WYMAGANIA EDUKACYJNE – TECHNIK HOTELARSTWA
Kwalifikacja HGT.03 – Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Przedmioty:

I. Podstawy hotelarstwa
II. Organizacja pracy służby pięter
III. Pracownia służby pięter
IV. Obsługa konsumenta
V. Pracownia obsługi konsumenta
VI. Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim
VII. Pracownia usług dodatkowych

I. PODSTAWY HOTELARSTWA

Ocena celująca – 6

Uczeń:

- prawidłowo posługuje się terminologią hotelarską;
- szczegółowo charakteryzuje rodzaje i kategorie obiektów świadczących usługi hotelarskie;
- analizuje różnice między poszczególnymi rodzajami obiektów noclegowych;
- szczegółowo omawia strukturę organizacyjną obiektu hotelarskiego i zakres kompetencji poszczególnych działów;
- analizuje funkcjonowanie hoteli niezależnych, sieciowych i franczyzowych;
- charakteryzuje renomę obiektu hotelarskiego oraz czynniki wpływające na jakość i konkurencyjność usług;
- samodzielnie analizuje aktualne trendy w hotelarstwie;
- rozróżnia działalność najważniejszych polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich;
- samodzielnie wyszukuje, selekcjonuje i analizuje informacje branżowe;
- rozwiązuje problemy i sytuacje nietypowe związane z funkcjonowaniem obiektu hotelarskiego;
- samodzielnie przygotowuje prezentacje, analizy, projekty lub opracowania dotyczące hotelarstwa;
- wykorzystuje wiedzę teoretyczną w praktycznych sytuacjach zawodowych.

Ocena bardzo dobra – 5

Uczeń:

- bardzo dobrze posługuje się podstawowymi pojęciami i terminologią hotelarską;
- rozróżnia rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie;
- charakteryzuje poszczególne rodzaje obiektów i zakres świadczonych przez nie usług;
- stosuje podstawowe zasady kategoryzacji obiektów hotelarskich;
- analizuje schemat organizacyjny hotelu;
- określa zadania poszczególnych działów hotelu;
- charakteryzuje stanowiska pracy w obiekcie hotelarskim;
- prawidłowo wymienia czynniki wpływające na renomę i jakość usług hotelarskich;
- charakteryzuje systemy i sieci hotelowe;
- charakteryzuje podstawowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa;
- rozpoznaje normy i procedury związane z realizacją usług hotelarskich;
- poprawnie interpretuje informacje dotyczące funkcjonowania obiektu hotelarskiego;
- sprawnie wykorzystuje wiedzę w sytuacjach problemowych.

Ocena dobra – 4
Uczeń:

- poprawnie stosuje większość podstawowych pojęć hotelarskich;
- rozróżnia najważniejsze rodzaje obiektów hotelarskich;
- charakteryzuje podstawowe rodzaje usług hotelarskich;
- wymienia podstawowe elementy struktury organizacyjnej hotelu;
- określa zadania głównych działów hotelu;
- potrafi wymienić podstawowe informacje dotyczące systemów i sieci hotelowych;
- wymienia najważniejsze organizacje hotelarskie;
- wskazuje czynniki wpływające na jakość usług;
- potrafi wyjaśnić znaczenie renomy obiektu;
- wykonuje typowe zadania samodzielnie;
- popełnia nieliczne błędy, które potrafi skorygować.

Ocena dostateczna – 3
Uczeń:

- rozpoznaje podstawowe pojęcia związane z hotelarstwem;
- wymienia podstawowe rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie;
- rozpoznaje podstawowe usługi hotelarskie;
- potrafi częściowo wymienić podstawowe działy funkcjonujące w hotelu;
- potrafi wskazać podstawowe zadania poszczególnych działów;
- określa niektóre podstawowe pojęcia związane z jakością usług;
- wymienia przykładowe sieci i organizacje hotelarskie;
- z pomocą nauczyciela analizuje prosty schemat organizacyjny;
- wykonuje zadania o niewielkim stopniu trudności.

Ocena dopuszczająca – 2
Uczeń:

- rozpoznaje tylko niektóre podstawowe pojęcia hotelarskie;
- z pomocą nauczyciela wymienia rodzaje obiektów hotelarskich;
- rozpoznaje podstawowe działy hotelu;
- wymienia wybrane stanowiska pracy;
- potrafi wskazać przykładowe usługi hotelarskie;
- wykonuje najprostsze zadania z pomocą nauczyciela;
- ma braki w wiadomościach, ale umożliwiają one dalsze kształcenie.

II. ORGANIZACJA PRACY SŁUŻBY PIĘTER
Ocena celująca – 6
Uczeń:

- doskonale omawia organizację i funkcjonowanie działu służby pięter;
- szczegółowo charakteryzuje stanowiska pracy i zakres odpowiedzialności pracowników;
- analizuje organizację pracy służby pięter w różnych typach obiektów;
- prawidłowo planuje pracę personelu;
- potrafi ustalić kolejność wykonywania prac z uwzględnieniem priorytetów;
- doskonale zna zasady organizacji pracy pokojowej i części ogólnodostępnej;
- analizuje zużycie środków czystości i materiałów eksploatacyjnych;
- potrafi opracować harmonogram pracy;
- rozwiązuje sytuacje problemowe i reklamacyjne związane z pracą służby pięter;
- wymienia zasady współpracy służby pięter z recepcją i innymi działami;

- wykazuje bardzo dobrą znajomość procedur hotelowych;
- samodzielnie opracowuje rozwiązania usprawniające organizację pracy.

