

Wymagania edukacyjne z określeniem poziomu trudności z przedmiotu Organizacja Pracy Recepcji

Wymagania edukacyjne Uczeń potrafi:	Poziom wymagań programowych	Stopień wymagań
I. Podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu Hotelarza		
1. Zasady kultury osobistej		
-omawiać zasady kultury osobistej pracownika	P	K
- identyfikować podstawowe umiejętności niezbędne w zawodzie hotelarza	P	K
- wyjaśniać zasady <i>savoir-vivre</i>	P	P
- omawiać znaczenie zasad moralnych i norm etycznych w pracy zawodowej	P	P
2. Dress code w pracy hotelarza		
- omawiać znaczenie <i>dress code</i> w pracy zawodowej	P	K
- argumentować stosowanie zasad <i>dress code</i> ustalonego przez pracodawcę	P	P
- określać zasady <i>dress code</i> hotelarza	PP	R
- podać przykłady <i>dress code</i> różnych pracowników hotelu	PP	D
II. Etyka zawodowa i jej funkcje		
1. Etyka zawodowa hotelarza		
- wyjaśniać pojęcie etyki zawodowej	P	K
- podać przykłady etyki zawodowej	P	P
- wymieniać podstawowe zasady etyki w zawodzie hotelarza	P	P

- uzasadniać zasadę lojalności w firmie	P	P
- omawiać zasady tajemnicy zawodowej	P	K
- wyjaśniać znaczenie ochrony danych osobowych w hotelarstwie	P	P
- wyjaśniać pojęcia: tajemnica zawodowa, tajemnica powiernictwa,	PP	R
- podać konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem tajemnicy zawodowej	PP	D
III. Komunikacja interpersonalna		
1. Komunikacja werbalna i niewerbalna		
- omawiać podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej	P	K
- scharakteryzować metody komunikacji werbalnej	P	K
- scharakteryzować metody komunikacji niewerbalnej	P	K
- interpretować mowę ciała w komunikacji	P	K
- scharakteryzować aktywne metody słuchania	PP	D
IV. Stres w pracy zawodowej		
1. Sytuacje stresowe w pracy hotelarza		
- wskazać sytuacje stresowe w środowisku zawodowym	P	K
- wymieniać czynniki stresogenne	P	K

- wyjaśniać pojęcie „wypalenie zawodowe”	P	K
- wymieniać techniki radzenia sobie ze stresem	P	P
- scharakteryzować symptomy spowodowane przez stres zawodowy	PP	P
- rozpoznać sytuacje wywołujące stres	PP	R
- omawiać skutki sytuacji stresujących	PP	R
- określać sposoby radzenia sobie w sytuacjach stresowych	PP	R
- omawiać techniki radzenia sobie ze stresem	PP	D
V. Negocjacje w pracy zawodowej		
1. Negocjacje w pracy hotelarza		
- wyjaśniać podstawowe pojęcia związane z negocjacjami	P	P
- identyfikować etapy negocjacji	P	P
- określać rodzaje konfliktów w pracy zawodowej	P	P
- omawiać sposoby rozwiązywania konfliktów w środowisku pracy	P	P
- rozpoznać czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji	PP	R
- omawiać style negocjacji	PP	R
- dobrać techniki negocjowania do warunków negocjacji	PP	D
VI. Praca zespołowa		
1. Zadania pracowników obsługujących rezerwację usług hotelarskich		

- wymieniać stanowiska pracy związane z rezerwacją usług hotelarskich	P	K
- wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące rezerwacji usług	P	K
- wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące obsługi gości	P	K
- wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące rejestracji gości	P	K
- wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące przyjmowania życzeń i uwag	P	K
- wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące sporządzania dobowej dokumentacji recepcji	P	K
- wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące udzielania informacji	P	P
- wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące wystawiania dokumentów finansowych	P	P
- wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące wykwaterowania gości	P	K
- rozdzielać obowiązki pracownikom działu rezerwacji	PP	R
- przygotowywać raport z wykonanej pracy	PP	D
- oceniać jakość wykonania pracy	PP	D
2. Wyposażenie techniczne w dziale rezerwacji usług hotelarskich		
- wymieniać elementy wyposażenia technicznego działu rezerwacji	P	K
- obsługiwać sprzęty i urządzenia w dziale rezerwacji podczas wykonywania zadań zawodowych	P	P
- omawiać zasady działania wskazanych elementów wyposażenia recepcji	PP	R
IX. Oferty i rezerwacje hotelowe		
1. Oferty hotelowe zgodne z potrzebami gości		

