Wymagania edukacyjne - Działalność recepcji\_tech\_po\_SP

Wymagania na poszczególne oceny:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Na ocenę dopuszczającą (2) uczeń: | Na ocenę dostateczną (3) uczeń: | Na ocenę dobrą (4) uczeń: | Na ocenę bardzo dobrą (5) uczeń: | Na ocenę celującą (6) uczeń: |
|  |
| Nazwa działu programowego – Organizacja pracy działu rezerwacji |
| Przy pomocy nauczyciela rozróżnia rodzaje rezerwacji | Przy niewielkiej pomocy nauczyciela rozróżnia rodzaje rezerwacji | Rozróżnia i charakteryzuje rodzaje rezerwacji | Wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich | Realizuje czynności wymienione w kryteriach dla ocen niższych w 100% (dla wszystkich jednostek metodycznych), a ponadto: |
| Rozróżnia, z pomocą nauczyciela, podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych | Rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych | Charakteryzuje podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych | Charakteryzuje podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych |  |
| Wymienia zadania pracowników recepcji dotyczące obsługi gościa | Wymienia zadania pracowników recepcji dotyczące obsługi gościa | Charakteryzuje zadania pracowników recepcji dotyczące obsługi gościa | Charakteryzuje zadania pracowników recepcji dotyczące obsługi gościa | Analizuje zakres obowiązków pracowników recepcji w zakresie obsługi gościaPrzygotowuje raport z wykonanej pracyOcenia jakość wykonania pracy |
| Wymienia zadania pracowników recepcji dotyczące rejestracji gości | Wymienia zadania pracowników recepcji dotyczące rejestracji gości | Rozróżnia zadania pracowników recepcji dotyczące rejestracji gości | Porównuje zadania pracowników recepcji dotyczące rejestracji gości | Analizuje zakres obowiązków pracowników recepcji dotyczących rejestracji gościa |
| Wymienia procedury związane z przyjęciem gościa do hotelu | Wymienia procedury związane z przyjęciem gościa do hotelu | Stosuje procedury związane z przyjęciem gościa do hotelu | Stosuje procedury związane z przyjęciem gościa do hotelu |  |
| Określa czynności procedury check – in i check - out | Określa czynności procedury check – in i check - out | Charakteryzuje czynności procedury check – in i check - out | Charakteryzuje czynności procedury check – in i check - out |  |
| Identyfikuje potrzeby gości, dobiera usługi | Identyfikuje potrzeby gości, dobiera usługi | Dobiera usługi do potrzeb gości | Dobiera usługi do potrzeb gości | Zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych |
| Z pomocą nauczyciela obsługuje sprzęty wykorzystywane w dziale rezerwacji | Z pomocą nauczyciela obsługuje sprzęty wykorzystywane w dziale rezerwacji | Obsługuje sprzęty wykorzystywane w dziale rezerwacji | Obsługuje sprzęty wykorzystywane w dziale rezerwacji |  |
| Rozpoznaje oczekiwania gościa związane z pobytem w obiekcie hotelarskim | Rozpoznaje oczekiwania gościa związane z pobytem w obiekcie hotelarskim | Rozpoznaje oczekiwania gościa związane z pobytem w obiekcie hotelarskimStosuje zasady cross - selling | Rozpoznaje oczekiwania gościa związane z pobytem w obiekcie hotelarskimStosuje zasady cross - selling |  |
| Przy pomocy nauczyciela dobiera oferty usług hotelarskich do potrzeb gościa | Dobiera ofertę usług hotelarskich do potrzeb gościa | Dobiera ofertę usług hotelarskich do potrzeb gościa | Dobiera ofertę usług hotelarskich do potrzeb gościa | Dostosowuje ofertę usług do potrzeb gościa |
| Nazwa działu programowego – Usługi świadczone dla gościa hotelowego |
| Wymienia instrumenty promocji usług hotelarskich | Wymienia instrumenty promocji usług hotelarskich | Porównuje instrumenty promocji usług hotelarskich | Porównuje instrumenty promocji usług hotelarskich | Proponuje instrumenty promocji usług hotelarskich dla konkretnego obiektu |
| Opisuje możliwości zachęcenia gości do skorzystania z usług dodatkowych | Opisuje możliwości zachęcenia gości do skorzystania z usług dodatkowych | Wybiera sposób zachęcenia gości do skorzystania z usług dodatkowych | Wybiera sposób zachęcenia gości do skorzystania z usług dodatkowych | Rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa |
| Zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych | Zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych | Zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych | Zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych | Sporządza dokumentacje związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa |
| Wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich | Wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich | Charakteryzuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich | Charakteryzuje sposoby rezerwacji usług hotelarskichw tym e-commerce |  |
