

WYMAGANIA EDUKACYJNE	
Zespół Szkół Nr 2 im Jędrzeja Śniadeckiego w Szczytnie	
Nazwa przedmiotu:	Obsługa gości w recepcji
Klasa:	V TH
Rok szkolny:	2025/2026
Nauczyciel:	Małgorzata Szczepanek

Cele ogólne

- 1) Rejestrowanie gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
- 2) Kompleksowe obsługiwanie gości w trakcie pobytu w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
- 3) Rozliczenie pobytu gości za usługi hotelowe, wykwaterowanie.
- 4) Nabycie umiejętności komunikowania się z gościem w zakresie świadczenia usług hotelowych.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) sporządzać dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w hotelu obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 2) przygotować informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie;
- 3) przyjmować płatności za realizację usług hotelarskich;
- 4) sporządzać dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 5) rozliczać koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 6) rozróżniać podstawy prawne systemu ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska dotyczące funkcjonowania obiektów świadczących usługi hotelarskie;
- 7) określać zagrożenia dla zdrowia i życia występujące w środowisku pracy pracownika recepcji;
- 8) udzielać pierwszej pomocy w stanach zagrożenia zdrowia i życia;
- 9) organizować stanowisko pracy recepcjonisty zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 10) rozpoznać właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych pracownika recepcji;
- 11) przestrzegać zasad kultury i etyki w zawodzie hotelarza;
- 12) stosować zasady komunikacji interpersonalnej;
- 13) wykazywać się kreatywnością i otwartością na zmiany;
- 14) aktualizować wiedzę i doskonalić umiejętności zawodowe;
- 15) planować wykonanie zadań zawodowych;
- 16) ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe;
- 17) negocjować warunki porozumień z gościem hotelowym;
- 18) planować pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;
- 19) kierować wykonywaniem przydzielonych zadań;
- 20) oceniać jakość wykonania przydzielonych zadań.

Efekty kształcenia i kryteria weryfikacji które będą realizowane z przedmiotu Obsługa gości w recepcji

Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
HGT.06.1. 3) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska (ew)	HGT.06.1.3)4. stosuje zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami	HGT.06.4. 5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich (ek)	HGT.06.4.5)1. rozróżnia formy płatności HGT.06.4.5)2. obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności
HGT.06.3. 1) charakteryzuje zadania pracowników recepcji (ek)	HGT.06.3.1)3. opisuje działanie sprzętu i urządzeń podczas wykonywania zadań w recepcji	HGT.06.4. 6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	HGT.06.4.6)1. rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości HGT.06.4.6)2. wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości HGT.06.4.6)3. sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości HGT.06.4.6)4. obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne
HGT.06.4. 1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowania gości w recepcji hotelowej (ek)	HGT.06.4.1)2. określa czynności procedury <i>check-in</i> oraz <i>check-out</i>	HGT.06.6. 1) przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami (ew)	HGT.06.6.1)5. przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy
HGT.06.4. 3) sporządza dokumentację związaną z procedurami <i>check-in</i> i <i>check-out</i> oraz pobytem gości w hotelu obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	HGT.06.4.3)1. wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości HGT.06.4.3)2. sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze <i>check-in</i> i <i>check-out</i>	HGT.06.6. 7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe (ew)	HGT.06.6.7)2. stosuje odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań zawodowych
HGT.06.4. 4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ek)	HGT.06.4.4)2. rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji	HGT.06.7. 3) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań (ep)	HGT.06.7.3)4. sporządza raporty z wykonanych zadań

Sposoby sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych

- praca na lekcji,
- ćwiczenia praktyczne, wykonywane podczas zajęć
- odpowiedzi ustne, kartkówki
- jakość pracy i aktywność na lekcji,
- współpraca w grupie,
- długoterminowe - stanowiące pracę nad projektem tematycznym,
- osiągnięcia w konkursach przedmiotowych szkolnych i pozaszkolnych,
- sprawdzian wiadomości po każdym dziale,
- egzamin próbny

Kryteria oceny części teoretycznej (sprawdziany, wypowiedzi ustne, testy):

0-49% - niedostateczny
 50% - 59% - dopuszczający
 60% - 74% - dostateczny
 75% – 84% - dobry
 85%- 95% - bardzo dobry
 96%-100% - celujący

Kryteria oceny części praktycznej (ćwiczenia)

do 74% - niedostateczny
 75 - 77 - dopuszczający
 78 -84 - dostateczny
 85 - 91 - dobry
 92 -94 - bardzo dobry
 95 -100 - celujący

Kryteria oceniania wymagań edukacyjnych śródrocznych/końcowo rocznych zgodnie z zapisami zawartymi w statucie dla zawodu Technik Hotelarstwa

