

**Wymagania edukacyjne z określeniem poziomu trudności z przedmiotu OBSŁUGA
GOŚCI W RECEPCJI**

| Wymagania edukacyjne Uczeń potrafi: | Poziom wymagań programowych | Stopień wymagań |
|--|--------------------------------|--------------------|
| I. Przepisy prawne związane z pracą w recepcji | | |
| 1. Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w recepcji hotelowej | | |
| - określać sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia | P | P |
| - rozróżniać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane w recepcji hotelowej | P | K |
| - organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w recepcji | P | P |
| - stosować aktywne metody słuchania | P | P |
| - stosować metody komunikacji werbalnej | P | P |
| - stosować metody komunikacji niewerbalnej | P | P |
| - rozpoznać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w recepcji | PP | R |
| - wskazać czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy recepcjonisty | PP | R |
| - określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka | PP | D |
| II. Sprzęt i urządzenia w recepcji hotelowej | | |
| 1. Obsługa sprzętu i urządzeń w recepcji hotelowej | | |
| - obsłużyć sprzęty i urządzenia recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych pracownika recepcji | P | P |
| - wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. | P | P |

| | | |
|--|-----------|----------|
| paragon, faktura) | | |
| - utrzymywać porządek na stanowisku pracy | P | K |
| - stosować zasady bezpiecznego korzystania ze sprzętu | P | K |
| - stosować rozwiązania proekologiczne posługiwania się sprzętem | P | P |
| - dokonać preautoryzacji z wykorzystaniem terminala kart płatniczych | PP | R |
| - otworzyć i zamknąć rachunek gościa w systemie | PP | R |
| - generować dokumenty finansowe | PP | R |
| - korygować niewłaściwie wykonywane zadania | PP | R |
| - zaproponować rozwiązania wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | PP | D |
| - identyfikować innowacyjne rozwiązania poprawiające warunki i jakość pracy | PP | D |
| - rozpoznać nowe techniki i technologie stosowane w branży | PP | D |
| - organizować stanowisko pracy dla osób zatrudnionych w obiektach hotelarskich | PP | D |
| III. Cykl obsługi gościa w hotelu | | |
| 1. Czynności pracowników recepcji związane z cyklem obsługi gościa | | |
| - zaprezentować cykl obsługi gościa w recepcji hotelowej | P | K |
| - określać czynności związane z cyklem obsługi gościa w obiekcie hotelarskim | P | K |
| - zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe | P | P |
| - omawiać zasady prowadzenia rozmów telefonicznych | PP | P |
| - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego | PP | P |
| - respektować zasady <i>savoir - vivre</i> w obsłudze gości | PP | R |

| | | |
|--|-----------|----------|
| 2. Procedury obsługi gościa zawarte w standardach obsługi hotelu | | |
| - przedstawiać procedurę dokonywania rezerwacji | P | K |
| - zaprezentować przyjęcie gościa indywidualnego oraz grupy zorganizowanej do hotelu | P | P |
| - przedstawiać procedurę związaną z wykwaterowaniem gościa z hotelu i rozliczaniem jego pobytu | P | P |
| - przedstawiać procedurę związaną z oczekiwaniem na otrzymanie pokoju | PP | R |
| - przedstawiać procedurę załatwiania skarg i reklamacji | PP | R |
| - zaprezentować procedurę obsługi gościa VIP | PP | D |
| - określać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań | PP | D |
| - oceniać wydajność pracowników | PP | D |
| - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego | PP | D |
| - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę | PP | R |
| IV. Rezerwacja usług hotelarskich | | |
| 1. Czynności pracowników recepcji wykonywane przed przyjazdem gości do hotelu | | |
| - interpretować zamówienia gości hotelowych | P | K |
| - przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego | P | P |
| - uporządkować dane rezerwacyjne wg zakresu zamówionych usług | P | P |
| - interpretować <i>rooming list</i> | P | P |
| - powiadamiać zwierzchników o przyjeździe gości VIP | P | P |
| - przygotować informacje na temat usług żywieniowych gości oraz imprez okolicznościowych | PP | R |

| | | |
|--|-----------|----------|
| dla działu gastronomicznego | | |
| - przekazać prośby gości na temat wyposażenia podstawowego i dodatkowego jednostek mieszkalnych do działu służby pięter | PP | R |
| - przekazać zamówienia grupowe do działu marketingu | PP | R |
| - przygotować informacje na temat usług konferencyjnych, rekreacyjnych i innych usług dodatkowych rezerwowanych przez gości do odpowiednich działów hotelu | PP | D |
| - prezentować pracę zespołu (podczas spotkań okresowych, rocznych, wywiadów, rozpoczęcia działań w zakresie oceny i doskonalenia umiejętności) | PP | D |
| - określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań | PP | D |
| - ocenić wydajność pracowników | PP | D |
| - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego | PP | D |
| - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę | PP | R |
| 2. Dokumentacja związana z rezerwacją usług hotelarskich | | |
| - sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich | P | K |
| - sporządzać potwierdzenie rezerwacji | P | K |
| - wypełniać dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich (karta rezerwacji, grafik, potwierdzenie rezerwacji, odmowa rezerwacji, kosztorys) | P | P |
| - utrzymywać porządek na stanowisku pracy | P | K |
| - stosować rozwiązania proekologiczne | P | K |
| - udzielać odpowiedzi na zapytania rezerwacyjne dokonane za pośrednictwem poczty elektronicznej | PP | R |