| Z pomocą nauczyciela rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych | Rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych | Rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych | Charakteryzuje podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych |  |
| Sporządza:- grafik rezerwacji- formularz rezerwacyjny- potwierdzenie rezerwacji | Sporządza:- grafik rezerwacji- formularz rezerwacyjny- potwierdzenie rezerwacji | Sporządza:- grafik rezerwacji- formularz rezerwacyjny- potwierdzenie rezerwacji | Sporządza:- grafik rezerwacji- formularz rezerwacyjny- potwierdzenie rezerwacji |  |
| Wymienia możliwości rezerwacji usług hotelarskich z wykorzystaniem systemów rezerwacyjnych | Wymienia możliwości rezerwacji usług hotelarskich z wykorzystaniem systemów rezerwacyjnych | Wymienia możliwości rezerwacji usług hotelarskich z wykorzystaniem systemów rezerwacyjnych | Charakteryzuje możliwości rezerwacji usług hotelarskich z wykorzystaniem systemów rezerwacyjnych |  |
| Rozpoznaje środki językowe umożliwiające realizacje następujących czynności:- czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy- narzędzi, maszyn, urządzeni materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych- procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych- formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych  | Rozpoznaje środki językowe umożliwiające realizacje następujących czynności:- czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy- narzędzi, maszyn, urządzeni materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych- procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych- formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych | Rozpoznaje środki językowe umożliwiające realizacje następujących czynności:- czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy- narzędzi, maszyn, urządzeni materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych- procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych- formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych | Rozpoznaje środki językowe umożliwiające realizacje następujących czynności:- czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy- narzędzi, maszyn, urządzeni materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych- procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych- formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych | Archiwizuje dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich |
| Wymienia piony funkcjonalne w obiekcie hotelarskim | Wymienia piony funkcjonalne w obiekcie hotelarskim | Charakteryzuje piony funkcjonalne w obiekcie hotelarskim | Charakteryzuje piony funkcjonalne w obiekcie hotelarskim |  |
| Wymienia działy obiektu hotelarskiego, z którymi współpracuje dział rezerwacji | Wymienia działy obiektu hotelarskiego, z którymi współpracuje dział rezerwacji | Charakteryzuje działy obiektu hotelarskiego, z którymi współpracuje dział rezerwacji | Charakteryzuje działy obiektu hotelarskiego, z którymi współpracuje dział rezerwacjiOmawia formy współpracy działu z innymi działami obiektu |  |
| Zasady przyjęcia gościa w recepcji hotelowej |
| Przy pomocy nauczyciela wymienia rodzaje usług hotelarskich | Wymienia rodzaje usług hotelarskich | Rozróżnia rodzaje usług hotelarskich | Rozróżnia rodzaje usług hotelarskichDobiera usługi świadczone w obiekcie hotelarskim do potrzeb gościa |  |
| Identyfikuje procedury związane z przyjęciem:- gościa indywidualnego- zorganizowanych grup- gościa VIP, CIP- gościa walk – in | Identyfikuje procedury związane z przyjęciem:- gościa indywidualnego- zorganizowanych grup- gościa VIP, CIP- gościa walk – in | Charakteryzuje procedury związane z przyjęciem:- gościa indywidualnego- zorganizowanych grup- gościa VIP, CIP- gościa walk - in | Charakteryzuje procedury związane z przyjęciem:- gościa indywidualnego- zorganizowanych grup- gościa VIP, CIP- gościa walk – In |  |
| Identyfikuje procedury związane z wykwaterowaniem:- gościa indywidualnego- zorganizowanych grup- gościa VIP, CIP | Identyfikuje procedury związane z wykwaterowaniem:- gościa indywidualnego- zorganizowanych grup- gościa VIP, CIP | Charakteryzuje procedury związane z wykwaterowaniem:- gościa indywidualnego- zorganizowanych grup- gościa VIP, CIP | Charakteryzuje procedury związane z wykwaterowaniem:- gościa indywidualnego- zorganizowanych grup- gościa VIP, CIP | Ocenia procedury związane z przyjęciem i wykwaterowaniem różnego typu gości hotelowych |
| Przy pomocy nauczyciela charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich | Przy niewielkiej pomocy nauczyciela charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich | Charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich | Określa zasady ochrony i przetwarzania danych w obiekcie hotelarskimCharakteryzuje i ocenia czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich | Przedstawia efektywny sposób postępowania w przypadku uwag i reklamacji gości |
