

Zespół Szkół nr 3 im. Króla Jana III Sobieskiego w Stalowej Woli  
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 (kształcenie zawodowe).

Przedmiot: **działalność recepcji**

Klasa: II - V

Zawód: technik hotelarstwa

dopuszczający	dostateczny	dobry	bardzo dobry	celujący
<b>Bezpieczeństwo i higiena pracy w recepcji</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• definiuje pojęcie higieny pracy,</li> <li>• wymienia uciążliwości występujące w zakresie obsługi hotelowej i gastronomii,</li> <li>• omawia zasady postępowania z maszynami i urządzeniami w zakresie obsługi hotelowej i gastronomii,</li> <li>• wymienia przykłady zagrożeń pożarowych w zakładzie pracy,</li> <li>• wymienia informacje jakie należy przekazać straży pożarnej wzywając pomocy,</li> <li>• opisuje czym jest wypadek w pracy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• definiuje pojęcie higieny pracy,</li> <li>• definiuje pojęcie ergonomii,</li> <li>• wymienia czynniki szkodliwe jakie mogą wystąpić w miejscu pracy,</li> <li>• wymienia uciążliwości występujące w zakresie obsługi hotelowej i gastronomii,</li> <li>• definiuje pojęcie stanowiska roboczego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wymienia i charakteryzuje czynniki szkodliwe jakie mogą wystąpić w miejscu pracy,</li> <li>• wyjaśnia co to są uciążliwości oraz podaje ich przykłady,</li> <li>• wyjaśnia czym jest stanowisko robocze i jak powinno być zorganizowane,</li> <li>• wyjaśnia zasady, postępowania z maszynami i urządzeniami w hotelu i gastronomii,</li> <li>• omawia zasady bezpiecznego użytkowania maszyn i urządzeń elektrycznych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• w oparciu o plany obiektu potrafi umieścić znaki bezpieczeństwa w pomieszczeniach hotelowych,</li> <li>• potrafi przeprowadzić akcję ratunkowo – gaśniczą i ewakuację gości,</li> <li>• uzasadnia pochodzenie słowa ergonomia,</li> <li>• uzasadnia wpływ środowiska pracy na ustrój człowieka,</li> <li>• opisuje organizację stanowiska pracy również z przepisami bhp,</li> <li>• potrafi określić typowe choroby zawodowe zagrażające pracownikom przy wykonywaniu zadań zawodowych na</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• omawia na czym polega i jakie są zasady bezpiecznego użytkowania maszyn i urządzeń elektrycznych,</li> <li>• omawia zasady zapobiegania porażeniom,</li> <li>• podaje przykłady istotnych zagrożeń pożarowych w zakładzie pracy,</li> <li>• wyjaśnia zasady postępowania podczas pożaru urządzeń elektrycznych będących pod napięciem,</li> <li>• wymienia informacje jakie należy przekazać straży pożarnej wzywając pomocy,</li> <li>• definiuje pojęcie wypadku, wypadku zbiorowego, ciężkiego i śmiertelnego,</li> <li>• wyjaśnia czym jest</li> </ul>

			stanowiskach pracy w recepcji	zagrożenie wypadkowe i zdarzenie wypadkowe, wskazuje rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy i choroby zawodowej
<b>Misja hotelarstwa</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>wskazuje elementy składowe modelu gościnności,</li> <li>rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości hotelowych,</li> <li>rozdziela rodzaje i typy gości hotelowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>charakteryzuje elementy składowe gościnności na przykładzie renomowanych hoteli,</li> <li>wymienia metody rozpoznawania potrzeb i oczekiwań gości,</li> <li>przyporządkowuje danego gościa do określonego rodzaju na podstawie sposobu zachowania w różnych sytuacjach</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sporządza ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości,</li> <li>odpowiada działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>porównuje elementy gościnności w poszczególnych hotelach,</li> <li>planuje