Ocena bardzo dobra – 5
Uczeń:
- bardzo dobrze zna strukturę organizacyjną służby pięter;
- charakteryzuje stanowiska pracy;
- omawia zakres obowiązków pracowników zatrudnionych na stanowiskach pracy;
- prawidłowo planuje kolejność prac;
- zgodnie z obowiązującymi zasadami przygotowuje wózek serwisowy;
- zgodnie z obowiązującymi zasadami gospodaruje środkami czystości;
- potrafi wyjaśnić zasady współpracy służby pięter z recepcją;
- omawia procedury dotyczące rzeczy znalezionych;
- potrafi organizować pracę zgodnie z zasadami BHP i ergonomii;
- prawidłowo interpretuje statusy pokoi;
- samodzielnie rozwiązuje typowe problemy organizacyjne.

Ocena dobra – 4
Uczeń:
- potrafi omówić podstawową organizację służby pięter;
- rozpoznaje stanowiska i zakres ich obowiązków;
- potrafi wymienić zasady organizacji pracy niektórych pracowników służby pięter;
- prawidłowo określa kolejność wykonywania podstawowych czynności;
- omawia zasady przygotowania stanowiska pracy;
- rozpoznaje podstawowe środki i materiały;
- potrafi wymienić zasady współpracy służby pięter z recepcją;
- potrafi wymienić procedury dotyczące rzeczy znalezionych;
- wykonuje typowe zadania samodzielnie.

Ocena dostateczna – 3
Uczeń:
- wymienia podstawowe stanowiska służby pięter;
- wymienia podstawowe obowiązki niektórych pracowników służby pięter;
- zna podstawowe zasady organizacji pracy;
- rozpoznaje podstawowe wyposażenie wózka serwisowego;
- rozpoznaje niektóre podstawowe zasady BHP;
- potrafi określić podstawową kolejność prac;
- z pomocą nauczyciela rozwiązuje proste sytuacje zawodowe.

Ocena dopuszczająca – 2
Uczeń:
- rozpoznaje podstawowe stanowiska służby pięter;
- wymienia niektóre obowiązki pracownika;
- rozpoznaje podstawowe wyposażenie stanowiska;
- wymienia wybrane zasady BHP;
- wykonuje proste zadania z pomocą nauczyciela.

III. PRACOWNIA SŁUŻBY PIĘTER
Ocena celująca – 6
Uczeń:

- samodzielnie i bezbłędnie wykonuje wszystkie czynności związane z przygotowaniem i sprzątaniem jednostek mieszkalnych;
- organizuje stanowisko pracy zgodnie z zasadami ergonomii, BHP i ochrony środowiska;
- prawidłowo dobiera środki czystości do rodzaju powierzchni i zabrudzenia;
- wykonuje kompleksowe sprzątanie pokoju zajętego i pokoju po wyjeździe gościa;
- prawidłowo przygotowuje pokój dla nowego gościa;
- sprawnie przygotowuje łazienkę hotelową;
- prawidłowo uzupełnia wyposażenie i materiały dla gościa;
- wykonuje czynności zgodnie ze standardami hotelowymi;
- potrafi samodzielnie kontrolować jakość wykonanej pracy;
- wykrywa nieprawidłowości i samodzielnie je usuwa;
- prawidłowo postępuje z rzeczami pozostawionymi przez gości;
- racjonalnie gospodaruje środkami czystości, wodą i energią;
- potrafi dostosować sposób wykonania pracy do indywidualnych potrzeb gościa.

Ocena bardzo dobra – 5
Uczeń:
- prawidłowo przygotowuje stanowisko pracy;
- dobiera odpowiednie środki i sprzęt;
- wykonuje wszystkie podstawowe czynności związane ze sprzątaniem pokoju;
- prawidłowo ścieli łóżko zgodnie ze standardem;
- przygotowuje łazienkę hotelową;
- uzupełnia materiały eksploatacyjne;
- prawidłowo postępuje z bielizną hotelową;
- stosuje zasady segregowania odpadów;
- przestrzega BHP;
- wykonuje pracę sprawnie i estetycznie;
- kontroluje jakość wykonanej usługi;
- prawidłowo reaguje na typowe sytuacje zawodowe.

Ocena dobra – 4
Uczeń:
- prawidłowo przygotowuje miejsce pracy;
- dobiera podstawowe środki i sprzęt;
- wykonuje sprzątanie jednostki mieszkalnej według instrukcji;
- prawidłowo wykonuje podstawowe czynności przy łóżku i w łazience;
- uzupełnia podstawowe wyposażenie;
- przestrzega zasad BHP;
- utrzymuje porządek na stanowisku;
- wykonuje większość czynności samodzielnie;
- popełnione błędy nie wpływają znacząco na efekt końcowy.