Oceny w stopniach	Normy wymagań wiadomości i umiejętności Ocenę otrzymuje uczeń, który:
dopuszczający (2, dop)	➤ Opanował 75-77% umiejętności opisanych efektami kształcenia do przedmiotu obsługa gości w recepcji ➤ Zna pojedyncze funkcje urządzeń recepcyjnych, ➤ Wymienia tylko niektóre czynności check-out, ➤ Wskazuje pojedyncze dokumenty, ➤ Zna pojedyncze dokumenty recepcji, ➤ Wskazuje pojedyncze formy płatności, ➤ Ma trudności z obsługą sprzętu, wymaga stałej pomocy, ➤ Ma trudności w obsłudze programów fiskalnych, popełnia błędy, ➤
dostateczny (3, dst)	➤ Opanował 78-84% umiejętności opisanych efektami kształcenia do przedmiotu obsługa gości w recepcji ➤ Posługuje się podstawowymi terminami stosowanymi w zawodzie technik hotelarstwa ➤ Wykazuje elementarny stopień zrozumienia wiadomości zdobytych na zajęciach lekcyjnych ➤ Prawidłowo ilustruje zagadnienia odpowiednimi przykładami ➤ Opisuje działanie urządzeń ➤ Zna podstawowe czynności check-out, ale kolejność bywa zaburzona, ➤ Podaje tylko część dokumentów rozliczeniowych, ➤ Sporządza dokumentację potwierdzającą sprzedaż częściowo poprawną, ➤ Zna tylko ogólne kategorie dokumentów recepcji, ➤ Zna podstawowe formy płatności (gotówka, karta), ➤ obsługuje sprzęt niepewnie, wymaga podpowiedzi, ➤ Zna tylko podstawowe funkcje programów fiskalnych, ➤ Zna ogólnie zasadę poufności, ale nie zawsze stosuje, ➤ Zna procedury, lecz stosuje je wybiórczo, ➤ Sporządza niepełny, wymagający uzupełnienia raport

dobry (4, db)	➤ Opanował 85-91% umiejętności opisanych efektami kształcenia do przedmiotu obsługa gościa hotelowego ➤ Opanował wiedzę i umiejętności przydatne na każdym stanowisku pracy w recepcji ➤ Prawidłowo analizuje i stosuje, zasady i metody pracy stosowane w trakcie wykonywania zadań ➤ Potrafi prawidłowo wykonać zadanie zgodnie z poleceniem nauczyciela ➤ Stosuje zdobytą wiedzę i umiejętności podczas wykonywania zadań, ćwiczeń ➤ Opanował wiadomości i umiejętności zgodnie z wymogami podstawy programowej z obsługi gościa hotelowego ➤ Wskazuje większość dokumentów, zna ich przeznaczenie, ➤ Sporządza dokumentację potwierdzającą sprzedaż poprawną, ale niepełną, ➤ Rozróżnia większość dokumentów recepcji, ➤ Zna główne formy płatności, ➤ Poprawnie obsługuje większość urządzeń, drobne błędy techniczne, ➤ Potrafi obsługiwać programy fiskalne ➤ stosuje procedury, czasem drobne błędy, ➤
bardzo dobry (5, bdb)	➤ Opanował 92-94% umiejętności opisanych efektami kształcenia do przedmiotu obsługa gościa hotelowego ➤ Samodzielnie rozwiązuje problemy teoretyczne i praktyczne związane z drugą kwalifikacją ➤ Potrafi prawidłowo argumentować i dowodzić swoich racji ➤ Prawidłowo analizuje, wnioskuje i dostrzega związki między wiadomościami teoretycznymi a umiejętnościami praktycznymi ➤ Trafnie wykorzystuje wiedzę teoretyczną w rozwiązywaniu problemów praktycznych ➤ Szczegółowo opisuje wszystkie urządzenia i ich zastosowanie w pracy recepcji. ➤ Określa wszystkie check-out w prawidłowej kolejności, ➤ Wskazuje wszystkie dokumenty związane z wykwaterowaniem gości, ➤ Sporządza dokumentację poprawną i kompletną, drobne uchybienia formalne, ➤ Rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych w recepcji, ➤ Zna wszystkie formy płatności i poprawnie je opisuje, ➤ Poprawnie obsługuje programy komputerowe i urządzenia płatnicze, ➤ Obsługuje programy fiskalne i generuje poprawne dokumenty, ➤ Przestrzega tajemnicy zawodowej i zachowuje poufność, ➤
celujący (6, cel)	➤ Posiada wiedzę i umiejętności podstawy programowej na poziomie (95% - 100%) zawodzie technik hotelarstwa ➤ Samodzielnie rozwiązuje problemy związane z zawodem technik hotelarstwa ➤ Nie tylko charakteryzuje zadania recepcji, ale także wskazuje możliwości ich usprawnienia, ➤ Analizuje potrzeby gości w sposób twórczy, przewiduje ich oczekiwania i proponuje indywidualne rozwiązania, ➤ Perfekcyjnie określa wszystkie czynności procedur check-in i check-out, zna także procedury awaryjne, ➤ Wskazuje i wyjaśnia wszystkie rodzaje dokumentacji meldunkowej, rozliczeniowej i finansowej, ➤ Sporządza dokumentację w pełni poprawną, estetyczną, zgodną z prawem i standardami, ➤ Rozróżnia wszystkie rodzaje dokumentów recepcji, podaje ich przykłady i funkcje, ➤ Zna wszystkie formy płatności, omawia ich zalety i wady, ➤ Sprawnie i samodzielnie obsługuje programy komputerowe, terminale, kasy fiskalne, zna funkcje zaawansowane, ➤ Generuje poprawne dokumenty fiskalne, uwzględniając przepisy,

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">➤ Zawsze przestrzega tajemnicy zawodowej i przepisów RODO,➤ Zadania wykonuje zgodnie z procedurami i standardami, potrafi wskazać procedury awaryjne,➤ |
|--|--|

