Wymagania edukacyjne niezbędne do uzyskania poszczególnych ocen śródrocznych i końcoworocznych z przedmiotu
Obsługa gości w recepcji dla klasy III, IV
Zawód: **technik hotelarstwa**

I. Podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu hotelarza

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- wymienia zasady kultury osobistej pracownika hotelu - rozpoznaje podstawowe umiejętności niezbędne w zawodzie hotelarza - wyjaśnia pojęcie savoir-vivre - rozpoznaje pojęcie dress code	- omawia zasady kultury osobistej obowiązujące w hotelarstwie - opisuje znaczenie kultury osobistej w obsłudze gościa - omawia znaczenie dress code w pracy hotelarza - wyjaśnia znaczenie estetyki wyglądu pracownika	- identyfikuje czynniki kreatywnej pracy w zawodzie hotelarza - argumentuje konieczność stosowania zasad dress code ustalonych przez pracodawcę - podaje przykłady dress code różnych pracowników hotelu	- analizuje wpływ kultury osobistej i wyglądu pracownika na wizerunek hotelu - określa zasady profesjonalnego zachowania wobec gości i współpracowników	- proponuje standardy profesjonalnego wizerunku hotelarza - analizuje znaczenie norm moralnych i etycznych w budowaniu jakości usług hotelarskich

II. Etyka zawodowa i jej funkcje

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- wyjaśnia pojęcie etyki zawodowej - wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie hotelarza - wskazuje znaczenie tajemnicy zawodowej	- omawia zasady lojalności wobec pracodawcy - wyjaśnia znaczenie ochrony danych osobowych w hotelarstwie - podaje przykłady zachowań zgodnych i niezgodnych z etyką zawodową	- wyjaśnia pojęcia tajemnicy zawodowej i tajemnicy powiernictwa - analizuje skutki nieprzestrzegania zasad etycznych - uzasadnia konieczność ochrony danych gości hotelowych	- analizuje konsekwencje naruszenia tajemnicy zawodowej i ochrony danych osobowych - ocenia znaczenie etyki zawodowej w pracy recepcjonisty	- proponuje rozwiązania zwiększające bezpieczeństwo danych i standardów etycznych w hotelu - analizuje wpływ etyki zawodowej na renomę przedsiębiorstwa hotelarskiego

III. Komunikacja interpersonalna

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- wymienia podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej - rozpoznaje komunikację werbalną i niewerbalną - wskazuje elementy mowy ciała	- charakteryzuje komunikację werbalną i niewerbalną - interpretuje mowę ciała w komunikacji z gościem - omawia zasady aktywnego słuchania	- stosuje zasady skutecznej komunikacji podczas obsługi gościa - wykorzystuje aktywne słuchanie w sytuacjach zawodowych - dostosowuje sposób komunikacji do sytuacji	- analizuje skuteczność komunikacji interpersonalnej w pracy recepcjonisty - rozwiązuje sytuacje konfliktowe z wykorzystaniem zasad komunikacji	- proponuje rozwiązania usprawniające komunikację w hotelu - analizuje wpływ komunikacji interpersonalnej na jakość obsługi gościa

IV. Stres w pracy zawodowej

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- wymienia sytuacje stresowe w pracy hotelarza - wymienia czynniki stresogenne	- wyjaśnia pojęcie wypalenia zawodowego - omawia skutki stresu zawodowego - wymienia techniki radzenia sobie ze stresem	- rozpoznaje symptomy stresu zawodowego - analizuje sytuacje wywołujące stres w pracy recepcjonisty - dobiera sposoby radzenia sobie ze stresem	- ocenia wpływ stresu na jakość wykonywanej pracy - analizuje skuteczność różnych technik radzenia sobie ze stresem	- proponuje działania ograniczające stres zawodowy w hotelu - analizuje wpływ organizacji pracy na poziom stresu pracowników

