

TECHNIKUM NR 16
NA PODBUDOWIE GIMNAZJUM

PROGRAM NAUCZANIA
TECHNIK HOTELARSTWA - 422402

Nr programu: **ZSM-422402-2019**

Kwalifikacje wyodrębnione w zawodzie:

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

Data zatwierdzenia programu

23.08.2019

Zatwierdził

.....

Gdańsk 2019

Typ szkoły: **technikum**

Etap nauki: **IV Etap Edukacyjny**

Autor/autorzy: **Beata Mont**

Rok Wydania: **2019**

Program opracowany w oparciu o projekt podstawy programowej kształcenia w zawodzie w ramach projektu „Partnerstwo na rzecz kształcenia zawodowego. Etap 4. Edukacja zawodowa odpowiadająca potrzebom rynku pracy”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowanego w latach 2018 – 2019

STRUKTURA PROGRAMU NAUCZANIA ZAWODU

I. Tygodniowy/semestralny rozkład zajęć z podziałem na przedmioty zawodowe

II. Wstęp do programu

- Opis zawodu
- Charakterystyka programu
- Założenia programowe

III. Cele kierunkowe zawodu

IV. Programy nauczania dla poszczególnych przedmiotów

nazwa przedmiotu

cele ogólne

cele operacyjne

materiał nauczania - plan wynikowy zgodnie z załączonym schematem

- działy programowe
- temat jednostki metodycznej
- wymagania programowe (podstawowe, ponadpodstawowe)
 - procedury osiągania celów kształcenia, propozycje metod nauczania, środków dydaktycznych do przedmiotu, obudowa dydaktyczna, warunki realizacji
 - proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych ucznia/słuchacza,
 - sposoby ewaluacji przedmiotu

V. zalecana literatura do zawodu, obowiązujące podstawy prawne

STRUKTURA PROGRAMU NAUCZANIA ZAWODU

TYGODNIOWY ROZKŁAD ZAJĘĆ

Z PODZIAŁEM NA PRZEDMIOTY ZAWODOWE

Typ szkoły: **Technikum** - 4-letni okres nauczania ^{/1/}

Klasa: **I H**

Zawód: **Technik hotelarstwa**; symbol **422402**

Podbudowa programowa: szkoła podstawowa

Kwalifikacje:

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

HGT.06. Realizacja usług w recepcji

Lp	Obowiązkowe zajęcia edukacyjne	Klasa								Liczba godzin tygodniowo w czteroletnim okresie nauczania	Liczba godzin w czteroletnim okresie nauczania
		I		II		III		IV			
		I sem.	II sem.	I sem.	II sem.	I sem.	II sem.	I sem.	II sem.		
Przedmioty w kształceniu zawodowym teoretycznym											
1	Bezpieczeństwo i higiena pracy	1	1							1	30
2	Podstawy hotelarstwa	1	1	1	1					2	60
3	Organizacja pracy służby pięter	1	1	1	1					2	60
4	Usługi żywieniowe w hotelarstwie	2	2							2	60
5	Obsługa konsumenta	1	1	1	1					2	60
6	Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim	2	2							2	60
7	Język angielski zawodowy			3	3					3	90
8	Rezerwacje usług hotelarskich					2	2	2		3	90
9	Obsługa gości w recepcji					2	2	2		3	90
10	Marketing w hotelarstwie					1	1	2		2	60
11	Kultura zawodu			1	1	1	1			2	60

Łączna liczba godzin		8	8	7	7	6	6	6	0	24	720
Przedmioty w kształceniu zawodowym praktycznym											
1	Pracownia służb pięter	1	1	3	3					4	120
2	Pracownia usług dodatkowych			2	4					3	90
3	Pracownia obsługi konsumenta	1	1	2	2					3	90
4	Pracownia informatyczna w hotelarstwie					3	3			3	90
5	Pracownia obsługi gości w recepcji					4	4	3		5,5	165
6	Kursy modułowe bezpieczeństwa żeglugi			2						1	30
7	Pracownia języka angielskiego zawodowego					2	2	2		3	90
8	Dodatkowe umiejętności zawodowe- Organizacja spotkań biznesowych i konferencji								4	2	60
9	Dodatkowe umiejętności zawodowe- Animacja czasu wolnego								3	1,5	45
Łączna liczba godzin		2	2	9	9	9	9	5	7	26	780

^{/1/} (do celów obliczeniowych przyjęto 30 tygodni w ciągu jednego roku szkolnego)

*w szkolnym planie uwzględnia się również wymiar godzin zajęć określonych w par. 4 ust. 2 rozporządzenia w sprawie ramowych planów nauczania, t.j. m.in. religii lub etyki oraz wychowania do życia w rodzinie.

**w przypadku praktyk realizowanych w wymiarze ponad 4 tygodnie

Minimalny wymiar praktyk zawodowych	tyg.	godz.
kl. I - zgodnie z podstawą programową		0
kl. II - zgodnie z podstawą programową	4	160
kl. III - zgodnie z podstawą programową	4	160
kl. IV - zgodnie z podstawą programową		0
Razem	8	320

Egzamin potwierdzający pierwszą kwalifikację (K1) odbywa się pod koniec II semestru klasy II

Egzamin potwierdzający pierwszą kwalifikację (K2) odbywa się pod koniec I semestru klasy IV

Opis zawodu

Technik hotelarstwa nr cyfrowy zawodu 422402

Poziom IV Polskiej Ramy Kwalifikacji określony dla zawodu jako kwalifikacji pełnej

Branża: hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna.

KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

THG.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

THG.06. Realizacja usług w recepcji

Kwalifikację pierwszą **HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie** można uzyskać zdając egzamin zewnętrzny prowadzony przez OKE po zakończeniu kształcenia:

- 1) w 4 – letnim technikum
- 2) na Kwalifikacyjnych Kursach Zawodowych
- 3) dla osób dorosłych posiadających doświadczenie w pracy w hotelarstwie po zdaniu egzaminu eksternistycznego

Kwalifikację drugą **HGT.06. Realizacja usług w recepcji** można uzyskać zdając egzamin prowadzony przez OKE po zakończeniu kształcenia:

- 1) w 4 – letnim technikum
- 2) na Kwalifikacyjnych Kursach Zawodowych
- 3) dla osób dorosłych posiadających doświadczenie w pracy w hotelarstwie po zdaniu egzaminu eksternistycznego

Posiadacz dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe w zawodzie **technik hotelarstwa**, symbol cyfrowy **422402**, potrafi:

- określać podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu hotelarza;
- klasyfikować obiekty hotelarskie i noclegowe;
- posługiwać się podstawową terminologią z zakresu hotelarstwa i turystyki;
- klasyfikować usługi hotelarskie;
- rozróżniać jednostki mieszkalne oraz ich wyposażenie;
- wykonywać prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych;
- przygotowywać jednostki mieszkalne dla gości hotelowych;
- przestrzegać zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;
- przygotowywać śniadania hotelowe i room – service na zamówienie gościa;
- użytkować sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowania i podawania potraw i napojów śniadaniowych;

- oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;
- obsługiwać seminaria/konferencje w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- realizować zamówienie gościa na usługi dodatkowe;
- przygotowywać oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;
- stosować zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych;
- dokonywać rezerwacji usług hotelarskich wykorzystując systemy rezerwacyjne;
- przygotowywać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;
- obsługiwać gości w recepcji;
- udzielać informacji gościom obiektu hotelarskiego;
- sporządzać dokumentację związaną z procedurami check – in i check – out oraz pobytem gościa w hotelu;
- przygotowywać informacje związane z obsługą gościa dla innych komórek organizacyjnych obiektu;
- przyjmować płatności za realizację usług hotelarskich;
- sporządzać dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości;
- rozliczać zgodnie z procedurami koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;

CHARAKTERYSTYKA PROGRAMU

Program nauczania dla zawodu technik hotelarstwa; symbol cyfrowy 422402 przeznaczony jest dla osób, które ukończyły 8 – letnią szkołę podstawową lub gimnazjum i kontynuują swoją edukację w 5 – letnim technikum, lub zdobywają wiedzę na kwalifikacyjnych kursach zawodowych, lub też pracują w zawodzie i przygotowują się do egzaminów eksternistycznych. Umożliwia on uzyskanie dyplomu technika hotelarstwa potwierdzającego kwalifikacje zawodowe po zdaniu egzaminów potwierdzających kwalifikacje w zawodzie. Program nauczania ma strukturę przedmiotową i spiralny układ treści. Spiralna struktura treści jest bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji, co ma znaczenie w 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 i są realizowane w postaci kształcenia teoretycznego oraz praktycznego.

ZAŁOŻENIA PROGRAMOWE

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.

Wykaz przedmiotów w toku kształcenia

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Przedmioty teoretyczne:

- Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie
- Podstawy hotelarstwa
- Organizacja pracy służby pięter
- Usługi żywieniowe w hotelarstwie
- Obsługa konsumenta
- Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim
- Język obcy w hotelarstwie

Przedmioty praktyczne:

- Pracownia służby pięter
- Pracownia usług dodatkowych

Pracownia obsługi konsumenta

Praktyka zawodowa

HGT. 06. Realizacja usług w recepcji

Przedmioty teoretyczne:

Rezerwacja usług hotelarskich
Obsługa gości w recepcji
Marketing w hotelarstwie
Kultura zawodu

Przedmioty praktyczne:

Pracownia informatyczna w hotelarstwie
Pracownia obsługi gościa w recepcji
Kursy bezpieczeństwa żeglugi
Pracownia języka obcego zawodowego

Praktyka zawodowa

CELE KIERUNKOWE ZAWODU

1. Klasyfikowanie obiektów hotelarskich i noclegowych.
2. Rozróżnianie jednostek mieszkalnych i ich wyposażenia.
3. Przygotowanie jednostek mieszkalnych dla gości hotelowych.
4. Wykonywanie prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku w obiekcie hotelarskim.
5. Przygotowanie śniadań hotelowych i usługi room – service.
6. Klasyfikowanie usług hotelarskich.
7. Realizowanie zamówień gościa na usługi dodatkowe.
8. Przygotowanie ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości.
9. Dokonywanie rezerwacji.
10. Obsługa gości w recepcji.
11. Sporządzanie dokumentacji związanej z rezerwacją i pobytem gościa w hotelu.
12. Przyjmowanie płatności za realizację usług hotelarskich.
13. Sporządzanie dokumentacji związanej z rozliczeniem kosztów pobytu gościa.

WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK HOTELARSTWA

Szkoła prowadząca kształcenie w zawodzie technik hotelarstwa 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

Kwalifikacja HGT.06. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Wyposażenie niezbędne do realizacji kształcenia praktycznego w ramach kwalifikacji

1. Pracownia hotelarska (służby pięter) - standard hotelowy minimum

Wyposażenie – jednostka mieszkalna wyposażona w: łóżko, pościel, bieliznę pościelową, szafę lub wnękę z wieszakami, stolik nocny lub szafkę, krzesło, biurko, radio, lustro, bagażnik, wieszak na wierzchnią odzież, zestaw ręczników i wyposażenie dodatkowe (igielnik, torbę na bieliznę, środki higieniczne, zestaw kosmetyków hotelowych, elementy dekoracyjne, materiały informacyjno-reklamowe) oraz węzeł higieniczno-sanitarny, wyposażony w umywalkę z półką lub blatem i oświetleniem, lustro, wannę lub kabinę z natryskiem, WC, pojemnik na śmieci.