- wymieniać rodzaje usług podstawowych i dodatkowych świadczonych gościom hotelowym	P	K
- rozpoznawać oczekiwania gościa związane z pobytem w obiekcie hotelarskim	P	P
- dobierać oferty usług hotelarskich do potrzeb gościa	P	P
- sporządzać ofertę usług zgodnie z oczekiwaniami gościa	PP	R
- analizować atrakcyjność ofert hotelowych	PP	D
- dostosowywać ofertę do potrzeb gościa	PP	R
2. Instrumenty promocji usług hotelarskich		
- wymieniać instrumenty promocji usług hotelarskich	P	K
- dobierać kanały promocji usług hotelarskich	P	P
- omawiać instrumenty promocji usług hotelarskich	PP	R
- prezentować usługi hotelarskie gościom	PP	D
- dobierać instrumenty do promocji usług hotelarskich	PP	D
3. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych		
- rozróżniać rodzaje rezerwacji, np. rezerwacja wstępna, gwarantowana, niegwarantowana	P	K
- opisywać metody rezerwacji usług hotelarskich	P	P
- wymienia formy gwarancji rezerwacji	P	P
- omawia formy gwarancji rezerwacji	P	P
-omawia sposób przeprowadzenia zmiany i anulowania rezerwacji	P	P
- omawiać typy rezerwacji i podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych	PP	R
- wymienia systemy rezerwacyjne dla hoteli	PP	R
4. Rezerwacja usług hotelarskich		
- sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich	P	P

- rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne	P	P
- udostępniać pokoje w systemie rezerwacyjnym	P	P
- omówić zasady umowy allotmentu i charteru usług hotelarskich	P	P
- aktualizować ceny usług w systemie rezerwacyjnym	PP	D
- obsługiwać narzędzia do zarządzania polityką cenową we współpracy z osobami zajmującymi się stroną internetową	PP	D
- stosować nowoczesne usługi rezerwacji, w tym usługi <i>ecommerce</i>	PP	D
X. Dokumentacja w dziale rezerwacji oraz współpraca z innymi działami		
1. Dokumentacja związana z rezerwacją usług hotelarskich		
- identyfikować dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich, np. zamówienie gościa, karta rezerwacji, grafik, potwierdzenie rezerwacji, odmowa rezerwacji, klauzula informacyjna RODO	P	K
- udzielać odpowiedzi na zapytanie rezerwacyjne dokonane za pośrednictwem poczty elektronicznej	P	P
- wypełniać dokumenty związaną z rezerwacją usług hotelarskich	P	P
- archiwizować dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich	PP	D
2. Współpraca działu rezerwacji z innymi działami hotelu		
- wymienia pionów funkcjonalne w obiekcie hotelarskim	P	K
- wymienia działy obiektu hotelarskiego z którymi współpracuje dział rezerwacji	P	K
- omawia formy współpracy działu rezerwacji z innymi działami hotelu	PP	R
XI. Przyjęcie gościa w recepcji hotelowej		

1.Procedura <i>check-in</i> w recepcji hotelowej		
- określać czynności pracowników recepcji związane z przyjęciem gościa do hotelu	P	P
- identyfikować procedury związane z przyjęciem gościa indywidualnego	P	P
- identyfikować procedury związane z przyjęciem grupy zorganizowanej	P	P
- identyfikować procedury związane z przyjęciem gościa VIP	P	P
- identyfikować procedury związane z przyjęciem gościa <i>walk-in</i>	P	P
- dobrać usługi świadczone w obiekcie hotelarskim do potrzeb gościa	PP	R
- omawiać procedury <i>check-in</i> dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gościa VIP, gościa <i>walk-in</i>	PP	R
- określać zasady ochrony i przetwarzania danych w obiekcie hotelarskim	PP	D
- przedstawiać efektywny proces postępowania w przypadku uwag i reklamacji gości	PP	R
2. Charakterystyka dokumentów związanych z przyjęciem gościa do hotelu		
- określać dokumenty występujące w cyklu obsługi gościa	P	P
- wymieniać dokumenty związane z przyjęciem gościa do hotelu, np.: kartę rejestracyjną, księgę rejestracyjną, kartę pobytu, cennik usług, druk <i>Express check-out</i>	P	K
- scharakteryzować dokumenty związane z przyjęciem gościa do hotelu np.: kartę rejestracyjną, księgę rejestracyjną, kartę pobytu, cennik usług, druk <i>express check-out</i>	PP	R
XII. Pobyt gościa w hotelu		

