WYMAGANIA EDUKACYJNE DO PRZEDMIOTU PRACOWNIA HOTELARSKA PO GIMNAZJUM

Wymagania na poszczególne oceny:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Na ocenę dopuszczającą (2) uczeń: | Na ocenę dostateczną (2) uczeń: | Na ocenę dobrą (4) uczeń: | Na ocenę bardzo dobrą (5) uczeń: | Na ocenę celującą (6) uczeń: |
| Nazwa działu programowego – Podstawy bezpieczeństwa, higieny i prawa pracy | | | | |
| Z pomocą nauczyciela poprawnie posługuje się terminologią dotycząca bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska | Z niewielką pomocą nauczyciela poprawnie posługuje się terminologią dotycząca bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska | Poprawnie posługuje się terminologią dotycząca bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska.  Charakteryzuje najważniejsze pojęcia z zakresu bhp.  Przedstawia zadania organów państwowych na nadzorujących warunki pracy | Poprawnie posługuje się terminologią dotycząca bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska.  Charakteryzuje pojęcia z zakresu bhp  Charakteryzuje zadania organów państwowych na nadzorujących warunki pracy | Realizuje czynności wymienione w kryteriach dla ocen niższych w 100% (dla wszystkich jednostek metodycznych), a ponadto:  Ocenia warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy |
| Z pomocą nauczyciela opisuje wymagania dotyczące ergonomii pracy | Z niewielką pomocą nauczyciela opisuje wymagania dotyczące ergonomii pracy | Wyjaśnia wymagania dotyczące ergonomii pracy | Wyjaśnia wymagania dotyczące ergonomii pracy | Proponuje rozwiązania ergonomiczne na wybranych stanowiskach pracy w hotelarstwie |
| Rozróżnia środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania | Rozróżnia środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania | Rozróżnia środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania | Charakteryzuje środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania |  |
| Z pomocą nauczyciela wymienia prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy | Z niewielką pomocą nauczyciela wymienia  prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy | Charakteryzuje  prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy | Charakteryzuje  prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy | Interpretuje prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bhp |
| Omawia konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy | Omawia konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy | Charakteryzuje konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy | Charakteryzuje konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy |  |
| Z niewielką pomocą nauczyciela wymienia zadania i uprawnienia instytucji i służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska | Z niewielką pomocą nauczyciela wymienia zadania i uprawnienia instytucji i służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska | Wymienia zadania i uprawnienia instytucji i służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska | Charakteryzuje zadania i uprawnienia instytucji i służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska |  |
| Organizacja stanowisk pracy w zakładach gastronomicznych | | | | |
|  | | | | |
| Przy pomocy nauczyciela wymienia rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych występujących w środowisku pracy | Wymienia rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych występujących w środowisku pracy | Rozróżnia rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych występujących w środowisku pracy | Charakteryzuje rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych występujących w środowisku pracy |  |
| Rozpoznaje źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim | Rozpoznaje źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim | Charakteryzuje źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim | Określa sposoby przeciwdziałania czynnikom niebezpiecznym, szkodliwym i uciążliwym występującym w środowisku pracy  Charakteryzuje źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim |  |
| Z pomocą nauczyciela identyfikuje objawy typowych chorób zawodowych w branży hotelarskiej | Z niewielką pomocą nauczyciela identyfikuje objawy typowych chorób zawodowych w branży hotelarskiej | Charakteryzuje objawy typowych chorób zawodowych w branży hotelarskiej | Charakteryzuje objawy chorób zawodowych w branży hotelarskiej | Charakteryzuje procedury zachowania się w sytuacji wypadku przy pracy w obiekcie hotelarskim |
| Wymienia środki ochrony indywidualnej i zbiorowej w obiekcie hotelarskim | Wymienia środki ochrony indywidualnej i zbiorowej w obiekcie hotelarskim | Charakteryzuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej w obiekcie hotelarskim | Charakteryzuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej w obiekcie hotelarskim | Dobiera środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanej pracy |
