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 obowiązkiomawia 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**