Ocena dostateczna – 3
Uczeń:
- przygotowuje podstawowe wyposażenie stanowiska;
- wykonuje proste czynności porządkowe;
- rozpoznaje podstawowe środki czystości;
- wykonuje podstawowe czynności związane z przygotowaniem pokoju;
- zna zasady ścielenia łóżka;

- potrafi przygotować podstawowe wyposażenie łazienki;
- przestrzega podstawowych zasad BHP;
- wymaga okresowej pomocy nauczyciela.

Ocena dopuszczająca – 2
Uczeń:
- rozpoznaje podstawowe wyposażenie pokoju;
- wykonuje najprostsze czynności porządkowe;
- stosuje podstawowe środki czystości;
- z pomocą nauczyciela przygotowuje stanowisko pracy;
- wykonuje proste czynności związane ze ścieleniem łóżka i sprzątaniem;
- przestrzega wybranych zasad bezpieczeństwa.

IV. OBSŁUGA KONSUMENTA
Ocena celująca – 6
Uczeń:
- doskonale stosuje zasady profesjonalnej obsługi konsumenta w obiekcie hotelarskim;
- biegle posługuje się terminologią gastronomiczną i hotelarską;
- szczegółowo stosuje zasady przygotowania i podawania śniadań hotelowych;
- rozpoznaje potrzeby różnych grup konsumentów;
- doskonale stosuje zasady obsługi gości o szczególnych potrzebach żywieniowych;
- potrafi analizować sytuacje trudne i reklamacyjne;
- stosuje zasady profesjonalnej komunikacji z gościem;
- potrafi dostosować sposób obsługi do sytuacji i oczekiwań klienta;
- doskonale potrafi zastosować zasady organizacji bufetu śniadaniowego;
- potrafi zaplanować obsługę śniadania dla różnych grup gości;
- wykazuje znajomość zasad higieny i bezpieczeństwa żywności;
- samodzielnie proponuje rozwiązania zwiększające jakość obsługi.

Ocena bardzo dobra – 5
Uczeń:
- bardzo dobrze stosuje zasady obsługi konsumenta;
- bardzo dobrze stosuje zasady komunikacji z gościem;
- prawidłowo rozpoznaje potrzeby konsumenta;
- bardzo dobrze stosuje zasady przygotowania bufetu śniadaniowego;
- charakteryzuje podstawowe rodzaje śniadań;
- prawidłowo stosuje zasady przygotowywania i podawania potraw śniadaniowych;
- prawidłowo stosuje zasady higieny podczas obsługi konsumenta;
- potrafi prawidłowo reagować na reklamację;
- stosuje zasady obsługi gości o różnych potrzebach żywieniowych;
- stosuje zasady kultury osobistej i etykiety zawodowej.

Ocena dobra – 4
Uczeń:
- potrafi wymienić podstawowe zasady obsługi konsumenta;
- potrafi wymienić zasady przygotowania śniadania;
- rozpoznaje podstawowe elementy bufetu;
- wymienia zasady nakrywania stołów;
- stosuje zasady higieny;
- potrafi prowadzić podstawową komunikację z gościem;

- potrafi zastosować w sytuacjach typowych podstawowe zasady przyjmowania uwag i reklamacji;
- prawidłowo wykonuje typowe zadania.

Ocena dostateczna – 3
Uczeń:
- potrafi wymienić niektóre podstawowe pojęcia dotyczące obsługi konsumenta;
- rozpoznaje podstawowe wyposażenie gastronomiczne;
- stosuje niektóre podstawowe zasady nakrywania stołu;
- wymienia podstawowe rodzaje śniadań;
- stosuje wybrane podstawowe zasady higieny;
- stosuje podstawowe zasady kontaktu z gościem;
- wykonuje proste zadania według instrukcji.

Ocena dopuszczająca – 2
Uczeń:
- rozpoznaje podstawowe wyposażenie;
- stosuje nieliczne podstawowe zasady obsługi gościa;
- wymienia wybrane rodzaje śniadań;
- potrafi wymienić wybrane, podstawowe zasady higieny;
- z pomocą nauczyciela wykonuje proste zadania.

V. PRACOWNIA OBSŁUGI KONSUMENTA
Ocena celująca – 6
Uczeń:
- samodzielnie i profesjonalnie przygotowuje stanowisko obsługi;
- wykonuje wszystkie czynności związane z przygotowaniem i obsługą śniadania hotelowego;
- prawidłowo przygotowuje bufet śniadaniowy;
- wykonuje nakrycie stołu zgodnie ze standardem;
- sprawnie obsługuje gościa;
- prawidłowo stosuje zasady savoir-vivre;
- wykazuje wysoką kulturę osobistą;
- sprawnie reaguje na potrzeby i prośby gościa;
- prawidłowo obsługuje sytuacje nietypowe;
- profesjonalnie reaguje na reklamację;
- dba o estetykę stanowiska;
- przestrzega zasad higieny, BHP i HACCP;
- wykonuje zadania sprawnie, dokładnie i w odpowiednim czasie;
- potrafi samodzielnie ocenić jakość wykonanej usługi.

