WYMAGANIA EDUKACYJNE Z PRZEDMIOTU

**OBSŁUGA GOŚCI W RECEPCJI**

w roku szkolnym **2024/2025**

dla klasy 4HTg Technikum nr 3

w zawodzie : **TECHNIK HOTELARSTWA**

nr programu: **422402**

Nauczyciel: **mgr Aleksandra Guzera**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ocenę niedostateczną otrzymuje uczeń, który** | **Ocenę dopuszczającą otrzymuje uczeń, który** | **Ocenę dostateczną otrzymuje uczeń, który** | **Ocenę dobrą otrzymuje uczeń, który** | **Ocenę bardzo dobrą otrzymuje uczeń, który** | **Ocenę celującą otrzymuje uczeń, który** |
| * nie potrafi wymienić pracowników recepcji * nie opanował podstawowej wiedzy dotyczącej działalności recepcji * nawet przy pomocy nauczyciela nie potrafi przedstawić wyników swojej pracy w formie pisemnej i ustnej, * nie opanował elementarnych wiadomości i umiejętności określonych programem nauczania, * notorycznie nie przygotowuje się do lekcji, nie wykonuje ćwiczeń, * odznacza się brakiem systematyczności i chęci do nauki, * nie przestrzega przepisów bhp i ppoż na zajęciach, * opuszcza zajęcia * jego wiedza uniemożliwia mu kontynuowanie nauki w następnej klasie | * ma niepełną wiedzę określoną w podstawie programowej * wymienia tylko niektórych pracowników recepcji * zna podstawową misję hotelarstwa – oferowanie gościny * odróżnia pojęcia etyka i etyka zawodowa, * zna podstawowe potrzeby gości * zna pojęcia kultura i kultura osobista * zna zasady etykiety w kontaktach z gośćmi * potrafi zaproponować stroje obowiązujące w hotelu * zna zasady kulturalnej obsługi gościa hotelowego * przy pomocy nauczyciela potrafi podać kilka przykładów dotyczących kulturalnego zachowania się recepcjonisty podczas obsługi gościa hotelowego, * zna podstawowe zasady higieny w życiu codziennym i w zakładzie pracy * zna typy gości hotelowych * wymienia podstawowe cechy profesjonalnego wyglądu hotelarza * zna zasady powitania i pożegnania gościa * wie na czym polega aktywne słuchanie * przy pomocy nauczyciela potrafi wymienić nietypowe sytuacje * wymienia źródła konfliktów między pracownikami * współuczestniczy przy rozwiązywaniu ćwiczeń * bierze udział w zadaniach grupowych * przestrzega przepisy bhp i ppoż, * ma duże luki w wiadomościach i umiejętnościach - wykonuje ćwiczenia o niewielkim stopniu trudności, * na lekcjach jest bierny pracuje opieszale, ćwiczenia wykonuje niestarannie i mało estetycznie, pracuje z grupą lub z pomocą nauczyciela, a mimo to popełnia wiele pomyłek, * nie umie dokonać oceny poprawności wykonanych ćwiczeń, * nie potrafi wyciągnąć wniosków z wykonanych ćwiczeń * z wieloma błędami dokonuje kalkulacji kosztów pobytu gości w hotelu * częściowo wypełnia dokumentację finansową * z błędami wypełnia dokumentację hotelową | * ma niepełną wiedzę określoną w podstawie programowej, * -opanował wiadomości i umiejętności podstawowe, * wymienia rodzaje i typy gości * omawia podstawowe potrzeby gości * określa zasady etykiety w kontaktach z gośćmi * wymienia zasady i zachowania, które składają się na poziom i kulturę obsługi * prawidłowo wita i żegna gościa * wymienia przykłady dotyczących kulturalnego zachowania się recepcjonisty podczas   obsługi gościa,   * podaje przykłady barier w komunikacji * wykonuje ćwiczenia z dużymi błędami, * przestrzega przepisów bhp i ppoż, * samodzielnie przedstawia wyniki swojej pracy w formie ustnej i pisemnej, * wykonuje zadania teoretyczne i praktyczne o średnim stopniu trudności, bez opisów, * przy wykonywaniu ćwiczeń określonych programem nauczania jest mało samodzielny, pracuje tylko w grupie, jest mało staranny, * nie umie określić poprawności wykonanych ćwiczeń.   - opisuje co najmniej 3 zasady przyjęcia różnego rodzaju rezerwacji, przy pomocy nauczyciela dobiera rodzaj rezerwacji do potrzeb gości  - sporządza potwierdzenie rezerwacji  - wypełnia dokumentację znajdującą się w recepcji hotelowej  - dokonuje procedury check in oraz check out dla różnego rodzaj gości i rezerwacji  - w recepcji hotelowej obługuje gości hotelowych  - stosuje różne procedury stosowane w recepcji hotelowej  - dokonuje kalkulacji kosztów pobytu z drobnymi błędami  - rozlicza pobyt oraz wystawia dokument finansowy popełniając kilka błędów | * opanował wiadomości i umiejętności o umiarkowanym stopniu trudności, * określa potrzeby gości hotelowych i ich oczekiwania * ocenia własne predyspozycje do pracy w zawodzie hotelarza * dokonuje porównania etyki hotelarskiej z etyką ogólną      * potrafi dobrać ofertę do potrzeb gości hotelowych * prowadzi rozmowę z gościem hotelowym * określa wymogi w zakresie kultury obsługi, które stawia się pracownikom hotelu * wymienia nawyki pożądane i niepożądane w pracy * omawia postępowanie recepcjonisty z różnymi typami gości hotelowych   - opisuje zasady przyjęcia różnego rodzaju rezerwacji, dobiera rodzaj rezerwacji do potrzeb gości  - sporządza potwierdzenie rezerwacji  - wypełnia dokumentację znajdującą się w recepcji hotelowej  - dokonuje procedury check in oraz check out dla różnego rodzaj gości i rezerwacji  - w recepcji hotelowej sprawnie obługuje gości hotelowych  - stosuje różne procedury stosowane w recepcji hotelowej  - dokonuje kalkulacji kosztów pobytu  - rozlicza pobyt oraz wystawia dokument finansowy  - przestrzega przepisów bhp i ppoż,  - poprawnie stosuje wiadomości, rozwiązuje i wykonuje samodzielnie typowe ćwiczenia,  - samodzielnie i higienicznie wykonuje ćwiczenia z poszczególnych działów określonych programem nauczania,  - popełnia drobne pomyłki przy wykonywaniu ćwiczeń, a estetyka ćwiczeń jest na poziomie dobrym z pełnym opisem i wnioskami. | - potrafi wykorzystać posiadaną wiedzę w sytuacjach nowych i nietypowych,  - prawidłowo i bardzo sprawnie wykonuje ćwiczenia, pracuje w pełni samodzielnie, - sprawnie omawia poszczególne etapy pracy - wyciąga poprawnie wnioski, - wykonuje ćwiczenia bardzo starannie, estetycznie, dokładnie, - z pełnym opisem i z zachowaniem zasad bezpieczeństwa pracy,  - sprawnie przeprowadza analizę poprawności wykonania ćwiczeń,  - biegle charakteryzuje wnioski z przeprowadzonych ćwiczeń.  - bardzo dobrze orientuje się w rodzajach usług hotelarskich i dostosowuje je do różnego rodzaju gości  - potafi zaspokoić potrzeby gości reprezentujących róże zawody i zainteresowania, tworzy dla nich pakiety pobytowe  - opisuje zasady przyjęcia różnego rodzaju rezerwacji, dobiera rodzaj rezerwacji do potrzeb gości  - sporządza bezbłędnie potwierdzenie rezerwacji  - bezbłędnie wypełnia dokumentację znajdującą się w recepcji hotelowej  - bezbłędnie dokonuje procedury check in oraz check out dla różnego rodzaj gości i rezerwacji  - w recepcji hotelowej sprawnie i fachowo obługuje gości hotelowych  - prawidłowo stosuje różne procedury stosowane w recepcji hotelowej  - prawidłowo dokonuje kalkulacji kosztów pobytu  - prawidłowo rozlicza pobyt oraz wystawia prawidłowo dokument finansowy  - prezentuje kulturalne zachowanie się  - bierze aktywny udział w dyskusji  - samodzielnie wykonuje ćwiczenia i omawia je, najczęściej w grach zespołowych  - samodzielnie wykonuje ćwiczenia, często jest liderem w rozwiązaniu zadań grupowych  - terminowo realizuje zadania  - potrafi wykorzystać posiadaną wiedzę w sytuacjach nowych i nietypowych,  - prawidłowo i bardzo sprawnie wykonuje ćwiczenia, pracuje w pełni samodzielnie,  - sprawnie omawia etapy pracy – wyciąga poprawnie wnioski,  - wykonuje ćwiczenia bardzo starannie, estetycznie, dokładnie, z pełnym opisem i z zachowaniem zasad bezpieczeństwa pracy,  - sprawnie przeprowadza analizę poprawności wykonania ćwiczeń,  - biegle charakteryzuje wnioski z przeprowadzonych ćwiczeń | - opanował wiedzę i umiejętności na ocenę bardzo dobrą oraz jego wiedza i umiejętności znacznie wykraczają poza program nauczania  - przygotowuje projekt na temat gościnności w hotelu  - przygotowuje dodatkowe referaty, czyta czasopisma branżowe, wykazuje zainteresowanie  zawodem  - reprezentuje szkołę w konkursach przedmiotowych uzyskując tytuł laureata i finalisty  - bierze udział w olimpiadach hotelarskich i odnosi tam sukcesy  - terminowo realizuje zadania  - wyróżnia się wysoką kultura osobistą  - uczeń doskonale wykonuje zadania - wynik w pełni odpowiada warunkom odbioru, sporządza i analizuje wnioski. |

**Kryteria oceniania z przedmiotu OBSŁUGA GOŚCI W RECEPCJI są zgodne ze statutem szkoły. Ocena końcowa jest oceną wystawioną przez nauczyciela**