WYMAGANIA EDUKACYJNE	
Zespół Szkół Nr 2 im Jędrzeja Śniadeckiego w Szczytnie	
Nazwa przedmiotu:	**Obsługa gości w recepcji**
Klasa:	**IV TH**
Rok szkolny:	**2026/2027**
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 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.06.3. 1) charakteryzuje zadania pracowników recepcji (ek)	HGT.06.3.1)3. opisuje działanie sprzętu i urządzeń podczas wykonywania zadań	HGT.06.1.1) przewiduje zagrożenia dla zdrowia lub życia występujące w środowisku pracy (ew)	HGT.06.1.1)5. określa sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia w związku z realizacją zadań zawodowych
HGT.06.3. 2) dobiera oferty hotelowe do potrzeb i oczekiwań gości (ek)	HGT.06.3.2)1. rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości HGT.06.3.2)2. sporządza ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości	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)3. utrzymuje porządek na stanowisku pracy
HGT.06.3. 3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich (ek)	HGT.06.3.3)1. rozróżnia instrumenty promocji usług hotelarskich HGT.06.3.3)2. oferuje usługi hotelarskie gościom HGT.06.3.3)4. wskazuje technologie informacyjne wykorzystywane do promocji usług hotelarskich	HGT.06.2.7) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych (ew)	HGT.06.2.7)4.korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności
HGT.06.4. 1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowania gości w recepcji hotelowej (ek)	HGT.06.4.1)1. stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu HGT.06.4.1)2. określa czynności procedury *check-in* oraz *check-out*	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. 3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w 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 *check-in* i *check-out*	HGT.06.4.1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowania gości w recepcji hotelowej (ek)	HGT.06.4.1)3. dobiera usługi do potrzeb gości HGT.06.4.1)4. zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych HGT.06.4.1)5. stosuje zasady *cross-selling*
HGT.06.4. 4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ek)	HGT.06.4.4)1. przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości HGT.06.4.4)2. rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji	HGT.06.4.2) udziela informacji o usługach hotelarskich (ek)	HGT.06.4.2)1. informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację HGT.06.4.2)2. udziela informacji turystycznej HGT.06.4.2)3. zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych
HGT.06 .6. 1) przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami (ew)	HGT.06.6.1)1. wymienia podstawowe zasady etyki zawodowej HGT.06.6.1)5. przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy HGT.06.6.1)6. przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych HGT.06.6.1)7. przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	HGT.06.4.3) sporządza dokumentację związaną z procedurami *check-in* i *check-out* 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)3. rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości HGT.06.4.3)4. sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości
HGT.06.6. 2) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej (ep)	HGT.06.6.2)3. stosuje aktywne metody słuchania	HGT.06.4.4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ek)	HGT.06.4.4)1. przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości HGT.06.4.4)2. rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji
HGT.06.6. 7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe (ew)	HGT.06.6.7)2. stosuje odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań zawodowych	HGT.06.6.1) przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami (ew)	HGT.06.6.1)1. wymienia podstawowe zasady etyki zawodowej HGT.06.6.1)5. przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy HGT.06.6.1)6. przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych HGT.06.6.1)7. przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa
HGT.06.7. 3) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań (ep)	HGT.06.7.3)4. sporządza raporty z wykonanych zadań	HGT.06.6.2) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej (ep)	HGT.06.6.2)4. stosuje aktywne metody słuchania
HGT.06.1.1) przewiduje zagrożenia dla zdrowia lub życia występujące w środowisku pracy (ew)	HGT.06.1.1)5. określa sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia w związku z realizacją zadań zawodowych	HGT.06.6.7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe (ew)	HGT.06.6.7)2. stosuje odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań zawodowych