Ocena bardzo dobra – 5
Uczeń:
- prawidłowo przygotowuje stanowisko pracy;
- przygotowuje nakrycie stołu;
- przygotowuje i uzupełnia bufet śniadaniowy;
- prawidłowo podaje potrawy i napoje;
- przestrzega zasad obsługi gościa;
- stosuje zasady savoir-vivre;
- zachowuje właściwą postawę zawodową;

- przestrzega zasad higieny;
- prawidłowo reaguje na prośby i uwagi gościa;
- utrzymuje porządek podczas pracy;
- wykonuje zadania samodzielnie i estetycznie.

Ocena dobra – 4
Uczeń:
- prawidłowo przygotowuje stanowisko;
- wykonuje podstawowe nakrycie stołu;
- przygotowuje podstawowe elementy bufetu;
- prawidłowo podaje podstawowe potrawy i napoje;
- przestrzega zasad higieny;
- stosuje podstawowe zasady savoir-vivre;
- prawidłowo komunikuje się z gościem;
- wykonuje większość czynności samodzielnie.

Ocena dostateczna – 3
Uczeń:
- przygotowuje podstawowe stanowisko;
- wykonuje proste nakrycie;
- rozpoznaje podstawowe elementy zastawy;
- wykonuje proste czynności obsługowe;
- potrafi wymienić podstawowe zasady higieny;
- stosuje podstawowe zwroty grzecznościowe;
- wymaga pomocy nauczyciela przy wykonywaniu zadań.

Ocena dopuszczająca – 2
Uczeń:
- rozpoznaje podstawową zastawę;
- wykonuje proste czynności przygotowawcze;
- stosuje wybrane, podstawowe zasady higieny;
- z pomocą nauczyciela wykonuje proste czynności obsługowe;
- wymaga stałego nadzoru nauczyciela podczas wykonywania zadań.

VI. USŁUGI DODATKOWE W OBIEKCIE HOTELARSKIM
Ocena celująca – 6
Uczeń:
- doskonale analizuje rodzaje usług dodatkowych świadczonych w obiektach hotelarskich;
- szczegółowo analizuje potrzeby różnych grup gości;
- potrafi zaprojektować kompleksową ofertę usług dodatkowych;
- analizuje opłacalność i atrakcyjność usług;
- potrafi zaplanować usługę od przyjęcia zamówienia do jej rozliczenia;
- analizuje zasady współpracy hotelu z podmiotami zewnętrznymi;
- potrafi przygotować ofertę dla klienta indywidualnego i grupowego;
- doskonale charakteryzuje zasady organizacji imprez, konferencji, bankietów i innych usług;
- potrafi przewidywać problemy związane z realizacją usług;
- samodzielnie opracowuje rozwiązania zwiększające atrakcyjność oferty hotelu;
- analizuje opinie klientów i wykorzystuje je do doskonalenia usług.

Ocena bardzo dobra – 5
Uczeń:
- bardzo dobrze rozpoznaje rodzaje usług dodatkowych;
- charakteryzuje usługi rekreacyjne, gastronomiczne, transportowe, biznesowe i organizacyjne;
- bardzo dobrze stosuje zasady przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe;
- potrafi określić potrzeby klienta;
- prawidłowo stosuje zasady organizowania usług dla gości indywidualnych i grup;
- prawidłowo stosuje zasady współpracy z usługodawcami zewnętrznymi;
- potrafi przygotować podstawową ofertę usługi;
- prawidłowo stosuje zasady dokumentowania realizacji usługi;
- potrafi rozwiązywać typowe problemy związane z realizacją usług.

Ocena dobra – 4
Uczeń:
- wymienia i charakteryzuje podstawowe usługi dodatkowe;
- stosuje zasady przyjmowania zamówień;
- potrafi określić podstawowe potrzeby klienta;
- potrafi wymienić wybrane zasady organizacji wybranych usług;
- omawia niektóre podstawowe zasady współpracy z usługodawcami;
- potrafi przygotować prostą ofertę;
- wymienia podstawowe zasady dokumentowania usług.

Ocena dostateczna – 3
Uczeń:
- wymienia podstawowe rodzaje usług dodatkowych;
- rozpoznaje potrzeby klienta;
- rozpoznaje podstawowe zasady organizowania usług;
- potrafi podać przykłady usług dodatkowych;
- rozpoznaje podstawowe informacje dotyczące realizacji zamówienia;
- z pomocą nauczyciela przygotowuje prostą ofertę.

Ocena dopuszczająca – 2
Uczeń:
- wymienia wybrane usługi dodatkowe;
- rozpoznaje podstawowe potrzeby gościa;
- rozpoznaje podstawowe zasady przyjmowania zamówienia;
- wykonuje proste zadania z pomocą nauczyciela.

