



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



## **PROGRAM NAUCZANIA**

### **KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH**

#### **HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji**

w zakresie kwalifikacji

#### **HGT.06. Realizacja usług w recepcji**

wyodrębnionej w zawodzie

**technik hotelarstwa 422402**

Branża: hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna (HGT)

**Autorzy:**

**mgr Małgorzata Glanc**

**mgr Robert Fleischer**

**Recenzenci:**

**Recenzent 1** – Recenzja dydaktyczna (nauczyciel uczący w zawodzie, w którym wyodrębniono daną kwalifikację) **mgr Katarzyna Jankowicz**

**Recenzent 2** – Recenzja merytoryczna (przedstawiciel pracodawców właściwy dla danego zawodu) **mgr Łukasz Woźniak**

**Ekspert:**

**mgr Andrzej Rudziński**

Program opracowany we współpracy podmiotów z otoczenia społeczno-gospodarczego wskazanego we wniosku o powierzenie grantu na opracowanie modelowego kwalifikacyjnego kursu zawodowego (KKZ):

DGA S.A. (Partner Wiodący) z Gminą Miastem Toruń (Partner) reprezentowaną przez Toruński Ośrodek Doradztwa Metodycznego i Doskonalenia Nauczycieli z Torunia przy współpracy z Edukacja i Kształcenie Zawodowe. EKZ - podmiotami otoczenia społeczno-gospodarczego szkół lub placówek systemu oświaty prowadzących kształcenie zawodowe.

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój  
Oś priorytetowa II  
Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji  
Działanie 2.14. Rozwój narzędzi dla uczenia się przez całe życie  
Konkurs nr POWR.02.14.00-IP.02-00-003/19  
Opracowanie modelowych programów kwalifikacyjnych kursów zawodowych (kkz)

Warszawa 2021

## Spis treści

PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji .....	5
1. Wprowadzenie .....	5
2. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych .....	9
2.1. Pogrupowanie efektów kształcenia .....	9
2.2. Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe .....	18
2.3. Plan kursu umiejętności zawodowych .....	20
3. Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych .....	21
4. Programy poszczególnych zajęć .....	22
4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Usługi recepcji .....	22
4.1.1 Cele ogólne przedmiotu .....	22
4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu .....	22
4.1.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia .....	23
4.1.4 Procedury osiągania celów kształcenia .....	25
4.1.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika .....	27
4.2. Program nauczania dla przedmiotu: Techniki obsługi gości w recepcji .....	28
4.2.1 Cele ogólne przedmiotu .....	28
4.2.2 Cele szczegółowe przedmiotu .....	28
4.2.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia .....	29
4.2.4 Procedury osiągania celów kształcenia .....	32
4.2.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika .....	34
5. Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych .....	35
6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych .....	36
6.1. Wykaz literatury .....	36
6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych .....	37
7. Sposób i forma zaliczenia kursu .....	38
8. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć .....	39

## **PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji**

### **1. Wprowadzenie**

#### **Charakterystyka programu**

Branża hotelarska jest obecnie jednym z najbardziej dynamicznie rozwijających się sektorów w polskiej gospodarce. Pozytywny trend w przychodach hoteli, który utrzymuje się na rynku od kilku lat, jest wynikiem m.in.: rosnącego PKB oraz siły nabywczej Polaków, a także znaczącej poprawy infrastruktury zarówno transportowej, jak i konferencyjnej. To również rezultat widocznego wzrostu aktywności władz lokalnych w promowaniu miast i regionów. Wzrost popytu na usługi hotelowe obserwuje się zwłaszcza w segmentach „MICE” i „turystyka”. Dobra kondycja finansowa firm sprzyja organizowaniu konferencji i szkoleń, a poprawa statusu materialnego społeczeństwa wpływa na zmianę stylu życia i spędzania czasu wolnego Polaków. W odpowiedzi na te trendy powstają nowe hotele.

Hotelarz zajmuje się organizacją i świadczeniem usług noclegowych i gastronomicznych oraz innych usług związanych z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim. Hotelarz ustala zestaw oferowanych usług hotelarskich, sposób ich świadczenia oraz opracowuje politykę handlową. Współpracuje z innymi instytucjami oferującymi usługi hotelarskie oraz zbiera opinie o preferencjach klientów, analizuje oferty konkurencji i na bieżąco obserwuje rynek hotelarski. W tej pracy na pewno nie można popaść w rutynę – wynika to z nieustannie zmieniających się gości i konieczności zindywidualizowanego podejścia do ich potrzeb i wymagań.

Trendy rozwojowe i doświadczenia wielu krajów na całym świecie wskazują, że jest to zawód rozwojowy i wymagający coraz wyższych kwalifikacji, ponieważ wymagania gości hotelowych ciągle rosną i aby im sprostać należy cały czas podnosić ogólny standard usług.

Poziom usług świadczonych przez hotelarza, obok ceny, jest podstawowym kryterium przesądzającym o wyborze hotelu.

#### **Cele kierunkowe programu kursu umiejętności zawodowych**

Uczestnik kursu HGT.06. Realizacja usług w recepcji powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

1. wykonywania prac związanych z obsługą gości w recepcji.

Celem kształcenia zawodowego jest przygotowanie uczących się do życia w warunkach współczesnego świata, wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy.

Zadania wszystkich podmiotów prowadzących kształcenie zawodowe oraz sposób ich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu gospodarczo-społecznym, na które wpływają w szczególności: idea gospodarki opartej na wiedzy, globalizacja procesów gospodarczych i społecznych, rosnący udział handlu międzynarodowego, mobilność geograficzna i zawodowa, nowe techniki i technologie, a także wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników.