| Nazwa działu programowego – Pobyt gościa w hotelu |
| Określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | Określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | Charakteryzuje zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskieRozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych | Charakteryzuje zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskieRozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych | Analizuje zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie |
| Przy pomocy nauczyciela wskazuje źródła pozyskiwania informacji na temat usług firm zewnętrznych | Przy niewielkiej pomocy nauczyciela wskazuje źródła pozyskiwania informacji na temat usług firm zewnętrznych | Wskazuje źródła pozyskiwania informacji na temat usług firm zewnętrznych | Charakteryzuje źródła pozyskiwania informacji na temat usług firm zewnętrznych | Klasyfikuje uzyskane informacje |
| Rozróżnia piony funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | Rozróżnia piony funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | Charakteryzuje piony funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | Charakteryzuje piony funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | Omawia sposoby rozwiązywania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim |
| Z pomocą nauczyciela dobiera usługi do potrzeb gościa | Z pomocą nauczyciela dobiera usługi do potrzeb gościa | Dobiera usługi do potrzeb gościa | Dobiera usługi do potrzeb gościa |  |
| Omawia procedury zakwaterowania i wykwaterowania | Omawia procedury zakwaterowania i wykwaterowania | Charakteryzuje procedury zakwaterowania i wykwaterowania | Charakteryzuje procedury zakwaterowania i wykwaterowania | Analizuje procedury zakwaterowania i wykwaterowania |
| Z pomocą nauczyciela charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich | Charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich | Charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich | Charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich | Ocenia czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich |
| Przy pomocy nauczyciela wymienia zadania pracowników recepcji | Wymienia zadania pracowników recepcji | Charakteryzuje zadania pracowników recepcji | Charakteryzuje zadania pracowników recepcji | Analizuje zadania pracowników recepcji |
| Rozróżnia wyposażenie recepcji | Rozróżnia wyposażenie recepcji | Opisuje działanie większości sprzętu i urządzeń wykorzystywanych w recepcji | Opisuje działanie większości sprzętu i urządzeń wykorzystywanych w recepcji |  |
| Przy pomocy nauczyciela potrafi rozpoznać potrzeby i oczekiwania gości | Z niewielką nauczyciela potrafi rozpoznać potrzeby i oczekiwania gości | Sporządza ofertę usług dla wybranych segmentów | Sporządza ofertę usług dla wybranych segmentów | Sporządza ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gościa |
|  |  |  |  |  |
| Z pomocą nauczyciela rozróżnia dokumentację dotyczącą pobytu gościa w hotelu.Rozróżnia formy płatnościZ pomocą nauczyciela identyfikuje rodzaje cen, obciążeń i rabatów | Z niewielką pomocą nauczyciela rozróżnia dokumentację dotyczącą pobytu gościa w hotelu.Rozróżnia formy płatnościZ pomocą nauczyciela identyfikuje rodzaje cen, obciążeń i rabatów | Charakteryzuje dokumentację dotyczącą pobytu gościa w hotelu.Charakteryzuje formy płatnościCharakteryzuje rodzaje cen, obciążeń i rabatów | Charakteryzuje dokumentację dotyczącą pobytu gościa w hotelu.Charakteryzuje formy płatnościCharakteryzuje rodzaje cen, obciążeń i rabatów | Uzasadnia stosowanie dziennej najlepszej ceny oraz rabatów i programów lojalnościowychRedaguje programy lojalnościowe |
| Udziela informacji turystycznej | Udziela informacji turystycznej | Udziela informacji turystycznej | Udziela informacji turystycznej |  |
| Wymienia zakres informacji o usługach hotelu przekazywanej gościom w momencie zakwaterowania | Wymienia zakres informacji o usługach hotelu przekazywanej gościom w momencie zakwaterowania | Udziela informacji o usługach hotelu przekazywanej gościom w momencie zakwaterowania | Udziela informacji o usługach hotelu przekazywanej gościom w momencie zakwaterowania |  |
| Wskazuje obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania | Wskazuje obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania | Wskazuje obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania | Wskazuje obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działaniaStosuje odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań | Wskazuje konsekwencję nieprzestrzegania regulaminów i procedur |
| Opisuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu | Opisuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu | Charakteryzuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu | Charakteryzuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu |  |
|  |  |  |  |  |