Ponadto w pracowni powinno znajdować się pomieszczenie magazynowe, wyposażone w: wózek hotelowej obsługi pięter z pełnym zestawem, odkurzacz, ręczny sprzęt porządkowy, regał z bielizną hotelową, środki czystości i środki do dezynfekcji, środki ochrony indywidualnej, pojemnik na śmieci, apteczkę oraz instrukcje obsługi urządzeń.

2. Pracownia przygotowania śniadań i obsługi konsumenta.

Wyposażenie - w pracowni powinny być zorganizowane następujące stanowiska:

- a) stanowiska mycia rąk (jedno stanowisko dla dziesięciu uczniów), wyposażone w: umywalkę z instalacją zimnej i ciepłej wody, dozownik do mydła, środki do dezynfekcji, ręczniki papierowe;
- b) stanowiska obsługi gości (jedno stanowisko dla trzech uczniów), wyposażone w: stoły i krzesła, pomocniki kelnerskie, bieliznę i zastawę stołową, tace i drobny sprzęt kelnerski oraz elementy do dekoracji stołów;
- c) stanowiska sporządzania śniadań i napojów (jedno stanowisko dla trzech uczniów), wyposażone w: ekspres do kawy i herbaty, naczynia i drobny sprzęt kuchenny, stół stalowy lub blat roboczy, zlewozmywak dwukomorowy z instalacją ciepłej i zimnej wody.

Ponadto pracownia powinna być wyposażona w: chłodziarkę z zamrażarką, zmywarkę do naczyń, kuchnię gazową lub elektryczną, kuchenkę mikrofalową, podgrzewacze do potraw i talerzy, wózki kelnerskie z wyposażeniem, kosz na odpady, apteczkę, instrukcje obsługi urządzeń.

Kwalifikacja HGT.13. Realizacja usług w recepcji.

Wyposażenie niezbędne do realizacji kształcenia praktycznego w ramach kwalifikacji:

1. Pracownia - recepcja hotelowa

Pracownia 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.

2. Pracownia informatyczna

W pracowni prowadzony jest proces kształcenia z podziałem na grupy i może się w niej znajdować:

maksymalnie 15 stanowisk dydaktycznych, jedno stanowisko dla jednego ucznia.

stanowisko komputerowe z wykazem urządzeń peryferyjnych oraz programami do obsługi gości i hotelarskimi,

komputer stacjonarny z oprogramowaniem biurowym z dostępem do Internetu,

słuchawki z mikrofonem.

Pracownia powinna być wyposażona w komputery (połączone sieciowo) z oprogramowaniem do obsługi gości, drukarki i/lub drukarkę sieciową.

NAZWA PRZEDMIOTU

Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie – 30 godziny

Cele ogólne przedmiotu

1. Poznanie słownictwa związanego z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią.
2. Poznanie praw i obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.
3. Poznanie instytucji i służb działających w zakresie bhp i ochrony środowiska.
4. Nabycie umiejętności organizacji stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy.
5. Współpracowanie z załogą podczas organizowania stanowisk pracy zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) wyjaśnić znaczenie pojęć związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią,
- 2) wymienić instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska,
- 3) wymienić prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy,
- 4) omówić konsekwencje nieprzestrzegania przez pracodawcę i pracownika zasad bezpieczeństwa i higieny pracy,
- 5) wymienić czynniki szkodliwe działające na organizm człowieka oraz określić sposoby przeciwdziałania na stanowisku pracy,
- 6) wykonać czynności związane z udzieleniem pierwszej pomocy,
- 7) współpracować z załogą w celu organizacji stanowisk zgodnie z bezpieczeństwem i higieną pracy.

MATERIAŁ NAUCZANIA BEZPIECZEŃSTWA I HIGIENY PRACY W HOTELARSTWIE

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Podstawy bezpieczeństwa, higieny i prawa pracy	1.Podstawy prawne funkcjonowania systemu ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w Polsce	5	- identyfikować organy państwowe nadzorujące warunki pracy, - identyfikować przepisy prawa wewnątrzzakładowego związane z bezpieczeństwem i higieną pracy	- przedstawiać zadania organów państwowych nadzorujących warunki pracy	Klasa I

			- identyfikować przepisy prawa związane z ochroną pracy kobiet, młodocianych i niepełnosprawnych wynikające z kodeksu pracy		
	2. Prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	5	- wskazywać rodzaje badań lekarskich i szkoleń dla pracowników zatrudnionych w hotelarstwie - wymieniać obowiązki pracodawcy w zakresie organizacji czasu pracy pracowników obiektów hotelarskich	- omawiać prawa i obowiązki pracodawcy - określać zakres odpowiedzialności pracodawcy	Klasa I
II. Organizacja stanowisk pracy w zakładach gastronomicznych	1. Zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy	4	- wskazywać czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy hotelarza - rozpoznawać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim - określać sposoby zapobiegania zagrożeniom dla życia i zdrowia w miejscu pracy - wyjaśniać pojęcia: wypadek przy pracy, choroba zawodowa - identyfikować objawy typowych chorób zawodowych w branży hotelarskiej	- określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka - omawiać wymagania dotyczące pomieszczeń w obiekcie hotelarskim - wskazywać tryb postępowania pracownika w przypadku powstania choroby zawodowej - wyjaśniać zasady postępowania pracownika i pracodawcy w związku z wypadkiem przy pracy - stosować procedury zachowania w sytuacji wypadku przy pracy w obiekcie hotelarskim - wymieniać rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy i choroby zawodowej	Klasa I
	2. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej	4	- identyfikować środki ochrony indywidualnej podczas wykonywania zadań	- rozróżniać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane w obiekcie hotelarskim	Klasa I

