

**Wymagania edukacyjne z przedmiotu „Działalność recepcji”
niezbędne do otrzymania przez ucznia poszczególnych śródrocznych i rocznych ocen
klasyfikacyjnych z zajęć edukacyjnych, wynikających z realizowanego programu**

Ocena dopuszczający	Ocena dostateczny	Ocena dobry	Ocena bardzo dobry	Ocena celujący
<p>Goście hotelowi</p> <p>Uczeń definiuje pojęcie gościa hotelowego</p> <p>Rozróżnia rodzaje i typy gości hotelowych</p> <p>Potrafi określić podstawową misję hotelarstwa,</p> <p>potrafi rozróżnić rodzaje i typy gości hotelowych,</p> <p>potrafi określić podstawowe elementy kultury osobistej pracownika hotelu,</p> <p>potrafi wskazać sposoby rozwiązywania konfliktów,</p> <p>potrafi wskazać jakie rodzaje zagrożeń mogą wystąpić w hotelach</p>	<p>Uczeń określa podstawową misję hotelarstwa – oferowanie gościny</p> <p>Potrafi określić potrzeby gości hotelowych,</p> <p>potrafi scharakteryzować typy osobowości wg Hipokratesa.</p> <p>potrafi wymienić jakie grupy urządzeń i instalacji występują w hotelach,</p> <p>potrafi wyjaśnić jakie rodzaje zagrożeń występują w hotelach.</p>	<p>Model gościnności..</p> <p>Umiejętność określenia potrzeb gości hotelowych i ich oczekiwania</p> <p>Potrafi scharakteryzować typy osobowości wg różnych koncepcji,</p> <p>potrafi określić trwałe dyspozycje intelektualne człowieka ,</p> <p>Potrafi wyjaśnić z jakimi konfliktami spotkamy się w zawodzie hotelarza,</p> <p>Potrafi określić zasady etykiety w kontaktach z gośćmi hotelowymi,</p> <p>Potrafi wskazać jakie są sposoby zapewnienia bezpieczeństwa gości i personelu.</p>	<p>Umiejętność doboru obiektu hotelarskiego w zależności od potrzeb gości Potrafi rozróżnić oznakowanie bezpieczeństwa pomieszczeń i urządzeń w obiekcie hotelarskim,</p> <p>Potrafi scharakteryzować zasady ochrony przeciwpożarowej w obiekcie hotelarskim,</p> <p>potrafi wskazać czynniki które doprowadzają do stanów frustracyjnych,</p> <p>potrafi wskazać kto jest odpowiedzialny za zapewnienie bezpieczeństwa w hotelu.</p>	<p>Potrafi określić jakich usług oczekują goście hotelowi</p> <p>Potrafi dobrać oferty do potrzeb gości,</p> <p>potrafi wyjaśnić jaki wpływ ma spuścizna kulturowa na zachowanie ludzi</p> <p>potrafi wyjaśnić jakie jest znaczenie nawyków i przyzwyczajzeń w pracy hotelarza</p> <p>potrafi wskazać jak zachowywać się w sytuacjach nietypowych, niebezpiecznych, konfliktowych.</p>

<p>Etyka i kultura w obsłudze gości. Uczeń wymienia predyspozycje psychofizyczne i intelektualne hotelarza - sylwetka wzorowego hotelarza. Zna podstawowe zasady etyki i kultury obsługi gościa hotelowego. Potrafi wymienić Zasady Kodeksu Etyki Hotelarza. Zna pojęcie Protokołu dyplomatycznego.</p>	<p>Określa zasady etykiety w kontaktach z gośćmi.</p> <p>Potrafi zaproponować Stroje obowiązujące na przyjęciach oficjalnych, miejsca przy stole, w samochodzie.</p> <p>Prawidłowo wita i żegna gościa.</p>	<p>Przedstawia sylwetkę wzorowego hotelarza, dokonując klasyfikacji cech na: fizyczne, psychiczne oraz dotyczące wiedzy i umiejętności Ocenia własne predyspozycje do pracy w zawodzie hotelarza</p> <p>Ubiera się zgodnie z zasadami obowiązującymi w hotelu</p>	<p>Określa właściwe i niewłaściwe zachowania hotelarza.</p> <p>Stosuje zasady protokołu dyplomatycznego podczas przyjmowania gości VIP w hotelu,</p> <p>właściwie tytułuje gości hotelowych</p> <p>stosuje hotelarski savoir-vivre</p> <p>Sporządza wizytówki, bilety wizytowe oraz potwierdza zaproszenia.</p> <p>Sporządza ofertę hotelową zgodnie z potrzebami gości w różnych rodzajach obiektów hotelarskich.</p>	<p>Zna protokół dyplomatyczny podczas przyjmowania gości w hotelu, sposób usadzania gości przy stole i w samochodzie. Potrafi dobrać ofertę do potrzeb gości hotelowych. Potrafi zaproponować sposób rozwiązania konfliktów</p>
