

TECHNIK HOTELARSTWA
SYMBOL ZAWODU 422402

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

TECHNIKI PRACY W HOTELARSTWIE

Klasa I

Wymagania edukacyjne	
Ocena	Nazwa działu:
I. Bezpieczeństwo pracy w recepcji hotelowej	
Dopuszczający	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 pracownia recepcji definiuje pojęcie ergonomii
Dostateczny	przedstawia strój obowiązujący pracownika recepcji – dla kobiety i dla mężczyzny wymienia podstawowe czynności podczas konieczności ewakuacji gości hotelowych zna wymagane wymiary lady recepcyjnej zna definicję ergonomii i antropometrii
Dobry	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 hotelu zna zasady ewakuacji gości hotelowych w przypadku zaistnienia pożaru
Bardzo dobry	uzasadnia, dlaczego ergonomia i antropometria są niezbędne do prawidłowego organizowania stanowiska pracy analizuje czynniki szkodliwe w środowisku pracy ocenia cele organizowania stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii i antropometrii określa regulacje prawne dotyczące bezpieczeństwa pracy w hotelu i przepisów przeciwpożarowych
Celujący	Uczeń spełnia wymagania na ocenę bardzo dobry ponadto ma wiadomości wykraczające poza program, bierze udział w konkursach, olimpiadach.
II. Standaryzacja obiektów hotelarskich	
Dopuszczający	rozdziela rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich wymienia zasady kategoryzacji nazywa obiekty noclegowe dokonuje podziału obiektów noclegowych nazywa elementy bazy ogólnodostępnej i środowiskowej definiuje obiekty noclegowe charakteryzuje metody oceniania jakości usług hotelarskich rozpoznaje symbole stosowane do oznaczania kategorii obiektów hotelarskich
Dostateczny	rozdziela kryteria klasyfikacji obiektów świadczących usługi hotelarskie określa rodzaje i rozmieszczenie bazy noclegowej w Polsce rozdziela czynniki warunkujące rozwój hotelarstwa klasyfikuje obiekty noclegowe rozpoznaje obiekty noclegowe rozdziela elementy bazy ogólnodostępnej i środowiskowej rozdziela wymagania kategoryzacyjne dla różnych obiektów wyjaśnia pojęcie jakości w świadczeniu usług hotelarskich
Dobry	wyjaśnia rolę różnych czynników warunkujących rozwój hotelarstwa analizuje wymagania kategoryzacyjne dla różnych obiektów hotelarskich klasyfikuje obiekty noclegowe wg różnych kryteriów charakteryzuje bazę ogólnodostępną i środowiskową określa wymagania kategoryzacyjne obiektów hotelarskich wyjaśnia znaczenie Regulaminu hotelowego wyjaśnia pojęcie rekomendacji wyjaśnia pojęcie norm ISO dotyczących zarządzania jakością

Bardzo dobry	<p>uzasadnia, dlaczego hotelarstwo jest specyficzną dziedziną gospodarki dokonuje analizy przepisów zawartych w Ustawie o Usługach Turystycznych analizuje czynniki wpływające na rozwój hotelarstwa ocenia znaczenie bazy ogólnodostępnej i środowiskowej dla rozwoju turystyki uzasadnia cele kategoryzacji zakładów hotelarskich ocenia znaczenie rekomendacji dla zakładów hotelarskich sporządza przykładowe arkusze rekomendacji analizuje Regulaminy hotelowe analizuje zasady i etapy wdrażania systemu ISO w hotelach</p>
Celujący	<p>Uczeń spełnia wymagania na ocenę bardzo dobry ponadto ma wiadomości wykraczające poza program, bierze udział w konkursach, olimpiadach.</p>
III. Piony funkcjonalne w hotelu - recepcja	
Dopuszczający	<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 wylicza cechy, które powinien posiadać pracownik recepcji nazywa stanowiska pracy w recepcji wymienia wyposażenie recepcji rozróżnia procedury związane z kompleksową obsługą gościa obsługuje podstawowe wyposażenie recepcji obsługuje gościa</p>
Dostateczny	<p>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 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>
Dobry	<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 przygotowuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii zastosuje przepisy Kodeksu Etyki Hotelarza 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>
Bardzo dobry	<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>
Celujący	<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.