HGT.06.1.3) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska (ew)	HGT.06.1.3)3. utrzymuje porządek na stanowisku pracy	HGT.06.6. 7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe (ew)	HGT.06.6.7)2. stosuje odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań zawodowych
HGT.06.2.7) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych (ew)	HGT.06.2.7)4.korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności	HGT.06.7. 3) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań (ep)	HGT.06.7.3)4. sporządza raporty z wykonanych zadań
HGT.06.3.1) charakteryzuje zadania pracowników recepcji (ek)	HGT.06.3.1)3. opisuje działanie sprzętu i urządzeń podczas wykonywania zadań w recepcj	HGT.06.4.4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ek)	HGT.06.4.4)1. przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości HGT.06.4.4)2. rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji
HGT.06.4.1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowania gości w recepcji hotelowej (ek)	HGT.06.4.1)3. dobiera usługi do potrzeb gości HGT.06.4.1)4. zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych HGT.06.4.1)5. stosuje zasady *cross-selling*	HGT.06.6.2) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej (ep)	HGT.06.6.2)4. stosuje aktywne metody słuchania
HGT.06.4.2) udziela informacji o usługach hotelarskich (ek)	HGT.06.4.2)1. informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację HGT.06.4.2)2. udziela informacji turystycznej HGT.06.4.2)3. zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych	HGT.06.6.7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe (ew)	HGT.06.6.7)2. stosuje odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań zawodowych
HGT.06.4.3) sporządza dokumentację związaną z procedurami *check-in* i *check-out* oraz pobytem gości w hotelu obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	HGT.06.4.3)1. wskazuje dokumentację związanąz przyjęciem i wykwaterowaniem gości HGT.06.4.3)3. rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości HGT.06.4.3)4. sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości		

Sposoby sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych

- ✓ praca na lekcji,
- ✓ ćwiczenia praktyczne wykonywane podczas zajęć
- ✓ odpowiedzi ustne, kartkówki
- ✓ jakość pracy i aktywność na lekcji,
- ✓ współpraca w grupie,
- ✓ Sprawdzian wiadomości po każdym dziale,

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 ➢ Wymaga wsparcia przy identyfikacji zagrożeń i działań prewencyjnych. ➢ Wymaga stałego nadzoru; stosuje zasady porządku wybiórczo. ➢ Z pomocą nauczyciela odszukuje podstawowe źródła; wykonuje czynności wybiórczo. ➢ Wymienia jedno urządzenie, nie opisuje jego działania. ➢ Przy wsparciu nauczyciela rozpoznaje podstawowe potrzeby gości i sporządza ogólną ofertę.
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 ➢ Samodzielnie rozpoznaje podstawowe zagrożenia i wskazuje proste środki zapobiegawcze. ➢ Utrzymuje podstawowy porządek i zasady ergonomii, wymaga przypominania. ➢ Samodzielnie korzysta z podstawowych źródeł i stosuje procedury w prostych zadaniach. ➢ Wymienia 2–3 urządzenia i ogólnie określa zastosowanie. ➢ Samodzielnie rozpoznaje potrzeby i sporządza prostą ofertę, brak usług dodatkowych. ➢ Zna najważniejsze czynności procedury check-in i check-out, ale myli kolejność, ➢ Wskazuje tylko część dokumentów, ogólnikowo opisuje ich funkcję, ➢ Sporządza dokumentację częściowo poprawną, z błędami i brakami, ➢ Zna tylko ogólne kategorie dokumentów, bez szczegółów,
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 ➢ Poprawnie identyfikuje zagrożenia i stosuje procedury zapobiegawcze. ➢ Systematycznie dba o porządek, ergonomię i bezpieczeństwo stanowiska. ➢ Poprawnie korzysta ze źródeł i procedur w różnorodnych zadaniach. ➢ Opisuje większość urządzeń recepcyjnych z przykładami praktycznymi. ➢ Rozpoznaje różnorodne potrzeby gości i sporządza ofertę obejmującą dodatkowe usługi ➢ Wskazuje wszystkie dokumenty związane z meldunkiem zna ich przeznaczenie, ➢ Sporządza dokumentację poprawną, kompletną, ewentualnie z drobnymi uchybieniami formalnymi, ➢ Rozróżnia rodzaje dokumentów recepcji i wskazuje ich zastosowanie,
bardzo dobry	➢ Opanował 92-94% umiejętności opisanych efektami kształcenia do przedmiotu obsługa gościa hotelowego ➢ Samodzielnie rozwiązuje problemy teoretyczne i praktyczne zawiązane z drugą kwalifikacją

