

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

Dział	Zagadnienia	Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena Bardzo dobra	Ocena celująca
1.	Powtórzenie wiadomości z kl. III – model gościnności, określanie potrzeb i oczekiwań gości różnych narodowości, rodzaje i typy gości, hotelarski dress code, zasady etyki i kultury w obsłudze gości, zasady savoir-vivre'u i elementy protokołu dyplomatycznego w hotelarstwie	- wymienia podstawowe oznaki gościnności - definiuje pojęcia: potrzeby, oczekiwania - omawia piramidę potrzeb Maslowa - określa oczekiwania gościa zagranicznego przybywającego do hotelu; - klasyfikuje gości hotelowych - charakteryzuje różne grupy gości hotelowych - prezentuje typy temperamentu gości hotelowych - omawia pożądane cechy fizyczne i psychiczne hotelarza; -omawia wygląd zewnętrzny pracownika hotelu	- określa model gościnności - streszcza misję hotelarstwa; - identyfikuje podstawowe potrzeby człowieka; - określa potrzeby i oczekiwania gościa w czasie pobytu w zakładzie hotelarskim; - charakteryzuje gości reprezentujących różne typy osobowości. - prezentuje sylwetkę wzorowego hotelarza - omawia dress code dla poszczególnych grup pracowników zakładu hotelarskiego;	- rozróżnia grzeczność i gościnność - ustala oczekiwania różnych grup gości hotelowych - uwzględnia życzenia gościa dotyczące usług hotelarskich - rozpoznaje różne typy gości hotelowych - opracowuje kodeks zawodowego hotelarza - wykorzystuje zasady etyki zawodowej hotelarza; - obsługuje gościa hotelowego zgodnie z zasadami etyki zawodowej; - projektuje strój służbowy poszczególnych grup pracowników hotelu. - prezentuje podstawowe sposoby wiązania	- analizuje schemat modelu gościnności - porównuje gościnność polską z gościnnością innych narodów - analizuje powiedzenia „Gość w dom, Bóg w dom” i „Gość gospodarzowi święty”; - 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;	- ocenia znaczenie czynnika ludzkiego w świadczeniu usług hotelarskich - wskazuje obszary zgodności pomiędzy oczekiwaniami gości i hotelarzy. - proponuje sposób realizacji potrzeb i oczekiwań różnych gości zagranicznych - analizuje kodeks etyczny menadżera - analizuje wpływ dress code'u na opinię gościa hotelowego o hotelu - reaguje na złe przyzwyczajenia i nawyki - analizuje zasadę precedencji

		- definiuje pojęcie dress code - definiuje kulturę osobistą - definiuje pojęcie savoir-vivre; - definiuje protokół dyplomatyczny; - wymienia podstawowe zasady protokołu dyplomatycznego; - wymienia normy prawne, moralne i obyczajowe; - definiuje etykietę w biznesie i dyplomacji	- omawia zasady dobrego wychowania - określa wzory zachowań w różnych sytuacjach zawodowych - omawia kierunki rozwoju form dyplomatycznych; - omawia rodzaje strojów; - dba o estetykę ubioru; - dba o formy dobrego zachowania zgodne z zasadami etykiety dyplomatycznej; - omawia rodzaje korespondencji w dyplomacji	- krawata, muszki, apaszki; - wyjaśnia wpływ kultury osobistej na rozwiązywanie sytuacji nietypowych i konfliktowych w zakładzie hotelarskim; - charakteryzuje ceremoniał w dyplomacji - przygotowuje korespondencję z właściwym wykorzystaniem zasad języka dyplomacji, form, sposobu adresowania i redagowania;	- analizuje oczekiwania różnych grup gości zagranicznych; - analizuje oczekiwania gości hotelowych różnych narodowości; - porównuje różne typy grup gości korzystających z usług hotelowych. - analizuje Kodeks etyki zawodowej hotelarza - wskazuje trendy obowiązujące w ubiorze do pracy, na co dzień i od święta. - wskazuje skutki złych przyzwyczajeń i nawyków w pracy hotelarza; - porównuje sposoby tytułowania obowiązujące w protokole dyplomatycznym:	
--	--	---	---	--	---	--

					tytułowanie głów państw, członków korpusu dyplomatycznego i tytułów kurtuazyjnych oraz tytuły naukowe; - tytułuje gości hotelowych - analizuje najczęściej popełniane gafy i uchybienia normom towarzyskim; redaguje korespondencję dyplomatyczną; - opracowuje zasady dobrego zachowania w biurze;	
2.	Omawianie procedur w świadczeniu usług hotelarskich.	- definiuje pojęcie procedury - identyfikuje standardy w relacjach gość–pracownik hotelowy	- identyfikuje standardy świadczenia usług hotelarskich; - omawia poszczególne standardy.	- analizuje elementy nowoczesnej obsługi gościa – model 7E;	- prezentuje program „Złoty standard”.	

