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**