VII. PRACOWNIA USŁUG DODATKOWYCH
Ocena celująca – 6
Uczeń:
- samodzielnie planuje i organizuje realizację usług dodatkowych;
- profesjonalnie przyjmuje i opracowuje zamówienie klienta;
- prawidłowo analizuje potrzeby gościa;
- przygotowuje kompletną ofertę usługi;
- prawidłowo sporządza dokumentację związaną z realizacją usługi;
- potrafi zorganizować usługę dla klienta indywidualnego i grupowego;
- potrafi przygotować program imprezy, wydarzenia lub usługi;
- prawidłowo współpracuje z innymi działami hotelu;

- potrafi współpracować z usługodawcami zewnętrznymi;
- samodzielnie rozwiązuje sytuacje problemowe;
- profesjonalnie reaguje na zmianę oczekiwań klienta;
- ocenia jakość wykonanej usługi;
- potrafi zaproponować działania podnoszące poziom satysfakcji gościa;
- wykonuje zadania sprawnie, dokładnie i zgodnie ze standardami hotelowymi.

Ocena bardzo dobra – 5
Uczeń:
- samodzielnie przyjmuje zamówienie na usługę dodatkową;
- prawidłowo ustala potrzeby klienta;
- przygotowuje ofertę usługi;
- sporządza podstawową dokumentację;
- organizuje realizację usługi zgodnie z instrukcją;
- prawidłowo współpracuje z innymi pracownikami;
- stosuje zasady komunikacji zawodowej;
- prawidłowo reaguje na typowe problemy;
- przestrzega zasad BHP;
- dokonuje oceny jakości wykonanej usługi.

Ocena dobra – 4
Uczeń:
- przyjmuje zamówienie na prostą usługę;
- ustala podstawowe potrzeby klienta;
- przygotowuje prostą ofertę;
- wykonuje podstawową dokumentację;
- organizuje usługę według instrukcji;
- prawidłowo komunikuje się z klientem;
- wykonuje większość czynności samodzielnie;
- przestrzega zasad organizacji pracy.

Ocena dostateczna – 3
Uczeń:
- rozpoznaje podstawowe usługi dodatkowe;
- potrafi przyjąć proste zamówienie;
- rozpoznaje niektóre podstawowe informacje, które należy uzyskać od klienta;
- wypełnia proste dokumenty;
- wykonuje podstawowe czynności organizacyjne;
- z pomocą nauczyciela przygotowuje prostą ofertę.

Ocena dopuszczająca – 2
Uczeń:
- rozpoznaje podstawowe usługi;
- z pomocą nauczyciela przyjmuje proste zamówienie;
- uzupełnia podstawowe informacje w dokumentacji;
- wykonuje najprostsze czynności organizacyjne;
- wymaga stałego wsparcia nauczyciela.

WYMAGANIA EDUKACYJNE – TECHNIK HOTELARSTWA
Kwalifikacja HGT.06 – Realizacja usług w recepcji

Przedmioty:

I. Rezerwacja usług hotelarskich
II. Obsługa gości w recepcji
III. Pracownia obsługi gości w recepcji
IV. Marketing w hotelarstwie
V. Kultura obsługi

I. REZERWACJA USŁUG HOTELARSKICH

Ocena celująca

Uczeń:

- posiada pełny zakres wiadomości i umiejętności określonych programem nauczania;
- samodzielnie i bezbłędnie organizuje proces rezerwacji usług hotelarskich;
- biegle posługuje się terminologią związaną z rezerwacją;
- charakteryzuje i prawidłowo stosuje różne formy i systemy rezerwacji;
- sprawnie przyjmuje rezerwacje indywidualne i grupowe;
- prawidłowo dobiera ofertę hotelu do potrzeb i oczekiwań klienta;
- samodzielnie sporządza dokumentację rezerwacyjną;
- prawidłowo interpretuje warunki rezerwacji, anulowania i zmiany rezerwacji;
- bezbłędnie posługuje się formularzami, drukami i systemami rezerwacyjnymi;
- potrafi rozwiązywać nietypowe problemy związane z rezerwacją;
- sprawnie oblicza ceny usług, rabaty, zaliczki i należności;
- analizuje opłacalność i poprawność rezerwacji;
- wykazuje inicjatywę i samodzielność;
- potrafi wykorzystać wiedzę w sytuacjach praktycznych i problemowych;
- pracuje dokładnie, terminowo i zgodnie ze standardami hotelu.

Ocena bardzo dobra

Uczeń:

- bardzo dobrze zna zasady dokonywania rezerwacji usług hotelarskich;
- prawidłowo rozróżnia rodzaje rezerwacji;
- sprawnie przyjmuje, potwierdza, zmienia i anuluje rezerwacje;
- prawidłowo stosuje procedury rezerwacyjne;
- poprawnie sporządza dokumentację;
- stosuje zasady współpracy z systemami rezerwacyjnymi;
- prawidłowo oblicza ceny i należności;
- stosuje zasady stosowania rabatów i ofert specjalnych;
- prawidłowo interpretuje informacje dotyczące dostępności pokoi i usług;
- sprawnie rozwiązuje typowe problemy związane z rezerwacją;
- posługuje się fachową terminologią;
- pracuje samodzielnie, dokładnie i zgodnie z procedurami.

