

ZESPÓŁ SZKÓŁ EKONOMICZNYCH W KIELCACH

WYMAGANIA EDUKACYJNE

z uwzględnieniem efektów kształcenia i kryteriów weryfikacji ujętych w podstawie programowej
niezbędne do uzyskania poszczególnych śródrocznych i rocznych ocen klasyfikacyjnych z obowiązkowych zajęć edukacyjnych

DZIAŁALNOŚĆ RECEPCJI
kształcenie teoretyczne

KLASA IV

TECHNIK HOTELARSTWA	Symbol cyfrowy zawodu: 422402	Kwalifikacja I – HGT.06 Realizacja usług w recepcji	Liczba godzin: 150	Klasa 3: 60 godzin (2 godziny tygodniowo) Klasa 4: 90 godzin (3 godziny tygodniowo)
------------------------	----------------------------------	---	--------------------	---

LITERATURA:	Realizacja usług w recepcji HGT.06, część 1 i 2, wyd. WSiP, B. Cymańska-Garbowska, D. Witrykus, G. Wolak.
-------------	---

A. WYMAGANIA EDUKACYJNE Z UWZGLĘDNIENIEM EFEKTÓW KSZTAŁCENIA I KRYTERIÓW WERYFIKACJI UJĘTYCH W PODSTAWIE PROGRAMOWEJ NIEZBĘDNE DO UZYSKANIA POSZCZEGÓLNYCH ŚRÓDROCZNYCH I ROCZNYCH OCEN KLASYFIKACYJNYCH Z OBOWIĄZKOWYCH ZAJĘĆ EDUKACYJNYCH

1. Rodzaje i sposoby rezerwacji w hotelu.

Dopuszczający	<p>Na ocenę dopuszczającą uczeń:</p> <ul style="list-style-type: none"> -wymienia sposoby rezerwacji usług hotelarskich -identyfikuje pojęcia z zakresu rodzajów i sposobów rezerwacji usług noclegowych i dodatkowych w obiektach hotelarskich -określa rodzaje rezerwacji (gwarantowana, wstępna, niegwarantowana, anulowanie rezerwacji) -wymienia czynności związane z procesem przygotowania rezerwacji - wymienia nazwy handlowe pokoi hotelowych oraz zna rodzaje pokoi
Dostateczny	<p>Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> -charakteryzuje potencjał usługowy hotelu (ile jest pokoi dostępnych w danym terminie) - omawia funkcje i ceny usług hotelarskich - omawia typy i rodzaje pokoi, w tym pokój dla niepełnosprawnych - klasyfikuje pokoje według liczby osób i oferowanych łóżek -rozpoznaje standard pokoi analizując wyposażenie pokoju (pokoje ekonomiczne, standardowe, o podwyższonym standardzie, luksusowe, apartamenty) - wymienia cechy działalności usługowej hotelu - wskazuje czynniki mające wpływ na rozwój usług hotelarskich - wyjaśnia pojęcie connecting room, adjoining room, adjacent room
Dobry	<p>Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> -analizuje dostępność pokoi hotelowych w danym terminie zgodnie z zamówieniem -oblicza koszty pobytu -rozdziela rodzaje rezerwacji (indywidualna, grupowa) -określa różnice pomiędzy umowami allotmentu i czarteru w hotelarstwie - analizuje zadania działu rezerwacji w hotelu - porównuje formy rezerwacji (internetowa, przez pośrednika, indywidualna) -dokonuje podziału kanału dystrybucji usług hotelarskich - wyjaśnia pojęcie usługi hotelarskiej -omawia poszczególne rodzaje usług hotelarskich podstawowych i dodatkowych w obiektach hotelarskich
Bardzo dobry	<p>Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> -porównuje przedsiębiorstwa hotelarskie o różnej strukturze organizacyjnej - ustala ceny usług hotelarskich dla stałych klientów oraz firm - oblicza i interpretuje wskaźniki wykorzystania pokoi hotelowych -charakteryzuje różne kanały dystrybucji usług hotelarskich -omawia znaczenie w sprzedaży usług strony internetowej hotelu -wyjaśnia korzyści i zagrożenia wynikające z korzystania z kanałów rezerwacji on-line (OTA, GDS, wyszukiwarki i serwisy zakupów grupowych)