V. Negocjacje w pracy zawodowej

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z negocjacjami - wymienia etapy negocjacji - wskazuje rodzaje konfliktów zawodowych	- omawia sposoby rozwiązywania konfliktów w środowisku pracy - rozpoznaje czynniki wpływające na przebieg negocjacji	- omawia style negocjacji - dobiera techniki negocjacyjne do sytuacji zawodowej - analizuje przyczyny konfliktów zawodowych	- prowadzi negocjacje zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej - analizuje skuteczność różnych stylów negocjacji	- proponuje strategie negocjacyjne stosowane w hotelarstwie - analizuje wpływ negocjacji na jakość współpracy i obsługi gościa

VI. Praca zespołowa

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- określa znaczenie współpracy w grupie - wymienia etapy pracy zespołowej - podaje przykłady zadań indywidualnych i zespołowych	- omawia zalety i wady pracy zespołowej - ustala zasady pracy w grupie - wskazuje konsekwencje błędów członków zespołu	- charakteryzuje typy zachowań w zespole - omawia techniki efektywnej komunikacji w grupie - wskazuje korzyści współpracy zespołowej	- opracowuje harmonogram działań zespołu - analizuje skuteczność współpracy w grupie	- proponuje rozwiązania usprawniające pracę zespołową w hotelu - analizuje wpływ współpracy zespołowej na jakość obsługi gości

VII. Organizacja pracy działu rezerwacji

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- wymienia stanowiska pracy związane z rezerwacją usług hotelarskich - wymienia zadania pracowników recepcji związane z rezerwacją i obsługą gości	- omawia zadania pracowników recepcji dotyczące rejestracji i wykwaterowania gości - omawia zadania związane ze sporządzaniem dokumentacji recepcyjnej	- rozdziela obowiązki pracownikom działu recepcji - przygotowuje raport z wykonanej pracy - omawia wyposażenie techniczne działu rezerwacji	- ocenia jakość pracy działu rezerwacji - omawia zasady działania urządzeń wykorzystywanych w recepcji	- proponuje rozwiązania usprawniające organizację pracy działu rezerwacji i recepcji hotelowej

VIII. Poznanie potrzeb gościa

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- definiuje rodzaje potrzeb gości hotelowych - rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w hotelu	- analizuje informacje z hotelowej bazy danych - definiuje pojęcie rynku i segmentacji rynku	- przeprowadza badania rynku - charakteryzuje segmenty rynku usług hotelarskich - przygotowuje ankietę i wywiad	- dokonuje segmentacji rynku usług hotelarskich - analizuje oferty konkurencyjnych obiektów hotelarskich	- sporządza ofertę usług zgodną z oczekiwaniami różnych grup gości - proponuje działania zwiększające atrakcyjność oferty hotelowej

IX. Pojęcie marketingu

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- definiuje pojęcie marketingu - wymienia elementy marketingu mix - rozpoznaje pojęcia produktu, ceny, promocji i dystrybucji	- omawia elementy marketingu mix w hotelarstwie - określa strukturę produktu hotelarskiego - wymienia etapy cyklu życia produktu hotelarskiego	- analizuje znaczenie działalności marketingowej przedsiębiorstwa hotelarskiego - omawia rolę ceny w działalności hotelarskiej - omawia instrumenty promocji usług hotelarskich	- analizuje strategie cenowe i promocyjne stosowane w hotelarstwie - analizuje kanały dystrybucji usług hotelarskich - wykorzystuje technologie informacyjne w promocji usług hotelarskich	- proponuje działania marketingowe zwiększające konkurencyjność hotelu - analizuje skuteczność strategii marketingowych obiektu hotelarskiego

X. Oferty i rezerwacje hotelowe

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- wymienia usługi podstawowe i dodatkowe świadczone w hotelu - rozpoznaje rodzaje rezerwacji hotelowych - wymienia formy gwarancji rezerwacji	- omawia metody rezerwacji usług hotelarskich - wyjaśnia procedury zmiany i anulowania rezerwacji - rozróżnia rezerwacje gwarantowane i niegwarantowane	- sporządza ofertę usług zgodną z oczekiwaniami gościa - sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich - omawia umowę allotmentu i charteru usług hotelarskich	- analizuje atrakcyjność ofert hotelowych - aktualizuje ceny usług w systemie rezerwacyjnym - stosuje nowoczesne systemy rezerwacyjne i usługi e-commerce	- proponuje rozwiązania usprawniające system rezerwacji hotelowych - analizuje wpływ polityki cenowej i rezerwacyjnej na wyniki hotelu