| | | |
|---|-----------|----------|
| - sporządzać zaproszenie i list Powitalny | PP | R |
| - wypełniać zlecenia realizacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych | PP | D |
| - zarchiwizować dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich | PP | D |
| - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego | PP | D |
| - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę | PP | R |
| - wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane, działania zawodowe | PP | R |
| V. Przyjęcie gościa do hotelu | | |
| 1. Procedura <i>check-in</i> | | |
| - zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe | P | K |
| - zaprezentować przyjęcie gościa indywidualnego do hotelu. (procedurę <i>check-in</i> dla gości indywidualnych) | P | P |
| - zaprezentować przyjęcie grupy zorganizowanej do hotelu | P | P |
| - przygotować informacje dla poszczególnych działów hotelu na temat realizowanych usług dla gościa | P | P |
| - zachęcać gościa do skorzystania z usług dodatkowych | P | K |
| - respektować zasady <i>savoir - vivre</i> w obsłudze gości | PP | R |
| - zaprezentować przyjęcie gościa VIP do hotelu | PP | R |
| - przedstawić przyjęcie gościa <i>walk-in</i> do hotelu | PP | R |
| - zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach | PP | D |
| - zastosować metody radzenia sobie ze stresem | PP | R |
| - przekazać określony zasób informacji gościom | PP | D |

| | | |
|---|-----------|----------|
| - wskazać standardy wykonania zadań | PP | D |
| 2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa do hotelu | | |
| dobrać dokumenty do czynności w procedurze <i>check-in</i> | P | K |
| - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-in</i> (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, karta pobytu) | P | P |
| - sporządzić dokumentację dotyczącą <i>express check-out</i> | P | P |
| - utrzymywać porządek na stanowisku pracy | P | K |
| - stosować rozwiązania proekologiczne | P | K |
| - przygotować raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu | PP | R |
| - zarchiwizować dokumentację związaną z przyjęciem gości do hotelu | PP | R |
| - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego | PP | D |
| - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę | PP | R |
| - wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe | PP | D |
| VI. Pobyt gościa w hotelu | | |
| 1. Obsługa gościa w trakcie pobytu | | |
| - dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości odpowiedzialnych za ich realizację | P | K |
| - realizować usługi związane z pobytem gościa | P | K |
| - zachęcić gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług firm zewnętrznych, np. wynajem samochodów, wycieczki z przewodnikiem, wydarzenia kulturalne, pokazy i zajęcia rekreacyjne itp. | P | P |
| - wykorzystać sprzedaż osobistą w trakcie | P | P |

| | | |
|---|-----------|----------|
| rozmowy z gościem | | |
| - poinformować gościa o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach | P | K |
| - pozyskać informacje z różnych źródeł | PP | R |
| - sklasyfikować uzyskane informacje | PP | R |
| - stosować zasady <i>cross-selling</i> | PP | D |
| - udzielić informacji turystycznej | PP | R |
| - reagować na nietypowe prośby gości i przekazać sprawę odpowiednim komórkom hotelu | PP | D |
| - oceniać sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim | PP | D |
| - przekazać ochronie hotelu informacje o osobach i sytuacjach wzbudzających zastrzeżenia | PP | R |
| - gromadzić należności na rachunkach gości | PP | D |
| - zakomunikować innym własne intencje i przekonania w celu osiągnięcia określonych celów | PP | D |
| - wskazać działania kreatywne | PP | D |
| - omówić sposoby zachowania osób otwartych na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy | PP | R |
| - identyfikować nowe technologie komunikacyjne | PP | D |
| 2. Dokumentacja związana z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim | | |
| dobrać dokumenty do czynności wykonywanych w trakcie pobytu gościa w obiekcie hotelarskim | P | K |
| - wypełniać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa (np. karta kontrolna skrytki sejfowej, druk depozytowy, druki wypożyczenia sprzętu, druk <i>Messenger</i> itp.) | P | P |
| - utrzymywać porządek na stanowisku pracy | P | K |
| - stosować rozwiązania proekologiczne | P | K |

| | | |
|--|-----------|----------|
| - sporządzać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa (karta kontrolna skrytki sejfowej, druk depozytowy, druki wypożyczenia sprzętu, druk <i>message</i> itp.) | PP | R |
| - wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe | PP | R |
| - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego | PP | R |
| - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę | PP | R |
| VII. Wykwaterowanie i rozliczanie pobytu gościa | | |
| 1. Procedura <i>check-out</i> | | |
| - zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe | P | K |
| - zaprezentować wykwaterowanie gościa indywidualnego z hotelu. (procedurę <i>check-out</i> dla gości indywidualnych) | P | K |
| - zaprezentować wykwaterowanie grupy zorganizowanej z hotelu | P | P |
| - zachęcić gościa do ponownego odwiedzenia obiektu | P | K |
| - respektować zasady <i>savoir - vivre</i> w obsłudze gości | PP | R |
| - zaprezentować pożegnanie gościa VIP | PP | D |
| - zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach | PP | D |
| - zastosować metody radzenia sobie ze stresem | PP | D |
| - przekazać określony zasób informacji gościom | PP | D |
| - wskazać standardy wykonania zadań | PP | D |
| 2. Dokumentacja związana z wykwaterowaniem i rozliczeniem gościa | | |

| | | |
|--|-----------|----------|
| - dobrać dokumenty do czynności w procedurze <i>check-out</i> | P | K |
| - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-out</i> | P | P |
| - sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń gościa w obiekcie | P | P |
| - utrzymywać porządek na stanowisku pracy | P | K |
| - stosować rozwiązania proekologiczne | P | K |
| dokonać rozliczenia kosztów pobytu gościa w obiekcie hotelarskim zgodnie z założeniami | PP | R |
| - sporządzić rachunek wstępny i fakturę VAT | PP | R |
| - zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości | PP | D |