| Potrafi  - opisać podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego  - ułożyć poszkodowanego w pozycji bezpiecznej  - powiadomić odpowiednie służby  - zaprezentować udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego | Potrafi  - opisać podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego  - ułożyć poszkodowanego w pozycji bezpiecznej  - powiadomić odpowiednie służby  - zaprezentować udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego | Potrafi  - opisać podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego  - ułożyć poszkodowanego w pozycji bezpiecznej  - powiadomić odpowiednie służby  - zaprezentować udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego  Potrafi zabezpieczyć miejsce wypadku, siebie i poszkodowanego  Ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego | Potrafi  - opisać podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego  - ułożyć poszkodowanego w pozycji bezpiecznej  - powiadomić odpowiednie służby  - zaprezentować udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego  Potrafi zabezpieczyć miejsce wypadku, siebie i poszkodowanego  Ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego | Prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego |
| Z pomocą nauczyciela wskazuje optymalne warunki pracy pod względem ergonomii i zgodności z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska | Z pomocą nauczyciela wskazuje optymalne warunki pracy pod względem ergonomii i zgodności z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska | Wskazuje optymalne warunki pracy pod względem ergonomii i zgodności z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska | Określa optymalne warunki pracy pod względem ergonomii i zgodności z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska  Planuje pracę zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony gościa i środowiska | Proponuje możliwości zastosowania się do znaków zakazu, nakazu, ostrzegawczych, ewakuacyjnych, ochrony przeciwpożarowych oraz sygnałów alarmowych w określonej sytuacji |
| Dokumentacja służby pięter | | | | |
| Z pomocą nauczyciela stosuje się do zaleceń instrukcji dotyczących utrzymania porządku i higieny w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | Z niewielką pomocą nauczyciela stosuje się do zaleceń instrukcji dotyczących utrzymania porządku i higieny w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | Stosuje się do zaleceń instrukcji dotyczących utrzymania porządku i higieny w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | Utrzymuje ład i porządek na stanowisku pracy podczas wykonywania zadań zawodowych |  |
| Wskazuje obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwe realizowanie zadań na stanowisku | Wskazuje obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwe realizowanie zadań na stanowisku | Charakteryzuje obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwe  realizowanie zadań na stanowisku | Charakteryzuje obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwe  realizowanie zadań na stanowisku | Podaje przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej |
| Wymienia cechy członków zespołu sprzyjające osiąganiu celów w pracy zespołowej | Wymienia cechy członków zespołu sprzyjające osiąganiu celów w pracy zespołowej | Charakteryzuje cechy członków zespołu sprzyjające osiąganiu celów w pracy zespołowej | Charakteryzuje cechy członków zespołu sprzyjające osiąganiu celów w pracy zespołowej |  |
| Uwzględnia opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych | Uwzględnia opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych | Uwzględnia opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych | Uwzględnia opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych |  |
| Przy pomocy nauczyciela opracowuje harmonogram pracy służby pięter | Przy pomocy nauczyciela opracowuje harmonogram pracy służby pięter | Opracowuje harmonogram pracy służby pięter | Opracowuje harmonogram pracy służby pięter |  |
| Przy pomocy nauczyciela projektuje i wypełnia dokumenty związane z ewidencją | Przy pomocy nauczyciela projektuje i wypełnia dokumenty związane z ewidencją | Projektuje i wypełnia dokumenty związane z ewidencją | Projektuje i wypełnia dokumenty związane z ewidencją |
| Z pomocą nauczyciela:  - projektuje wywieszki klamkowe  - druk minibaru  -wypełnia kartę śniadaniową  - druk do pralni  - ankietę zadowolenia gościa | Z pomocą nauczyciela:  - projektuje wywieszki klamkowe  - druk minibaru  -wypełnia kartę śniadaniową  - druk do pralni  - ankietę zadowolenia gościa | Projektuje:  - wywieszki klamkowe  - druk minibaru  -wypełnia kartę śniadaniową  - druk do pralni  - ankietę zadowolenia gościa | Analizuje dokumentację służby pięter, ocenia zasadność jej stosowania |

