Wymagania edukacyjne niezbędne do uzyskania poszczególnych ocen śródrocznych i końcoworocznych z przedmiotu: dla klasy III
Zawód: np. technik hotelarstwa

PRZEDMIOT: REZERWACJA USŁUG HOTELARSKICH

Dział programowy: I. Organizacja pracy działu rezerwacji					
dopuszczający Uczeń/uczennica:	Dostateczny Uczeń/uczennica:	Dobry Uczeń/uczennica:	Bardzo dobry Uczeń/uczennica:	Celujący Uczeń/uczennica:	
• Wymienia stanowiska pracy związane z rezerwacją. • Zna podstawowe zadania pracowników recepcji.	• Opisuje zadania pracowników recepcji. • Wymienia dokumenty dobowe recepcji.	• Omawia zadania pracowników recepcji. • Wyjaśnia zasady wystawiania dokumentów finansowych.	• Rozdziela obowiązki pracownikom recepcji. • Przygotowuje raport.	• Ocenia jakość pracy działu rezerwacji. • Proponuje usprawnienia.	• III
Dział programowy: II. Poznanie potrzeb gościa					
• Definiuje podstawowe potrzeby gości. • Zna pojęcie rynku.	• Analizuje informacje o gościach. • Charakteryzuje segmenty rynku.	• Przeprowadza proste badania rynku. • Przygotowuje ankietę.	• Dokonuje segmentacji rynku. • Rozpoznaje oczekiwania gościa.	• Opracowuje analizę potrzeb gości. • Proponuje działania dostosowujące ofertę.	• III
Dział programowy: III. Pojęcie marketingu					
• Definiuje marketing. • Wymienia elementy marketingu mix.	• Określa strukturę produktu hotelarskiego. • Wymienia rodzaje cen.	• Omawia cykl życia produktu. • Omawia promocję i dystrybucję.	• Analizuje strategie cenowe i promocyjne. • Omawia style negocjacji.	• Proponuje strategie marketingowe. • Opracowuje warunki porozumienia.	• III
Dział programowy IV. Oferty i rezerwacje hotelowe					
• Wymienia rodzaje usług. • Rozróżnia rodzaje rezerwacji.	• Opisuje metody rezerwacji. • Wymienia formy gwarancji.	• Sporządza ofertę usług. • Omawia allotment i charter.	• Aktualizuje ceny usług. • Stosuje nowoczesne systemy rezerwacji.	• Zarządza polityką cenową. • Analizuje atrakcyjność ofert.	• III

Dział programowy: V. Dokumentacja w dziale rezerwacji oraz współpraca z innymi działami					
• Rozpoznaje dokumenty rezerwacyjne. • Odpowiada na proste zapytania gości hotelowych. • Przypisuje zadania do działów hotelowych	• Identyfikuje dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich, np. zamówienie gościa, karta rezerwacji, grafik, potwierdzenie rezerwacji, odmowa rezerwacji, klauzula informacyjna RODO •	• Porządkuje dane. • Przygotowuje informacje dla działów • udzielać odpowiedzi na zapytanie rezerwacyjne dokonane za pośrednictwem poczty elektroniczne • Wypełnia dokumenty związaną z rezerwacją usług hotelarskich	• Archiwizuje dokumentację. • Omawia współpracę działów. • Formułuje zamówienia i zlecenia usług kierowane do innych działów hotelu. identyfikować	• Proponuje usprawnienia komunikacji. • Opracowuje dokumentację dla grup i VIP.	• III