

**Wymagania edukacyjne z określeniem poziomu trudności z przedmiotu
Usługi Dodatkowe w Hotelarstwie.**

Wymagania edukacyjne Uczeń potrafi:	Poziom wymagań programowych	Stopień wymagań
I. Usługi dodatkowe w obiektach świadczących usługi hotelarskie		
1. Rodzaje usług dodatkowych		
- definiować usługi dodatkowe	P	K
- wskazać rodzaje usług dodatkowych realizowanych w obiekcie hotelarskim	P	K
- rozróżniać usługi płatne i bezpłatne w obiekcie hotelarskim	P	P
- wymieniać pakiety usług	P	K
- prezentować gościom usługi dodatkowe świadczone w obiekcie hotelarskim	PP	R
- wyjaśniać zasady odpłatności za usługi dodatkowe	PP	D
- przedstawiać wyposażenie techniczne obiektu hotelarskiego niezbędne do świadczenia usług dodatkowych	PP	R
- omawiać procedury dotyczące przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe	PP	D
- przedstawiać regulacje prawne dotyczące świadczenia usług hotelarskich	PP	D
- tworzyć pakiety usług	PP	R
2. Kryteria podziału usług dodatkowych		
- przyporządkować usługi dodatkowe do poszczególnych grup	P	P
- wskazać w regulaminie obiektu hotelarskiego informacje dotyczące usług dodatkowych	P	P

- określać czynniki wpływające na kształtowanie oferty hotelu	PP	R
- dobierać rodzaj usług dodatkowych świadczonych przez obiekt do oczekiwań gościa hotelowego	PP	R
- określić relacje między ceną a jakością usług dodatkowych	PP	D
- omawiać narzędzia prezentacji oferty usług dodatkowych	PP	R
3.Usługi hotelarskie w środkach transportu		
- scharakteryzować zakłady hotelarskie w środkach transportu	P	P
- klasyfikować usługi hotelarskie w środkach transportu	P	P
- wymieniać wyposażenia środków transportu niezbędne do świadczenia usług hotelarskich	P	K
- omawiać usługi hotelarskie w transporcie lądowym	PP	R
- omawiać usługi hotelarskie w transporcie kolejowym	PP	R
- omawiać usługi hotelarskie w transporcie lotniczym	PP	R
- omawiać usługi hotelarskie w środkach transportu wodnego	PP	R
4.Usługi uzupełniające (komplementarne)		
- klasyfikować usługi uzupełniające w obiektach hotelarskich	P	K
- przyporządkować wybrane usługi do usług uzupełniających (komplementarne)	P	P
- scharakteryzować usługi uzupełniające w obiektach hotelarskich	PP	R
5.Usługi fakultatywne		
- klasyfikować usługi fakultatywne w obiektach hotelarskich	P	K
- przyporządkować wybrane usługi do usług fakultatywnych	P	P
- scharakteryzować usługi fakultatywne w obiektach	PP	R

hotelarskich		
6. Usługi towarzyszące		
- klasyfikować usługi towarzyszące w obiektach hotelarskich	P	K
- przyporządkować wybrane usługi do usług towarzyszących	P	P
- scharakteryzować usługi towarzyszące w obiektach hotelarskich	PP	R
II. Organizacja spotkań w obiekcie hotelarskim		
1. Podstawowa terminologia związana z turystyką biznesową		
- wyjaśniać podstawowe pojęcia związane z organizacją turystyki biznesowej w obiektach hotelarskich	P	K
- określać znaczenie usług business center w obiektach hotelarskich	P	P
- określać uwarunkowania i czynniki rozwoju turystyki biznesowej	PP	R
- analizować infrastrukturę niezbędną dla turystyki biznesowej w obiektach hotelarskich	PP	D
- charakteryzować obiekty konferencyjno-biznesowe w Polsce	PP	D
2. Rodzaje spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich		
- przedstawiać rodzaje spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich	P	P
- klasyfikować rodzaje spotkań biznesowych organizowanych w obiekcie hotelarskim	P	P
- scharakteryzować formy spotkań i imprez biznesowych organizowanych w obiektach hotelarskich	PP	R
3. Zasady organizacji spotkań		

- określać zasady organizacji konferencji w obiekcie hotelarskim	P	P
- nazywać elementy wyposażenie sali na konferencję/seminarium/ kongres itp. zgodnie ze zleceniem	P	K
- klasyfikować rodzaje usług gastronomicznych świadczonych w trakcie spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich	P	P
- określać funkcjonalność sal konferencyjnych	PP	R
- omawiać zasady przygotowania sali konferencyjnej	PP	R
- aranżować sale konferencyjne	PP	R
- dopasować układ Sali konferencyjnej do określonego spotkania	PP	R
- scharakteryzować rodzaje usług gastronomicznych. świadczonych w trakcie spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich	PP	D
III. Dokumenty związane z realizacją usług dodatkowych		
1.Charakterystyka dokumentów związanych z realizacją usług dodatkowych		
- wymieniać dokumenty dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe	P	K
- omawiać procedury związane ze sporządzaniem dokumentacji usług dodatkowych	P	P
- przedstawiać ewidencję świadczonych usług dodatkowych	P	P
- scharakteryzować dokumenty związane z przyjmowaniem i realizacją zamówień na usługi dodatkowe	PP	R
- interpretować zapisy zawarte w dokumentach związanych z realizacją usług dodatkowych	PP	D