Celujący	<p>Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> -potrafi analizować działalność hotelarską jako firmy handlowej i usługowej - wskazuje przykłady z otoczenia konkurencyjnego hotelu i ocenia skuteczność ich działania - swobodnie operuje faktami i wyciąga właściwe wnioski - wykazuje dużą samodzielność w uzyskiwaniu informacji i zastosowaniu ich w praktyce
2. Obsługa gości w hotelu – zakwaterowanie, pobyt, wykwaterowanie.	
Dopuszczający	<p>Na ocenę dopuszczającą uczeń:</p> <ul style="list-style-type: none"> -umie wymienić rodzaje informacji w hotelu (inf. O usługach hotelu, o gastronomii hotelowej, usługach rekreacyjno-sportowych, konferencyjnych oraz animacjach czasu wolnego) -umie dobrać usługi do potrzeb gościa hotelowego -podaje procedurę obsługi gości przy przyjeździe i wyjeździe -podaje funkcje i znaczenie informacji turystycznej w hotelu -wskazuje miejsca atrakcyjne turystycznie w regionie
Dostateczny	<p>Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> -potrafi scharakteryzować formy rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych w hotelu -umie zidentyfikować formy rozliczeń za pomocą vouchera i przelewu bankowego -umie przyjąć gościa do hotelu zgodnie z procedurą check in -zna rodzaje procedur zameldowania grupy w hotelu i gościa bez rezerwacji -rozpoznaje podstawowe pojęcia związane z RODO
Dobry	<p>Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> -potrafi dokonać rejestracji gościa (sprawdza rezerwację w systemie, wypełnia kartę rejestracyjną) -umie scharakteryzować różnice w procedurze przyjęcia gościa z rezerwacją i walk inn -umie wymienić dokumenty niezbędne do zarejestrowania gościa w hotelu (ID, paszport, prawo jazdy) -zna procedury przyjęcia gościa do hotelu, obsługi w trakcie pobytu i procedury wymeldowania gościa -zna procedury rozliczenia pobytu gościa, ustalenia zakresu płatnych usług i pobrania należności -identyfikuje przepisy podatkowe związane ze stawkami podatku VAT za usługi hotelarskie -charakteryzuje zasady elektronicznego check in w hotelach (mobilny check in, infokioski w hotelach) -zna budowę i zasadę działania terminala płatniczego -definiuje pojęcie depozytu gotówkowego jako gwarancji płatności
Bardzo dobry	<p>Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> -potrafi sklasyfikować formy rozliczeń gotówkowych, bezgotówkowych gości hotelowych -rozdziela dokumenty związane z rozliczeniem pobytu gościa -sporządza dokumenty obrotu gotówkowego (faktura VAT, paragon fiskalny) -sporządza dokumenty rozliczające pobyt gościa – faktury, paragony KP, KW -interpretuje zapisy w dokumentach kasowych (raporty dobowe, raport zmiany) -rozdziela i oblicza stawki podatku VAT za usługi hotelowe i gastronomiczne oraz dodatkowe -zna pojęcie różnic w stawkach podatku VAT

	<ul style="list-style-type: none"> -wyjaśnia różnice między fakturą VAT a paragonem fiskalnym -sporządza dokumenty kasowe (KP, KW, faktury, paragony) -oblicza kosztorysy za pobyty gości i grup szkoleniowych
Celujący	<p>Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> -sporządza i interpretuje dokumenty obrotu gotówkowego i bezgotówkowego w kasie recepcji hotelowej -oblicza i dopisuje usługi dodatkowe do rachunków gości -oblicza prowizje dla pośredników od rezerwacji oraz imprez -oblicza kwoty netto, kwoty podatku i wartość brutto do zapłaty -zna procedury przyjęcia depozytu od gościa, wypełnia kwity depozytowe, prowadzi rejestru depozytów -wyjaśnia zasady dochodzenia roszczeń od gości hotelowych -dobiera sposób obsługi gości zależny od sytuacji
3. Obsługa gości specjalnych (VIP, osoby niepełnosprawne)	
Dopuszczający	<p>Na ocenę dopuszczającą uczeń:</p> <ul style="list-style-type: none"> -umie wymienić kategorie gości VIP (VIP stały gość, dyplomata, celebryta) -umie dobrać usługi do potrzeb gościa hotelowego VIP i gościa niepełnosprawnego -podaje procedurę obsługi gości VIP i gościa niepełnosprawnego przy przyjeździe i wyjeździe -podaje funkcje i znaczenie właściwej obsługi gości specjalnych -wskazuje miejsca w hotelu gdzie znajdują się środki ochrony PPOŻ
Dostateczny	<p>Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> -potrafi scharakteryzować kategorie gości VIP ich potrzeby i oczekiwania -umie zidentyfikować potrzeby osób niepełnosprawnych i dobrać formę obsługi -umie przyjąć gościa VIP do hotelu zgodnie z procedurą expresowy check in -zna rodzaje procedur zameldowania gościa niepełnosprawnego do hotelu -rozpoznaje potrzeby gości niepełnosprawnych, zna wymagania techniczne, które musi spełniać hotel
Dobry	<p>Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> -potrafi dokonać rejestracji gościa VIP i gościa niepełnosprawnego (sprawdza rezerwację w systemie, wypełnia kartę rejestracyjną, proponuje wstawkę powitalną do pokoju) -umie scharakteryzować różnice w procedurze przyjęcia gościa VIP a gościa niepełnosprawnego - zna zasady kontaktów z osobami niepełnosprawnymi -zna procedury przyjęcia gościa do hotelu, obsługi w trakcie pobytu i procedury wymeldowania gościa VIP i gościa niepełnosprawnego -zna procedury rozliczenia pobytu gościa VIP, ustalenia zakresu płatnych i bezpłatnych usług i pobrania należności -identyfikuje przepisy dotyczące przyjmowania gości niepełnosprawnych (specjalne pokoje udogodnienia w łazience, szerokość drzwi, oznakowania, itp.) -charakteryzuje zasady obsługi gości niewidomych, niesłyszących, osoby na wózku inwalidzkim -zna różne typy gości hotelowych, umie zachować się w sytuacjach trudnych i konfliktowych -definiuje pojęcie „ trudny klient” w hotelu
Bardzo dobry	<p>Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> -potrafi wymienić wymagania kategoryzacyjne dotyczące przyjmowania gości niepełnosprawnych w hotelu -rozróżnia dokumenty związane z rozliczeniem pobytu gościa VIP o różnym statusie, umie zaproponować wstawkę dla VIP -sporządza raporty do działu służby pięter i działu gastronomii o liczbie gości w hotelu, o specjalnych wymaganiach gości -sporządza dokumenty rozliczające pobyt gościa – faktury, paragony