			zawodowych w obiekcie hotelarskim - dobierać środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac w obiekcie hotelarskim		
	3. Pierwsza pomoc poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia	6	- identyfikować rodzaj zagrożeń życia na podstawie typowych objawów - zawiadamiać przełożonego o zauważonym wypadku, zagrożeniu życia lub zdrowia ludzkiego - ostrzegać osoby znajdujące się w rejonie zagrożenia	- informować odpowiednie służby o stanach zagrożenia zdrowia i życia ludzkiego - prezentować czynności związane z udzielaniem pierwszej pomocy	Klasa I
	4. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymogami ergonomii	6	- wyjaśnić pojęcie „ergonomia” - dobierać wymagania ergonomiczne do stanowiska pracy w obiekcie hotelarskim - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem - stosować rozwiązania proekologiczne	- organizować stanowisko pracy dla osób zatrudnionych w obiektach hotelarskich	Klasa I
Razem		30			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie, uczeń powinien poznać słownictwo związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią, poznać prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, poznać instytucje i służby działające w zakresie bhp i ochrony środowiska, nabyć umiejętności organizacji stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, współpracować z załogą podczas organizowania stanowisk pracy zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo – słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, metody inscenizacji,

drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści, rekwizyty do ćwiczeń i symulacji tj. zestawy do pozorowania ran, ćwiczeniowe fantomy dorosłe i dziecięce, podstawowy sprzęt (defibrylator AED) oraz ćwiczebna apteczka pierwszej pomocy.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, oceny zadań domowych, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy w hotelarstwie.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura

1. Cichy J., BHP w branży hotelarskiej, WSiP, 2016,
2. www.portalbhp.pl
3. www.pip.gov.pl

NAZWA PRZEDMIOTU

Podstawy hotelarstwa – 60 godzin

Cele ogólne przedmiotu

1. Poznanie zasad kultury osobistej pracownika w hotelarstwie.
2. Poznanie klasyfikacji obiektów hotelarskich i noclegowych.
3. Poznanie schematów organizacyjnych obiektów hotelarskich.
4. Klasyfikowanie usług hotelarskich.
5. Rozróżnianie systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie.
6. Poznanie polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich.
7. Poznanie zasad polityki ekologicznej w obiekcie hotelarskim.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) zastosować zasady kultury osobistej pracownika hotelu,
- 2) posługiwać się podstawową terminologią z zakresu hotelarstwa i turystyki,
- 3) rozróżnić obiekty hotelarskie,
- 4) zdefiniować rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich,
- 5) opisać zakres pracy poszczególnych komórek w obiekcie hotelarskim,
- 6) rozróżnić rodzaje usług hotelarskich,
- 7) omówić systemy zarządzania jakością i zasady ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim,
- 8) wymienić systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie,
- 9) wymienić polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa.

MATERIAŁ NAUCZANIA PODSTAW HOTELARSTWA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji

I. Podstawowe wiadomości z zakresu hotelarstwa	1. Predyspozycje zawodowe hotelarza	3	- identyfikować podstawowe cechy i umiejętności niezbędne w zawodzie hotelarza - wyjaśnić zasady savoir-vivre	- argumentować stosowanie zasad dress code ustalonego przez pracodawcę	Klasa I
	2. Klasyfikacja obiektów hotelarskich	14	- wyjaśniać pojęcie i cele standaryzacji - posługiwać się podstawową terminologią z zakresu hotelarstwa i turystyki - wyszukiwać w ustawie o usługach turystycznych informacje dotyczące działalności obiektów hotelarskich - rozróżniać obiekty hotelarskie i noclegowe - omawiać sposoby oceniania jakości usług hotelarskich	- określać rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich zgodnie z obowiązującymi aktami prawnymi - rozróżniać kryteria klasyfikacji obiektów świadczących usługi hotelarskie	Klasa I
II. Organizacja pracy w obiektach hotelarskich	1. Schematy organizacyjne obiektów hotelarskich	10	- prezentować schematy organizacyjne obiektów hotelarskich - opisać zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w różnych obiektach hotelarskich - rozróżniać pionowy funkcjonalne obiektów świadczących usługi hotelarskie - wymieniać stanowiska pracy w poszczególnych zespołach funkcjonalnych - dobierać zakres obowiązków pracowników do stanowiska pracy w obiekcie hotelarskim	- konstruować schematy organizacyjne obiektów hotelarskich - omawiać formy organizacji pracy w różnych działach obiektu hotelarskiego	Klasa I
	2. Klasyfikacja usług hotelarskich	10	- wymieniać rodzaje usług hotelarskich	- identyfikować systemy zarządzania jakością w	Klasa I

			- rozróżnić rodzaje usług hotelarskich - dokonać podziału usług dodatkowych wg określonych kryteriów - omawiać sposób świadczenia usług hotelarskich	hotelarstwie - charakteryzować systemy zarządzania jakością w hotelarstwie	
	3. Zasady polityki ekologicznej obiektu hotelarskiego	6	- wymieniać działania proekologiczne realizowane w obiekcie hotelarskim - wdrażać zasady ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim	- identyfikować składowe polityki ekologicznej hotelu - objaśniać zasady prewencji i oszczędnego korzystania z zasobów naturalnych	Klasa I
	4. Działalność systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie	9	- wymieniać przykładowe systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie - przyporządkować marki do sieci hotelowych - rozróżnić wybrane systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie - podać przykłady specjalizacji obiektów hotelarskich	- wskazać czynniki, które decydują o podaży i popycie na usługi hotelarskie na poziomie regionalnym, krajowym i międzynarodowym - omówić czynniki wpływające na renomę obiektów hotelarskich w Polsce i na świecie	Klasa I
	5. Polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa	4	- wymieniać organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa	- podawać przykłady działań podejmowanych przez polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa - identyfikować udział polskich i międzynarodowych organizacji w ustalaniu kategoryzacji hoteli oraz warunków wspól pracy z biurami podróży - określać rolę polskich i międzynarodowych organizacji w zakresie szkolenia osób	Klasa I