W procesie kształcenia zawodowego ważne jest podbudowa kształcenia ogólnego zdobytego w procesie kształcenia szkoły podstawowej, gimnazjalnej lub średniej, w tym doskonalenie kompetencji kluczowych. Odpowiedni poziom wiedzy ogólnej powiązanej z wiedzą zawodową przyczyni się do podniesienia poziomu umiejętności

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych

**HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji**

zawodowych absolwentów kwalifikacyjnych kursów zawodowych / kursu umiejętności zawodowych, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy.

Program kursu ma strukturę przedmiotową/spiralną. Struktura treści jest bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji, co ma znaczenie w realizacji kursu kształcenia zawodowego dla danej kwalifikacji oraz systemie egzaminów zewnętrznych potwierdzających kwalifikacje zawodowe po zakończeniu kształcenia w zakresie danej kwalifikacji. Pozwala ona kształcącym wzbogacać zakres informacji, pogłębiać treści i nabywać coraz bardziej skomplikowane umiejętności. Umożliwia również prowadzącemu zajęcia nawiązywanie do wcześniej omawianych tematów, dzięki czemu utrwalane są wiadomości i umiejętności poznane w początkowym etapie kształcenia. Treści korelują ze sobą w ramach przedmiotów kwalifikacyjnego kursu zawodowego i są realizowane w postaci kształcenia teoretycznego oraz praktycznego.

Opracowany program kursu pozwala na osiągnięcie powyższych celów ogólnych kształcenia zawodowego.

### **Powiązania zawodu technik hotelarstwa z innymi zawodami**

Podział zawodów na kwalifikacje czyni system kształcenia elastycznym, umożliwiającym uczącemu się uzupełnianie kwalifikacji stosownie do potrzeb rynku pracy, własnych potrzeb i ambicji. Mimo dużych podobieństw w treściach kształcenia zawodów branży turystyczno - hotelarsko- gastronomicznej nie wyodrębniono wspólnych kwalifikacji w tych zawodach. Specyfika zawodu technik hotelarstwa spowodowała, że tak samo lub podobnie brzmiące efekty kształcenia występujące w innych zawodach obszaru turystyczno-gastronomicznego, występując pojedynczo nie stanowią wspólnej grupy.

### **Powiązanie KUZ z jednostkami efektów kształcenia występującymi w podstawie programowej KKZ**

Kurs Umiejętności Zawodowych (KUZ) jest prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach, w zakresie:

1. jednej części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji lub:
2. efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów lub:
3. efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

### **Kurs Umiejętności Zawodowych (KUZ)**

Kurs umiejętności zawodowych jest, podobnie jak kwalifikacyjny kurs zawodowy, prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach. Obejmuje on jednak tylko część tej podstawy.

Osoba, która ukończyła kurs umiejętności zawodowych i podejmuje kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym, jest zwalniana z zajęć prowadzonych w ramach kursu umiejętności zawodowych, na swój wniosek, na podstawie przedłożonego zaświadczenia o ukończeniu tego kursu. Takie rozstrzygnięcie umożliwia stopniowe osiąganie efektów kształcenia realizowanych na kwalifikacyjnym kursie zawodowym poprzez uczenie się na krótszych kursach umiejętności zawodowych, przy czym gwarantuje się możliwości zaliczenia efektów tego kształcenia przy podejmowaniu dalszej nauki na kwalifikacyjnym kursie zawodowym. Jest to rozwiązanie wychodzące naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie zawodowe w trakcie pracy zawodowej. Nowy model kształcenia zawodowego

wychodzi naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie zawodowe w trakcie pracy zawodowej. Umożliwia on również zwiększenie mobilności zawodowej osób dorosłych oraz szybsze reagowanie na potrzeby rynku pracy i gospodarki.

### **Informacja o Kursach Umiejętności Zawodowych (KUZ) w Kwalifikacyjnym Kursie Zawodowym (KKZ) HGT.06. Realizacja usług w recepcji**

Program kursu kształcenia zawodowego oferuje uczestnikom przygotowanie do nabycia dodatkowych uprawnień zawodowych w zakresie wybranych umiejętności zawodowych lub kwalifikacji rynkowych funkcjonujących w Zintegrowanym systemie kwalifikacji. W ramach kursu umiejętności zawodowych w kwalifikacyjnym kursie zawodowym HGT.06. Realizacja usług w recepcji wyodrębnione zostały:

HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa;

HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich;

HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji

### **Powiązanie KUZ z DUZ**

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego dla zawodu technik hotelarstwa przewiduje, że słuchacze mogą nabywać dodatkowe umiejętności zawodowe. Do opracowanego kwalifikacyjnego kursu zawodowego opracowane zostały w odrębnych plikach dodatkowe umiejętności zawodowe związane z Branżą Hotelarsko – Gastronomiczno – Turystyczną (HGT):

Animacja czasu wolnego

Koordynowanie opieki nad turystami

Obsługa kelnerska w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Organizacja spotkań biznesowych i konferencji

Pilotaż wycieczek

Przewodnictwo turystyczne

Udzielanie informacji turystycznej

### **Informacje w zakresie wykorzystania metod i technik kształcenia na odległość**

Podmioty prowadzące kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość są zobowiązane zorganizować szkolenie dla uczestników kursu przed rozpoczęciem zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych  
**HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji**

Kształcenie praktyczne oraz zaliczenie kształcenia prowadzonego z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość nie może odbywać się z wykorzystaniem tych metod i technik.