realizację usług,</li> <li>dobiera rodzaje usług dla poszczególnych kategorii usług,</li> <li>przyporządkowuje poszczególnych gości do różnych klasyfikacji,</li> <li>potrafi w odpowiedni sposób się zachować w szczególności w sytuacjach z udziałem tzw. trudnych gości</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>prowadzi dyskusję na temat etyki i etyki zawodowej, podpierając się licznymi przykładami ogólnie zna treść kodeksu etyki hotelarza,</li> <li>wykazuje zależność pomiędzy kulturą osobistą a kulturą zawodową,</li> <li>samodzielnie przygotowuje scenki symulacyjne dotyczące kulturalnego zachowania się,</li> <li>recepjonisty przygotowuje projekt na temat gościnności w hotelu</li> </ul>
<b>Wizerunek pracownika recepcji</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>zna pojęcia kultura i kultura osobista,</li> <li>zna zasady etykiety w kontaktach z gośćmi,</li> <li>potrafi zaproponować stroje obowiązujące w hotelu,</li> <li>zna zasady kulturalnej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>przy pomocy nauczyciela przedstawia pojęcie etyki oraz etyki zawodowej,</li> <li>określa pojęcia: kultura i kultura osobista,</li> <li>wymienia rodzaje i typy gości,</li> <li>omawia podstawowe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>przedstawia sylwetkę wzorowego hotelarza, dokonując klasyfikacji cech na: fizyczne, psychiczne oraz dotyczące wiedzy i umiejętności,</li> <li>ocenia własne predyspozycje do pracy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>udziela wyczerpującej wypowiedzi na temat kultury i kultury osobistej, ich wpływu na społeczeństwo i pracę zawodową,</li> <li>wymienia i opisuje cechy kultury osobistej,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>prowadzi dyskusję na temat etyki i etyki zawodowej, podpierając się licznymi przykładami,</li> <li>ogólnie zna treść Kodeksu Etyki Hotelarza,</li> <li>wykazuje zależność pomiędzy kulturą osobistą</li> </ul>

<p>obsługi gościa hotelowego,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• przy pomocy nauczyciela potrafi podać kilka przykładów dotyczących kulturalnego zachowania się recepcjonisty podczas obsługi gościa hotelowego,</li> <li>• zna podstawowe zasady higieny w życiu codziennym i w zakładzie pracy,</li> <li>• zna typy gości hotelowych,</li> <li>• zna rodzaje komunikacji interpersonalnej – komunikacja werbalna i niewerbalna,</li> <li>• wymienia podstawowe cechy profesjonalnego wyglądu hotelarza,</li> <li>• zna zasady powitania i pożegnania gościa,</li> <li>• wie na czym polega aktywne słuchanie,</li> <li>• wymienia cechy dobrego słuchacza,</li> <li>• przy pomocy nauczyciela potrafi wymienić nietypowe sytuacje,</li> <li>• wymienia źródła konfliktów między pracownikami</li> </ul>	<p>potrzeby gości,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• określa zasady etykiety w kontaktach z gośćmi,</li> <li>• wymienia zasady i zachowania, które składają się na poziom i kulturę obsługi,</li> <li>• prawidłowo wita i żegna gościa,</li> <li>• wie z ilu części składa się Kodeks Etyki Hotelarza,</li> <li>• wymienia przykłady komunikacji przy pomocy mowy ciała,</li> <li>• określa , na czym polega aktywne słuchanie,</li> <li>• wymienia przykłady dotyczących kulturalnego zachowania się recepcjonisty podczas obsługi gościa,</li> <li>• podaje przykłady barier w komunikacji,</li> <li>• zna sposoby rozwiązywania konfliktów międzyludzkich</li> </ul>	<p>w zawodzie hotelarza,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dokonuje porównania etyki hotelarskiej z etyką ogólną,</li> <li>• zna zasady protokołu dyplomatycznego obowiązujące podczas przyjmowania gości w hotelu</li> <li>• potrafi dobrać ofertę do potrzeb gości hotelowych,</li> <li>• podaje sytuacje, w których język ciała