<p>Procedury w świadczeniu usług hotelarskich. Zna Rodzaje komunikacji interpersonalnej – komunikacja werbalna i niewerbalna. Podaje przykłady barier w komunikacji.</p> <p>Zna zasady powitania i pożegnania gościa.</p> <p>Zasady postępowania w sytuacjach trudnych.</p>	<p>Wymienia przykłady komunikacji przy pomocy mowy ciała</p> <p>określa , na czym polega aktywne słuchanie</p> <p>wymienia cechy dobrego słuchacza.</p> <p>Zna sposoby rozwiązywania konfliktów międzyludzkich</p> <p>Potrafi przywitać i pożegnać gościa.</p>	<p>Podaje sytuacje, w których język ciała może być jedyną formą komunikacji</p> <p>Omawia techniki aktywnego słuchania i podaje przykłady ich zastosowania</p> <p>Prowadzi rozmowę z gościem hotelowym.</p> <p>Potrafi przywitać różnych gości: walk in, gości stałych.</p>	<p>Stosuje właściwe rodzaje pytań w zależności od sytuacji</p> <p>Wyjaśnia, dlaczego różne sposoby wypowiedania pewnych kwestii zmieniają sposób jej odbioru przez słuchacza.</p> <p>Właściwie postępuje w trudnych i nadzwyczajnych sytuacjach zawodowych.</p> <p>Potrafi przywitać i pożegnać gości w języku obcym.</p>	<p>.</p>
<p>Zna znaki bezpieczeństwa</p>	<p>Rozróżnia oznakowanie</p>	<p>W oparciu o plany obiektu ze</p>	<p>W oparciu o plany obiektu potrafi</p>	<p>Potrafi przeprowadzić akcję</p>

<p>umieszczane w pomieszczeniach hotelowych Zna przyczyny pożarów i grupy pożarów oraz zasady ochrony p. poż w obiekcie hotelarskim.</p>	<p>bezpieczeństwa pomieszczeń i urządzeń w obiekcie hotelarskim. Rozróżnia rodzaje gaśnic i środków gaśniczych. Potrafi wezwać pomoc.</p>	<p>wskazówkami nauczyciela proponuje miejsca umieszczenia znaków bezpieczeństwa w pomieszczeniach hotelowych i miejsca rozmieszczenia sprzętu p.poż.</p>	<p>umieścić znaki bezpieczeństwa w pomieszczeniach hotelowych. Charakteryzuje zasady ochrony przeciwpożarowej w obiekcie hotelarskim</p>	<p>ratunkowo – gaśniczą i ewakuację gości.</p>
<p>Służba parterowa w obiekcie hotelarskim. Określa rodzaje stanowisk w służbie parterowej. Potrafi określić rodzaje stanowisk występujących w służbie parterowej, Potrafi scharakteryzować obowiązki i kompetencje recepcjonisty, Potrafi określić sposoby przyjęcia rezerwacji usług hotelarskich, Potrafi określić sposoby przyjęcia rezerwacji usług hotelarskich, Potrafi omówić zasady obsługi gości przyjeżdżających i wyjeżdżających, Potrafi określić zasady przyjmowania uwag i reklamacji, Potrafi określić formy płatności stosowane w hotelarstwie, Potrafi wymienić rodzaje cen usług hotelarskich,</p>	<p>Wymienia zadania służby parterowej. Potrafi określić wyposażenie techniczne recepcji, Potrafi scharakteryzować obowiązki i kompetencje pracowników służby parterowej, Potrafi określić sposoby ochrony przed czynnikami niebezpiecznymi i szkodliwymi występującymi w środowisku pracy recepcji, Potrafi określić funkcje recepcji w obiekcie hotelarskim, Potrafi sporządzić podstawową dokumentację związaną z zameldowaniem gości, Potrafi rozróżnić formy płatności stosowane w hotelarstwie, Potrafi sporządzić dokumenty potwierdzające przyjęcie