3.	Określanie zasad komunikowania się z gośćmi hotelowymi (komunikacja werbalna i niewerbalna).	- klasyfikuje sposoby komunikowania; - wymienia zasady poprawnej komunikacji; - określa istotę komunikacji werbalnej; - definiuje komunikację niewerbalną; - wymienia zasady prowadzenia rozmowy	- wskazuje, jak zrobić dobre wrażenie; - omawia zasady powitania; - wyjaśnia zasady przedstawiania; - ilustruje etykietę tytułowania; - udziela niezbędnych informacji;	- charakteryzuje sztukę rozmawiania; - określa zasady komunikacji interpersonalnej; - omawia komunikację za pomocą narzędzi i urządzeń.	- 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.	- analizuje czynniki sprzyjające dobrej komunikacji; - wskazuje blokady komunikacji interpersonalnej;
4.	Postępowanie w trudnych i nadzwyczajnych sytuacjach zawodowych.	- wymienia trudne sytuacje zawodowe;	- komentuje nadzwyczajne sytuacje występujące w zakładach hotelarskich; - omawia model przyjęcia skarg niezadowolonych gości;	- analizuje różne sposoby zachowywania się gości hotelowych;	- proponuje zasady postępowania w trudnych sytuacjach obsługi gościa hotelowego;	- prowadzi rozmowę z trudnym klientem zakładu hotelarskiego.

5.	Rozwiązywanie konfliktów	- definiuje pojęcie konfliktu; - określa przyczyny konfliktów;	- wskazuje sytuacje konfliktowe w hotelu; - wymienia zasady unikania konfliktów.	- proponuje sposoby rozwiązywania konfliktów;	- analizuje zasady konstruktywnego rozwiązania konfliktu.	- rozwiązuje konflikty
6.	Omawianie instrumentów promocji usług hotelarskich.	- definiuje terminy: promocja, usługi hotelarskie; instrumenty promocji; - wymienia środki promocji; - wymienia instrumenty promocji zakładu hotelarskiego;	- charakteryzuje poszczególne instrumenty promocji; - omawia metody promocji usług hotelarskich; - opracowuje prostą reklamę prasową usług hotelarskich.	- charakteryzuje różne środki promocji; - ocenia wartość poszczególnych instrumentów promocji usług hotelarskich;	- wskazuje sposoby zwiększania sprzedaży usług hotelarskich; - przewiduje skutki wykorzystania internetu w promocji usług.	- wykorzystuje poznane środki promocji
7.	Porównywanie metod sprzedaży usług hotelarskich.	- omawia ofertę handlową zakładu hotelarskiego	- charakteryzuje usługi hotelarskie; - przedstawia klientowi ofertę handlową zakładu hotelarskiego; - oferuje gościom usługi zakładu hotelarskiego	- oferuje gościom hotelowym usługi zgodnie z ich potrzebami	- reklamuje ofertę handlową zakładu hotelarskiego;	- ocenia różne sposoby sprzedaży usług hotelarskich w różnych regionach kraju.
8.	Prowadzenie sprzedaży bezpośredniej i pośredniej.	- definiuje sprzedaż bezpośrednią usług hotelarskich;	- omawia zasady sprzedaży usług hotelarskich;	- stosuje zasady etyki zawodowej - wykorzystuje poszczególne formy	- proponuje sposoby zwiększenia sprzedaży usług hotelarskich wybranego hotelu;	- stosuje różne formy promocji usług hotelarskich.