Zajęcia praktyczne i laboratoryjne realizowane w ramach kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych nie mogą być prowadzone z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

Rodzaj i wymiar godzin zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość określa podmiot prowadzący kształcenie ustawiczne z wykorzystaniem tych metod i technik.

Podmioty prowadzące kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość zapewniają:

1. dostęp do oprogramowania, które umożliwia synchroniczną i asynchroniczną interakcję między słuchaczami lub uczestnikami a osobami prowadzącymi zajęcia;
2. materiały dydaktyczne przygotowane w formie dostosowanej do kształcenia prowadzonego z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość;
3. bieżącą kontrolę postępów w nauce słuchaczy lub uczestników, weryfikację ich wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, w formie i terminach ustalonych przez podmiot prowadzący kształcenie;
4. bieżącą kontrolę aktywności osób prowadzących zajęcia.



## 2. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

### 2.1. Pogrupowanie efektów kształcenia

**Tabela 1.** Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych przedmiotów

<b>Efekty kształcenia z danej jednostki efektów</b> Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	<b>Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia</b>	<b>Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów</b>	<b>Usługi recepcji</b>	<b>Techniki obsługi gości w recepcji</b>
A	B	C	H	I
HGT.06.4 Obsługa gości w recepcji				
1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej (ek)	48	1) stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu	X	X
		2) określa czynności procedury check-in oraz check-out	X	X
		3) dobiera usługi do potrzeb gości	X	X
		4) zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych	X	X
		5) stosuje zasady cross-selling	X	X
2) udziela informacji o usługach hotelarskich (ew)	25	1) informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację	X	X
		2) udziela informacji turystycznej	X	X
		3) zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych	X	X
3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	48	1) wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości check-in i check-out	X	X
		2) sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze check in/out	X	X
		3) rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości	X	X
		4) sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości	X	X



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji
4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ew)	25	1) przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości	X	X
		2) rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji	X	X
5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich (ek)	47	1) rozróżnia formy płatności	X	X
		2) obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności	X	X
6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	47	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości	X	X
		2) wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości	X	X
		3) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości	X	X
		4) obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne	X	X
1) przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami		1) wymienia podstawowe zasady etyki zawodowej	X	X
		2) wymienia cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami	X	X
		3) stosuje zasady etyki w relacjach pracowniczych	X	X
		4) wskazuje zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej	X	X
		5) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy	X	X
		6) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych	X	X
		7) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	X	X
HGT.06.6. Kompetencje personalne i społecznego				
2) stosuje zasady komunikacji interpersonalne		1) określa znaczenie mowy ciała w komunikacji	X	X
		2) stosuje metody komunikacji niewerbalnej	X	X
		3) stosuje aktywne metody słuchania	X	X
3) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem		1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej	X	X
		2) określa czynniki stresogenne	X	X



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji
		3) rozpoznaje sytuacje wywołujące stres	X	X
		4) rozróżnia techniki radzenia sobie ze stresem	X	X
4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany		1) wskazuje działania kreatywne	X	X
		2) stosuje nowe techniki i technologie stosowane w branży	X	X
		3) wskazuje sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych	X	X
5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe		1) określa trendy rozwoju w branży	X	X
		2) rozpoznaje zmiany zachodzące w branży	X	X
6) planuje wykonanie zadań zawodowych		1) szacuje czas wykonania zadań	X	X
		2) wskazuje osoby odpowiedzialne za poszczególne działania	X	X
		3) monitoruje stan realizacji zadania	X	X
7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe		1) wskazuje obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania	X	X
		2) stosuje odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań zawodowych	X	X
		3) wskazuje konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur	X	X
8) negocjuje warunki porozumień		1) wskazuje etapy negocjacji	X	X
		2) rozróżnia style negocjacji	X	X
		3) rozpoznaje czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji	X	X
		4) dobiera techniki do warunków negocjacji	X	X
		5) określa warunki porozumienia	X	X
HGT.06.7. Organizacja pracy małych zespołów				
1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań		1) planuje czynności niezbędne do wykonania przydzielonych zadań	X	X
		2) sporządza plan wykonania zadań dla całego zespołu	X	X
2) kieruje wykonywaniem przydzielonych zadań		1) organizuje prace związane z realizacją przydzielonych zadań	X	X
		2) dobiera terminy realizacji do zakresu zadań	X	X
		3) sporządza plan realizacji zadań	X	X
		4) określa wydajność pracowników	X	X



<b>Efekty kształcenia z danej jednostki efektów</b> Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	<b>Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia</b>	<b>Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów</b>	<b>Usługi recepcji</b>	<b>Techniki obsługi gości w recepcji</b>
		5) monitoruje proces realizacji zadania	X	X
3) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań		1) wskazuje standardy wykonania zadań	X	X
		2) określa kryteria oceny jakości wykonywanych zadań	X	X
		3) dokonuje oceny jakości wykonywanych zadań	X	X
		4) sporządza raporty z wykonanych zadań	X	X
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia Obsługa gości w recepcji	240			

**Tabela 2.** Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych przedmiotów

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia
A	B	C	D	E
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej (ek)	1) stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu 2) określa czynności procedury check-in oraz check-out 3) dobiera usługi do potrzeb gości 4) zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych 5) stosuje zasady cross-selling	Usługi recepcji	13
	2) udziela informacji o usługach hotelarskich (ew)	1) informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację 2) udziela informacji turystycznej 3) zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych		5