(5, bdb)	➢ Potrafi prawidłowo argumentować i dowodzić swoich racji ➢ Prawidłowo analizuje, wnioskuje i dostrzega związki między wiadomościami teoretycznymi a umiejętnościami praktycznymi ➢ Trafnie wykorzystuje wiedzę teoretyczną w rozwiązaniu problemów praktycznych ➢ Szczegółowo opisuje wszystkie urządzenia i ich zastosowanie w pracy recepcji. ➢ Trafnie identyfikuje potrzeby gości i proponuje usługi dodatkowe. ➢ Sporządza ofertę dopasowaną indywidualnie, proponuje dodatkowe opcje. ➢ Skutecznie stosuje instrumenty promocji online i offline. ➢ Samodzielnie stosuje procedury, zachęca do usług dodatkowych, analizuje potrzeby gości. ➢ Aktywnie zachęca do korzystania z usług, wskazuje miejsca świadczenia usług i odpowiedzialnych pracowników. ➢ Samodzielnie sporządza dokumentację, rozróżnia funkcje dokumentów i zapewnia czytelność. ➢ Pełne, czytelne informacje dla wszystkich działów; opisuje funkcje dokumentów recepcyjnych. ➢ Aktywnie przestrzega zasad, dba o tajemnicę zawodową i bezpieczeństwo danych, edukuje innych. ➢ Skutecznie stosuje komunikację interpersonalną; rozwiązuje konflikty i wspiera współpracowników. ➢ Samodzielnie stosuje procedury, przewiduje konsekwencje działań i reaguje. ➢ Wskazuje wszystkie dokumenty związane z meldunkiem i wykwaterowaniem, zna ich przeznaczenie, ➢ Sporządza dokumentację poprawną, kompletną, ewentualnie z drobnymi uchybieniami formalnymi, ➢ Rozróżnia rodzaje dokumentów recepcji i wskazuje ich zastosowanie,
celujący (6, cel)	➢ Posiada wiedzę i umiejętności na poziomie (95% - 100%) opisanych efektami kształcenia w zakresie 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, ➢ Twórczo przewiduje oczekiwania gości, proponuje innowacyjne usługi i strategie sprzedaży. ➢ Tworzy innowacyjne, spersonalizowane oferty, zwiększa efektywność sprzedaży. ➢ Twórczo wdraża strategie marketingowe, ocenia skuteczność i stosuje nowoczesne technologie. ➢ Profesjonalnie stosuje procedury, wdraża cross-selling, usprawnia proces obsługi i podnosi jakość doświadczenia gościa. ➢ Twórczo udziela informacji, proponuje usługi dopasowane indywidualnie, stosuje nowoczesne technologie informacyjne. ➢ Twórczo sporządza dokumentację, usprawnia jej obieg i analizuje dokumenty w kontekście jakości usług. ➢ Twórczo i samodzielnie przygotowuje informacje, usprawnia komunikację między działami, stosuje nowoczesne systemy i technologie. ➢ Twórczo wdraża zasady etyki i ochrony danych, proponuje usprawnienia procedur i praktyki bezpieczeństwa. ➢ Twórczo stosuje komunikację interpersonalną, mentoruje innych, wdraża nowoczesne metody komunikacji. ➢ Twórczo stosuje procedury, usprawnia procesy i doradza innym w podejmowaniu odpowiedzialnych decyzji