**WYMAGANIA EDUKACYJNE NIEZBĘDNE DO OTRZYMANIA POSZCZEGÓLNYCH ŚRÓDROCZNYCH I ROCZNYCH OCEN KLASYFIKACYJNYCH Z PRZEDMIOTU**

**PRACOWNIA HOTELARSKA klasa 2,3**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **L.p.** | **dopuszczający** | **dostateczny** | **dobry** | **bardzo dobry** | **celujący** |
| **Uczeń/ dział programowy - utrzymanie czystości w pomieszczeniach** | | | | | |
|  | rozróżnia typy jednostek mieszkalnych | rozróżnia typy jednostek mieszkalnych | rozróżnia typy jednostek mieszkalnych | rozróżnia typy jednostek mieszkalnych | rozróżnia typy jednostek mieszkalnych |
|  |  |  | przypisuje wyposażenie jednostki mieszkalnej do standardu obiektu | przypisuje wyposażenie jednostki mieszkalnej do standardu obiektu | przypisuje wyposażenie jednostki mieszkalnej do standardu obiektu |
|  | dobiera wyposażenie do typu jednostki mieszkalnej | dobiera wyposażenie do typu jednostki mieszkalnej | dobiera wyposażenie do typu jednostki mieszkalnej | dobiera wyposażenie do typu jednostki mieszkalnej | dobiera wyposażenie do typu jednostki mieszkalnej |
|  | określa rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku | określa rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku | określa rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku | określa rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku | określa rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku |
|  | przestrzega procedur podczas prac porządkowych | przestrzega procedur podczas prac porządkowych | przestrzega procedur podczas prac porządkowych | przestrzega procedur podczas prac porządkowych | przestrzega procedur podczas prac porządkowych |
|  | dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych | dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych | dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych | dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych | dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych |
|  | używa urządzeń, sprzętu oraz środków czystości zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją | używa urządzeń, sprzętu oraz środków czystości zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją | używa urządzeń, sprzętu oraz środków czystości zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją | używa urządzeń, sprzętu oraz środków czystości zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją | używa urządzeń, sprzętu oraz środków czystości zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją |
|  | stosuje środki dezynfekcyjne zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją | stosuje środki dezynfekcyjne zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją | stosuje środki dezynfekcyjne zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją | stosuje środki dezynfekcyjne zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją | stosuje środki dezynfekcyjne zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją |
|  |  |  | planuje zakres wykonywanych czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej: a) przed przyjazdem gości b) podczas pobytu gości c) po wyjeździe gości | planuje zakres wykonywanych czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej: a) przed przyjazdem gości b) podczas pobytu gości c) po wyjeździe gości | planuje zakres wykonywanych czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej: a) przed przyjazdem gości b) podczas pobytu gości c) po wyjeździe gości |
|  | uzupełnia wyposażenie jednostek mieszkalnych | uzupełnia wyposażenie jednostek mieszkalnych | uzupełnia wyposażenie jednostek mieszkalnych | uzupełnia wyposażenie jednostek mieszkalnych | uzupełnia wyposażenie jednostek mieszkalnych |
|  | określa sposób postępowania w przypadku awarii sprzętu lub urządzeń | określa sposób postępowania w przypadku awarii sprzętu lub urządzeń | określa sposób postępowania w przypadku awarii sprzętu lub urządzeń | określa sposób postępowania w przypadku awarii sprzętu lub urządzeń | określa sposób postępowania w przypadku awarii sprzętu lub urządzeń |
|  |  |  | ocenia sposób przygotowania jednostki mieszkalnej | ocenia sposób przygotowania jednostki mieszkalnej | ocenia sposób przygotowania jednostki mieszkalnej |
|  | dobiera prace porządkowe do rodzaju pomieszczeń w części ogólnodostępnej | dobiera prace porządkowe do rodzaju pomieszczeń w części ogólnodostępnej | dobiera prace porządkowe do rodzaju pomieszczeń w części ogólnodostępnej | dobiera prace porządkowe do rodzaju pomieszczeń w części ogólnodostępnej | dobiera prace porządkowe do rodzaju pomieszczeń w części ogólnodostępnej |
|  | dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju prac porządkowych w części ogólnodostępnej | dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju prac porządkowych w części ogólnodostępnej | dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju prac porządkowych w części ogólnodostępnej | dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju prac porządkowych w części ogólnodostępnej | dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju prac porządkowych w części ogólnodostępnej |