Ocena dobra

Uczeń:

- stosuje podstawowe zasady rezerwacji usług hotelarskich;
- rozróżnia najważniejsze rodzaje rezerwacji;
- potrafi przyjąć i potwierdzić rezerwację;
- stosuje zasady zmiany i anulowania rezerwacji;

- poprawnie wypełnia podstawową dokumentację;
- potrafi obliczyć podstawową należność za usługę;
- stosuje podstawowe pojęcia związane z systemami rezerwacyjnymi;
- wykonuje zadania praktyczne z niewielką pomocą nauczyciela;
- popełnia nieliczne błędy, które potrafi poprawić;
- przestrzega podstawowych procedur obowiązujących w hotelu.

Ocena dostateczna
Uczeń:
- stosuje wybrane, podstawowe pojęcia związane z rezerwacją;
- rozpoznaje podstawowe rodzaje rezerwacji;
- wymienia wybrane, podstawowe etapy procesu rezerwacyjnego;
- z pomocą nauczyciela przyjmuje i potwierdza prostą rezerwację;
- potrafi wypełnić podstawowy formularz rezerwacyjny;
- stosuje podstawowe zasady anulowania rezerwacji;
- wykonuje proste obliczenia dotyczące ceny usługi;
- korzysta z instrukcji i wskazówek nauczyciela;
- popełnia błędy, ale podejmuje próby ich poprawienia.

Ocena dopuszczająca
Uczeń:
- posiada podstawowe wiadomości konieczne do rozpoczęcia pracy z rezerwacją;
- wymienia wybrane pojęcia związane z rezerwacją;
- rozpoznaje podstawowe rodzaje rezerwacji;
- z pomocą nauczyciela wykonuje proste czynności rezerwacyjne;
- potrafi uzupełnić podstawowe dane w formularzu;
- wymienia niektóre, podstawowe informacje dotyczące rezerwacji i anulowania usługi;
- wykonuje zadania według podanej instrukcji;
- wymaga stałego wsparcia nauczyciela, ale podejmuje próby wykonania zadania.

II. OBSŁUGA GOŚCI W RECEPCJI

Ocena celująca
Uczeń:
- posiada pełną wiedzę dotyczącą organizacji i funkcjonowania recepcji hotelowej;
- biegle zna procedury obsługi gościa;
- samodzielnie i profesjonalnie przeprowadza proces zameldowania i wymeldowania;
- analizuje schemat organizacyjny hotelu;
- określa zadania służby parterowej;
- charakteryzuje zakres obowiązków pracowników na stanowiska pracy służby parterowej;
- sprawnie prowadzi rozmowę z gościem;
- prawidłowo rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gościa;
- potrafi profesjonalnie reagować na sytuacje trudne i reklamacje;
- biegle posługuje się dokumentacją recepcyjną;
- stosuje zasady prowadzenia rozliczeń recepcyjnych;
- potrafi udzielić kompleksowej informacji o hotelu i jego usługach;
- stosuje zasady ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji;
- potrafi zastosować procedury w sytuacjach nietypowych;
- wykazuje wysoką kulturę osobistą i zawodową związaną z obsługą gości hotelowych;
- jest samodzielny, odpowiedzialny i kreatywny;

- potrafi organizować pracę recepcji i współpracować z innymi działami hotelu.

Ocena bardzo dobra
Uczeń:
- bardzo dobrze zna organizację pracy recepcji;
- prawidłowo wykonuje czynności związane z meldowaniem i wymeldowaniem;
- profesjonalnie komunikuje się z gościem;
- prawidłowo udziela informacji;
- stosuje procedury obsługi różnych typów gości;
- poprawnie prowadzi dokumentację recepcyjną;
- analizuje schemat organizacyjny hotelu;
- określa zadania służby parterowej;
- charakteryzuje zakres obowiązków pracowników na stanowiska pracy służby parterowej;
- prawidłowo stosuje zasady rozliczeń;
- prawidłowo reaguje na reklamacje i sytuacje konfliktowe;
- przestrzega zasad ochrony danych osobowych;
- przestrzega standardów obsługi;
- pracuje samodzielnie i dokładnie.

Ocena dobra
Uczeń:
- wymienia podstawowe zadania recepcji;
- prawidłowo wykonuje większość czynności związanych z obsługą gościa;
- potrafi zameldować i wymeldować gościa;
- wymienia podstawowe zasady prowadzenia dokumentacji;
- analizuje schemat organizacyjny hotelu;
- wymienia wybrane zadania służby parterowej;
- wymienia zakres obowiązków pracowników na niektórych stanowiska pracy służby parterowej;
- potrafi udzielić podstawowych informacji;
- wymienia zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji;
- właściwie komunikuje się z gościem;
- przestrzega zasad kultury osobistej;
- wykonuje zadania z niewielką pomocą nauczyciela.

Ocena dostateczna
Uczeń:
- rozpoznaje niektóre, podstawowe zadania pracownika recepcji;
- stosuje częściowo zasady meldowania i wymeldowania;
- potrafi przeprowadzić prostą rozmowę z gościem;
- udziela podstawowych informacji gościom hotelu;
- rozpoznaje stanowiska pracy w schemacie organizacyjnym hotelu;
- wymienia częściowo zadania służby parterowej;
- określa niewielki zakres obowiązków pracowników na stanowiska pracy służby parterowej;
- z pomocą nauczyciela prowadzi podstawową dokumentację;
- stosuje niektóre, podstawowe zasady obsługi reklamacji;
- przestrzega podstawowych zasad kultury obsługi;
- wykonuje proste zadania według instrukcji.