może być jedyną formą komunikacji,</li> <li>• omawia techniki aktywnego słuchania i podaje przykłady ich zastosowania,</li> <li>• prowadzi rozmowę z gościem hotelowym,</li> <li>• wymienia elementy decydujące o poczuciu estetyki pracowników zakładu hotelarskiego,</li> <li>• zna treść Kodeksu Etyki Hotelarza,</li> <li>• określa wymogi w zakresie kultury obsługi, które stawia się pracownikom hotelu,</li> <li>• wymienia nawyki pożądane i niepożądane w pracy,</li> <li>• omawia postępowanie recepcjonisty z różnymi typami gości hotelowych,</li> <li>• charakteryzuje źródła</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• omawia i uzasadnia czego wymaga ranga społeczna zawodu hotelarza,</li> <li>• przedstawia znaczenie norm moralnych w środowisku i w pracy zawodowej,</li> <li>• podaje przykłady kulturalnego zachowania się recepcjonisty podczas obsługi gości,</li> <li>• uzasadnia na czym polega umiejętność komunikowania się: mowa ciała: mimika, uśmiech, gesty, przestrzeń, słuchanie aktywne, porozumienie werbalne</li> <li>• charakteryzuje zasady protokołu dyplomatycznego stosowane w hotelu,</li> <li>• umiejętnie opisuje nietypowe postawy zachowania gości w hotelu oraz przedstawia właściwy sposób reagowania hotelarza we wszystkich sytuacjach podaje własne przykłady i rozwiązania sytuacji konfliktowych</li> </ul>	<p>a kulturą zawodową,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• samodzielnie przygotowuje scenki symulacyjne dotyczące kulturalnego zachowania się recepcjonisty</li> </ul>
---	--	--	---	---

		konfliktów między pracownikami, • potrafi zaproponować sposoby rozwiązania konfliktów		
<b>Recepcja hotelowa</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• dokonuje podstawowego podziału recepcji,</li> <li>• wymienia stanowiska w recepcji przy pomocy nauczyciela stara się określić wagę części ogólnodostępnej recepcji,</li> <li>• zna pojęcie ergonomia,</li> <li>• przy pomocy nauczyciela opisuje stanowisko pracy zgodne z przepisami bhp,</li> <li>• określa rodzaje stanowisk w służbie parterowej,</li> <li>• potrafi określić rodzaje stanowisk występujących w służbie parterowej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• opisuje podstawowy podział recepcji,</li> <li>• określa wagę części ogólnodostępnej recepcji,</li> <li>• wymienia stanowiska w recepcji i stara się je opisać,</li> <li>• wymienia, wyposażenie lady recepcyjnej,</li> <li>• potrafi scharakteryzować obowiązki i kompetencje pracowników służby parterowej,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• charakteryzuje podstawowy podział recepcji,</li> <li>• wyjaśnia wagę „pierwszego wrażenia”, które pozostawia się gościa z hotelem,</li> <li>• wymienia i opisuje stanowiska w recepcji,</li> <li>• wymienia, co powinno znajdować się na ladzie recepcyjnej,</li> <li>• wyjaśnia pojęcie ergonomia,</li> <li>• opisuje stanowisko pracy zgodne z przepisami bhp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sprawnie dokonuje szczegółowego podziału poszczególnych części recepcji wraz z ich charakterystyką,</li> <li>• analizuje wagę „pierwszego wrażenia”, które pozostawia się gościa z hotelem,</li> <li>• wymienia i opisuje stanowiska w recepcji,</li> <li>• wymienia i uzasadnia, co powinno znajdować się na ladzie recepcyjnej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posiłkując się filmami, zdjęciami, plakatami, prezentuje najnowsze rozwiązania części ogólnodostępnej w recepcji,</li> <li>• prezentuje referat na temat wykorzystania systemów komputerowych w obsłudze gościa hotelowego,</li> <li>• posługuje się przepisami bhp zapisanymi w kodeksie pracy,</li> <li>• biegle posługuje się przepisami dotyczącymi udzielania pierwszej pomocy,</li> <li>• przeprowadza instruktaż udzielania pierwszej pomocy przedstawia w formie pisemnej,</li> <li>• stosuje standardy i procedury obowiązujące przy rezerwacji gościa hotelowego,</li> <li>• samodzielnie przygotowuje cykl 24 godzinny pracy</li> </ul>

