

## **NAZWA PRZEDMIOTU**

**Obsługa gości w recepcji**

**SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402**

## **KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:**

HGT.06. Realizacja usług w recepcji

### **Cele ogólne**

1. Omawianie przepisów prawnych związanych z pracą w recepcji hotelowej.
2. Obsługa sprzętu i urządzeń w recepcji hotelowej.
3. Prezentowanie czynności związanych z cyklem obsługi gości w recepcji hotelowej.
4. Sporządzanie dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich, przyjęciem gościa do hotelu, opieką nad gościem w trakcie pobytu i rozliczeniem gościa.
5. Prezentowanie zasad przyjęcia gościa do hotelu (*check-in*) oraz wykwaterowania i rozliczenia gościa (*check-out*).

### **Cele operacyjne**

#### **Uczeń potrafi:**

- 1) organizować stanowiska pracy w recepcji hotelowej,
- 2) wskazać czynniki szkodliwe i uciążliwe w pracy recepcjonisty,
- 3) obsłużyć sprzęty i urządzenia w recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych,
- 4) wykorzystać programy komputerowe do obsługi gościa w recepcji,
- 5) prezentować cykl obsługi gościa w recepcji hotelowej,
- 6) respektować zasady *savoir-vivre* w obsłudze gości,
- 7) przygotować informacje na temat zamówionych usług dla pozostałych komórek organizacyjnych hotelu,
- 8) sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich,
- 9) sporządzać dokumenty wykorzystywane w procedurze *check-in*,

- 10) zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych,
- 11) udzielać informacji turystycznej,
- 12) reagować na nietypowe prośby gości,
- 13) sporządzać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu,
- 14) opracować dokumentację związaną z rozliczeniem pobytu gościa,
- 15) dokonać rozliczenia kosztów pobytu gościa,
- 16) przedstawić procedurę *check-in* i *check-out* dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych i gości specjalnych,
- 17) dobrać działania do wykonania zadania zawodowego,
- 18) wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe.

#### MATERIAŁ NAUCZANIA OBSŁUGI GOŚCIA W RECEPCJI

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Ponadpodstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>
I. Podstawy bezpieczeństwa, higieny i prawa pracy	1. Środowisko pracy w hotelarstwie i zagrożenia w nim występujące	- wymieniać czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy - rozpoznawać źródła zagrożeń występujących w środowisku pracy rozpoznaje objawy typowych chorób zawodowych	- określać sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia w związku z realizacją zadań zawodowych - określać sposób postępowania pracownika i pracodawcy w związku z wypadkiem przy pracy
	2. Środki ochrony stosowane w pracy hotelarza	- wskazywać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych	- dobierać środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac
II. Stanowiska pracy w hotelarstwie	3. Organizacja stanowisk pracy w pionach hotelarskich	- wskazywać korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii - utrzymywać porządek na stanowisku pracy	- stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami - stosować procedury zachowania się w sytuacji wypadku przy pracy w obiekcie hotelarskim - stosować się do informacji przedstawionych na znakach zakazu, nakazu, ostrzegawczych, ewakuacyjnych, ochrony

			przeciwpożarowej oraz sygnałów alarmowych
III. Przepisy prawne związane z pracą w recepcji	4. Pierwsza pomoc poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opisywać podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego</li> <li>- oceniać sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego</li> <li>- zabezpieczać siebie, osobę poszkodowaną i miejsce wypadku</li> <li>- układać poszkodowanego w pozycji bezpiecznej</li> <li>- powiadamiać odpowiednie służby</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prezentować udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie</li> <li>- prezentować udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego np. omdlenie, zawał, udar</li> <li>- wykonywać resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji</li> </ul>
IV. Sprzęt i urządzenia w recepcji hotelowej	1. Obsługa sprzętu i urządzeń w recepcji hotelowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obsługiwać sprzęty i urządzenia recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych pracownika recepcji</li> <li>- wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura)</li> <li>- utrzymywać porządek na stanowisku pracy</li> <li>- stosować rozwiązania proekologiczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obsługiwać programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności</li> <li>- organizować stanowisko pracy dla osób zatrudnionych w obiektach hotelarskich</li> </ul>
V. Cykl obsługi gościa w hotelu	1. Dokumentacja związana z rezerwacją i rozliczeniem usług hotelarskich	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości</li> <li>- wskazywać dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości</li> <li>- sporządzać dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego</li> <li>- obsługiwać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne</li> <li>- obsługiwać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne</li> </ul>

