

Przedmiotowe Zasady Oceniania

Obsługa gości w recepcji

Klasa 4

ocena	Wymagania na ocenę
celująca	Wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz uczeń <ul style="list-style-type: none">• Rozwiązuje arkusz egzaminacyjny dotyczący przyjazdu i pobytu gości w min 96%
bardzo dobra	Wymagania na ocenę dobrą oraz uczeń <ul style="list-style-type: none">• stosuje zasady cross-selling• zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych(prowadzi rozmowę sprzedażową)• przygotowuje dokumenty dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości
dobra	Wymagania na ocenę dostateczną oraz uczeń <ul style="list-style-type: none">• stosuje procedury check-in oraz check-out gości indywidualnych i grupowych oraz gości specjalnych• dobiera usługi do potrzeb gości podczas pobytu• zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych• sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie• współpracuje z innymi komórkami organizacyjnymi obiektu• stosuje rabaty i upusty dla stałych gości• realizuje nietypowe życzenia gości
dostateczna	Wymagania na ocenę dopuszczającą oraz uczeń <ul style="list-style-type: none">• określa czynności procedury check-in gości indywidualnych i grupowych oraz gości specjalnych• sporządza pisma o usługi zewnętrzne• informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie,

	<ul style="list-style-type: none"> • miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację • udziela informacji turystycznej • rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości • sporządza dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości na podstawie zamówienia • przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie
dopuszczająca	<p>Uczeń</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wymienia procedury check-in • Zna układ pism europejskich • udziela informacji o usługach hotelarskich • wie, czym jest informacja turystyczna • zna dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości • wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem gości • rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji • segreguje dokumenty według zamówień