należności za pobyt,</p>	<p>Charakteryzuje zadania pracowników w zespole bezpośredniej obsługi gości. Potrafi obsłużyć fax, telefon, ksero. Charakteryzuje czynniki szkodliwe występujące w środowisku pracy recepcji. Potrafi scharakteryzować zadania pracowników w zespole bezpośredniej obsługi gości, Potrafi określić szkodliwe czynniki występujące w środowisku pracy recepcji, Potrafi określić zasady rezerwacji usług hotelarskich, Potrafi określić i scharakteryzować procedury obsługi gości przyjeżdżających, Potrafi określić i scharakteryzować procedury obsługi gości wyjeżdżających,</p>	<p>Potrafi wyjaśnić działanie czynników szkodliwych w środowisku pracy recepcji na organizm człowieka, Potrafi scharakteryzować rodzaje rezerwacji, Potrafi określić dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich, Potrafi określić zasady rezerwacji usług hotelarskich dla grup , Potrafi sporządzić odpowiedź na reklamację, Potrafi określić rozwiązania proekologiczne stosowane w obiektach hotelarskich, Potrafi wskazać rozwiązania zmniejszające uciążliwość pracy podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w recepcji, Potrafi sporządzić oraz scharakteryzować</p>	<p>Potrafi określić i scharakteryzować zasady bhp na stanowiskach pracy w recepcji Potrafi określić i scharakteryzować czynności związane z cyklem obsługi gościa w recepcji, Potrafi określić i scharakteryzować procedury obsługi gości specjalnych, Potrafi sporządzić i scharakteryzować dokumentację związaną z kompleksową obsługą gości, Potrafi określić znaczenie ergonomii na różnych stanowiskach pracy w recepcji, Potrafi określić typowe choroby zawodowe zagrażające pracownikom przy wykonywaniu zadań zawodowych na stanowiskach pracy w recepcji, Potrafi scharakteryzować zasady przyjmowania</p>

<p>Wyposażenie techniczne recepcji. Wymienia zasady bhp na stanowiskach pracy w recepcji.</p>	<p>Potrafi rozróżnić rodzaje cen usług hotelarskich,</p> <p>Potrafi scharakteryzować rodzaje rabatów stosowanych w sprzedaży usług hotelarskich,</p> <p>Określa wyposażenie techniczne recepcji. Określa zasady bhp na stanowiskach pracy w recepcji. Określa sposoby ochrony przed czynnikami szkodliwymi występującymi w środowisku pracy w recepcji.</p>	<p>Potrafi scharakteryzować zasady postępowania z bagażem gości obowiązki i kompetencje recepcjonisty,</p> <p>Potrafi sporządzić podstawową dokumentację związaną z zameldowaniem i obsługą gości,</p> <p>Potrafi scharakteryzować urządzenia stosowane przy przyjmowaniu należności za pobyt,</p> <p>Potrafi rozróżnić rodzaje obciążeń gości hotelowych,</p> <p>Potrafi obliczyć rabat stosowany w sprzedaży usług hotelarskich,</p>	<p>dokumenty potwierdzające przyjęcie należności za pobyt,</p> <p>Potrafi scharakteryzować zasady rozliczania przedpłat, zaliczek i zadatków w sprzedaży usług hotelarskich.</p> <p>Stosuje zasady prawidłowego przepływu informacji pracowników służby parterowej. Zna zasady konserwacji sprzętu biurowego. Wyjaśnia działanie czynników szkodliwych w środowisku pracy w recepcji na organizm człowieka.</p>	<p>należności za pobyt gotówka i kartą płatniczą, Proponuje sposoby zapobiegania czynnikom niebezpiecznym i szkodliwym w środowisku pracy w recepcji.</p>