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	1) wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości check-in i check-out 2) sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze 3) rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości 4) sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości	Usługi recepcji	13
	4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ew)	1) przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości 2) rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji		5
	5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich (ek)	1) rozróżnia formy płatności 2) obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności		12



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia Nazwa zajęć	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości 2) wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości 3) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości 4) obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne	Usługi recepcji	12
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej (ek)	1) stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu 2) określa czynności procedury check-in oraz check-out 3) dobiera usługi do potrzeb gości 4) zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych 5) stosuje zasady cross-selling	Techniki obsługi gości w recepcji	35



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciu Nazwa zajęć	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	2) udziela informacji o usługach hotelarskich (ew)	1) informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację 2) udziela informacji turystycznej 3) zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych	Techniki obsługi gości w recepcji	20
	3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	1) wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości check-in i check-out 2) sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze 3) rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości 4) sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości		35
	4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ew)	1) przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości 2) rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji		20





Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich (ek)	1) rozróżnia formy płatności 2) obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności	Techniki obsługi gości w recepcji	35
	6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości 2) wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości 3) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości 4) obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne		35

## 2.2. Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe

**Tabela 3.** Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych przedmiotów

Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
A	B	C	Effekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Usługi recepcji	60	0	1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej <b>(ek)</b>	1) stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu 2) określa czynności procedury check-in oraz check-out 3) dobiera usługi do potrzeb gości 4) zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych 5) stosuje zasady cross-selling
			2) udziela informacji o usługach hotelarskich <b>(ew)</b>	1) informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację 2) udziela informacji turystycznej 3) zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych
			3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie <b>(ek)</b>	1) wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości check-in i check-out 2) sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze 3) rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości 4) sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości
			4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie <b>(ew)</b>	1) przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości 2) rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji
Usługi recepcji			5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich <b>(ek)</b>	1) rozróżnia formy płatności 2) obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności

Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
			<b>Efekty kształcenia</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>
			6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie <b>(ek)</b>	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości 2) wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości 3) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości 4) obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne
<b>Techniki obsługi gości w recepcji</b>	0	180	1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej <b>(ek)</b>	1) stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu 2) określa czynności procedury check-in oraz check-out 3) dobiera usługi do potrzeb gości 4) zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych 5) stosuje zasady cross-selling
			2) udziela informacji o usługach hotelarskich <b>(ew)</b>	1) informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację 2) udziela informacji turystycznej 3) zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych
			3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie <b>(ek)</b>	1) wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości check-in i check-out 2) sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze 3) rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości 4) sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości
<b>Techniki obsługi gości w recepcji</b>			4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie <b>(ew)</b>	1) przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości 2) rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji
			5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich <b>(ek)</b>	1) rozróżnia formy płatności 2) obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności

Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
			<b>Efekty kształcenia</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>
			6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie ( <b>ek</b> )	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości 2) wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości 3) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości 4) obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne

### 2.3. Plan kursu umiejętności zawodowych

**Tabela 4.** Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Nazwa zajęć	Liczba godzin zajęć	Uwagi o realizacji
Usługi recepcji	60	Kształcenie teoretyczne
Techniki obsługi gości w recepcji	180	Kształcenie praktyczne
Łączna liczba godzin zajęć	240	

Kurs umiejętności zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.06.4 Obsługa gości w recepcji może być realizowany w formie stacjonarnej, zaocznej lub na odległość zgodnie z obowiązującymi przepisami i zaleceniami kursu.

Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 240 godzin i jest zgodna z minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla tej kwalifikacji wynikającej z podstawy programowej dla zawodu technik hotelarstwa.

### 3. Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych

Absolwent kursu umiejętności zawodowych powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- przestrzegania zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;
- oferowania usług dodatkowych zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;
- obsługiwanie seminariów/konferencji w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- realizowania zamówień gościa na usługi dodatkowe;
- przygotowywania oferty hotelowej zgodnie z potrzebami gości;
- obsługiwanie gości w recepcji;
- udzielania informacji gościom obiektu hotelarskiego;
- sporządzania dokumentacji związanych z procedurami *check-in* i *check-out* oraz pobytem gościa w hotelu;
- przygotowywania informacji związanych z obsługą gościa dla innych komórek organizacyjnych obiektu;
- przyjmowania płatności za realizację usług hotelarskich;
- sporządzania dokumentacji związanej z rozliczaniem kosztów pobytu gości;
- rozliczania zgodnie z procedurami kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

## **4. Programy poszczególnych zajęć**

### **4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Usługi recepcji**

#### **4.1.1 Cele ogólne przedmiotu**

Cele ogólne przedmiotu to:

- charakteryzowanie procedur przyjmowania i wykwaterowania gości w recepcji hotelowej,
- identyfikacja dokumentacji związanej z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gościa w hotelu,
- określanie zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim,
- identyfikacja dokumentacji związanej z rozliczaniem kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim,
- określanie zasad współpracy recepcji z innymi komórkami hotelu.

#### **4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu**

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- charakteryzowanie procedury *check-in*,
- charakteryzowanie procedury *check-out*,
- przedstawienie dokumentacji występującej w cyklu obsługi gościa,
- rozróżnianie dokumentów występujących w cyklu obsługi gościa,
- identyfikowanie rodzajów cen, obciążeń i rabatów,
- wyjaśnianie zasad rozliczania przedpłat,
- rozróżnianie form płatności za sprzedaż usług hotelarskich,
- określanie procedury związanej z przyjmowaniem płatności w hotelarstwie,
- omawianie urządzeń stosowanych przy przyjmowaniu należności za usługi hotelarskie i usługi dodatkowe,
- określanie głównych cech dokumentów potwierdzających przyjęcie należności w recepcji hotelowej,
- charakteryzowanie rodzajów raportów generowanych przez pracowników recepcji.