Ocena dopuszczająca
Uczeń:
- stosuje wybrane, podstawowe pojęcia dotyczące pracy recepcji;
- rozpoznaje podstawowe czynności recepcyjne;
- z pomocą nauczyciela wykonuje proste czynności związane z obsługą gościa;
- potrafi przyjąć podstawowe informacje od gościa;
- analizuje schemat organizacyjny hotelu;
- wymienia nieliczne obowiązki pracowników na stanowiska pracy służby parterowej;
- stosuje nieliczne, podstawowe zasady meldowania;
- stosuje nieliczne, podstawowe zasady zachowania w kontakcie z gościem;
- wykonuje zadania według instrukcji.

III. PRACOWNIA OBSŁUGI GOŚCI W RECEPCJI

Ocena celująca
Uczeń:
- samodzielnie i bezbłędnie wykonuje wszystkie czynności związane z obsługą gościa w recepcji;
- sprawnie przeprowadza pełny proces obsługi gościa;
- profesjonalnie wykonuje meldowanie i wymeldowanie;
- biegle korzysta z dokumentacji i programów recepcyjnych;
- prawidłowo prowadzi kartę pobytu, rachunek i dokumentację pobytową;
- sprawnie dokonuje rozliczeń;
- profesjonalnie obsługuje płatności;
- prawidłowo reaguje na sytuacje nietypowe;
- samodzielnie rozwiązuje problemy i reklamacje;
- stosuje standardy hotelowe;
- wykazuje wysoką kulturę osobistą;
- potrafi obsługiwać gościa w języku obcym w zakresie zawodowym;
- organizuje własne stanowisko pracy;
- przestrzega przepisów BHP, ochrony danych i zasad bezpieczeństwa;
- wykazuje inicjatywę i odpowiedzialność.

Ocena bardzo dobra
Uczeń:
- sprawnie wykonuje czynności recepcyjne;
- prawidłowo przeprowadza meldowanie i wymeldowanie;
- poprawnie prowadzi dokumentację;
- prawidłowo dokonuje rozliczeń;
- stosuje zasady obsługi płatności;
- sprawnie korzysta z programów i narzędzi stosowanych w recepcji;
- właściwie reaguje na potrzeby gościa;
- potrafi rozwiązać typowe problemy;
- przestrzega standardów obsługi;
- właściwie organizuje swoje stanowisko pracy;
- pracuje samodzielnie i dokładnie.

Ocena dobra
Uczeń:
- poprawnie wykonuje podstawowe czynności recepcyjne;
- potrafi zameldować i wymeldować gościa;

- poprawnie wypełnia podstawową dokumentację;
- wykonuje podstawowe rozliczenia;
- potrafi obsłużyć podstawowe formy płatności;
- korzysta z instrukcji i procedur;
- właściwie komunikuje się z gościem;
- przestrzega zasad BHP i organizacji stanowiska pracy;
- popełnia nieliczne błędy.

Ocena dostateczna
Uczeń:
- wykonuje proste czynności recepcyjne;
- z pomocą nauczyciela przeprowadza meldowanie i wymeldowanie;
- potrafi wypełnić podstawową dokumentację, często z pomocą nauczyciela;
- wykonuje proste rozliczenia;
- stosuje podstawowe zasady obsługi płatności;
- korzysta z instrukcji;
- przestrzega podstawowych zasad organizacji stanowiska pracy;
- podejmuje próby samodzielnego wykonywania zadań.

Ocena dopuszczająca
Uczeń:
- wymienia nieliczne, podstawowe czynności wykonywane w recepcji;
- z pomocą nauczyciela wykonuje proste czynności związane z obsługą gościa;
- potrafi częściowo uzupełnić podstawowe dane w dokumentacji;
- wykonuje proste zadania według instrukcji;
- wymienia nieliczne, podstawowe zasady BHP;
- wymaga pomocy nauczyciela podczas wykonywania większości czynności praktycznych.

IV. MARKETING W HOTELARSTWIE

Ocena celująca
Uczeń:
- posiada pełną wiedzę dotyczącą marketingu usług hotelarskich;
- samodzielnie analizuje potrzeby i oczekiwania różnych grup klientów;
- wymienia i stosuje elementy marketingu-mix w hotelarstwie;
- potrafi analizować rynek usług hotelarskich;
- samodzielnie określa grupy docelowe;
- potrafi przygotować koncepcję kampanii marketingowej hotelu;
- analizuje działania konkurencji;
- potrafi ocenić skuteczność działań promocyjnych;
- charakteryzuje zasady marketingu internetowego i wykorzystania mediów społecznościowych;
- potrafi opracować atrakcyjną ofertę hotelową;
- wykazuje kreatywność i samodzielność;
- potrafi wykorzystać wiedzę marketingową w praktycznych sytuacjach zawodowych.