<p>Zadania recepcji właściwej dokonuje podstawowego podziału recepcji wymienia stanowiska w recepcji przy pomocy nauczyciela stara się określić wagę części ogólnodostępnej recepcji zna pojęcie ergonomia przy pomocy nauczyciela opisuje stanowisko pracy zgodne z przepisami bhp potrafi zadbać o bagaż gościa przy pomocy nauczyciela potrafi</p>	<p>opisuje podstawowy podział recepcji wymienia stanowiska w recepcji i stara się je opisać wymienia, wyposażenie lady recepcyjnej zna pojęcie ergonomia próbuje samodzielnie opisać stanowisko pracy zgodne z przepisami bhp dostrzega różnice pomiędzy poszczególnymi rodzajami rezerwacji stara się opisać co</p>	<p>charakteryzuje podstawowy podział recepcji wyjaśnia znaczenie „pierwszego wrażenia”, które pozostawia po sobie pierwsze zetknięcie się gościa z hotelem wymienia i opisuje stanowiska w recepcji wymienia, co powinno znajdować się na ladzie recepcyjnej wyjaśnia pojęcie ergonomia opisuje stanowisko pracy zgodne z przepisami bhp podejmuje próbę opisanie recepcji wyposażonej zgodnie z przepisami bhp potrafi</p>	<p>sprawnie dokonuje szczegółowego podziału poszczególnych części recepcji wraz z ich charakterystyką analizuje znaczenie „pierwszego wrażenia”, które pozostawia po sobie pierwsze zetknięcie się gościa z hotelem wymienia i opisuje stanowiska w recepcji wymienia i uzasadnia, co powinno znajdować się na ladzie recepcyjnej w oparciu o plany obiektu potrafi umieścić znaki bezpieczeństwa w pomieszczeniach</p>	<p>posiłkując się filmami, zdjęciami, plakatami, prezentuje najnowsze rozwiązania części ogólnodostępnej w recepcji potrafi zaprezentować sposoby wykorzystania systemów komputerowych w obsłudze gościa hotelowego posługuje się przepisami bhp zapisanymi w kodeksie pracy biegle posługuje się przepisami dotyczącymi udzielania pierwszej pomocy</p>

wymienić rodzaje rezerwacji stara się opisać co najmniej jeden rodzaj rezerwacji przy pomocy nauczyciela wymienia czynności związane z przyjęciem gościa do hotelu bardzo połowicznie przedstawia cykl 24 godzinny obsługi zna dokumentację obowiązującą w recepcji przy pomocy nauczyciela potrafi wypełnić dokumentację samodzielnie wymienia działy, z którymi współpracuje recepcja przy pomocy nauczyciela potrafi powiedzieć kilka zdań o tej współpracy zna przyczyny pożarów i grupy pożarów oraz zasady ochrony p/poż w obiekcie hotelarskim rozumie pojęcie ekologii hotelarstwie przy pomocy nauczyciela opisuje hotel ekologiczny współuczestniczy przy rozwiązywaniu ćwiczeń	najmniej dwa rodzaje rezerwacji stara się samodzielnie wymienić czynności związane z przyjęciem gościa do hotelu potrafi przedstawić cykl 24 godzinnej pracy recepcjonisty wymienia czynności związane z bagażem gości zna procedurę przyjęcia gościa VIP wymienia podstawowe czynności związane z rozliczaniem gościa potrafi wymienić dokumentację obowiązującą w recepcji stara się samodzielnie wypełnić dokumentację rozróżnia oznakowanie bezpieczeństwa pomieszczeń i urządzeń w obiekcie hotelarskim rozróżnia rodzaje gaśnic i środków gaśniczych potrafi wezwać pomoc samodzielnie wymienia działy, z którymi współpracuje recepcja w kilku zdaniach	scharakteryzować wszystkie rodzaje rezerwacji wyjaśnia pojęcie przebukowanie aktywnie uczestniczy w ćwiczeniach przy pomocy nauczyciela sporządza wzór arkusza rezerwacji dość dokładnie wymienia czynności związane z przyjęciem gościa do hotelu dość dokładnie opisuje cykl 24 pracy recepcjonisty wymienia czynności dotyczące bagażu gościa wymienia czynności związane z rozliczeniem gościa omawia procedurę przyjęcia gościa VIP potrafi omówić dokumentację recepcji samodzielnie