		- identyfikuje sprzedaż pośrednią usług hotelarskich;		sprzedaży usług w pracy recepcjonisty		
9.	Rozróżnianie poszczególnych typów rezerwacji usług hotelarskich.	- wymienia sposoby rezerwacji usług hotelarskich; - wymienia rodzaje rezerwacji usług hotelarskich;	- omawia systemy rezerwacji usług hotelarskich; - przygotowuje korespondencję dotyczącą rezerwacji usług hotelarskich; - dokonuje telefonicznej rezerwacji miejsc noclegowych;	- obsługuje centralę telefoniczną, telefon, faks, teleks, komputer, internet przy dokonywaniu rezerwacji. - identyfikuje różne rodzaje rezerwacji	- przyjmuje rezerwację gościa indywidualnego i grupy zorganizowanej; - porównuje warunki dokonywania rezerwacji wstępnej, gwarantowanej, niegwarantowanej i kredytowej.	- analizuje istotę overbookingu
10.	Stosowanie zasad rezerwacji pokoi i usług.	- wymienia zasady rezerwacji pokoi - charakteryzuje zasady rezerwacji usług hotelarskich	- przestrzega zasad rezerwacji miejsc noclegowych - sporządza dokumentację dotyczącą osobistej rezerwacji miejsc noclegowych.	- dokonuje rezerwacji: wstępnej, gwarantowanej, niegwarantowanej, kredytowej;	- dokonuje pisemnej rezerwacji miejsc noclegowych; - dokonuje rezerwacji miejsc noclegowych w czyimś imieniu; - dokonuje rezerwacji dla grup zorganizowanych.	
11.	Stosowanie procedur przyjęcia rezerwacji.	- wymienia czynności pracownika hotelu	- udziela informacji w sprawach rezerwacji usług hotelarskich	- stosuje procedurę dotyczącą telefonicznej rezerwacji miejsc	- porównuje poszczególne procedury przyjęcia rezerwacji;	- opracowuje procedurę przyjęcia rezerwacji

		związane z przyjęciem rezerwacji; - omawia procedury rezerwacji;	- stosuje procedurę dotyczącą pisemnej rezerwacji miejsc noclegowych	noclegowych; - stosuje procedurę dotyczącą osobistej rezerwacji miejsc noclegowych; - stosuje procedurę dotyczącą rezerwacji miejsc noclegowych w czyimś imieniu;	- dokonuje rezerwacji pokoi w innych zakładach hotelarskich.	w czyimś imieniu;
12.	Stosowanie komputerowych programów do rezerwacji miejsc noclegowych.	- wymienia programy komputerowe wykorzystywane w zakładach hotelarskich do rezerwacji miejsc noclegowych; - wymienia dane gościa hotelowego potrzebne do dokonania rezerwacji w systemie komputerowym;	- dobiera dokumenty potrzebne do rezerwacji - stosuje przepisy bhp na komputerowym stanowisku pracy w recepcji;	- przygotowuje stanowisko pracy w recepcji zgodnie z zasadami ergonomii oraz ochrony przeciwpożarowej. - generuje potwierdzenia przyjętych rezerwacji; - generuje raport rezerwacji;	- dokonuje rezerwacji miejsc noclegowych z wykorzystaniem programu komputerowego;	- wykorzystuje programy komputerowe do rezerwowania miejsc noclegowych;
13.	Sporządzanie dokumentacji rezerwacji – ewidencja przyjętych zamówień.	- wymienia dokumentację rezerwacji; - posługuje się drukami i dokumentami	- wypełnia grafik rezerwacji; - wypełnia kartę/formularz rezerwacji;	- sporządza dokumentację dotyczącą osobistej rezerwacji miejsc noclegowych.	- sporządza dokumentację dotyczącą osobistej rezerwacji miejsc noclegowych	- prowadzi ewidencję dokumentów dotyczących przyjętych rezerwacji.

		rezerwacji stosowanymi w hotelach;			- wypełnia całą wymaganą dokumentację hotelową związaną z rezerwacją miejsc noclegowych;	
14.	Pisanie potwierdzenia rezerwacji.	- wymienia elementy potwierdzenia rezerwacji	- wypełnia gotowe wzory hotelowych druków potwierdzenia rezerwacji zgodnie z przyjętym zamówieniem.	- przygotowuje potwierdzenia rezerwacji gościa indywidualnego	- pisze potwierdzenia rezerwacji grupowych; - przygotowuje potwierdzenia rezerwacji gościa indywidualnego zgodnie z przyjętym zamówieniem	- przygotowuje potwierdzenia rezerwacji dla gości zagranicznych.