1. Opieka nad gościem w trakcie pobytu		
- wymieniać usługi realizowane w trakcie pobytu gościa w hotelu	P	K
- wskazywać źródła pozyskiwania informacji przekazywanych gościom hotelowym	P	P
- interpretować oferty usług hotelarskich	P	P
- wskazywać źródła pozyskiwania informacji na temat usług firm zewnętrznych, np. wynajem samochodów, wycieczki z przewodnikiem, wydarzenia kulturalne, pokazy i zajęcia rekreacyjne itp.	P	P
- scharakteryzować źródła informacji wykorzystywane w recepcji hotelowej	PP	R
- klasyfikować uzyskane informacje	PP	R
- omawiać zasady <i>cross-selling</i>	PP	D
- omawiać sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim	PP	R
- identyfikować nowe technologie komunikacyjne	PP	R
2. Charakterystyka dokumentów związanych z pobytem gościa w hotelu		
- wymieniać dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa, np. kwit depozytowy, karta kontrolna skrytki sejfowej, druk <i>message</i> , potwierdzenie wypożyczenia sprzętu	P	K
- scharakteryzować dokumenty związane z opieką nad gościem w trakcie pobytu, np. kwit depozytowy, karta kontrolna skrytki sejfowej, druk <i>message</i> , potwierdzenie wypożyczenia sprzętu	PP	P
- przyporządkować dokumenty do czynności wykonywanych w trakcie pobytu gościa w hotelu	PP	R
XIII. Wykwaterowanie i rozliczanie gościa w recepcji hotelowej		
1. Procedura <i>check-out</i>		
- określać czynności pracowników recepcji związane z wykwaterowaniem gościa	P	P

- identyfikować procedury związane z wykwaterowaniem i rozliczeniem gościa indywidualnego	P	P
- identyfikować procedury związane z wykwaterowaniem i rozliczeniem grupy zorganizowanej	P	P
- identyfikować procedury związane z wykwaterowaniem gościa VIP	P	P
- omawiać procedury <i>check-out</i> dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gościa VIP	PP	R
- określać zasady ochrony i przetwarzania danych w obiekcie hotelarskim	PP	R
- przedstawiać efektywny proces postępowania w przypadku uwag i reklamacji gości	PP	D
- stosować procedury i regulaminy obiektu podczas archiwizacji baz danych	PP	D
2. Płatności za realizację usług hotelarskich		
- identyfikować rodzaje cen, obciążeń, rabatów	P	P
- wyjaśniać zasady rozliczania przedpłat	P	P
- rozróżniać formy płatności za sprzedaż usług hotelarskich	P	P
- przedstawić wady i zalety różnych form płatności	P	P
- omawiać podstawowe zabezpieczenia banknotów	P	P
- omawiać urządzenia stosowane przy przyjmowaniu należności za usługi hotelarskie i usługi dodatkowe	PP	R
- opisać procedury związane z regulowaniem płatności w hotelarstwie	PP	D
- omawiać transakcje finansowe występujące w cyklu obsługi gościa	PP	D

3. Rozliczanie kosztów pobytu gościa		
- rozróżniać dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gościa w hotelu	P	K
- wskazać dokumenty rozliczeniowe pobytu gościa w obiekcie hotelarskim	P	K
- opisać główne cechy dokumentów potwierdzających przyjęcie należności w recepcji hotelowej	PP	R
XIV. Współpraca recepcji z innymi komórkami hotelu		
1. Zasady współpracy recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu		
- omawiać zasady współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu w zakresie obsługi gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gości specjalnych, gości VIP	P	K
- rozróżniać rodzaje raportów generowanych przez pracowników recepcji, np.: śniadaniowy, obłożenia, usług dodatkowych, raport kasowy	P	P
- scharakteryzować rodzaje raportów generowanych przez pracowników recepcji, np.: śniadaniowy, obłożenia, usług dodatkowych, raport kasowy	PP	R