	<ul style="list-style-type: none"> -interpretuje rodzaje skarg składanych przez gości -rozdziela postawy i zachowania trudnego, konfliktowego gościa hotelowego -zna zasady przyjmowania skarg i zażaleń -wyjaśnia w sposób merytoryczny stanowisko hotelu w danej sprawie -sporządza odpowiedzi pisemne na reklamacje i negatywne opinie gości w sieci -oblicza i udziela rabaty cenowe
Celujący	<p>Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> -sporządza i interpretuje dokumenty związane z przyjęciem, obsługą i rozliczeniem pobytu gości VIP -oblicza i dopisuje usługi dodatkowe do rachunków gości VIP -zna i przestrzega procedur przyjmowania skargi od gości - sprawdza opinie zamieszczone przez gości w Internecie -zna procedury i zasady odpowiedzi na pisemne skargi gości - zna i stosuje procedury postępowania w sytuacjach nadzwyczajnych -dobiera sposób obsługi gości zależny od sytuacji

* Wymagania na ocenę wyższą obejmują również wymagania na oceny niższe.

Kryteria oceniania z DZIAŁALNOŚCI RECEPCJI według poziomu opanowania przez ucznia wiadomości i umiejętności w stosunku do wymagań edukacyjnych	
Ocena	Poziom opanowania przez ucznia wiadomości i umiejętności w stosunku do wymagań edukacyjnych
NIEDOSTATECZNY	0% - 29%
DOPUSZCZAJĄCY	30% - 49%

DOSTATECZNY	50% - 69%
DOBRY	70% - 89%
BARDZO DOBRY	90% - 95%
CELUJĄCY	96% - 100%

Opisowe kryteria oceniania w ramach obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu **DZIAŁALNOŚCI RECEPCJI**

Niedostateczny	<p>Ocenę niedostateczną otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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
Dopuszczający	<p>Ocenę dopuszczającą otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ma niepełną wiedzę określoną w podstawie programowej -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 -prawidłowo przeprowadza ćwiczenia w początkowej fazie
Dostateczny	<p>Ocenę dostateczną otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ma niepełną wiedzę określoną w podstawie programowej, opanował wiadomości i umiejętności podstawowe, -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
Dobry	Ocenę dobrą otrzymuje uczeń, który: -wykonuje samodzielnie ćwiczenie -przestrzega przepisów bhp i ppoż -opanował wiadomości i umiejętności o umiarkowanym stopniu trudności -poprawnie stosuje wiadomości, rozwiązuje i wykonuje samodzielnie typowe ćwiczenia -samodzielnie i higienicznie wykonuje ćwiczenia z poszczególnych działów określonych programem nauczania -popęnia drobne pomyłki przy wykonywaniu ćwiczeń, a estetyka -ćwiczeń jest na poziomie dobrym z pełnym opisem i wnioskami
Bardzo dobry	Ocenę bardzo dobrą otrzymuje uczeń, który: -przestrzega przepisów bhp i ppoż -sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami przewidzianymi programem nauczania -potrafi wykorzystać posiadaną wiedzę w sytuacjach nowych i nietypowych -osiąga minimum wymaganej wydajności -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
Celujący	Ocenę celującą otrzymuje uczeń, który: -ma wiedzę i umiejętności wykraczające poza podstawę programową; zna literaturę zawodową, potrafi zastosować wiedzę w różnych sytuacjach problemowych -przestrzega przepisów bhp i ppoż -samodzielnie rozwija swoje zainteresowanie -startuje z sukcesami w konkursach i olimpiadach -jego wydajność pracy przekracza ustaloną normę minimalną -uczeń doskonale wykonuje zadania -wynik w pełni odpowiada warunkom odbioru, sporządza i analizuje wnioski