Ocena bardzo dobra
Uczeń:
- bardzo dobrze zna podstawowe pojęcia marketingowe;
- potrafi wymienić elementy marketingu-mix;

- potrafi określić potrzeby wybranych grup klientów;
- charakteryzuje podstawowe metody promocji usług hotelarskich;
- potrafi przygotować prostą ofertę marketingową;
- potrafi wyjaśnić znaczenie reklamy i promocji;
- potrafi wykorzystać media społecznościowe w promocji hotelu;
- analizuje działania konkurencji;
- prawidłowo dobiera formy promocji do grupy docelowej;
- samodzielnie wykonuje zadania marketingowe.

Ocena dobra
Uczeń:
- omawia podstawowe pojęcia z zakresu marketingu;
- rozumie znaczenie marketingu w działalności hotelu;
- analizuje podstawowe elementy marketingu-mix;
- rozpoznaje podstawowe grupy klientów;
- charakteryzuje podstawowe formy reklamy i promocji;
- potrafi przygotować prostą ofertę promocyjną;
- rozumie znaczenie Internetu i mediów społecznościowych;
- wykonuje zadania z niewielką pomocą nauczyciela.

Ocena dostateczna
Uczeń:
- wymienia podstawowe pojęcia marketingowe;
- omawia nieliczne aspekty związane z reklamą i promocją;
- rozpoznaje podstawowe formy promocji usług hotelarskich;
- wymienia nieliczne, podstawowe grupy klientów;
- potrafi wskazać podstawowe elementy oferty hotelowej;
- z pomocą nauczyciela przygotowuje prostą propozycję promocyjną;
- wykonuje proste zadania według instrukcji.

Ocena dopuszczająca
Uczeń:
- wymienia nieliczne, podstawowe pojęcia związane z marketingiem;
- identyfikuje niektóre zagadnienia związane z marketingiem usług hotelarskich;
- rozpoznaje podstawowe formy reklamy;
- częściowo określa znaczenie promocji hotelu;
- potrafi wskazać przykłady działań marketingowych;
- wykonuje proste zadania z pomocą nauczyciela.

V. KULTURA OBSŁUGI
Ocena celująca
Uczeń:
- prezentuje bardzo wysoki poziom kultury osobistej i zawodowej;
- zawsze zachowuje się profesjonalnie wobec gościa;
- biegle stosuje zasady savoir-vivre'u i etykiety zawodowej;
- dostosowuje sposób komunikacji do różnych typów gości;
- aktywnie słucha i właściwie rozpoznaje potrzeby gościa;
- profesjonalnie reaguje na sytuacje konfliktowe;
- potrafi opanować emocje i zachować spokój w trudnych sytuacjach;
- wykazuje empatię, takt i dyskrecję;

- stosuje właściwe zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej;
- stosuje zasady obsługi gości z różnych kultur;
- potrafi zapobiegać konfliktom;
- wykazuje wysoką kulturę języka;
- dba o wygląd i wizerunek zawodowy;
- jest wzorem profesjonalnego zachowania pracownika hotelu.

Ocena bardzo dobra
Uczeń:
- bardzo dobrze zna zasady kultury obsługi;
- stosuje zasady savoir-vivre'u;
- właściwie komunikuje się z gościem;
- zachowuje uprzejmość, takt i dyskrecję;
- potrafi dostosować sposób komunikacji do sytuacji;
- prawidłowo reaguje na skargi i niezadowolenie gościa;
- zachowuje spokój w sytuacjach trudnych;
- stosuje właściwą komunikację werbalną i niewerbalną;
- stosuje zasady obsługi gości różnych narodowości i kultur;
- dba o estetyczny wygląd i profesjonalny wizerunek.

Ocena dobra
Uczeń:
- wymienia podstawowe zasady kultury osobistej;
- stosuje zasady uprzejmej obsługi;
- poprawnie komunikuje się z gościem;
- stosuje zasady savoir-vivre'u;
- potrafi właściwie reagować w typowych sytuacjach;
- stosuje podstawowe zasady rozwiązywania konfliktów;
- zachowuje kulturę języka;
- dba o właściwy wygląd i zachowanie;
- przestrzega zasad obowiązujących w hotelu.

Ocena dostateczna
Uczeń:
- wymienia niektóre, podstawowe zasady kultury obsługi;
- wymienia niektóre, podstawowe zasady savoir-vivre'u;
- stosuje podstawowe zwroty grzecznościowe;
- potrafi prowadzić prostą rozmowę z gościem;
- czasami stosuje podstawowe, typowe zasady zachowania w sytuacjach konfliktowych;
- z pomocą nauczyciela rozwiązuje proste problemy w kontakcie z gościem;
- stara się uwzględniać znaczenie wyglądu i higieny osobistej pracownika hotelu.

Ocena dopuszczająca
Uczeń:
- wymienia niektóre, podstawowe zasady kultury osobistej;
- czasami stosuje podstawowe zwroty grzecznościowe;
- rozumie znaczenie uprzejmej obsługi;
- potrafi zachować się w podstawowych sytuacjach zawodowych;
- z pomocą nauczyciela podejmuje właściwą komunikację z gościem;
- stosuje nieliczne, podstawowe zasady dotyczące wyglądu pracownika hotelu;
- wymaga wskazówek dotyczących właściwego zachowania.