	6. Normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych	4	- wymieniać cele normalizacji krajowej	zatrudnionych w hotelarstwie - wyjaśnić czym jest norma i wymienia cechy normy - rozróżnić oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej - korzystać ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności	Klasa I
Razem		60			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu podstawy hotelarstwa, uczeń powinien poznać klasyfikację obiektów hotelarskich, schematy organizacyjne obiektów hotelarskich, klasyfikować usługi hotelarskie, rozróżniać systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie, poznać polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie, poznać zasady polityki ekologicznej w obiekcie hotelarskim.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo – słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści, Ustawa o Usługach Turystycznych etc.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, oceny zadań domowych, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte. Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka koszy, termometr.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu podstaw hotelarstwa.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura

1. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe, WSiP, Warszawa 2013,
2. Sawicka B., Hotelarstwo cz. I Organizacja pracy tom 1, Format AB, 2013,
3. Sawicka B., Hotelarstwo cz. II Organizacja pracy tom 2, Format AB, 2013,
4. Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G., Organizacja pracy w hotelarstwie. Kwalifikacja T.12. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa. Część 2, WSiP, 2015,

Netografia:

www.e-hotelarstwo.com

www.e-hotelarz.pl

www.hotelarze.pl/

Prasa branżowa:

1. „Doradca hotelarza” ,
2. „Hotelarz”

NAZWA PRZEDMIOTU

Organizacja pracy służby pięter 60 godzin

Cele ogólne przedmiotu

1. Poznanie struktury organizacyjnej służby pięter.
2. Charakteryzowanie zadań i obowiązków pracowników służby pięter.
3. Rozróżnianie jednostek mieszkalnych.
4. Klasyfikowanie wyposażenia jednostek mieszkalnych.
5. Rozróżnianie pomieszczeń ogólnego użytku.
6. Poznanie organizacji i technik pracy w dziale służby pięter.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) analizować strukturę działu służby pięter,
- 2) określać zadania pracowników służby pięter,
- 3) analizować zakres obowiązków pracowników służby pięter,
- 4) charakteryzować zasady współpracy służby pięter z innymi działami hotelu,
- 5) określać zasady współpracy pracowników służby pięter,
- 6) porównywać typy jednostek mieszkalnych i ich wyposażenie,
- 7) analizować wyposażenie jednostek mieszkalnych w różnych obiektach hotelarskich,
- 8) charakteryzować pomieszczenia ogólnego użytku,
- 9) opisywać procedury utrzymania czystości w części ogólnodostępnej,
- 10) opisywać procedury utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości,
- 11) charakteryzować sprzęt i środki do utrzymania czystości,
- 12) określać podstawy prawne związane ze służbą pięter.

MATERIAŁ NAUCZANIA ORGANIZACJI PRACY SŁUŻBY PIĘTER

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Struktura organizacyjnej i zadania działu służby pięter	1. Struktura organizacyjna działu służby pięter	4	- przedstawić komórki organizacyjne działu służby pięter w obiektach noclegowych - omówić czynniki wpływające na strukturę organizacyjną służby pięter - omówić przykładowy schemat organizacyjny służby pięter w obiekcie hotelarskim	- analizować strukturę organizacyjną działu służby pięter w obiekcie noclegowym - wskazać różnice w schematach organizacyjnych działu służby pięter różnych obiektów noclegowych w zależności od wielkości, charakteru czy zakresu świadczonych usług - opracować schemat organizacyjny działu służby pięter w obiektach noclegowych	Klasa I
	2. Zakresy obowiązków pracowników działu służby pięter	4	- dobierać stanowiskowe karty pracy do stanowisk pracowników służby pięter - charakteryzować zakres obowiązków pracowników służby pięter	- analizuje harmonogram pracy służby pięter	Klasa I
	3. Etyka zawodowa i kultura osobista pracowników służby pięter	3	- omawiać zasad etyki zawodowej i kultury osobistej pracowników służby pięter - opisywać zasady komunikacji interpersonalnej - wskazać najczęstsze przyczyny sytuacji stresujących w pracy zawodowej	- analizować przyczyny sytuacji stresujących w pracy służby pięter - oceniać skuteczność sposobów rozwiązywania problemów pracowników służby pięter	Klasa I

	4. Podstawy prawne w dziale służby pięter	4	- wyjaśniać znaczenie pojęć: rzecz wniesiona i odpowiedzialność materialna - omawiać procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu i pozostawionymi przez gościa	- określać wysokość stawek dotyczących odpowiedzialności hotelu za rzeczy wniesione	Klasa I
	5. Współpraca działu służby pięter z innymi komórkami obiektu świadczącego usługi hotelarskie	4	- określać procedury współpracy służby pięter recepcją hotelu - omawiać zasady współpracy służby pięter z innymi działami hotelu: m.in. działem gastronomicznym, działem technicznym, działem rekreacyjnym	- wskazać usługi zewnętrzne w dziale służby pięter	Klasa I
II. Jednostki mieszkalne i ich wyposażenie	1. Pojęcie, klasyfikacja oraz funkcje jednostek mieszkalnych	4	- wyjaśniać znaczenie pojęcia „jednostka mieszkalna” - wskazać typy jednostek mieszkalnych	- wskazać kryteria podziału jednostek mieszkalnych - omawiać funkcje jednostki mieszkalnej	Klasa I
	2. Pojęcie, rodzaje i wyposażenie węzłów higieniczno- sanitarnych	4	- wyjaśniać znaczenie skrótu „whs” - wskazać typy węzłów higieniczno- sanitarnych	- analizować wyposażenie węzłów higieniczno- sanitarnych w/g wymagań kategoryzacyjnych - wskazywać elementy galanterii hotelowej związanej z węzłem higieniczno- sanitarnym	Klasa I
	3. Wyposażenie podstawowe jednostki mieszkalnej według wymagań kategoryzacyjnych	4	- przypisywać wyposażenie podstawowe jednostki mieszkalnej w zależności od standardu obiektu hotelarskiego	- dobierać wyposażenie podstawowe do typu jednostki mieszkalnej obiektu hotelarskiego - określać kategorię hotelu na podstawie przedstawionego wyposażenia podstawowego jednostki mieszkalnej	Klasa I
	4. Wyposażenie uzupełniające jednostki mieszkalnej według	4	- przypisywać wyposażenie uzupełniające jednostki mieszkalnej	- dobierać wyposażenie uzupełniające do typu	Klasa II

