

Zawód technik hotelarstwa 422402

Wymagania edukacyjne przedmiot **organizacja pracy w recepcji** klasa III po podstawówce

Dział	Wymagania na poszczególne oceny			
	dopuszczający	dostateczny	dobry	bardzo dobry
I. Goście hotelowi	wskazuje elementy składowe modelu gościnności rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości hotelowych rozdzieli rodzaje i typy gości hotelowych	charakteryzuje elementy składowe gościnności na przykładzie renomowanych hoteli wymienia metody rozpoznawania potrzeb i oczekiwań gości przyporządkowuje danego gościa do określonego rodzaju na podstawie sposobu zachowania w różnych sytuacjach	sporządzić ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości odpowiada działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości	planuje realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości
II. Podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu hotelarza	omawia zasady kultury osobistej pracownika identyfikuje podstawowe umiejętności niezbędne w zawodzie hotelarza	wyjaśnia zasady savoir-vivre	omawia znaczenie zasad moralnych i norm etycznych w pracy zawodowej	
III. Etyka zawodowa i jej funkcje	wyjaśnia pojęcie etyki zawodowej wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie hotelarza wyjaśnia znaczenie ochrony danych osobowych w hotelarstwie RODO wskazuje zasady etykiety	podaje przykłady etyki zawodowej uzasadnia zasadę lojalności w firmie omawia zasady tajemnicy zawodowej wyjaśnia pojęcie protokołu dyplomatycznego rozdzieli rodzaje przyjęć	wyjaśnia pojęcia: tajemnica zawodowa, tajemnica powiernictwa stosuje zasady savoir vivre w kontaktach z gośćmi różnych narodowości	podać konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem tajemnicy zawodowej
IV. Komunikacja interpersonalna	wymienia rodzaje komunikacji niewerbalnej wymienia cechy dobrego nadawcy i odbiorcy	rozdzieli znaczenie komunikatów niewerbalnych	opisuje znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w usługach hotelarskich	potrafi scharakteryzować trudności w komunikacji, rodzaje konfliktów

	komunikatu		wymienia formy komunikacji bezpośredniej i pośredniej w usługach hotelarskich	
V. Stres w pracy zawodowej	definiuje pojęcie stresu wskazuje sytuacje stresowe w środowisku zawodowym wymienia czynniki stresogenne wyjaśnia pojęcie „wypalenie zawodowe”	wymienia przykładowe sytuacje konfliktowe na linii personel-gość, personel – personel, personel – zarząd wymienia techniki radzenia sobie ze stresem	potrafi właściwie zachować się zgodnie z zasadami w sytuacji konfliktowej rozpoznaje sytuacje wywołujące stres omawia skutki sytuacji stresujących określa sposoby radzenia sobie w sytuacjach stresowych	potrafi scharakteryzować symptomy spowodowane przez stres zawodowy omawia techniki radzenia sobie ze stresem
VI. Negocjacje w pracy zawodowej	wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z negocjacjami identyfikować etapy negocjacji rozdziela techniki negocjacji	określa rodzaje konfliktów w pracy zawodowej omawia sposoby rozwiązywania konfliktów w środowisku pracy	rozpoznaje czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji omawia style negocjacji	potrafi dobrać techniki negocjowania do warunków negocjacji określa warunki porozumienia
VII. Praca zespołowa	określa znaczenie współpracy przedstawiać wady i zalety pracy zespołowej	ustala zasady pracy w grupie wskazuje konsekwencje popełnionych błędów przez członków zespołu	potrafi scharakteryzować typy zachowań w zespole wymienia cechy członków zespołu sprzyjające osiągnięciu celów w pracy zespołowej wskazuje korzyści współpracy w grupie przy wykonywaniu zadań zawodowych wskazuje techniki efektywnej komunikacji w grupie (techniki i technologie niezbędne do realizacji wspólnej pracy)	uwzględnia opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych modyfikuje własne działania zgonie z wspólnie wypracowanym stanowiskiem opracowuje harmonogram działań w zespole
VIII. Rozwój zawodowy	określa formy doskonalenia zawodowego omawia plan	analizuje zmiany zachodzące w zawodzie	wymienia najbardziej oczekiwane umiejętności w zawodzie	podejmuje proces samokształcenia

	rozwoju zawodowego		dobiera formy doskonalenia do wyznaczonych celów zawodowych sporządza plan rozwoju zawodowego	
--	-----------------------	--	---	--

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
- odwołuje się do własnych doświadczeń oraz informacji zdobytych z prasy branżowej
- uczestniczy w konkursach i olimpiadach przedmiotowych

opracowała
Magdalena Jastrzębska