IV. Zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe

1. Oferty usług dodatkowych w obiektach hotelarskich		
- interpretować treści w ofertach obiektów hotelarskich	P	P
- porównać oferty usług różnych obiektów hotelarskich	P	P
- oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie	P	P
- stosować aktywne metody słuchania	P	P
- stosować metody komunikacji werbalnej	P	K
- stosować metody komunikacji niewerbalnej	P	K
- przedstawiać oferty usług dodatkowych różnych obiektów hotelarskich	PP	R
- sporządzać ofertę usług dodatkowych	PP	D
- przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania	PP	D
- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań	PP	D
- oceniać etapy wykonania zadań	PP	D
2 Zasady organizacji usług dodatkowych		
- określać zasady i formy przyjmowania zamówień usług dodatkowych	P	P
- interpretować opis przedmiotu zamówienia	P	P
- oceniać możliwości realizacji zamówienia na usługi dodatkowe	P	P
- przestrzegać zasad organizowania usług dodatkowych zgodnie z zamówieniem	P	K
- opracować ofertę usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim zgodnie z zamówieniem	P	K
- uzgadniać szczegóły zamówienia	P	P

zgodnie z przyjętą procedurą		
- omawiać elementy zamówienia usług	PP	R
- pozycjonować ofertę usług dodatkowych	PP	R
- przygotować usługi do realizacji	PP	R
- wykorzystać narzędzia do sprzedaży usług dodatkowych	PP	D
- zakupić usługi dodatkowe	PP	R
- sprzedać usługi dodatkowe	PP	R
- przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania	PP	D
- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań	PP	D
- oceniać etapy wykonania zadań	PP	D
3. Dokumentacja związana z przyjmowaniem zleceń na usługi dodatkowe		
- sporządzać dokumenty dotyczące przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe	P	K
- sporządzać formularz zamówienia usług dodatkowych	P	K
- tworzyć kosztorys na usługi dodatkowe	P	P
- sporządzać potwierdzenie rezerwacji zamówionych usług	P	P
- dokonać wstępnej kalkulacji oferty usług dodatkowych	P	P
- przygotować umowę na usługi dodatkowe	P	P
- oceniać możliwość realizacji zamówienia na usługi dodatkowe	PP	R
- przyjąć zamówienie na realizację usług dodatkowych	PP	R
- uzgadniać szczegóły zamówienia usług dodatkowych zgodnie z przyjętą procedurą	PP	D
- skalkulować cenę usługi dodatkowej	PP	D
- zamawiać usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem	PP	R
- oceniać realizację zleconych usług dodatkowych	PP	D

V. Realizacja zamówienia gościa na usługi dodatkowe

V. Realizacja zamówienia gościa na usługi dodatkowe		
1. Dokumentacja związana z realizacją usług dodatkowych		
- sporządzać dokumentację związaną z realizacją usług dodatkowych	P	K
- wypełniać zlecenia dla poszczególnych działów hotelu na realizację usług dodatkowych	P	P
- wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur	P	P
- sporządzać faktury za usługi dodatkowe	PP	R
- przygotować teczkę imprezy	PP	D
- stosować procedury i regulaminy obiektu podczas archiwizacji baz danych	PP	D
- interpretować raporty i sprawozdania	PP	D
2. Zakres czynności związany z realizacją usług dodatkowych		
- wykonać czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe zgodnie ze zleceniem klienta	P	P
- przekazać informacje różnym komórkom obiektu hotelarskiego o przyjęciu zamówienia na usługi dodatkowe	P	P
- przygotować usługi dodatkowe dla gości indywidualnych oraz grup zorganizowanych zgodnie z zamówieniem	P	P
- rozpoznać zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim	PP	R
- monitorować wykonanie zadań	PP	D
- dokonać transakcji kupna sprzedaży usług dodatkowych	PP	D
- gromadzić należności za usługi dodatkowe	PP	D
VI. Obsługa spotkań biznesowych Organizowanych w obiekcie hotelarskim		

1.Przygotowanie spotkań biznesowych w obiektach hotelarskich		
- interpretować zamówienie na organizację spotkania	P	K
- przestrzegać zasad organizacji spotkań biznesowych w obiekcie hotelarskim	P	P
- sporządzać dokumentację związaną z organizacją spotkania biznesowego	P	K
- opracować program spotkania biznesowego (konferencji, sympozjum, eventu) w obiekcie hotelarskim	PP	R
- sporządzać plan realizacji zadania do wykonania	PP	R
- sporządzać plan wykonania zadań dla całego zespołu	PP	D
- dobierać terminy realizacji do zakresu zadań	PP	D
- omawiać trendy rozwoju w branży hotelarskiej	PP	D
- rozpoznać zmiany zachodzące w branży hotelarskiej	PP	D
- wskazać kierunki rozwoju zmian zachodzących w branży hotelarskiej	PP	D
- dokonać oceny jakości wykonanych zadań	PP	D
- dobrać czas do wykonania zadania zawodowego	PP	D
2. Obsługa spotkań biznesowych w obiektach hotelarskich		
- zlecać służbom porządkowym przygotowanie sali konferencyjnej	P	P
- przygotować wyposażenie Sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem	P	P
- zlecać przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych	P	P
- zaplanować czynności dotyczące prac porządkowych przy obsłudze konferencji	P	P
- wykorzystać środki promocji usług hotelarskich	PP	R
- sporządzać plan realizacji zadania do wykonania	PP	R
- sporządzać plan wykonania zadań dla całego zespołu	PP	R

- dobierać terminy realizacji do zakresu zadań	PP	R
- rozpoznać kompetencje i umiejętności osób w zespole	PP	D
- rozdzielać pracę w zespole, biorąc pod uwagę wiedzę i umiejętności poszczególnych osób	PP	D
- dokonać oceny jakości wykonanych zadań	PP	D
- dobrać czas do wykonania zadania zawodowego	PP	D