WYMAGANIA EDUKACYJNE Z PRZEDMIOTU

**OBSŁUGA GOŚCI W RECEPCJI**

w roku szkolnym **2021/2022**

dla klasy 3HTg|1/2 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 * wie kto opracował polski Kodeks Etyki Hotelarza * 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 * zna rodzaje komunikacji interpersonalnej – komunikacja werbalna i niewerbalna * 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 | * ma niepełną wiedzę określoną w podstawie programowej, opanował wiadomości i umiejętności podstawowe, * wymienia niektórych pracowników recepcji oraz opisuje ich obowiązki * określa podstawową misję hotelarstwa – oferowanie gościny * wymienia modele gościnności * przy pomocy nauczyciela przedstawia pojęcie etyki oraz etyki zawodowej * określa pojęcia: kultura i kultura osobista * 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 * wie z ilu części składa się Kodeks Etyki Hotelarza * wymienia przykłady komunikacji przy pomocy mowy ciała * określa , na czym polega aktywne słuchanie * wymienia przykłady dotyczących kulturalnego zachowania się recepcjonisty podczas   obsługi gościa,   * podaje przykłady barier w komunikacji * zna sposoby rozwiązywania konfliktów międzyludzkich * 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. | * opanował wiadomości i umiejętności o umiarkowanym stopniu trudności, * wymienia pracowników recepcji i opisuje ich obowiązki * omawia modele gościnności. * określa potrzeby gości hotelowych i ich oczekiwania * przedstawia sylwetkę wzorowego hotelarza, dokonując klasyfikacji cech na: fizyczne, * psychiczne oraz dotyczące wiedzy i umiejętności * ocenia własne predyspozycje do pracy w zawodzie hotelarza * dokonuje porównania etyki hotelarskiej z etyką ogólną * zna zasady protokołu dyplomatycznego obowiązujące podczas przyjmowania gości * w hotelu * potrafi dobrać ofertę do potrzeb gości hotelowych * podaje sytuacje, w których język ciała może być jedyną formą komunikacji * omawia techniki aktywnego słuchania i podaje przykłady ich zastosowania * prowadzi rozmowę z gościem hotelowym * wymienia elementy decydujące o poczuciu estetyki pracowników zakładu hotelarskiego * zna treść Kodeksu Etyki Hotelarza * 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 * charakteryzuje źródła konfliktów między pracownikami * potrafi zaproponować sposoby rozwiązania konfliktów * samodzielnie wykonuje ćwiczenia, czasami jest liderem w czasie wykonywania zadań   grupowych  - wykonuje samodzielnie ćwiczenie, - 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. | - sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami przewidzianymi programem nauczania,  - 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.  - wymienia pracowników recepcji oraz opisuje ich obowiązki  omawia znaczenie pojęć: etyka, estetyka, etykieta, etyka zawodowa  - dobiera obiekty hotelarskie w zależności od potrzeb gości  - rozróżnia i podaje przykłady zachowań etycznych i nieetycznych  - zna treść KEH, charakteryzuje dokument  - przedstawia zastosowanie dokumentu w praktyce  - udziela wyczerpującej wypowiedzi na temat kultury i kultury osobistej, ich wpływu na społeczeństwo i pracę zawodową  - wymienia i opisuje cechy kultury osobistej  - omawia i uzasadnia czego wymaga ranga społeczna zawodu hotelarza,  - przedstawia znaczenie norm moralnych w środowisku i w pracy zawodowej  - podaje przykłady kulturalnego zachowania się recepcjonisty podczas obsługi gości  - uzasadnia na czym polega umiejętność komunikowania się: mowa ciała: mimika,  - uśmiech, gesty, przestrzeń, słuchanie aktywne, porozumienie werbalne  - charakteryzuje zasady protokołu dyplomatycznego stosowane w hotelu  - umiejętnie opisuje nietypowe postawy zachowania gości w hotelu oraz przedstawia  - właściwy sposób reagowania hotelarza we wszystkich sytuacjach  - dokładnie omawia spiralę konfliktu  - podaje własne przykłady i rozwiązania sytuacji konfliktowych  - 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  - prowadzi dyskusję na temat etyki i etyki zawodowej, podpierając się licznymi przykładami  - zna przepisy Kodeksu Etyki Hotelarza i potrafi jego treści odnieść do konkretnych sytuacji - wykazuje zależność pomiędzy kulturą osobistą a kulturą zawodową  - samodzielnie przygotowuje scenki symulacyjne dotyczące kulturalnego zachowania się recepcjonisty  - 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  - 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**