i w miarę dokładnie ją wypełnić wymienia działy, z którymi współpracuje recepcja dość obszernie omawia jej współpracę z tymi komórkami w oparciu o plany obiektu ze wskazówkami nauczyciela proponuje miejsca umieszczenia znaków bezpieczeństwa w pomieszczeniach hotelowych i miejsca rozmieszczenia sprzętu p.poż. charakteryzuje zasady ochrony	hotelowych. potrafi przeprowadzić akcję ratunkowo –gaśniczą i ewakuację gości uzasadnia pochodzenie słowa ergonomia uzasadnia wpływ środowiska pracy na ustrój człowieka opisuje organizację stanowiska pracy również recepcji, zgodną z przepisami bhp umiejętnie charakteryzuje wszystkie rodzaje rezerwacji, podając przykłady na ich zastosowania w hotelu charakteryzuje pojęcie przebukowania jest liderem podczas wykonywanych ćwiczeń i projektów sporządza wzór arkusza rezerwacyjnego prezentuje w formie scenki rodzajowej formy rezerwacji w formie scenek symulacyjnych przyjmuje gościa bez rezerwacji omawia jak należy postąpić z bagażem gościa dokładnie analizuje cykl 24 godzinnej pracy recepcjonisty przy rezerwacji zamówienia grupowego wskazuje różnice w przyjęciu do hotelu gościa VIP, indywidualnego oraz	przeprowadza instruktaż udzielania pierwszej pomocy przedstawia go w formie pisemnej stosuje standardy i procedury obowiązujące przy rezerwacji gościa hotelowego samodzielnie przygotowuje cykl 24 godzinny pracy recepcjonisty przy przyjęciu gościa prezentuje formy i przykłady dotyczące współpracy recepcji z innymi komórkami w dużych i małych hotelach czyta czasopisma branżowe, wykazuje zainteresowanie zawodem potrafi skorelować wiadomości z innych przedmiotów zawodowych
---	--	--	--	---

bierze udział w zadaniach grupowych	omawia, na czym ta współpraca polega wymienia warunki, w które powinien spełnić hotel ekologiczny	przeciwpozarowej w obiekcie hotelarskim charakteryzuje systemy bezpieczeństwa stosowane w obiekcie hotelowym. stosuje zasady przyjmowania rzeczy do depozytu podaje przykłady proekologicznej działalności hotelu samodzielnie wykonuje ćwiczenia,	grupy prezentuje system rozliczania gości bezbłędnie wypełnia dokumentację recepcji omawia i uzasadnia sposób prowadzenia dokumentacji hotelowej omawia procedurę zamknięcia doby w systemie informatycznym wyczerpująco omawia współpracę recepcji z innymi komórkami hotelu uzasadnia znaczenie dobrej współpracy dla gościa i hotelu wskazuje efekty złej współpracy omawia zasady dobrej go spodarki odpadami, wodą i energią	
Bezpieczeństwo gości i ich mienia Potrafi zadbać o bagaż gościa Zna podstawowe zasady dotyczące ochrony danych osobowych	Zna systemy bezpieczeństwa stosowane w obiekcie hotelowym. Prawidłowo wypełnia kwit bagażowy i depozytowy Wymienia informacje o gościu, które podlegają ochronie	Charakteryzuje systemy bezpieczeństwa stosowane w obiekcie hotelowym. Stosuje zasady przyjmowania rzeczy do depozytu. Stosuje zasady ochrony danych osobowych w hotelu	Ocenia skuteczność stosowanych systemów bezpieczeństwa w obiekcie hotelowym. Objaśnia zadania administratora danych osobowych	Wskazuje akty prawne regulujące zagadnienia bezpieczeństwa gości w hotelu
Ocenę niedostateczną otrzymuje uczeń, który: nie opanował podstawowej wiedzy dotyczącej działalności recepcji nie potrafi rozwiązywać problemów o podstawowym stopniu trudności, nawet przy pomocy nauczyciela, a więc jego wiedza uniemożliwia mu kontynuowanie nauki w następnej klasie czy ukończenie szkoły.				