- przedstawianie zasad współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu,
- omawianie zasad współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu w zakresie obsługi gościa indywidualnego, grup zorganizowanych i gości specjalnych.

#### 4.1.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
<b>I. Przyjęcie gościa w recepcji hotelu</b>  możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	<b>Temat 1.</b> Procedura check-in w recepcji hotelowej	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżnia rodzaje usług hotelarskich</li> <li>- identyfikuje procedury związane z przyjęciem gościa indywidualnego</li> <li>- identyfikuje procedury związane z przyjęciem grupy zorganizowanej</li> <li>- identyfikuje procedury związane z przyjęciem gościa VIP</li> <li>- identyfikuje procedury związane z przyjęciem gościa <i>walk-in</i></li> <li>- stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu</li> <li>- określa czynności procedury check-in</li> <li>- dobiera usługi świadczone w obiekcie hotelarskim do potrzeb gościa</li> <li>- omawia procedury <i>check-in</i> dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gościa VIP, gościa <i>walk-in</i></li> <li>- określa zasady ochrony i przetwarzania danych w obiekcie hotelarskim</li> <li>- przedstawia efektywny proces postępowania w przypadku uwag i reklamacji gości</li> <li>- stosuje zasady cross - selling</li> </ul>
	<b>Temat 2.</b> Charakterystyka dokumentów związanych z przyjęciem gościa do hotelu	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozpoznaje dokumentację związaną z procedurami check-in</li> <li>- rozróżnia dokumentację dotyczącą check in</li> <li>- wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące check in</li> <li>- sporządza dokumenty dotyczącą check in</li> <li>- zna zasady obsługi programów recepcyjnych związanych z wypełnianiem dokumentów procedury check in,</li> </ul>



Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
<b>II. Pobyt gościa w hotelu</b>  możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	<b>Temat 1.</b> Opieka nad gościem w trakcie pobytu	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację</li> <li>- udziela informacji turystycznej</li> <li>- dobiera usługi do potrzeb gości</li> <li>- zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych</li> <li>- identyfikuje nowe technologie komunikacyjne</li> </ul>
	<b>Temat 2.</b> Charakterystyka dokumentów związanych z pobytem gościa w hotelu	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozpoznaje dokumentację związaną z pobytem gościa w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</li> <li>- rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa</li> <li>- sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa</li> <li>- obsługuje programy komputerowe</li> </ul>
<b>III. Wykwaterowanie i rozliczanie gościa w recepcji hotelowej</b>  możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	<b>Temat 1.</b> Procedura <i>check-out</i>	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- określa czynności procedury check-out</li> <li>- zna zasady obsługi wypełniania dokumentów związanych z procedurami check out</li> </ul>
	<b>Temat 2.</b> Płatności za realizację usług hotelarskich	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżnia formy płatności</li> <li>- obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności</li> </ul>
	<b>Temat 3.</b> Rozliczanie kosztów pobytu gościa	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gościa</li> <li>- wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gościa</li> <li>- sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gościa</li> <li>- obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne</li> <li>- archiwizuje dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gościa</li> </ul>
<b>IV. Współpraca recepcji z innymi komórkami hotelu</b>  możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik	<b>Temat 1.</b> Zasady współpracy recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji</li> <li>- przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości</li> </ul>



Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
kształcenia na odległość			

#### 4.1.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Usługi recepcji, słuchacz/uczestnik powinien nabyć umiejętności identyfikowania procedur *check-in* i *check-out*, charakteryzowania dokumentów występujących w cyklu obsługi gościa, rozróżniania form płatności za sprzedaż usług hotelarskich, omawiania dokumentów potwierdzających przyjęcie należności, określania zasad współpracy recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu.

##### Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności słuchaczy, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych.

Wskazane metody to:

Metody podające - pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie,

Metody problemowe aktywizujące - inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gry i dyskusje dydaktyczne,

Metody programowe - aplikacje internetowe (quizlet, quizziz, kahoot, learning app),

Metody praktyczne - wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej.

##### Formy indywidualizacji pracy słuchaczy

Dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości słuchaczy. Indywidualizacja pracy słuchaczy może polegać na dostosowaniu stopnia trudności zadań oraz czasu ich wykonywania do potrzeb i możliwości słuchaczy. W zakresie organizacji pracy można zastosować instrukcje do zadań, podawanie dodatkowych zaleceń, instrukcji do pracy indywidualnej, udzielanie konsultacji indywidualnych. Dla słuchaczy szczególnie uzdolnionych należy zaplanować zadania o większym stopniu trudności i proponować samodzielne poszerzanie wiedzy oraz studiowanie dodatkowej literatury. W pracy grupowej należy zwracać uwagę na taki podział zadań między członków zespołu, by każdy wykonywał tę część zadania, której podoła, bez uszczerbku dla kompletności i ciągłości wiedzy słuchaczy.