	wymagań kategoryzacyjnych		w zależności od standardu obiektu hotelarskiego	jednostki mieszkalnej obiektu hotelarskiego - określać kategorię hotelu na podstawie przedstawionego wyposażenia uzupełniającego jednostki mieszkalnej	
	5. Wyposażenie jednostek mieszkalnych przeznaczonych dla gości specjalnych	5	- identyfikować wyposażenie jednostek mieszkalnych z uwzględnieniem gości o specjalnych potrzebach - określać wymagania związane z wyposażeniem jednostki mieszkalnej przeznaczonej dla osób niepełnosprawnych - określać wymagania związane z wyposażeniem jednostki mieszkalnej przeznaczonej dla gości VIP	- przedstawiać propozycje przygotowania jednostki mieszkalnej dla gości specjalnych	Klasa II
III. Pomieszczenia ogólnego użytku	1. Pojęcie i funkcje pomieszczeń ogólnodostępnych	4	- wymieniać pomieszczenia ogólnodostępne w obiekcie hotelarskim, - wskazywać pomieszczenia rekreacyjne w obiekcie hotelarskim - rozróżniać sprzęt i urządzenia przeznaczone do rekreacji	- planować prace porządkowe w pomieszczeniach rekreacyjnych obiektu hotelarskiego - interpretować zapisy instrukcji przebiegu prac porządkowych w pomieszczeniach ogólnodostępnych obiektu hotelarskiego - dobierać rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku do rodzaju pomieszczeń ogólnodostępnych - przyporządkować sprzęt i środki czystości do prac porządkowych w pomieszczeniach ogólnodostępnych	Klasa II

IV. Organizacja i technik pracy w dziale służby pięter	1. Rodzaje sprzątania w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	4	- określać rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku w jednostce mieszkalnej - wymieniać rodzaje sprzątania	- omawiać poszczególne rodzaje sprzątania - charakteryzuje zakres poszczególnych rodzajów sprzątania	Klasa II
	2. Harmonogram prac porządkowych i procedury sprzątania	8	- planować zakres wykonywanych prac porządkowych w jednostce mieszkalnej: - przed przyjazdem gościa (np. VIP) a) podczas pobytu gościa c) po wyjeździe gościa - omawiać procedurę ścielenia łóżka - omawiać procedurę sprzątania węzła higieniczno-sanitarnego	- przygotować indywidualny plan pracy pracowników służby pięter - przygotowuje roczny harmonogram prac porządkowych w hotelu	Klasa II
	3. Sprzęt i środki chemiczne do utrzymania czystości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.	4	- dobierać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych	- rozróżniać środki dezynfekcyjne - wyjaśniać zapisy zawarte w karcie charakterystyki preparatu niebezpiecznego	Klasa II
Razem		60			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu **organizacja pracy służby pięter** uczeń powinien nabyć umiejętności analizowania struktury, zadań i zakresu obowiązków pracowników służby pięter, charakteryzowania zasad współpracy służby pięter z innymi działami hotelu, porównywania typów jednostek mieszkalnych i ich wyposażenia, analizowania wyposażenia jednostek mieszkalnych w różnych obiektach hotelarskich, opisywania procedur utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości, charakteryzowania sprzętu i środków do utrzymania czystości, określania podstaw prawnych związanych ze służbą pięter.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo – słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału

w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu usługi żywieniowe w hotelarstwie.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Literatura:

1. B.Cymańska-Grabowska, D.Witrykus, G.Wolak, *Organizacja pracy w hotelarstwie*, REA, WSiP, Warszawa 2015
2. W.Drogoń, B.Granecka-Wrzosek, *Organizacja pracy służby piętér*, WSiP, Warszawa 2013
3. B.Sawicka, M.Świątkowska, A.Tul-Krzyszczuk, E.Bliska, H.Górska-Warsewicz, *Hotelarstwo cz.II, Organizacja pracy.2*, Format- AB, Warszawa 2013
4. M.Halama, *Organizacja pracy służby piętér*, Difin, Warszawa 2015

Czasopisma branżowe :

1. Hotelarstwo

2. Hotelarz
3. Świat hoteli

Netografia

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl

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

NAZWA PRZEDMIOTU

Usługi żywieniowe w hotelarstwie - 60 godz.

Cele ogólne:

1. Definiowanie zasad racjonalnego żywienia.
2. Poznanie klasyfikacji środków żywności.
3. Planowanie i modyfikowanie jadłospisów.
4. Planowanie i wykonywanie usług żywieniowych w hotelarstwie.

Cele operacyjne:

Uczeń potrafi:

- 1) wyjaśnić pojęcie: racjonalne żywienie,
- 2) wymieniać zasady racjonalnego żywienia,
- 3) wyjaśnić znaczenie piramidy żywieniowej,
- 4) zastosować zasady racjonalnego żywienia podczas planowania jadłospisów,
- 5) zdefiniować pojęcie norm żywienia,
- 6) wskazać skutki błędów żywieniowych,
- 7) obliczać wartość odżywczą i energetyczną produktów, potraw i posiłków,
- 8) zorganizować różnego typu usługi żywieniowe w hotelarstwie.

