Działalność recepcji
Wymagania edukacyjne

2.1. Goście hotelowi-KLASA1

Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:
wyjaśnić podstawową misję hotelarstwa;
rozróżnić rodzaje i typy gości hotelowych;
określić potrzeby gości hotelowych;
określić zasady etykiety w kontaktach z gośćmi;
dobrać oferty do potrzeb gości;

2.2 Służba parterowa w obiekcie hotelarskim

Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:
określić rodzaje stanowisk występujących w służbie parterowej;
scharakteryzować zadania pracowników w zespole bezpośredniej obsługi gości;
określić wyposażenie techniczne recepcji;

2.3 Zadania recepcji właściwej- KLASA 2

Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:
określić funkcje recepcji w obiekcie hotelarskim;
określić sposoby przyjęcia rezerwacji usług hotelarskich;
scharakteryzować rodzaje rezerwacji;
zidentyfikować dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;
określić zasady rezerwacji usług hotelarskich dla grup;
opisać czynności związane z cyklem obsługi gości w recepcji;
scharakteryzować procedury obsługi gości przyjeżdżających – check in;
scharakteryzować procedury obsługi gości specjalnych;
określić zasady przyjmowania uwag i reklamacji gości;
scharakteryzować procedury obsługi gości wyjeżdżających – check out;
określić zasady współpracy recepcji ze służbami hotelowymi w zakresie obsługi gości;
scharakteryzować dokumentację związaną z kompleksową obsługą gości;

2.4. Zasady rozliczania kosztów pobytu gości w obiektach hotelarskich-KLASA 3

Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:
rozróżnić formy płatności stosowane w hotelarstwie;
obsłużyć urządzenia stosowane przy przyjmowaniu należności za pobyt;
sporządzić dokumenty potwierdzające przyjęcie należności za pobyt;
przyjąć należność w różnych formach płatności;
rozróżnić rodzaje cen usług hotelarskich;
rozróżnić rodzaje obciążeń gości hotelowych;
scharakteryzować rodzaje rabatów stosowanych w sprzedaży usług hotelarskich;
określić zasady rozliczania przedpłat;

Stopień celujący otrzymuje uczeń, który:
• biegle posługuje się fachową terminologią,
• umiejętnie stosuje wiedzę z innych przedmiotów hotelarskich,
• samodzielnie rozwija własne uzdolnienia,
• opanował w 100% wiedzę i umiejętności objęte programem nauczania,
• opanował wiedzę i umiejętności znacznie wykraczające poza program nauczania,
• samodzielnie i bezbłędnie redaguje i sporządza dokumenty,
• wykazuje szczególną aktywność na zajęciach,
• samodzielnie rozwiązuje zadania problemowe, proponuje rozwiązania nietypowe,
• korzysta z różnych źródeł wiedzy,
• reprezentuje szkołę w konkursach przedmiotowych,
• terminowo realizuje zadania,

Stopień bardzo dobry otrzymuje uczeń, który:
• całkowicie opanował materiał nauczania w stopniu bardzo dobrym (wiadomości i umiejętności),
• sprawnie operuje fachową terminologią,
• wykazuje się wiedzą i umiejętnościami w rozwiązywaniu zadań, problemów teoretycznych i praktycznych, nietypowych, o znacznym stopniu trudności,
• charakteryzuje się sumiennością, samodyscypliną,
• samodzielnie rozwiązuje zadania i redaguje dokumenty na podstawie otrzymanych dyspozycji,
• jest aktywny na zajęciach,
• potrafi samodzielnie formułować wnioski,
• terminowo realizuje zadania.

Stopień dobry otrzymuje uczeń, który:
• opanował wiadomości i umiejętności objęte programem nauczania w stopniu dobrym,
• stosuje podstawowe pojęcia zawodowe,
• poprawnie stosuje wiadomości i samodzielnie rozwiązuje typowe zadania teoretyczne lub praktyczne,
• prawidłowo sporządza typowe dokumenty,
• aktywnie uczestniczy w zajęciach.

Stopień dostateczny otrzymuje uczeń, który:
• opanował podstawowe wiadomości i umiejętności przewidziane programem nauczania na poziomie podstawowym,
• stosuje niektóre pojęcia zawodowe,
• rozwiązuje tylko typowe, proste zadania teoretyczne i praktyczne,
• nie potrafi interpretować wyników ,wyciągać wniosków,
• redaguje dokumenty popełniając błędy,
• niezbyt aktywnie uczestniczy zajęciach.

Stopień dopuszczający otrzymuje uczeń, który:
• opanował niezbędne wiadomości i umiejętności,
• nie potrafi samodzielnie wykonywać zadań teoretycznych i praktycznych (wykonuje
• zadania tylko przy znacznej pomocy nauczyciela),
• sporządza dokumenty tylko przy znacznej pomocy nauczyciela
• nie potrafi samodzielnie wyciągać wniosków,
• nie jest aktywny na zajęciach.

Stopień niedostateczny otrzymuje uczeń, który:
• nie opanował niezbędnych wiadomości i umiejętności co uniemożliwia mu kontynuowanie nauki,
• nie umie wiązać wiadomości teoretycznych i praktycznych,
• nie potrafi rozwiązywać zadań nawet o niewielkim stopniu trudności,nawet przy znacznej pomocy nauczyciela,
• nie potrafi sporządzać dokumentów, nawet przy znacznej pomocy nauczyciela,
• nieterminowo realizuje zadania.