##### Obudowa dydaktyczna

Literatura:

- Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G., Realizacja usług w recepcji. Kwalifikacja HGT.06. Część 2, WSiP, Warszawa 2020

- Realizacja usług w recepcji cz. 2., pod red. Beaty Sawickej, Format AB, Warszawa, 2020
- Lewandowska Aleksandra., Pracownia hotelarska, kwalifikacja HGT.06, Format-AB 2021.
- Lewandowska Aleksandra., Zbiór zadań przygotowujący do egzaminu zawodowego, kwalifikacja HGT.06, Format-AB 2021.

czasopisma branżowe:

- „Hotelarstwo”
- „Hotelarz”
- „Świat hoteli”
- "BiznesHotel"

Netografia:

- e-hotelarstwo.com
- e-hotelarz.pl
- hotelarstwo.net
- hotelinfo24.pl
- <http://enjoyyourstay.pl/>
- <https://www.lidiaklebba.com/blog/>
- [www.arkusze.pl](http://www.arkusze.pl)
- [www.horecanet.pl/swiat-hoteli/](http://www.horecanet.pl/swiat-hoteli/)

Wykaz literatury należy aktualizować w miarę ukazywania się nowych pozycji wydawniczych.

### **Warunki realizacji**

Miejscem odbywania zajęć może być sala wykładowa, pracownia hotelarska, pracownia komputerowa. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali wykładowej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści, ustawa o usługach turystycznych etc. W ramach zajęć edukacyjnych pomocne w realizacji zagadnień będą również: instruktażowy program do obsługi gości w recepcji oraz dokumentacja recepcji (np. karta rejestracyjna, karta pobytu, rachunek, faktura itd.)

### **4.1.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika**

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych testów wielokrotnego wyboru, przygotowania prezentacji multimedialnych na wybrany temat, ćwiczeń, rozwiązywania testów i zadań egzaminacyjnych. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu.

## 4.2. Program nauczania dla przedmiotu: Techniki obsługi gości w recepcji

### 4.2.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- charakteryzowanie procedur przyjmowania i wykwaterowania gości w recepcji hotelowej,
- identyfikacja dokumentacji związanej z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gościa w hotelu,
- określanie zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim,
- identyfikacja dokumentacji związanej z rozliczaniem kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim,
- określanie zasad współpracy recepcji z innymi komórkami hotelu.

### 4.2.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to (uczestnik potrafi):

- obsłużyć sprzęty i urządzenia w recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych,
- wykorzystać programy komputerowe do obsługi gościa w recepcji,
- prezentować cykl obsługi gościa w recepcji hotelowej,
- respektować zasady savoir-vivre w obsłudze gości,
- przygotować informacje na temat zamówionych usług dla pozostałych komórek organizacyjnych hotelu,
- sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich,
- sporządzać dokumenty wykorzystywane w procedurze *check-in*,
- zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych,
- udzielać informacji turystycznej,
- reagować na nietypowe prośby gości,
- sporządzać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu,
- opracować dokumentację związaną z rozliczeniem pobytu gościa,
- dokonać rozliczenia kosztów pobytu gościa,
- przedstawić procedurę *check-in* i *check-out* dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych i gości specjalnych,

- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego,
- wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe.

#### 4.2.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
<b>Dział I</b> <b>Cykl obsługi gościa</b>	<b>Temat 1.</b> Dokumentacja związana z rezerwacją i rozliczeniem usług hotelarskich	20	<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> <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>
	<b>Temat 2.</b> Tworzenie harmonogramów prac	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- szacować czas wykonania zadań</li> <li>- monitorować stan realizacji zadania</li> <li>- rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji</li> <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>



Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
<b>Dział II</b> <b>Procedura zarejestrowania gościa w hotelu (check in)</b>	<b>Temat 1.</b> Procedura <i>check-in</i>	15	<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>- przekazać określony zasób informacji gościom</li> <li>- wskazać standardy wykonania zadań</li> <li>- zastosować metody radzenia sobie ze stresem</li> <li>- zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych</li> </ul>
	<b>Temat 2.</b> Dokumentacja związana z przyjęciem gościa do hotelu	20	<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>- wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem gości</li> <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>
<b>Dział III</b> <b>Obsługa gościa w trakcie pobytu</b>	<b>Temat 1.</b> Obsługa gościa w trakcie pobytu	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości</li> <li>- realizować usługi związane z pobytem gościa</li> <li>- udzielić informacji turystycznej</li> <li>- informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację</li> <li>- stosować zasady <i>cross-selling</i></li> <li>- oceniać sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim</li> <li>- wskazać działania kreatywne</li> <li>- identyfikować nowe technologie komunikacyjne</li> <li>- zachęcić gości do skorzystania z usług hotelu</li> <li>- przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości</li> </ul>
	<b>Temat 2.</b> Dokumentacja związana z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim	10	<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> <li>- rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości</li> <li>- sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości</li> </ul>



Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
			<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>
<b>Dział IV. Procedura wyrejestrowania gości z hotelu (check-out)</b>	<b>Temat 1.</b> Procedura <i>check-out</i>	35	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości</li> <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> <li>- respektować zasady <i>savoir-vivre</i> w obsłudze gości</li> <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>
	<b>Temat 2.</b> Dokumentacja związana z wyrejestrowaniem i rozliczeniem gościa	35	<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> <li>- rozróżniać formy płatności</li> <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>
<b>Dział V. Obsługa informatyczna w hotelarstwie</b>	<b>Temat 1.</b> Hotelowe sieci komputerowe – intranet, ekstranet, internet for rooms	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura)</li> <li>- utrzymywać porządek na stanowisku pracy</li> <li>- stosować rozwiązania proekologiczne</li> <li>- obsługuje hotelowe sieci komputerowe – intranet, ekstranet, internet for rooms</li> </ul>
	<b>Temat 2.</b> Hotelowe programy specjalistyczne	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura)</li> <li>- obsługuje programy komputerowe</li> <li>- opisuje działanie urządzeń i programów w trakcie realizacji zadań</li> </ul>
	<b>Temat 3.</b> Obsługa urządzeń biurowych	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obsługiwać sprzęty i urządzenia recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych pracownika recepcji</li> <li>- obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne, podczas przyjmowania płatności</li> </ul>

#### 4.2.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Techniki obsługi gościa w recepcji, słuchacz/uczestnik 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 sprzętu i urządzeń w recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych.

##### Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności słuchaczy, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych.

Wskazane metody to:

Metody podające - pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie,

Metody problemowe aktywizujące - inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gry i dyskusje dydaktyczne,

Metody programowe - aplikacje internetowe (quizlet, quizziz, kahoot, learning app),

Metody praktyczne - wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej.

##### Formy indywidualizacji pracy słuchaczy

Dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości słuchaczy. Indywidualizacja pracy słuchaczy może polegać na dostosowaniu stopnia trudności zadań oraz czasu ich wykonywania do potrzeb i możliwości słuchaczy. W zakresie organizacji pracy można zastosować instrukcje do zadań, podawanie dodatkowych zaleceń, instrukcji do pracy indywidualnej, udzielanie konsultacji indywidualnych. Dla słuchaczy szczególnie uzdolnionych należy zaplanować zadania o większym stopniu trudności i proponować samodzielne poszerzanie wiedzy oraz studiowanie dodatkowej literatury. W pracy grupowej należy zwracać uwagę na taki podział zadań między członków zespołu, by każdy wykonywał tę część zadania, której podoła, bez uszczerbku dla kompletności i ciągłości wiedzy słuchaczy.

##### Obudowa dydaktyczna

Literatura:

- Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G., Realizacja usług w recepcji. Kwalifikacja HGT.06. Część 2, WSiP, Warszawa 2020
- pod red. Beaty Sawickiej, Realizacja usług w recepcji cz. 2, kwalifikacja HGT.06, Format AB, Warszawa, 2020
- Milewska M., Stasiak A., Obsługa informatyczna w hotelarstwie. Podręcznik do zawodu technik hotelarstwa, WSiP, Warszawa 2013
- Lewandowska Aleksandra., Pracownia hotelarska, kwalifikacja HGT.06, Format-AB 2021.





- Lewandowska Aleksandra., Zbiór zadań przygotowujący do egzaminu zawodowego, kwalifikacja HGT.06, Format-AB 2021.

Czasopisma branżowe:

- „Hotelarstwo”
- „Hotelarz”
- „Świat hoteli”
- "BiznesHotel"

Netografia:

- e-hotelarstwo.com
- e-hotelarz.pl
- hotelarstwo.net
- hotelinfo24.pl
- <http://enjoyyourstay.pl/>
- <https://www.lidiaklebbba.com/blog/>
- [www.arkusze.pl](http://www.arkusze.pl)
- [www.horecanet.pl/swiat-hoteli/](http://www.horecanet.pl/swiat-hoteli/)

Wykaz literatury należy aktualizować w miarę ukazywania się owych pozycji wydawniczych.

### **Warunki realizacji**

Zajęcia powinny odbywać się w pracowni hotelarskiej, w której należy zorganizować stanowisko recepcji hotelowej wyposażonej w: ladę recepcyjną, dwa komputery (połączone sieciowo) z oprogramowaniem do obsługi gości, drukarkę fiskalną, terminal kart płatniczych, aparat telefoniczny, faks, sejf depozytowy. Wyposażeniem pracowni powinny być również instrukcje, regulaminy hotelowe, cenniki usług, dokumentacja hotelowa, oferty hoteli, zestawy ćwiczeń, teksty przewodnie do ćwiczeń. Zajęcia mogą być realizowane również u pracodawcy.

#### **4.2.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika**

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych testów wielokrotnego wyboru, przygotowania prezentacji multimedialnych na wybrany temat, ćwiczeń, rozwiązywania testów i zadań egzaminacyjnych. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu.

## 5. Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych

<b>Efekt kształcenia z podstawy programowej (oznaczony w programie kursu jako kluczowy dla kwalifikacji lub jednostki efektów)</b>	<b>Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie efektu kształcenia</b>	<b>Metody/techniki badania</b>	<b>Termin badania</b>
1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących Poprawne wypełnienie dokumentacji oraz scenki sytuacyjne przy ladzie recepcyjnej	1 miesiąc
3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących Poprawne wypełnienie dokumentacji oraz scenki sytuacyjne przy ladzie recepcyjnej	2 miesiąc
5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Scenki sytuacyjne przy ladzie recepcyjnej, sporządzanie dokumentacji	3 miesiąc
6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Uzupełnianie dokumentacji, sprawdzenie ich przez prowadzących	3 miesiąc

## **6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych**

### **6.1. Wykaz literatury**

#### **Literatura:**

Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G., Realizacja usług w recepcji. Kwalifikacja HGT.06. Część 2, WSiP, Warszawa 2020

Realizacja usług w recepcji cz. 2., pod red. Beaty Sawickej, Format AB, Warszawa, 2020

Lewandowska Aleksandra., Pracownia hotelarska, kwalifikacja HGT.06, Format-AB 2021.

Lewandowska Aleksandra., Zbiór zadań przygotowujący do egzaminu zawodowego, kwalifikacja HGT.06, Format-AB 2021.