	2. Tworzenie harmonogramów prac	<ul style="list-style-type: none"> <li>- szacować czas wykonania zadań</li> <li>- monitorować stan realizacji zadania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazywać osoby odpowiedzialne za poszczególne działania</li> <li>- określać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań</li> <li>- oceniać wydajność pracowników</li> <li>- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego</li> </ul>
VI. Przyjęcie gościa do hotelu	1. Procedura <i>check-in</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- określać czynności procedury check-in oraz check-out</li> <li>- stosować procedury związane z przyjęciem gości do hotelu</li> <li>- zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przekazać określony zasób informacji gościom</li> <li>- wskazać standardy wykonania zadań</li> <li>- zastosować metody radzenia sobie ze stresem</li> </ul>
	2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa do hotelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobrać dokumenty do czynności w procedurze <i>check-in</i></li> <li>- sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-in</i> (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, karta pobytu)</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przygotować raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu</li> <li>- zarchiwizować dokumentację związaną z przyjęciem gości do hotelu</li> <li>- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego</li> <li>- sporządzać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości</li> </ul>
VII. Pobyt gościa w hotelu	1. Obsługa gościa w trakcie pobytu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości</li> <li>- zachęcić gości do skorzystania z usług hotelu</li> <li>- realizować usługi związane z pobytem gościa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosować zasady <i>cross-selling</i></li> <li>- udzielić informacji turystycznej</li> <li>- oceniać sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim</li> <li>- wskazać działania kreatywne</li> <li>- identyfikować nowe technologie komunikacyjne</li> </ul>
	2. Dokumentacja związana z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wypełniać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa</li> <li>- utrzymywać porządek na stanowisku pracy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe</li> <li>- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego</li> </ul>
VIII. Wykwaterowanie i rozliczanie pobytu gościa	1. Procedura <i>check-out</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- respektować zasady <i>savoir-vivre</i> w obsłudze gości</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- zaprezentować wykwaterowanie gościa indywidualnego z hotelu. (procedurę <i>check-out</i> dla gości indywidualnych)</li> <li>- zaprezentować wykwaterowanie grupy zorganizowanej z hotelu</li> <li>- zachęcić gościa do ponownego odwiedzenia obiektu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zaprezentować pożegnanie gościa VIP</li> <li>- zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach</li> <li>- zastosować metody radzenia sobie ze stresem</li> <li>- przekazać określony zasób informacji gościom</li> <li>- wskazać standardy wykonania zadań</li> </ul>
	2. Dokumentacja związana z wykwaterowaniem i rozliczeniem gościa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobrać dokumenty do czynności w procedurze <i>check-out</i></li> <li>- sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-out</i></li> <li>- rozróżniać dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości</li> <li>- wskazywać dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obsługiwać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne</li> <li>- sporządzać dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości</li> <li>- zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości</li> </ul>

### PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Obsługa gościa w recepcji, uczeń powinien nabyć umiejętność sporządzania dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich, przygotowania informacji na temat zamówionych usług dla pozostałych komórek organizacyjnych hotelu, sporządzania dokumentów wykorzystywanych w procedurze *check-in* i *check-out*, zachęcania gościa do skorzystania z usług dodatkowych, udzielania informacji turystycznej, reagowania na nietypowe prośby gości, sporządzania dokumentacji związanej ze świadczeniem usług w trakcie pobytu, opracowania dokumentacji związanej z rozliczeniem pobytu gościa, dokonania rozliczenia kosztów pobytu gościa, obsługi sprzęty i urządzeń w recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych. organizacyjnymi hotelu.