WYMAGANIA EDUKACYJNE	
Zespół Szkół Nr 2 im Jędrzeja Śniadeckiego w Szczytnie	
Nazwa przedmiotu:	**Obsługa gości w recepcji**
Klasa:	**IV technikum hotelarstwa**
Rok szkolny:	**2026/2027**
Nauczyciel:	**Aneta Kalinowska**

Cele ogólne - Prowadzenie usług gastronomicznych

1. Rejestrowanie gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
2. Kompleksowe obsługiwanie gości w trakcie pobytu w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
3. Rozliczanie pobytu gości za usługi hotelowe i 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.

Sposoby sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych

- odpowiedz ustna
- wykonanie ćwiczeń
- rozwiązywanie kart praktycznych
- rozwiązywanie testów
- ocena prac pisemnych.

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

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

Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Dział I: Rejestrowanie gości		**Dział II:** Obsługa gości w recepcji	
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 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 *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.06.6.2) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej (ep)	HGT.06.6.2)4. stosuje aktywne metody słuchania
		HGT.06.6.7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe (ew)	HGT.06.6.7)2. stosuje odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań zawodowych
Dział III: Wykwaterowanie 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)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 *check-in* oraz *check-out*	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 *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)2. sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze *check-in* i *check-out*		
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		

1.1. Kryteria oceniania wymagań edukacyjnych śródroczne/końcowo roczne zgodnie z zapisami zawartymi w statucie dla Technik Hotelarstwa

- **K.1 HGT.03 - Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**
- **K.2 HGT.06. Realizacja usług w recepcji**

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

Przedmiot : Obsługa gości w recepcji

Ocena w stopniach	Normy wymagań wiadomości i umiejętności
dopuszczająca (2, dop)	**Uczeń**: - zna podstawowe pojęcia, intuicyjnie rozumie ich treść, podaje przykłady dla tych pojęć, - analizuje i rozwiązuje nawet łatwiejsze zadania przy pomocy nauczyciela, czasami samodzielnie potrafi rozwiązać zadania proste w sytuacjach typowych, - zna algorytmy służące do rozwiązywania zadań standardowych, - zadania rozwiązuje długo, niestarannie, bardzo często popełnia błędy, - nie stosuje terminologii lub stosuje ją rzadko, bądź niepoprawnie, - rzadko bierze aktywny udział w zajęciach, - wiedza w zakresie podstawowych pojęć z zakresu hotelarstwa, gastronomii i turystyki jest niepełna i powierzchowna, - wie, jaką ważną rolę odgrywa wiedza i umiejętności w pracy zawodowej - ma trudności ze zrozumieniem i odtworzeniem ogólnych wiadomości, ćwiczenia praktyczne - przestrzega przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów przeciw pożarowych.
dostateczna (3, dst)	**Uczeń:** - posługuje się podstawowymi terminami stosowanymi w danym zawodzie - wykazuje elementarny stopień zrozumienia wiadomości - potrafi omówić zagadnienie przy pomocy nauczyciela - prawidłowo ilustruje zagadnienia odpowiednimi przykładami - organizuje stanowisko pracy do wykonania ćwiczenia - zna i rozumie podstawowe pojęcia i stosuje je do rozwiązywania typowych zadań, - przy rozwiązywaniu zadań nie zawsze sprawnie posługuje się odpowiednią terminologią, - czasami samodzielnie analizuje zadania o wyższym poziomie trudności, - najczęściej rozwiązuje zadania przy niewielkiej pomocy nauczyciela, - zwykle jest przygotowany do zajęć i aktywnie w nich uczestniczy, - ma niewielkie trudności z wykonywaniem ćwiczeń praktycznych, - popełnia błędy rzeczowe w zakresie podstawowych pojęć z zakresu hotelarstwa, - samodzielnie rozwiązuje typowe zadania o średnim stopniu trudności, odtwarza wiadomości bez szerszej wiedzy ekonomicznej, - przestrzega przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów przeciw pożarowych.
dobra (4, db)	- prawidłowo rozumie sytuacje, zasady i metody pracy stosowane w danym zawodzie - potrafi prawidłowo wykonać zadanie zgodnie z poleceniem nauczyciela, wykorzystując narzędzia i metody pracy podczas działań praktycznych - stosuje zdobytą wiedzę i umiejętności podczas wykonywania ćwiczeń - opanował wiadomości i umiejętności zgodnie z wymogami podstawy programowej z danego przedmiotu - jest aktywny za zajęciach - wykazuje się znajomością i rozumieniem wielu pojęć z zakresu realizowanego programu, - określa podstawowe pojęcia z zakresu hotelarstwa, gastronomii, turystyki, - sprawnie, ale nie zawsze precyzyjnie posługuje się odpowiednią terminologią w wymiarze teoretycznym i praktycznym,