#### **Czasopisma branżowe:**

„Hotelarstwo”

„Hotelarz”

„Świat hoteli”

"BiznesHotel"

#### **Netografia:**

e-hotelarstwo.com

e-hotelarz.pl

hotelarstwo.net

hotelinfo24.pl

<http://enjoyyourstay.pl/>

<https://www.lidiaklebba.com/blog/>

[www.arkusze.pl](http://www.arkusze.pl)

[www.horecanet.pl/swiat-hoteli/](http://www.horecanet.pl/swiat-hoteli/)

Wykaz literatury należy aktualizować w miarę ukazywania się owych pozycji wydawniczych.

## **6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych**

Ośrodek prowadzący kursy umiejętności zawodowych w kwalifikacji HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji zapewnia odpowiednią liczbę pomieszczeń dydaktycznych z wyposażeniem odpowiadającym najnowszym technologiom i technikom stosowanym w zawodzie, aby zapewniać uzyskanie wszystkich efektów kształcenia wymienionych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie oraz umożliwiać przygotowanie absolwenta do realizowania wymienionych zadań zawodowych.

W kształceniu praktycznym zaleca się korzystanie z zasobów i współpracy z przedsiębiorcami, zakładami pracy i instytucjami właściwymi dla zawodu.

Wyposażenie niezbędne do realizacji kształcenia praktycznego w ramach kwalifikacji:

Pracownia – recepcja hotelowa – powinna być wyposażona: w ladę recepcyjną, dwa komputery (połączone sieciowo) z oprogramowaniem do obsługi gości, drukarkę, drukarkę/kasę fiskalną, terminal POS, aparat telefoniczny, faks, sejf depozytowy.

## 7. Sposób i forma zaliczenia kursu

Kurs umiejętności zawodowych kończy się zaliczeniem.

— O zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym decyduje prowadzący te zajęcia na podstawie zaliczenia testów sprawdzających. Test uznany jest za zaliczony, gdy uzyskano co najmniej 50% punktów możliwych do zdobycia.

— O zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu praktycznym decyduje prowadzący te zajęcia na podstawie zaliczenia zadań praktycznych. Zadanie uznane jest za zaliczone, gdy uzyskano co najmniej 75% punktów możliwych do zdobycia.

— Kwalifikacyjny kurs zawodowy uznaje się za zaliczony, jeżeli uczestnik uzyskał zaliczenie z wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym.

— Uczestnik kursu umiejętności zawodowych, który otrzymał zaliczenie otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu. Zaświadczenie wydaje się w ciągu 14 dni od daty ostatnich zajęć na kursie

Kurs umiejętności zawodowych uznaje się za zaliczony, jeżeli uczestnik uzyskał zaliczenie z wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym i praktycznym.

Uczestnik kursu umiejętności zawodowych, który otrzymał zaliczenie otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych. Zaświadczenie wydaje się w ciągu 14 dni od daty ostatnich zajęć na kursie.

Zaświadczenie uprawnia do zwolnienia z tej części zajęć w kwalifikacyjnym kursie zawodowym tej kwalifikacji.

Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 240 godzin i jest zgodna z minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla tej kwalifikacji wynikającej z podstawy programowej dla zawodu technik hotelarstwa.

Kurs może być realizowany w formie stacjonarnej lub zaocznej z wykorzystaniem technik i metod kształcenia na odległość. Termin rozpoczęcia i zakończenia kursu ustala organizator kursu dostosowując go do potrzeb i możliwości uczestników kursu.

## 8. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć

**Tabela 5.** Weryfikacja programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowego

Lp.	Program kwalifikacyjnego kursu zawodowego/kursu umiejętności zawodowych uwzględnia	Zawartość opracowanego programu zajęć (T/N)
1	Cele kształcenia (zadania zawodowe)	T
2	Efekty kształcenia	T
3	Kryteria weryfikacji	T
4	Warunki realizacji kształcenia w kwalifikacji (lub niezbędne do realizacji danej jednostki efektów)	T
5	Minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie lub jednostki efektów	T

**Tabela 6.** Weryfikacja programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
<b>HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji</b>		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej ( <b>ek</b> )	1) stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu 2) określa czynności procedury check-in oraz check-out 3) dobiera usługi do potrzeb gości 4) zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych 5) stosuje zasady cross-selling	1. Procedura check-in w recepcji hotelowej 2. Procedura check-out
2) udziela informacji o usługach hotelarskich ( <b>ew</b> )	1) informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację 2) udziela informacji turystycznej 3) zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych	1. Opieka nad gościem w trakcie pobytu 2. Obsługa gościa w trakcie pobytu
3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie ( <b>ek</b> )	1) wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości check-in i check-out 2) sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze 3) rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości	1. Charakterystyka dokumentów związanych z przyjęciem gościa do hotelu 2. Dokumentacja związana z rezerwacją i rozliczeniem usług hotelarskich 3. Dokumentacja związana z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
	4) sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości	4. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa do hotelu 5. Dokumentacja związana z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim 6. Dokumentacja związana z wyrejestrowaniem i rozliczeniem gościa
4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie <b>(ew)</b>	1) przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości 2) rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji	1. Opieka nad gościem w trakcie pobytu 2. Zasady współpracy recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu 3. Tworzenie harmonogramów prac
5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich <b>(ek)</b>	1) rozróżnia formy płatności 2) obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności	1. Płatności za realizację usług hotelarskich 2. Hotelowe sieci komputerowe – intranet, ekstranet, internet for Rosom 3. Hotelowe programy specjalistyczne
6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie <b>(ek)</b>	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości 2) wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości 3) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości 4) obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne	1. Rozliczanie kosztów pobytu gościa 2. Obsługa urządzeń biurowych