A. SPOSOBY SPRAWDZANIA WIEDZY

Ocenianie osiągnięć edukacyjnych ucznia polega na rozpoznaniu przez nauczyciela poziomu i postępów w opanowaniu przez ucznia wiadomości i umiejętności w stosunku do wymagań edukacyjnych wynikających z podstawy programowej i realizowanych w szkole programów nauczania uwzględniających tę podstawę.

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczniów powinno odbywać się zgodnie z zasadami wewnątrzszkolnego systemu oceniania. Ocena osiągnięć edukacyjnych powinna dotyczyć przede wszystkim poziomu opanowania umiejętności określonych efektami kształcenia opisanymi w podstawie programowej kształcenia zawodowego z uwzględnieniem kryteriów weryfikacji. Wszystkie oceny obligatoryjnie są jawne dla ucznia i jego rodziców (opiekunów prawnych).

Kontrola i ocena osiągnięć uczniów może być dokonywana za pomocą:

- obserwacji pracy uczniów podczas wykonywania zadań,
- testów wiedzy,
- testów umiejętności praktycznych,
- ankiety samooceny uczniowskiej.

Sprawdzenie osiągnięć edukacyjnych uczących się powinno być dokonywane poprzez ocenę wykonanych ćwiczeń, projektów, ukierunkowaną obserwację czynności wykonywanych przez uczniów.

W trakcie kontroli i oceny osiągnięć uczniów należy zwracać uwagę na praktyczne zastosowanie opanowanej wiedzy i umiejętności, jakość wykonania zadań, posługiwanie się poprawną terminologią.

W procesie kontroli i oceny należy zwracać uwagę na opanowanie przez uczniów umiejętności sporządzania pism i dokumentów, brać pod uwagę zarówno ich poprawność merytoryczną, jak i formę sporządzania.

W końcowej ocenie pracy uczniów należy uwzględniać poprawność i jakość wykonania zadań, wyniki stosowanych osiągnięć testów wiedzy i umiejętności praktycznych oraz stosunek uczniów do wykonywania ćwiczeń, aktywność, zaangażowanie, wytrwałość w wykonywaniu zadań.

Indywidualizacja pracy z uczniem:

Należy każdorazowo dostosować warunki, środki, metody i formy nauczania do indywidualnych potrzeb i możliwości ucznia.

Nauczyciel realizujący program działu powinien:

- motywować uczniów do pracy,
- dostosowywać stopień trudności planowanych ćwiczeń do możliwości i potrzeb uczniów,
- planować zadania do wykonania przez uczniów z uwzględnieniem ich zainteresowań,
- przygotowywać zadania o różnym stopniu trudności i złożoności,
- zachęcać uczniów do korzystania z różnych źródeł informacji zawodowej.

Uczeń zdolny otrzymuje:

dodatkowe zadania dostosowane do jego potrzeb i możliwości,

adresy stron WWW, które zawierają informacje poszerzające tematykę zajęć.

Ponadto:

Uczniowi zdolnemu można przydzielić rolę asystenta nauczyciela, umożliwić prowadzenie wybranego fragmentu lub całej lekcji oraz motywować do brania udziału w konkursach i olimpiadach.

Uczeń z dysfunkcją – według zaleceń poradni psychologiczno-pedagogicznej

B. TRYB UZYSKIWANIA OCENY WYŻSZEJ NIŻ PRZEWIDYWANA

Uzyskanie wyższych niż przewidywane rocznych ocen klasyfikacyjnych jest możliwe dla każdego ucznia, który wyrazi taką chęć i odbywa się w drodze rozmowy ucznia z nauczycielem nad poziomem spełnienia przez ucznia kryteriów na ocenę przewidywaną i wyższą, która może być uzupełniona wykonaniem przez ucznia wskazanych przez nauczyciela zadań. Ustalamy ocenę przewidywaną (nie tylko niedostateczną) dla każdego ucznia.