MATERIAŁ NAUCZANIA USŁUG ŻYWIENIOWYCH W HOTELARSTWIE

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Składniki pokarmowe i ich rola	1. Charakterystyka i właściwości białek, tłuszczów i węglowodanów	4	- dokonać podziału białek - scharakteryzować wybrane białka	- wyjaśnić pojęcie wartości odżywczej białek - wskazać skutki niedoboru	Klasa I

			- wymienić funkcje białek w organizmie - dokonać podziału tłuszczów - wymienić właściwości tłuszczów - wyjaśnić rolę tłuszczów w organizmie - wymienić zapotrzebowanie organizmu na węglowodany - scharakteryzować węglowodany przyswajalne	białka - wskazać skutki niedoboru tłuszczów - scharakteryzować rolę i źródła węglowodanów przyswajalnych - wymienić skutki nadmiaru i niedoboru węglowodanów.	
	2. Charakterystyka kwasów tłuszczowych i cholesterolu Rola i źródła NNKT.	4	- scharakteryzować kwasy tłuszczowe - wymienić rolę NNKT w organizmie - opisać rolę cholesterolu w żywieniu - wymienić źródła cholesterolu	-sklasyfikować źródła NNKT -opisywać rolę cholesterolu w żywieniu człowieka	Klasa I
	3. Charakterystyka witamin rozpuszczalnych w wodzie i witamin rozpuszczalnych w tłuszczach	4	-omówić zasady podziału witamin -scharakteryzować witaminy rozpuszczalne w wodzie -określić zapotrzebowanie organizmu na witaminy -scharakteryzować witaminy rozpuszczalne w tłuszczach -określić zapotrzebowanie organizmu na te witaminy	-scharakteryzować źródła witamin -wymienić skutki niedoboru oraz nadmiaru witamin rozpuszczalnych w wodzie -wymienić skutki niedoboru oraz nadmiaru witamin rozpuszczalnych w tłuszczach	Klasa I
	4. Wiadomości ogólne o składnikach mineralnych.	4	-opisać rolę składników mineralnych -wymienić źródła składników mineralnych w żywności -wymienić źródła oraz zapotrzebowanie organizmu na	-scharakteryzować źródła składników mineralnych -scharakteryzować zapotrzebowanie organizmu na makroelementy -scharakteryzować zapotrzebowanie organizmu na	Klasa I

			makroelementy. –wymienić źródła oraz zapotrzebowanie organizmu na mikroelementy	mikroelementy	
II. Wartość odżywcza i przemiany składników pokarmowych	1. Wartość odżywcza oraz kaloryczność produktów spożywczych.	4	–wyjaśnić pojęcie wartości odżywczej produktów spożywczych –obliczyć wartość odżywczą produktów spożywczych i potraw –obliczyć wartość energetyczną produktów, potraw i posiłków	–określać wartość odżywczą potraw korzystając z programów komputerowych –oceniać na podstawie uzyskanych wyników wartość odżywczą produktów, potraw i posiłków	Klasa I
	2. Podział produktów spożywczych na grupy.	4	–podzielić produkty spożywcze na grupy –scharakteryzować wartość odżywczą poszczególnych grup produktów	–zastosować zamienność produktów spożywczych w grupie i między grupami	Klasa I
III. Zasady układania jadłospisów	1 . Zasady planowania i układania jadłospisów dla różnych grup ludności.	4	–wymienić rodzaje jadłospisów –określić zasady układania jadłospisów –zastosować zasady racjonalnego żywienia planując śniadania –uwzględnić specjalne potrzeby żywieniowe –określać w jadłospisie żywność alergizującą	–skorzystać z programów komputerowych sporządzając jadłospisy –wskazać rozłożenie energii na posiłki w ciągu dnia –wskazać skutki błędów żywieniowych dla organizmu	Klasa I
	2. Sporządzanie jadłospisów śniadaniowych dla gości o specyficznych potrzebach żywieniowych.	4	–określać funkcje składników pokarmowych niezbędnych dla organizmu człowieka –określać wartości odżywcze produktów spożywczych –opracowywać jadłospisy śniadań zgodnie z recepturą i normami żywienia,	–korzystając z programów komputerowych: a)analizować receptury i normy żywienia b)rozdzielić potrzeby żywieniowe gości i ich oczekiwania – sporządzać jadłospisy	Klasa I

			dostosowane do potrzeb gości	śniadaniowe zgodnie z recepturami dla określonych grup konsumentów –określić rolę żywności wzbogacanej w żywieniu człowieka	
	3. Sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów śniadaniowych	4	– rozróżniać sprzęt do wykonania potraw i napojów śniadaniowych – zastosować odpowiedni sprzęt do wykonania potrawy i napoju	–oceniać przydatność sprzętu i urządzeń do przygotowania śniadania –dobierać sprzęt do wykonania potraw i napojów śniadaniowych	Klasa I
IV. Systemy zarządzania jakością i bezpieczeństwem zdrowotnym żywności i żywienia	1.Jakość i bezpieczeństwo zdrowotne żywności.	3	- rozpoznawać zagrożenia jakości i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności i żywienia podczas sporządzania potraw i napojów - wskazywać zmiany, jakie mogą zachodzić w surowcach i półproduktach podczas poszczególnych procesów obróbki technologicznej (np. ciemnienie warzyw i owoców, reakcja Maillarda, karmelizacja, zwiększenie strawności i przyswajalności pożywienia - wyjaśniać znaczenie pojęć związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną	- ustalać i analizować krytyczne punkty kontroli w procesach produkcji i świadczeniu usług w gastronomii - opisywać zmiany zachodzące w składnikach odżywczych podczas procesów technologicznych mające wpływ na funkcjonowanie organizmu człowieka - określać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno- epidemiologicznych	Klasa I