XI. Dokumentacja w dziale rezerwacji oraz współpraca z innymi działami

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- identyfikuje dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich - rozpoznaje piony funkcjonalne hotelu	- wypełnia dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich - udziela odpowiedzi na zapytania rezerwacyjne drogą mailową	- archiwizuje dokumentację hotelową - omawia współpracę działu rezerwacji z innymi działami hotelu	- analizuje poprawność dokumentacji hotelowej - omawia przepływ informacji pomiędzy działami hotelu	- proponuje rozwiązania usprawniające obieg dokumentów i komunikację pomiędzy działami hotelu

XII. Przyjęcie gościa w recepcji hotelowej

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- wymienia czynności związane z przyjęciem gościa do hotelu - rozpoznaje procedury check-in - wymienia dokumenty związane z przyjęciem gościa	- omawia procedury przyjęcia gościa indywidualnego, grupowego, VIP i walk-in - omawia dokumenty związane z meldowaniem gościa	- stosuje procedury check-in zgodnie ze standardami hotelowymi - wyjaśnia zasady ochrony i przetwarzania danych osobowych gości	- analizuje procedury postępowania w przypadku reklamacji i uwag gości - analizuje poprawność dokumentacji związanej z przyjęciem gościa	- proponuje rozwiązania usprawniające proces check-in i jakość obsługi recepcyjnej

XIII. Pobyt gościa w hotelu

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- wymienia usługi realizowane podczas pobytu gościa w hotelu - wskazuje źródła informacji dla gości hotelowych	- interpretuje oferty usług hotelarskich - wskazuje źródła informacji dotyczących usług firm zewnętrznych	- klasyfikuje informacje wykorzystywane w recepcji hotelowej - omawia zasady cross-sellingu	- analizuje sposoby rozwiązywania sytuacji nietypowych podczas pobytu gościa - identyfikuje nowe technologie komunikacyjne wykorzystywane w hotelarstwie	- proponuje rozwiązania zwiększające jakość opieki nad gościem podczas pobytu w hotelu

XIV. Wykwaterowanie i rozliczanie gościa w recepcji hotelowej

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- rozpoznaje procedury check-out - rozróżnia formy płatności za usługi hotelarskie - wskazuje dokumenty rozliczeniowe	- omawia procedury wykwaterowania gościa indywidualnego, grupowego i VIP - wyjaśnia zasady rozliczania przedpłat i rabatów	- opisuje procedury regulowania płatności w hotelarstwie - omawia urządzenia stosowane przy przyjmowaniu należności	- analizuje transakcje finansowe w cyklu obsługi gościa - analizuje dokumentację rozliczeniową pobytu gościa	- proponuje rozwiązania usprawniające proces wykwaterowania i rozliczania gości hotelowych

XV. Współpraca recepcji z innymi komórkami hotelu

Ocena dopuszczająca	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Ocena celująca
- wymienia komórki organizacyjne hotelu współpracujące z recepcją - rozpoznaje raporty generowane przez recepcję	- omawia zasady współpracy recepcji z innymi działami hotelu - definiuje proces komunikacji w organizacji	- rozróżnia raporty recepcyjne, np. śniadaniowy, obłożenia, raport kasowy - stosuje zasady skutecznej komunikacji	- analizuje znaczenie raportów recepcyjnych w organizacji pracy hotelu - ocenia skuteczność współpracy recepcji z innymi działami	- proponuje rozwiązania usprawniające komunikację i współpracę pomiędzy działami hotelu - analizuje wpływ współpracy komórek organizacyjnych na jakość obsługi gościa