

Zawód technik hotelarstwa

Wymagania edukacyjne przedmiot **Organizacja pracy recepcji** klasa III po gimnazjum

Dział	Wymagania na poszczególne oceny			
	dopuszczający	dostateczny	dobry	Bardzo dobry
<p>I. Goście hotelowi</p> <p>1. Model gościnności – elementy składowe modelu gościnności</p> <p>2. Potrzeby gości i ich oczekiwania</p> <p>3. Rodzaje i typy gości hotelowych</p>	<p>- definiuje pojęcie gościnności</p> <p>- wymienia elementy składowe modelu gościnności</p> <p>- wymienia potrzeby gości hotelowych zgodnie z piramidą Masłowa</p> <p>- wymienia rodzaje i typy gości hotelowych</p>	<p>- objaśnia elementy składowe modelu gościnności</p> <p>- rozpoznaje potrzeby gości hotelowych, sporządza podstawową ofertę, zgodnie z potrzebami gości hotelowych</p> <p>- rozróżnia rodzaje i typy gości hotelowych</p>	<p>- charakteryzuje poszczególne elementy modelu gościnności (geograficzno – kulturowy, technologiczny, społeczny, osobowościowy)</p> <p>- opisuje metody rozpoznawania potrzeb i oczekiwań gości</p> <p>- odpowiada działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości</p> <p>- przyporządkowuje danego gościa do określonego rodzaju na podstawie sposobu zachowania w różnych sytuacjach</p>	<p>- porównuje elementy składowe modelu gościnności na przykładzie renomowanych hoteli</p> <p>- planuje realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości</p> <p>- potrafi w odpowiedni sposób się zachować w szczególności w sytuacjach z udziałem tzw trudnych gości</p>
<p>II Podstawowe umiejętności i predyspozycje do wykonywania zawodu hotelarza</p> <p>1. Zasady kultury osobistej</p>	<p>- definiuje pojęcie kultura osobista</p> <p>- wymienia podstawowe cechy i umiejętności hotelarza</p>	<p>- opisuje podstawowe cechy i umiejętności hotelarza</p> <p>- wymienia podstawowe zasady savoir - vivre</p>	<p>- przedstawia sposoby zachowania zgodne z zasadami kultury osobistej i savoir - vivre</p>	<p>- omawia znaczenie zasad moralnych i norm etycznych w pracy zawodowej</p>
<p>III. Etyka zawodowa i jej funkcje</p>	<p>- wyjaśnia pojęcie etyki zawodowej</p> <p>- wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie hotelarza</p> <p>- wyjaśnia znaczenie ochrony danych osobowych w hotelarstwie RODO</p> <p>- wyjaśnia pojęcie protokołu dyplomatycznego,</p>	<p>- podaje przykłady etyki zawodowej</p> <p>- uzasadnia zasadę lojalności w firmie</p> <p>- omawia zasady tajemnicy zawodowej</p> <p>- wskazuje zasady etyki i etykiety</p> <p>- rozróżnia rodzaje</p>	<p>- charakteryzuje pojęcia: tajemnica zawodowa, tajemnica powiernictwa,</p> <p>- stosuje zasady savoir vivre</p> <p>- charakteryzuje przyjęcia okolicznościowe</p>	<p>- podaje konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem tajemnicy zawodowej i RODO</p> <p>- stosuje zasady savoir vivre</p>

	-wymienia rodzaje przyjęć	przyjęć		w kontaktach z gośćmi różnych narodowości
IV. Komunikacja interpersonalna. 1. Komunikacja werbalna i niewerbalna. 2. Postępowanie w trudnych i nadzwyczajnych sytuacjach hotelowych	-wymienia rodzaje komunikacji niewerbalnej -wymienia cechy dobrego nadawcy i odbiorcy komunikatu -wymienia przykładowe sytuacje konfliktowe na linii personel-gość, personel – personel, personel - zarząd	-rozdziela znaczenie komunikatów niewerbalnych -wymienia formy komunikacji bezpośredniej i pośredniej w usługach hotelarskich - z pomocą nauczyciela proponuje sposób rozwiązania sytuacji konfliktowej	- opisuje znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w usługach hotelarskich -charakteryzuje trudności w komunikacji, - rozdziela rodzaje konfliktów	- potrafi samodzielnie podjąć próbę rozwiązania konfliktów
V. Stres w pracy zawodowej.	- definiuje pojęcie stresu -wskazuje sytuacje stresowe w środowisku zawodowym	-wymienia czynniki stresogenne -wyjaśnia pojęcie „wypalenie zawodowe” -wymienia techniki radzenia sobie ze stresem	-charakteryzuje symptomy spowodowane przez stres zawodowy -rozpoznaje sytuacje wywołujące stres -omawia skutki sytuacji stresujących	- charakteryzuje sposoby radzenia sobie w sytuacjach stresowych - omawia techniki radzenia sobie ze stresem i potrafi je zastosować
VI. Negocjacje w pracy zawodowej	- wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z negocjacjami --określa rodzaje konfliktów w pracy zawodowej - wymienia style negocjacji	- identyfikuje etapy negocjacji - omawia sposoby rozwiązywania konfliktów w środowisku pracy - rozdziela techniki negocjacji	- rozpoznaje czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji -omawia style negocjacji	- potrafi samodzielnie dobrać techniki negocjowania do warunków negocjacji -określić warunki porozumienia
VII. Praca zespołowa. 1. Zasady współpracy w zespole,	- określa znaczenie współpracy -przedstawia wady i zalety pracy zespołowej	- ustala zasady pracy w grupie -wskazuje konsekwencje popełnionych błędów przez członków zespołu	-charakteryzuje typy zachowań w zespole -wymienia cechy członków zespołu sprzyjające osiągnięciu celów w pracy zespołowej -wskazuje korzyści współpracy w grupie przy wykonywaniu zadań zawodowych - uwzględnia opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu,	-modyfikuje własne działania zgodnie z wspólnie wypracowanym stanowiskiem -wskazuje techniki efektywnej komunikacji w grupie (techniki i technologie niezbędne do realizacji wspólnej pracy) -opracowuje

			wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych	harmonogram działań w zespole
VIII. Rozwój zawodowy 1. Doskonalenie umiejętności zawodowych.	<ul style="list-style-type: none"> - wymienia elementy planu rozwoju zawodowego - wskazuje formy doskonalenia zawodowego 	<ul style="list-style-type: none"> - analizuje zmiany zachodzące w zawodzie - charakteryzuje najbardziej oczekiwane umiejętności w zawodzie 	<ul style="list-style-type: none"> - dobiera formy doskonalenia do wyznaczonych celów zawodowych 	<ul style="list-style-type: none"> - podejmuje proces samokształcenia - samodzielnie sporządza plan rozwoju zawodowego
IX. Służba parterowa w obiekcie hotelarskim. 1. Zadania służby parterowej, rodzaje stanowisk pracy w służbie parterowej 2. Wyposażenie techniczne recepcji 3. Procedury powitania i pożegnania gości. Opieka nad bagażem	<ul style="list-style-type: none"> - wymienia stanowiska pracy w służbie parterowej - wymienia podstawowe obowiązki służby parterowej - wymienia podstawowe wyposażenie recepcji - wita i żegna gości - zna zasady opieki nad bagażem gościa 	<ul style="list-style-type: none"> - opisuje wizerunek pracownika służby – parterowej - opisuje zasady działania poszczególnych urządzeń w recepcji - wita i żegna gości cudzoziemców 	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzuje zadania pracowników w zespole bezpośredniej obsługi gości - proponuje umieszczenie wyposażenia recepcji z uwzględnieniem zasad ergonomii - określa konsekwencje nieprawidłowej opieki nad bagażem gości 	<ul style="list-style-type: none"> - porównuje zakresy czynności pracowników służby parterowej - samodzielnie obsługuje urządzenia w recepcji
X. Recepcja – sercem hotelu.	<ul style="list-style-type: none"> - omawia zadania recepcji hotelowej - wymienia stanowiska pracy w recepcji 	<ul style="list-style-type: none"> - opisuje elementy cyklu obsługi gościa hotelowego - przedstawia obowiązki na poszczególnych stanowiskach pracy w recepcji - szacuje czas wykonania zadania - wskazuje osoby odpowiedzialne za poszczególne zadania 	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzuje zadania recepcji hotelowej - rozróżnia zakresy czynności na poszczególnych stanowiskach pracy - określa znaczenie ergonomii na różnych stanowiskach pracy w recepcji - udziela informacji na temat Stowarzyszenia Złote Klucze 	<ul style="list-style-type: none"> - planuje wykonywanie zadań w recepcji i monitoruje ich wykonanie - wskazuje rozwiązania zmniejszające uciążliwość pracy podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w recepcji

Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grupowych.	<ul style="list-style-type: none"> - wymienia nazwy handlowe pokoi - definiuje rodzaje rezerwacji - opisuje metody rezerwacji - wymienia formy gwarancji rezerwacji - sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich: karta rezerwacji, grafik rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji - wymienia GDS i CRS 	<ul style="list-style-type: none"> - omawia typy rezerwacji - omawia podstawowe taryfy hotelowe - omawia formy gwarancji rezerwacji - wymienia informacje zawarte w umowach czarteru i allotmentu 	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzuje rodzaje rezerwacji - rozróżnia formy gwarancji rezerwacji - charakteryzuje systemy rezerwacyjne hoteli - dokonuje zmiany i anulacji rezerwacji - rozróżnia zasady działania GDS i CRS oraz innych portali rezerwacyjnych 	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretuje przepisy Praktycznego Kodeksu postępowania, terminy anulacji rezerwacji kosztowych i bezkosztowych
Procedury obsługi gości w hotelu	<ul style="list-style-type: none"> - wymienia etapy procedury check in 	<ul style="list-style-type: none"> - opisuje poszczególne etapy procedury check in 	<ul style="list-style-type: none"> - wykonuje czynności wchodzące w skład procedury check in 	<ul style="list-style-type: none"> - perfekcyjne wykonuje procedurę check in

Ocena celująca:

- uczeń w pełni opanował materiał przewidziany programem nauczania na danym etapie nauki, – spełnia wszystkie wymagania na ocenę bardzo dobrą,
- prezentuje swoim zachowaniem odpowiednią postawę dla pracownika branży hotelarskiej
- sam prowadzi dyskusję posługując się terminologią branżową,
- uczestniczy w konkursach przedmiotowych,

Nauczyciel ocenia prace pisemne wg następującej skali, w zależności od stopnia spełnienia wymagań edukacyjnych:

- celujący 100 %
- + bardzo dobry 97 - 99 %
- bardzo dobry 87 – 96 %
- + dobry 84 – 86 %
- dobry 74 – 83 %
- + dostateczny 71 – 73 %
- dostateczny 60 – 70 %
- + dopuszczający 57 – 59 %
- dopuszczający 46 – 56 %
- niedostateczny 45 % i poniżej

Opracowała
Agata Kosowicz