				recepjonisty przy przyjęciu gościa
<b>Promocja usług hotelarskich</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• wymienia narzędzia promocji usług hotelarskich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rozróżnia instrumenty promocji usług hotelarskich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• oferuje usługi hotelarskie gościom,</li> <li>• dokonuje segmentacji rynku hotelarskiego,</li> <li>• wyjaśnia definicję marketingu-mix w hotelarstwie,</li> <li>• wymienia rodzaje reklamy w obiektach hotelarskich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dobiera instrumenty promocji usług hotelarskich,</li> <li>• wyjaśnia znaczenie e-marketingu we współczesnym hotelarstwie,</li> <li>• omawia instrumenty promocji stosowane przez obiekty hotelarskie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wskazuje technologie informacyjne wykorzystywane do promocji usług hotelarskich,</li> <li>• przedstawia znaczenie marketingu bezpośredniego w hotelarstwie,</li> <li>• charakteryzuje sprzedaż osobistą w hotelarstwie</li> </ul>
<b>Rezerwacja usług hotelarskich</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• przy pomocy nauczyciela potrafi wymienić rodzaje rezerwacji,</li> <li>• stara się opisać co najmniej jeden rodzaj rezerwacji,</li> <li>• zna niektóre dokumenty związane z rezerwacją</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dostrzega różnice pomiędzy poszczególnymi rodzajami rezerwacji,</li> <li>• stara się opisać co najmniej dwa rodzaje rezerwacji,</li> <li>• wymienia dokumenty związane z przyjęciem rezerwacji gości indywidualnych i grup zorganizowanych;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interpretuje zamówienia gości hotelowych na usługi hotelarskie,</li> <li>• przedstawia sposoby i zasady przyjmowania rezerwacji w obiektach hotelarskich,</li> <li>• omawia rodzaje rezerwacji w obiektach hotelarskich,</li> <li>• charakteryzuje dokumenty związane z przyjęciem rezerwacji gości indywidualnych i grup zorganizowanych,</li> <li>• potrafi scharakteryzować wszystkie rodzaje rezerwacji,</li> <li>• wyjaśnia pojęcie overbooking,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rozróżnia rodzaje rezerwacji,</li> <li>• wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich,</li> <li>• umiejętnie charakteryzuje wszystkie rodzaje rezerwacji, podając przykłady na ich zastosowania w hotelu,</li> <li>• charakteryzuje pojęcie overbooking,</li> <li>• jest liderem podczas wykonywanych ćwiczeń i projektów,</li> <li>• sporządza wzór arkusza rezerwacyjnego,</li> <li>• prezentuje w formie scenki rodzajowej formy rezerwacji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych,</li> <li>• omawia konsekwencje dla obiektu hotelarskiego oraz gości hotelowych związane z błędami w dokonywaniu rezerwacji;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• aktywnie uczestniczy w ćwiczeniach przy pomocy nauczyciela - sporządza wzór arkusza rezerwacji</li> </ul>	w formie scenek symulacyjnych	
<b>Bezpieczeństwo gości i ich mienia</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• potrafi zadbać o bagaż gościa,</li> <li>• zna podstawowe zasady dotyczące ochrony danych osobowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zna systemy bezpieczeństwa stosowane w obiekcie hotelowym,</li> <li>• prawidłowo wypełnia kwit bagażowy i depozytowy,</li> <li>• wymienia informacje o gościu, które podlegają ochronie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• charakteryzuje systemy bezpieczeństwa stosowane w obiekcie hotelowym,</li> <li>• stosuje zasady przyjmowania rzeczy do depozytu,</li> <li>• stosuje zasady ochrony danych osobowych w hotelu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ocenia skuteczność stosowanych systemów bezpieczeństwa w obiekcie hotelowym,</li> <li>• objaśnia zadania administratora danych osobowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wskazuje akty prawne regulujące zagadnienia bezpieczeństwa gości w hotelu</li> </ul>
