

**TECHNIK HOTELARSTWA**  
**SYMBOL ZAWODU 422402**

**WYMAGANIA EDUKACYJNE NIEZBĘDNE DO UZYSKANIA POSZCZEGÓLNYCH ROCZNYCH  
OCEN KLASYFIKACYJNYCH Z OBOWIĄZKOWYCH ZAJĘĆ EDUKACYJNYCH**

**DZIAŁALNOŚĆ RECEPCJI**  
**Klasa I**

Wymagania edukacyjne	
Ocena	Nazwadziału:
<b>I. Działalność recepcji</b>	
<b>Dopuszczający</b>	<p>Wymienia podstawowe zadania recepcji w obiekcie hotelarskim. Wymienia wyposażenie recepcji Wymienia stanowiska pracy w recepcji Posiada ogólną wiedzę na temat procedur obsługi gości Wymienia rodzaje cen i formy płatności stosowane w sprzedaży usług. Posiada ogólną wiedzę na temat zasad BHP, ppoż. i ergonomii.</p>
<b>Dostateczny</b>	<p>Przedstawia zadania i układ funkcjonalny recepcji. Rozróżnia zadania recepcji w obiekcie hotelarskim. Rozróżnia części recepcji i jej wyposażenie. Rozróżnia zasady rozliczeń i formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich. Zna procedury obsługi gości. Zna procedury przyjmowania należności i formy płatności, oraz formy gwarancji rezerwacji. Rozróżnia dokumenty potwierdzające zapłatę za usługi. Zna zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy przeciwpożarowe oraz znaczenie ergonomii w pracy recepcjonisty.</p>
<b>Dobry</b>	<p>Wyjaśnia zadania recepcji w obiekcie hotelarskim i wyposażenie zespołu recepcyjnego. Określa zakres działania służby parterowej oraz procedury powitania i pożegnania gości. Określa bezpieczeństwo gości i ich mienia. Określa zasady rozliczania kosztów pobytu gości w obiektach hotelarskich. Porównuje różne formy rozliczeń i formy płatności. Określa zasady bhp, przeciwpożarowe i znaczenie ergonomii na różnych stanowiskach pracy.</p>
<b>Bardzodobry</b>	<p>Uzasadnia, dlaczego recepcja jest najważniejszą częścią hotelu. Porównuje i ocenia kompetencje pracowników służby parterowej. Określa zakresy obowiązków na różnych stanowiskach pracy pracowników służby parterowej. Uzasadnia celowość sprawnej obsługi gości podczas ich przyjęcia, pobytu i wymeldowania (check-in; check-out) Porównuje rodzaje cen usług hotelarskich, procedury przyjmowania należności, formy gwarancji i należności. Określa i potrafi samodzielnie sporządzić dokumenty potwierdzające zapłatę za usługi. Oceni celowość zasad bhp i przeciwpożarowych, znaczenie ergonomii w pracy w recepcji oraz rozwiązania proekologiczne stosowane w obiektach hotelarskich.</p>
<b>Celujący</b>	<p>Uczeń spełnia wymagania na ocenę bardzo dobry ponadto ma wiadomości wykraczające poza program, bierze udział w konkursach, olimpiadach.</p>
<b>II. SŁUŻBY W OBIEKTCIE HOTELARSKIM</b>	
<b>Dopuszczający</b>	<p>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 wymienia cechy, które powinien posiadać pracownik recepcji nazywa stanowiska pracy w recepcji wymienia wyposażenie recepcji rozdziela procedury związane z kompleksową obsługą gościa obsługuje podstawowe wyposażenie recepcji obsługuje gościa</p>
<b>Dostateczny</b>	<p>obsługuje urządzenie znajdujące się w recepcji rozdziela procedury związane z kompleksową obsługą gościa</p>

	<p>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 urządzenie znajdujące się w recepcji  stosuje procedury związane z obsługą gości  wypełnia dokumenty związane z obsługą gościa  zastosuje zasady komunikowania się w pracy  przedstawi ofertę usług hotelarskich  przyjmie i połączy rozmowę telefoniczną  obsłuży gości zgodnie z zasadami kultury i etyki  przygotuje stanowisko pracy  udzieli gościom podstawowych informacji dotyczących hotelu</p>
<b>Dobry</b>	<p>stosuje formy komunikowania się w pracy  scharakteryzuje zasady organizacji pracy w recepcji  stosuje procedury związane z kompleksową obsługą gościa  rozliczy koszty pobytu  przedstawia strukturę organizacyjną recepcji  analizuje współpracę recepcji z innymi komórkami hotelu analizuje przepisy oraz zasady bhp obowiązujące w recepcji  przygotuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii  zastosuje przepisy Kodeksu Etyki Hotelarza  zastosuje procedury związane z kompleksową obsługą gościa  rozliczy koszty pobytu  zastosuje przepisy oraz zasady bhp obowiązujące w recepcji  zorganizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii  udzieli różnego rodzaju informacji gościom obiektu hotelarskiego  przeprowadzi rozmowę telefoniczną zgodnie z obowiązującymi zasadami  zastosuje formy nawiązywania kontaktów międzyludzkich</p>
<b>Bardzodobry</b>	<p>zastosuje formy nawiązywania kontaktów międzyludzkich  zaplanuje wyposażenie i aranżację recepcji  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  ocenia przydatność różnych urządzeń w recepcji  sporządza wykres struktury organizacyjnej recepcji  analizuje wymagania ergonomii obowiązujące na stanowisku pracy w recepcji  posłuży się językiem obcym podczas wykonywania zadań zawodowych  przyjmie reklamacje i skargi gości</p>
<b>Celujący</b>	<p>Uczeń spełnia wymagania na ocenę bardzo dobry ponadto ma wiadomości wykraczające poza program, bierze udział w konkursach, olimpiadach.</p>

**Wymagania na ocenę wyższą obejmują również wymagania na oceny (ocenę) niższe.**

W PRZYPADKU STWIERDZENIA DYSFUNKCJI UCZNIĄ – NAUCZYCIEL DOSTOSOWUJE WYMAGANIA DO ZALECEŃ PORADNI PSYCHOLOGICZNO-PEDAGOGICZNEJ; STOSUJE LIBERALNE FORMY OCENIANIA ZAWSZE KORZYSTNE DLA UCZNIĄ.