi hotelowymi (komunikacja werbalna i niewerbalna). Postępowanie w trudnych i nadzwyczajnych sytuacjach zawodowych. Rozwiązywanie konfliktów Omawianie instrumentów promocji usług hotelarskich. Porównywanie metod sprzedaży usług hotelarskich. Prowadzenie sprzedaży bezpośredniej i pośredniej. Rozróżnianie poszczególnych typów rezerwacji usług hotelarskich. Stosowanie zasad rezerwacji pokoi i usług. Stosowanie procedur przyjęcia rezerwacji. Stosowanie komputerowych programów do rezerwacji	- definiuje pojęcie procedury - identyfikuje standardy w relacjach gość–pracownik hotelowy - klasyfikuje sposoby komunikowania; - wymienia zasady poprawnej komunikacji; - określa istotę komunikacji werbalnej; - definiuje komunikację niewerbalną; - wymienia zasady prowadzenia rozmowy - wymienia trudne sytuacje zawodowe;	- identyfikuje standardy świadczenia usług hotelarskich; - omawia poszczególne standardy. - wskazuje, jak zrobić dobre wrażenie; - omawia zasady powitania; - wyjaśnia zasady przedstawiania; - ilustruje etykietę tytułowania; - udziela niezbędnych informacji; - komentuje nadzwyczajne sytuacje występujące w zakładach hotelarskich; - omawia model przyjęcia skarg	- analizuje elementy nowoczesnej obsługi gościa – model 7E; - charakteryzuje sztukę rozmawiania; - określa zasady komunikacji interpersonalnej; - omawia komunikację za pomocą narzędzi i urządzeń. - analizuje różne sposoby zachowywania się gości hotelowych; - proponuje sposoby rozwiązywania konfliktów; - charakteryzuje różne środki promocji; - ocenia wartość poszczególnych instrumentów promocji usług hotelarskich;	- prezentuje program „Złoty standard”. - wskazuje, na co należy zwracać uwagę przy komunikacji interpersonalnej; - interpretuje mowę ciała; - prowadzi rozmowę z gościem hotelowym; - prowadzi rozmowę telefoniczną; - prezentuje klientowi wybraną ofertę zakładu usługowego. - proponuje zasady postępowania w trudnych sytuacjach obsługi gościa hotelowego;	- analizuje czynniki sprzyjające dobrej komunikacji; - wskazuje blokady komunikacji interpersonalnej; - prowadzi rozmowę z trudnym klientem zakładu hotelarskiego. - rozwiązuje konflikty - wykorzystuje poznane środki promocji - ocenia różne sposoby sprzedaży usług hotelarskich w różnych regionach kraju.

miejsz noclegowych. Sporządzanie dokumentacji rezerwacji – ewidencja przyjętych zamówień. Pisanie potwierdzenia rezerwacji.	- definiuje pojęcie konfliktu; - określa przyczyny konfliktów; - definiuje terminy: promocja, usługi hotelarskie; - wymienia środki promocji; - wymienia instrumenty promocji; - omawia ofertę handlową zakładu hotelarskiego; - definiuje sprzedaż bezpośrednią usług hotelarskich; - identyfikuje sprzedaż pośrednią usług hotelarskich;	niezadowolonych gości; - wskazuje sytuacje konfliktowe hotelu; - wymienia zasady unikania konfliktów. - charakteryzuje poszczególne instrumenty promocji; - omawia metody promocji usług hotelarskich; - opracowuje prostą reklamę prasową usług hotelarskich. - charakteryzuje usługi hotelarskie; - przedstawia klientowi ofertę handlową zakładu hotelarskiego; - oferuje gościom usługi zakładu hotelarskiego	- oferuje gościom hotelowym usługi zgodnie z ich potrzebami - stosuje zasady etyki zawodowej - wykorzystuje poszczególne formy sprzedaży usług w pracy recepcjonisty - obsługuje centralę telefoniczną, telefon, faks, teleks, komputer, internet przy dokonywaniu rezerwacji. - identyfikuje różne rodzaje rezerwacji - dokonuje rezerwacji: wstępnej, gwarantowanej, niegwarantowanej, kredytowej; - stosuje procedurę dotyczącą telefonicznej rezerwacji miejsc noclegowych;	- analizuje zasady konstruktywnego rozwiązania konfliktu. - wskazuje sposoby zwiększania sprzedaży usług hotelarskich; - przewiduje skutki wykorzystania internetu w promocji usług. - reklamuje ofertę handlową zakładu hotelarskiego; - proponuje sposoby zwiększenia sprzedaży usług hotelarskich wybranego hotelu; - przyjmuje rezerwację gościa indywidualnego i grupy zorganizowanej; - porównuje warunki dokonywania	- stosuje różne formy promocji usług hotelarskich. - analizuje istotę overbookingu - opracowuje procedurę przyjęcia rezerwacji w czyimś imieniu; - wykorzystuje programy komputerowe do rezerwowania miejsc noclegowych; - prowadzi ewidencję dokumentów dotyczących przyjętych rezerwacji. - przygotowuje potwierdzenia rezerwacji dla gości zagranicznych.
--	---	---	---	---	---