<b>Obsługa gości - zakwaterowanie</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• przy pomocy nauczyciela przedstawia w prawidłowej kolejności procedury: check in,</li> <li>• przy pomocy nauczyciela wymienia czynności związane z przyjęciem gościa do hotelu,</li> <li>• bardzo połowicznie przedstawia cykl 24 godzinny obsługi,</li> <li>• zna dokumentację obowiązującą w recepcji,</li> <li>• przy pomocy nauczyciela potrafi wypełnić dokumentację</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stara się samodzielnie wymienić czynności związane z przyjęciem gościa do hotelu,</li> <li>• stara się przedstawić cykl 24 godzinnej pracy recepcjonisty,</li> <li>• wymienia czynności związane z bagażem gości,</li> <li>• zna procedurę przyjęcia gościa VIP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przedstawia procedurę check - in dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gości specjalnych, gości VIP,</li> <li>• dość dokładnie wymienia czynności związane z przyjęciem gościa do hotelu,</li> <li>• stara się samodzielnie w prawidłowej kolejności przedstawić procedury check in,</li> <li>• dość dokładnie opisuje cykl 24 pracy recepcjonisty,</li> <li>• wymienia czynności dotyczące bagażu gościa,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przyjmuje gościa bez rezerwacji,</li> <li>• omawia jak należy postąpić z bagażem gościa,</li> <li>• dokładnie analizuje cykl 24 godzinnej pracy recepcjonisty przy rezerwacji zamówienia grupowego</li> <li>• zna zasady ochrony i przetwarzania danych w obiekcie hotelarskim,</li> <li>• charakteryzuje dokumentację występującą w cyklu obsługi gości</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wskazuje różnice w przyjęciu do hotelu gościa VIP, indywidualnego oraz grupowego</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• wymienia czynności związane z rozliczeniem gościa,</li> <li>• omawia procedurę przyjęcia gościa VIP</li> </ul>		
<b>Obsługa gości - pobyt</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• samodzielnie wymienia działy, z którymi współpracuje recepcja,</li> <li>• przy pomocy nauczyciela potrafi powiedzieć kilka zdań o tej współpracy,</li> <li>• potrafi wskazać jakie rodzaje zagrożeń mogą wystąpić w hotelach,</li> <li>• potrafi określić zasady przyjmowania uwag i reklamacji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potrafi wymienić dokumentację obowiązującą w recepcji,</li> <li>• stara się samodzielnie wypełnić dokumentację,</li> <li>• potrafi wyjaśnić jakie rodzaje zagrożeń występują w hotelach,</li> <li>• odczytuje z tabel kategoryzacyjnych wymagania dla recepcji w różnych obiektach hotelarskich,</li> <li>• podaje źródła pozyskiwania informacji turystycznej dla gości hotelowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potrafi omówić dokumentację recepcji,</li> <li>• samodzielnie i w miarę dokładnie ją wypełnić,</li> <li>• wymienia działy, z którymi współpracuje recepcja</li> <li>• dość obszernie omawia jej współpracę z tymi komórkami</li> <li>• potrafi wskazać jakie są sposoby zapewnienia bezpieczeństwa gości i personelu,</li> <li>• wymienia usługi dodatkowe w obiektach hotelarskich,</li> <li>• przedstawia usługi płatne i bezpłatne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bezbłędnie wypełnia dokumentację recepcji,</li> <li>• omawia i uzasadnia sposób