|  | wskazuje kolejność prac porządkowych w części ogólnodostępnej | wskazuje kolejność prac porządkowych w części ogólnodostępnej | wskazuje kolejność prac porządkowych w części ogólnodostępnej | wskazuje kolejność prac porządkowych w części ogólnodostępnej | wskazuje kolejność prac porządkowych w części ogólnodostępnej |
|  | Stosuje procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie hotelu | Stosuje procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie hotelu | Stosuje procedurę postepowania z rzeczami znalezionymi na terenie hotelu | Stosuje procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie hotelu | Stosuje procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie hotelu |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | **Dział programowy** - | **Usługi dodatkowe** |  |  |
|  | rozróżnia rodzaje usług dodatkowych | rozróżnia rodzaje usług dodatkowych | rozróżnia rodzaje usług dodatkowych | rozróżnia rodzaje usług dodatkowych | rozróżnia rodzaje usług dodatkowych |
|  | rozróżnia usługi płatne i bezpłatne | rozróżnia usługi płatne i bezpłatne | rozróżnia usługi płatne i bezpłatne | rozróżnia usługi płatne i bezpłatne | rozróżnia usługi płatne i bezpłatne |
|  |  |  | określa zasady organizacji konferencji | określa zasady organizacji konferencji | określa zasady organizacji konferencji |
|  | rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe | rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe | rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe | rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe | rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe |
|  | przyjmuje zamówienia na realizację usług dodatkowych | przyjmuje zamówienia na realizację usług dodatkowych | przyjmuje zamówienia na realizację usług dodatkowych | przyjmuje zamówienia na realizację usług dodatkowych | przyjmuje zamówienia na realizację usług dodatkowych |
|  | sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zleceń na usługi dodatkowe | sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zleceń na usługi dodatkowe | sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zleceń na usługi dodatkowe | sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zleceń na usługi dodatkowe | sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zleceń na usługi dodatkowe |
|  | wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe | wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe | wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe | wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe | wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe |
|  |  |  | dobiera usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości | dobiera usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości | dobiera usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości |
|  | zleca przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych | zleca przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych | zleca przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych | zleca przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych | zleca przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych |
|  | zleca przygotowanie wyposażenia sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem | zleca przygotowanie wyposażenia sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem | zleca przygotowanie wyposażenia sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem | zleca przygotowanie wyposażenia sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem | zleca przygotowanie wyposażenia sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem |
|  |  |  | planuje czynności dotyczące obsługi technicznej przy organizacji konferencji | planuje czynności dotyczące obsługi technicznej przy organizacji konferencji | planuje czynności dotyczące obsługi technicznej przy organizacji konferencji |
|  | zleca przygotowanie sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem | zleca przygotowanie sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem | zleca przygotowanie sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem | zleca przygotowanie sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem | zleca przygotowanie sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem |
|  | zleca realizację zamówionych usług dodatkowych | zleca realizację zamówionych usług dodatkowych | zleca realizację zamówionych usług dodatkowych | zleca realizację zamówionych usług dodatkowych | zleca realizację zamówionych usług dodatkowych |
|  |  |  |  |  | stosuje procedury podczas archiwizacji baz danych |