	- logicznie rozumuje, przy czym nie zawsze wybiera najprostszy sposób rozwiązania, - potrafi stosować wiedzę i umiejętności do rozwiązywania zadań praktycznych, - przy rozwiązywaniu problemu nie uwzględnia wszystkich aspektów, - potrafi znaleźć błąd w swoim rozumowaniu, - samodzielnie rozwiązuje typowe zadania teoretyczne i praktyczne, poprawnie wykorzystuje zdobytą wiedzę, - prawidłowo dobiera techniki obsługi gościa obiektu hotelowego do typu i rodzaju hotelu, - prawidłowo sporządza dokumenty związane z przygotowaniem, realizacją, sprzedażą i rozliczenie usług hotelarskich oraz kompleksowo obsługą klienta – wykorzystując techniki komputerowe, - sprawnie wykonuje zadane ćwiczenia praktyczne z wykorzystaniem nowoczesnego sprzętu i urządzeń, służących do produkcji gastronomicznej i obsługi klienta, - przestrzega przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów przeciw pożarowych.
bardzo dobra (5, bdb)	**Uczeń:** - samodzielnie rozwiązuje problemy teoretyczne i praktyczne związane z zawodem - 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 - umie wykorzystać wiadomości z różnych dziedzin podczas rozwiązania zaistniałych problemów teoretycznych jak i praktycznych w swoim zawodzie - wykazuje się znajomością i rozumieniem pojęć z zakresu realizowanego programu, - rozróżnia podstawowe pojęcia i terminy stosowane w hotelarstwie, gastronomii i turystyce, - rozróżnia instrumenty marketingu, - sprawnie i precyzyjnie posługuje się odpowiednią terminologią w wymiarze teoretycznym i praktycznym, - jasno i logicznie rozumuje, czyta ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, szkiców, wykresów, map, dokumentacji technicznych i technologicznych, - samodzielnie rozwiązuje zadania praktyczne niezależnie od ich stopnia trudności i bierze aktywny udział w procesie lekcyjnym, - przetwarza dane liczbowe i operacyjne i prezentuje w formie graficznej wykorzystując techniki komputerowe, - problemy rozwiązuje w sposób wyczerpujący i twórczy, - jest zawsze przygotowany do lekcji i aktywnie uczestniczy w zajęciach, - wiąże zagadnienia teoretyczne z rzeczywistością gospodarczą, - posługuje się wyrażeniami fachowymi stosowanymi w gastronomii i hotelarstwie międzynarodowym, porozumiewa się w języku obcym z klientem, - udziela wyczerpujących wypowiedzi ustnych i pisemnych, szybko i sprawnie wykonuje ćwiczenia praktyczne, - przestrzega przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów przeciw pożarowych.
celująca (6, cel)	**Uczeń:** - samodzielnie rozwiązuje problemy związane z zawodem - analizuje i ocenia podane rozwiązanie - trafnie wykorzystuje wiedzę teoretyczną w rozwiązywaniu problemów praktycznych - proponuje nowatorskie i twórcze podejście do zagadnienia - samodzielnie formułuje problemy, jest dociekliwy i konsekwentnie dąży do rozwiązania problemu,

	- samodzielnie rozwija własne zdolności, biegle posługuje się zdobytymi wiadomościami, w zakresie pojęć, kategorii i zjawisk ekonomicznych, prawnych, hotelarsko – turystycznych i gastronomicznych, - posiada wiedzę i umiejętności wykraczające poza obowiązujący program nauczania, - zadania rozwiązuje w sposób oryginalny, - wiąże zagadnienia teoretyczne z rzeczywistością gospodarczą w kraju i za granicą, - korzysta z literatury fachowej,