		- wymienia sposoby rezerwacji usług hotelarskich; - wymienia rodzaje rezerwacji usług hotelarskich; - wymienia zasady rezerwacji pokoi - charakteryzuje zasady rezerwacji usług hotelarskich - wymienia czynności pracownika hotelu związane z przyjęciem rezerwacji; - omawia procedury rezerwacji; - wymienia programy komputerowe wykorzystywane w zakładach hotelarskich do	- omawia zasady sprzedaży usług hotelarskich; - omawia systemy rezerwacji usług hotelarskich; - przygotowuje korespondencję dotyczącą rezerwacji usług hotelarskich; - dokonuje telefonicznej rezerwacji miejsc noclegowych; - przestrzega zasad rezerwacji miejsc noclegowych - sporządza dokumentację dotyczącą osobistej rezerwacji miejsc noclegowych. - udziela informacji w sprawach	- stosuje procedurę dotyczącą osobistej rezerwacji miejsc noclegowych; - stosuje procedurę dotyczącą rezerwacji miejsc noclegowych w czyimś imieniu; - przygotowuje stanowisko pracy w recepcji zgodnie z zasadami ergonomii oraz ochrony przeciwpożarowej. - generuje potwierdzenia przyjętych rezerwacji; - generuje raport rezerwacji; - sporządza dokumentację dotyczącą osobistej rezerwacji miejsc noclegowych. - przygotowuje potwierdzenia rezerwacji	- rezerwacji wstępnej, gwarantowanej, niegwarantowanej i kredytowej. - dokonuje pisemnej rezerwacji miejsc noclegowych; - dokonuje rezerwacji miejsc noclegowych w czyimś imieniu; - dokonuje rezerwacji dla grup zorganizowanych. - porównuje poszczególne procedury przyjęcia rezerwacji; - dokonuje rezerwacji pokoi w innych zakładach hotelarskich. - dokonuje rezerwacji miejsc noclegowych z wykorzystaniem	
--	--	---	--	---	--	--

		rezerwacji miejsc noclegowych; - wymienia dane gościa hotelowego potrzebne do dokonania rezerwacji w systemie komputerowym; - wymienia dokumentację rezerwacji; - posługuje się drukami i dokumentami rezerwacji stosowanymi w hotelach; - wymienia elementy potwierdzenia rezerwacji	rezerwacji usług hotelarskich - stosuje procedurę dotyczącą pisemnej rezerwacji miejsc noclegowych - dobiera dokumenty potrzebne do rezerwacji - stosuje przepisy bhp na komputerowym stanowisku pracy w recepcji; - wypełnia grafik rezerwacji; - wypełnia kartę/formularz rezerwacji; - wypełnia gotowe wzory hotelowych druków potwierdzenia rezerwacji zgodnie z przyjętym zamówieniem.	gościa indywidualnego	programu komputerowego; - sporządza dokumentację dotyczącą osobistej rezerwacji miejsc noclegowych - wypełnia całą wymaganą dokumentację hotelową związaną z rezerwacją miejsc noclegowych; - pisze potwierdzenia rezerwacji grupowych; - przygotowuje potwierdzenia rezerwacji gościa indywidualnego zgodnie z przyjętym zamówieniem	
--	--	---	---	--------------------------	--	--

2.	Dokonywanie zmian rezerwacji	- omawia czynności związane ze zmianą rezerwacji - powiadamia gościa o korekcie rezerwacji;	- formułuje procedurę zmiany rezerwacji; -	- stosuje procedurę postępowania w przypadku braku miejsc w zakładzie hotelarskim;	- dokonuje przebukowania; - dokonuje rezerwacji miejsc noclegowych w innych zakładach hotelarskich - dokonuje korekty rezerwacji	- przygotowuje pisma informujące o dokonaniu zmian rezerwacji.
3.	Dokonywanie anulowania rezerwacji.	- wymienia czynności związane z anulowaniem rezerwacji	- anuluje rezerwacje	- powiadamia gościa o korekcie i anulowaniu rezerwacji.	- dokonuje anulowania rezerwacji komputerowej;	- powiadamia gościa zagranicznego o dokonaniu anulowania rezerwacji.
4.	Przekazywanie danych dotyczących rezerwacji wszystkim komórkom organizacyjnym zakładu hotelarskiego.	- wymienia dokumentację rezerwacji; - posługuje się drukami i dokumentami rezerwacji stosowanymi w hotelach;	- przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych;	- omawia zasady współpracy z innymi komórkami organizacyjnymi związanymi z rezerwacją miejsc noclegowych.	- analizuje dane hotelu związane z ilością rezerwacji, zmian rezerwacji, anulowania rezerwacji i ustala wskaźnik „przebukowania” i overbookingu.	

5.	Analizowanie przepisów prawa dotyczących rezerwacji usług hotelarskich i ochrony danych osobowych. Analiza zapisów Praktycznego Kodeksu Postępowania. Stosowanie w praktyce Praktycznego Kodeksu Postępowania.	- wymienia przepisy prawa związane z rezerwacją usług hotelarskich; - czyta Praktyczny Kodeks Postępowania	- stosuje przepisy prawa dotyczące rezerwacji usług hotelarskich. - streszcza zapisy PKP.	- omawia istotne artykuły PKP	- analizuje akty prawne dotyczące rezerwacji usług hotelarskich; - ustala odpowiedzialność hotelu i osoby rezerwującej w przypadku rezygnacji z rezerwacji w różnych okresach czasu	- analizuje artykuły PKP dotyczące rezerwacji usług hotelarskich
----	---	--	---	-------------------------------	---	--

6	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
---	---	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

	Ewaluacja osiągnięć edukacyjnych uczniów – testy zaliczeniowe sprawdzające umiejętności opisane w podstawie programowej do kwalifikacji HGT.03 Testy zaliczeniowe przygotowujące do egzaminu zawodowego.	Osiągnięcie przez ucznia progu zdawalności	Minimalne przekroczenia progu zdawalności.	Zdawalność mieszcząca się od 75% do 89 %	Zdawalność od 90 %	Osiągnięcie 100% zdawalności
--	--	--	--	--	--------------------	------------------------------