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

PRZEDMIOT: **Pracownia obsługi gościa w recepcji**

Dział programowy: I. Sprzęt i urządzenia w recepcji hotelowej					
dopuszczający Uczeń/uczennica:	Dostateczny Uczeń/uczennica:	Dobry Uczeń/uczennica:	Bardzo dobry Uczeń/uczennica:	Celujący Uczeń/uczennica:	klasa
• Wymienia podstawowe urządzenia recepcji. • Obsługuje proste sprzęty z pomocą nauczyciela. Zna podstawowe zasady • bezpieczeństwa.	• Samodzielnie obsługuje podstawowe urządzenia recepcji. • Utrzymuje porządek na stanowisku pracy. • Wykorzystuje programy komputerowe do prostych czynności.	• Obsługuje urządzenia fiskalne. Otwiera i zamyka rachunek gościa w systemie. • Rozpoznaje nowe technologie w branży.	• Dokonuje preautoryzacji kartą. • Generuje dokumenty finansowe. • Koryguje błędnie wykonane zadania. • Proponuje rozwiązania poprawiające jakość pracy.	• Organizuje stanowisko pracy dla różnych stanowisk recepcji. Identyfikuje innowacyjne technologie. • Wykonuje złożone zadania w nietypowych sytuacjach.	• III
Dział programowy: II. Cykl obsługi gościa w hotelu					
• Wymienia etapy cyklu obsługi gościa. • Zna podstawowe formy grzecznościowe.	• Opisuje czynności pracowników recepcji. • Stosuje zasady etykiety w prostych sytuacjach.	• Prezentuje cykl obsługi gościa. Omawia zasady rozmów telefonicznych. • Dobiera działania do zadania zawodowego.	• Respektuje zasady savoir-vivre. • Samodzielnie prowadzi rozmowę z gościem. • Ocenia jakość wykonania zadań.	• Proponuje działania usprawniające obsługę gościa. • Analizuje wydajność pracowników. Modyfikuje procedury	• III

Dział programowy: III. Rezerwacja usług hotelarskich .					
• Rozpoznaje zamówienia gości. • Porządkuje dane rezerwacyjne z pomocą nauczyciela.	• Interpretuje zamówienia gości. • Przygotowuje dane dla innych działów. Interpretuje rooming list.	• Przekazuje informacje do gastronomii, służby pięter i marketingu. • Powiadamia o przyjeździe gości VIP.	• Prezentuje pracę zespołu. • Przygotowuje pełne informacje o usługach dodatkowych.	• Opracowuje dokumentację dla grup i VIP. • Proponuje usprawnienia komunikacji	• III
Dział programowy: IV. Przyjęcie gościa do hotelu					
• Wymienia dokumenty potrzebne przy check-in. • Zna podstawowe zasady etykiety.	• : Prezentuje przyjęcie gościa indywidualnego. • Przygotowuje informacje dla działów hotelu.	• Prezentuje przyjęcie grupy. • Zachęca gościa do usług dodatkowych.	• Prezentuje przyjęcie gościa VIP i walk-in. • Stosuje techniki radzenia sobie ze stresem. • Prowadzi negocjacje	• Opracowuje procedury check-in. • Proponuje rozwiązania poprawiające jakość obsługi	• IV
Dział programowy: V. Pobyt gościa w hotelu					
• Wymienia usługi świadczone w obiekcie. • Zna zasady udzielania informacji.	• Dobiera oferty usług do potrzeb gościa. • Zachęca do usług hotelowych i zewnętrznych.	• Udziela informacji turystycznej. • Reaguje na nietypowe prośby gości. • Realizuje usługi związane z pobytem.	• Stosuje cross-selling. • Przekazuje informacje odpowiednim działom. • Ocenia sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych.	• Identyfikuje działania kreatywne. • Proponuje innowacyjne rozwiązania. • Współpracuje z ochroną.	• IV
Dział programowy: VI. Wykwaterowanie i rozliczanie pobytu gościa					
• Wymienia etapy check-out. • Zna dokumenty rozliczeniowe.	• Prezentuje wykwaterowanie gościa indywidualnego.	• Prezentuje wykwaterowanie grupy. • Sporządza dokumenty	• Prezentuje pożegnanie gościa VIP. • Dokonuje rozliczenia	• Sporządza rachunek wstępny i fakturę VAT. • Opracowuje	• V

	• Zachęca do ponownego pobytu.	rozliczeniowe.	kosztów pobytu.	procedury usprawniające check-out.	
Dział programowy: VII. Stosowanie wiedzy informatycznej w hotelarstwie i gastronomii					
• Posługuje się programami poczty do obsługi korespondencji z klientami hotelu	• Wykonuje prezentacje dotyczące hotelu i jego usług	• korzysta z zasobów internetu dla potrzeb zawodowych • Korzysta z pomocy AI w opracowywaniu informacji	• Stosuje wyszukane informacje dla celów zawodowych, np. obsługa gościa w recepcji, restauracji, dziale usług itp.	• zarządza danymi i tworzy przejrzyste raporty i analizy	V