**WYMAGANIA EDUKACYJNE**

NIEZBĘDNE DO UZYSKANIA POSZCZEGÓLNYCH ŚRÓDROCZNYCH I

ROCZNYCH OCEN KLASYFIKACYJNYCH

Zawód: **technik hotelarstwa** Przedmiot: **Pracownia hotelarska** Klasa **4**

**Ocena Nazwa działu / wymagania**

**Podstawowe wiadomości o hotelu Organizacja pracy i zadania personelu recepcji.**

**Dopuszczający**

**Uczeń:**

* zna regulamin pracowni hotelarskiej
* posiada ogólną wiedzę odnośnie przepisów bhp i ppoż.
* stosuje środki ochrony indywidualnej w recepcji hotelowej
* zna wymagania higieniczne w stosunku do pracownika recepcji
* definiuje pojęcie ergonomii
* nazywa stanowiska pracy w recepcji
* określa rolę recepcji w hotelu
* orientuje się w zakresie czynności pracowników recepcji i służby parterowej
* wymienia wyposażenie recepcji
* nazywa procedury związane z kompleksową obsługą gościa
* wylicza cechy, które powinien posiadać pracownik recepcji
* rozróżnia procedury związane z kompleksową obsługą gościa
* obsługuje podstawowe wyposażenie recepcji
* obsługuje gościa
* rozpoznaje sposoby robienia rezerwacji
* definiuje pojęcia rezerwacji bezpośredniej i pośredniej
* wymienia druki jakie należy wypełnić podczas przyjęcia rezerwacji
* definiuje pojęcie umowy hotelowej
* nazywa rodzaje procedur obowiązujących przy przyjęciu gości
* zna procedurę check in
* wymienia druki obowiązujące przy przyjęciu gości do hotelu
* rozpoznaje rodzaje gości meldujących się przy ladzie recepcyjnej
* definiuje rodzaje gości
* wypełnia podstawowe druki związane z przyjęciem gości do hotelu
* rozmawia swobodnie z gośćmi przy ladzie recepcyjnej
* nazywa rodzaje procedur obowiązujących przy wymeldowaniu różnych typów gości
* zna procedurę check out
* wymienia druki obowiązujące przy wymeldowaniu gości z hotelu
* rozpoznaje rodzaje gości wymeldowujących się z hotelu
* definiuje rodzaje gości
* wypełnia podstawowe druki związane z wymeldowaniem gości z hotelu

**spełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:**

* przedstawia strój obowiązujący pracownika recepcji – dla kobiety i dla mężczyzny
* wymienia podstawowe czynności podczas ewakuacji gości hotelowych
* zna wymagane wymiary lady recepcyjnej
* obsługuje urządzenie znajdujące się w recepcji
* rozróżnia procedury związane z kompleksową obsługą gościa
* wyjaśnia rolę recepcji w hotelu
* scharakteryzuje zakres obowiązków pracowników na różnych stanowiskach w recepcji oraz służb parterowych
* wypełnia dokumenty związane z obsługą gościa
* definiuje pojęcie: ergonomia
* obsługuje urządzenia znajdujące się w recepcji
* stosuje procedury związane z obsługą gości
* wypełnia dokumenty związane z obsługą gościa
* zastosuje zasady komunikowania się w pracy
* przyjmuje i potrafi połączyć rozmowę telefoniczną
* obsłuży gości zgodnie z zasadami kultury i etyki
* przygotuje stanowisko pracy

**Dostateczny** • udzieli gościom podstawowych informacji dotyczących hotelu

* obsługuje podstawowy sprzęt znajdujący się w recepcji
* rozróżnia rodzaje rezerwacji
* wyjaśnia pojęcia: rezerwacja wstępna, niegwarantowana i rezerwacja gwarantowana
* wypełnia podstawowe druki związane z przyjęciem rezerwacji
* zna pojęcia: storno, no show, overbooking
* przedstawia ofertę hotelu
* przygotowuje formularze rezerwacji i potwierdzenia rezerwacji
* udziela wyczerpujących informacji na temat hotelu
* wyjaśnia problemy związane ze zmianą warunków rezerwacji
* wypełnia księgę rejestracyjną i karty pobytu dla gości
* poprawnie stosuje procedurę przyjęcia gościa
* udziela gościom informacji na temat usług świadczonych przez hotel
* otwiera rachunek gościa
* obsługuje gości przy wymeldowaniu
* wyjaśnia problemy związane ze zmianą warunków wymeldowania
* poprawnie stosuje procedurę wymeldowani gościa
* udziela gościom informacji na temat usług zawartych w rachunku w przypadku gdy goście mają wątpliwości **spełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:**
* organizuje stanowisko pracy zgodnie z przepisami bhp i ppoż.
* organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii
* potrafi zaprojektować strój dla pracownika recepcji zgodnie ze standardem

