

Przedmiotowe Zasady Oceniania

Pracownia hotelarska- RECEPCJA

Klasa 4

ocena	Wymagania na ocenę
celująca	Wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz uczeń <ul style="list-style-type: none">• Rozwiązuje arkusz egzaminacyjny dotyczący kwalifikacji HGT.06 w min 96%• obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze i kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności
bardzo dobra	Wymagania na ocenę dobrą oraz uczeń <ul style="list-style-type: none">• dobiera oferty hotelowe do potrzeb i oczekiwań gości• obsługuje systemy rezerwacji stronach www• 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• Sporządza dokumenty obrotu gotówkowego i bezgotówkowego• obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne
dobra	Wymagania na ocenę dostateczną oraz uczeń <ul style="list-style-type: none">• opisuje działanie sprzętu i urządzeń podczas wykonywania zadań w recepcji• sporządza ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości• stosuje zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych• stosuje zasady rezerwacji usług dla gości specjalnych• dokonuje rezerwacji usług hotelarskich, korzystając z systemów rezerwacyjnych• sporządza zaproszenie do przyjazdu do hotelu w imieniu dyrektora hotelu

	<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 przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu związanych ze sprzedażą usług • charakteryzuje obrót gotówkowy i bezgotówkowy • przeprowadza procedurę check-out różnych gości •
dostateczna	<p>Wymagania na ocenę dopuszczającą oraz uczeń</p> <ul style="list-style-type: none"> • charakteryzuje zadania pracowników recepcji • sporządza harmonogram zmian recepcji • rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości • rozróżnia rodzaje rezerwacji • wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich • sporządza potwierdzenie rezerwacji do różnych zamówień • rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych • zna systemy rezerwacji • sporządza kosztorys pobytu do zamówień • sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich • rezerwuje pokoje w systemie rezerwacyjnym • dokonuje zmiany i anuluje rezerwację • prowadzi rozmowę dotyczącą rezerwacji • określa czynności procedury check-in gości indywidualnych i grupowych oraz gości specjalnych

	<ul style="list-style-type: none"> • sporządza pisma o usługi zewnętrzne • informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, • 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 • sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze check-out • sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu obciążającą rachunek gości • rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji dotyczących rozliczenia gości • przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich • rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie- kosztorys, Fa VAT • wypełnia asygnaty kasowe i raport kasowy • oblicza stan kasy • sporządza dokumenty rozliczeniowe • prezentuje procedurę check-out
dopuszczająca	<p>Uczeń</p> <ul style="list-style-type: none"> • wymienia stanowiska recepcji • wymienia zadania pracowników recepcji • rozróżnia wyposażenie recepcji • wymienia rodzaje rezerwacji • wypełnia grafik rezerwacji i formularz rezerwacji na podstawie zamówienia • Wymienia procedury check-in • Zna układ pism europejskich • udziela informacji o usługach hotelarskich • wie, czym jest informacja turystyczna

	<ul style="list-style-type: none">• 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• wskazuje dokumentację związaną z wykwaterowaniem gości• rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości• rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości• zna procedurę check-out• rozróżnia formy płatności• wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości• zna dokumenty z raportu kasowego
--	--