prowadzenia dokumentacji hotelowej,</li> <li>• omawia procedurę zamknięcia doby w systemie informatycznym,</li> <li>• wyczerpująco omawia współpracę recepcji z innymi komórkami hotelu,</li> <li>• uzasadnia znaczenie dobrej współpracy dla gościa i hotelu,</li> <li>• potrafi wskazać kto jest odpowiedzialny za zapewnienie bezpieczeństwa w hotelu,</li> <li>• charakteryzuje pakiety usług,</li> <li>• identyfikuje motywy pobytu gości w obiekcie hotelarskim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potrafi wskazać jak zachowywać się w sytuacjach nietypowych, niebezpiecznych, konfliktowych</li> <li>• potrafi określić i scharakteryzować czynności związane z cyklem obsługi gościa w recepcji,</li> <li>• potrafi określić i scharakteryzować procedury obsługi gości specjalnych,</li> <li>• udziela informacji praktycznych związanych z pobytem gości;</li> <li>• analizuje oferty hoteli dla różnych segmentów rynku;</li> </ul>
<b>Obsługa gości - wyjazd</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• przy pomocy nauczyciela przedstawia w prawidłowej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymienia podstawowe czynności związane z</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stara się samodzielnie w prawidłowej kolejności</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prezentuje system</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potrafi scharakteryzować</li> </ul>

<p>kolejności procedury: check out,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• potrafi określić formy płatności stosowane w hotelarstwie,</li> <li>• potrafi wymienić rodzaje cen usług hotelarskich,</li> <li>• wymienia czynniki wpływające na wysokość cen w hotelarstwie</li> </ul>	<p>rozliczaniem gościa,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• potrafi wymienić dokumentację obowiązującą w recepcji,</li> <li>• stara się samodzielnie wypełnić dokumentację,</li> <li>• potrafi rozróżnić formy płatności stosowane w hotelarstwie,</li> <li>• potrafi sporządzić dokumenty potwierdzające przyjęcie należności za pobyt,</li> <li>• potrafi rozróżnić rodzaje cen usług hotelarskich, scharakteryzować rodzaje rabatów stosowanych w sprzedaży usług hotelarskich</li> </ul>	<p>przedstawić procedury check out,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wymienia czynności związane z rozliczeniem gościa,</li> <li>• potrafi rozróżnić rodzaje obciążeń gości hotelowych,</li> <li>• potrafi obliczyć rabat stosowany w sprzedaży usług hotelarskich,</li> <li>• podaje metody ustalania cen w hotelarstwie,</li> <li>• charakteryzuje czynniki wpływające na wysokość cen w hotelarstwie,</li> <li>• przygotowuje rachunek wstępny,</li> <li>• sporządza fakturę VAT</li> </ul>	<p>rozliczania gości,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bezbłędnie wypełnia dokumentację recepcji,</li> <li>• omawia i uzasadnia sposób prowadzenia dokumentacji hotelowej,</li> <li>• omawia procedurę zamknięcia doby w systemie informatycznym,</li> <li>• potrafi sporządzić oraz scharakteryzować dokumenty potwierdzające przyjęcie należności za pobyt,</li> <li>• potrafi scharakteryzować zasady rozliczania przedpłat, zaliczek i zadatków w sprzedaży usług hotelarskich,</li> <li>• omawia urządzenia stosowane przy przyjmowaniu należności za usługi hotelarskie i usługi dodatkowe,</li> <li>• wypełnia druki KP, KW i blankiety opłaty klimatycznej/opłaty miejscowej</li> </ul>	<p>zasady przyjmowania należności za pobyt gotówką i kartą płatniczą,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• potrafi sporządzić i scharakteryzować dokumentację związaną z kompleksową obsługą gości,</li> <li>• przedstawia wady i zalety różnych form płatności,</li> <li>• zna podstawowe zabezpieczenia banknotów</li> </ul>
---	---	--	---	--