**Dobry** hotelu

* na zasady ewakuacji gości hotelowych w przypadku zaistnienia pożaru
* stosuje formy komunikowania się w pracy
* scharakteryzuje zasady organizacji pracy w recepcji
* stosuje procedury związane z kompleksową obsługą gościa
* przedstawia strukturę organizacyjną recepcji
* analizuję współpracę recepcji z innymi komórkami hotelu
* analizuje przepisy oraz zasady bhp obowiązujące w recepcji
* zastosuje przepisy Kodeksu Etyki Hotelarza
* zastosuje procedury związane z kompleksową obsługą gościa
* rozliczy koszty pobytu
* zastosuje przepisy oraz zasady bhp obowiązujące w recepcji
* udzieli różnego rodzaju informacji gościom obiektu hotelarskiego
* przeprowadzi rozmowę telefoniczną zgodnie z obowiązującymi zasadami
* stosuje procedury dotyczące prawidłowego przyjęcia rezerwacji
* przygotowuje kosztorysy zamówionych usług
* wypełnia faktury proforma
* udziela informacji w języku obcym na podstawowe pytania dotyczące hotelu
* analizuje grafik rezerwacji i potrafi go poprawnie wypełnić
* przekazuje informacje dotyczące zamówienia pozostałym komórkom hotelu
* stosuje bez żadnych zastrzeżeń procedury przyjęcia różnych gości do hotelu
* analizuje stopień przygotowania miejsc noclegowych na dany dzień
* zna typy osobowości gościa i swobodnie je stosuje w rozmowie
* rozpoznaje specjalne potrzeby gości
* potrafi zaproponować gościowi możliwość wykorzystania czasu w którym pokój jest jeszcze nieprzygotowany
* stosuje bez żadnych zastrzeżeń procedury wymeldowania różnych gości do hotelu
* analizuje stopień wykorzystania miejsc noclegowych w danym dniu
* rozpoznaje specjalne potrzeby gości i oferuje swą pomoc
* potrafi zaproponować gościowi możliwość wykorzystania czasu po opuszczeniu pokoju i oczekiwaniu na odjazd **spełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:**
* uzasadnia, dlaczego ergonomia i antropometria są niezbędne do prawidłowego organizowania stanowiska pracy
* analizuje czynniki szkodliwe w środowisku pracy
* ocenia celowość organizowania stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii i antropometrii
* określa regulacje prawne dotyczące bezpieczeństwa pracy w hotelu i przepisów przeciwpożarowych
* stosuje formy nawiązywania kontaktów międzyludzkich
* planuje wyposażenie i aranżację recepcji

**Bardzo dobry** • ocenia przydatność różnych urządzeń w recepcji

* sporządza wykres struktury organizacyjnej recepcji
* analizuje wymagania ergonomii obowiązujące na stanowisku pracy w recepcji zaplanuje wyposażenie i aranżację recepcji
* przyjmie reklamacje i skargi gości
* swobodnie posługuje się programem komputerowym w zakresie
* wymagającym sporządzenie rezerwacji dla gościa
* ocenia stopień wykorzystania miejsc noclegowych ma podstawie dokonanych rezerwacji
* analizuje zmiany nanoszone na grafik rezerwacji
* swobodnie posługuje się programem komputerowym
* swobodnie stosuje procedury obsługi gości
* ocenia typy osobowości i potrafi to wykorzystać podczas obsługi
* planuje przyjęcia gości indywidualnych i grup
* sporządza analizy wykorzystania miejsc w hotelu
* swobodnie stosuje procedury obsługi gości również zagranicznych
* ocenia typy osobowości i potrafi to wykorzystać podczas obsługi **spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:**
* wykorzystując posiadaną wiedzę poszukuje innych rozwiązań problemów w różnych źródłach informacji
* potrafi ocenić stanowisko pracy zgodnie z kluczem do oceny ergonomicznej

**Celujący** • posługuje się posiadaną wiedzą sprawnie i samodzielnie

* swobodnie posługuje się językiem fachowym
* stosuje specjalistyczny program komputerowy w kompleksowej obsłudze gościa
* swobodnie dokona każdej rezerwacji również w języku obcym
* wprawnie oblicza i wypełnia dokumenty finansowe