			środowiska i ergonomii		
	2.Systemy zarządzania jakością określone ustawą o bezpieczeństwie żywności.	3	- rozróżniać systemy zarządzania jakością i bezpieczeństwem zdrowotnym żywności i żywienia - omawiać zasady dobrej praktyki higienicznej i produkcyjnej - określać ustawy o bezpieczeństwie żywności	- analizować czynniki wpływające na zmiany w stosowaniu zasad systemu HACCP - określać zasady systemu ISO 22000	Klasa I
VI. Śniadania i room-serwis w hotelu.	1.Warunki przechowywania żywności.	4	- wskazywać czynniki określające warunki przechowywania produktów spożywczych - wskazywać czynniki wpływające na właściwe przechowywanie produktów spożywczych - rozróżniać wyposażenie magazynów oraz magazynowe środki transportowe - dobierać urządzenia do przechowywania żywności - dokonać odbioru ilościowego surowców i półproduktów - obsługiwać urządzenia chłodnicze i mroźne - dokonywać pomiaru temperatury i wilgotności - zapisywać parametry technologiczne w punktach kontrolnych podczas	- stosować metody przechowywania żywności do odpowiedniego asortymentu - stosować instrukcje i procedury systemów zarządzania jakością i bezpieczeństwem zdrowotnym żywności i żywienia opracowane dla magazynów - wskazywać skutki nieprzestrzegania warunków zapewniających trwałość przechowywanej żywności - sporządzać dokumentację magazynową	Klasa I

			magazynowania żywności - rozmieszczać żywność w magazynach zgodnie z warunkami zapewniającymi im trwałość - stosować zasadę FIFO i LIFO		
	2.Rodzaje serwisów śniadaniowych.	8	- rozróżniać posiłki dnia w kulturze różnych narodów - określać godziny podawania posiłków - wymieniać rodzaje śniadań stosownych w gastronomii hotelowej - zaprojektować bufet śniadaniowy zgodnie z zasadami obsługi gościa - planować śniadania hotelowe np. à la carte, śniadania kontynentalne, angielskie, paczki śniadaniowe	- ustalać kolejność podawania potraw zestawionych w śniadaniach - zastosować rodzaj serwisu do typu śniadania - dobierać sprzęt, urządzenia i nakrycia do rodzaju śniadania,	Klasa I
	3. Room - serwis,lunch,brunch i inne usługi żywieniowe w hotelu.	6	- scharakteryzować potrawy stosowane do przygotowania posiłków typu lunch i brunch. - omawiać zasady serwowania potraw do pokoju - dobierać sposób serwowania do pokoju do rodzaju posiłku - realizować zamówienie room service zgodnie z procedurą	- uzasadniać dobór potraw i napojów w zależności od rodzaju posiłku (lunch, brunch czy śniadanie) - sporządzać wykaz czynności dotyczących serwowania śniadania do pokoju gościa	Klasa I

RAZEM	60	
-------	----	--

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Usługi żywieniowe w hotelarstwie uczeń powinien nabyć umiejętności klasyfikacji żywności, rozróżniania surowców i półproduktów, dokonywania oceny towaroznawczej i organoleptycznej, rozróżniania metod utrwalania żywności, rozróżniania systemów zarządzania jakością i bezpieczeństwem zdrowotnym żywności i żywienia, rozróżniania i stosowania programów komputerowych oraz przestrzegania zasad zrównoważonego rozwoju w gastronomii hotelowej.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo – słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu usługi żywieniowe w hotelarstwie.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Literatura:

1. Autor: Bożena Granecka-Wrzosek Usługi żywieniowe w hotelarstwie. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa. Wydawnictwo WSiP – REA rok wydania: 2016
2. Duda Joanna., Krzywda Sebastian Pracownia organizacji żywienia, kwalifikacja T.15 Wydawnictwo WSiP – REA rok wydania: 2017
3. Duda Joanna, Krzywda Sebastian, Szajna Renata Repetytorium i testy egzaminacyjne. Egzamin zawodowy, kwalifikacja T.15 Wydawnictwo WSiP rok wydania: 2017
4. Górecka Danuta, Limanówka Halina, Superczyńska Ewa, Zylińska –Kaczmarek Melania Żywnienie i usługi gastronomiczne cz. I , Technologia gastronomiczna z towaroznawstwem, kwalifikacja T.6. Wydawnictwo ab FORMAT rok wydania: 2015
5. Obsługa konsumenta. Technik hotelarstwa. Kwalifikacja T.12. Zeszyt ćwiczeń
6. Duda Joanna, Krzywda Sebastian WSiP Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne rok wydania -2014
7. Netografia:
www.e-hotelarstwo.com
www.e-hotelarz.pl
www.hotelarze.pl/
<http://turystykaihotelarstwo.blogspot.com/p/18-planowanie-i-organizowanie-usug.html>
<https://edukator.ore.edu.pl/organizacja-pracy-w-hotelarstwie-recenzja-ksiki/>
8. Prasa branżowa:
„Doradca hotelarza” ,
„Hotelarz” ,
„Przegląd gastronomiczny”
- Akty prawne:
Dz.U.2018.0.1541 t.j. - Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia z p.zmianami (Dz.U. 2017 poz. 149)

NAZWA PRZEDMIOTU

Obsługa konsumenta - 60 godz.

Cele ogólne przedmiotu

1. Poznanie działalności usługowej w zakresie gastronomii hotelowej.
2. Organizowanie usług gastronomicznych w hotelu.
2. Przygotowanie personelu i sali restauracyjnej do obsługi gości.
3. Rozliczanie kosztów usług gastronomicznych w hotelu.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) sklasyfikować usługi gastronomii hotelowej,
- 2) planować pracę w gastronomii hotelowej zgodnie z zasadami ergonomii i przepisami bhp,
- 3) rozróżniać techniki, metody i systemy obsługi gości,
- 4) określać wyposażenie stosowane w obsłudze gości,
- 5) określać zasady organizowania przyjęć okolicznościowych,
- 6) rozliczać usługi gastronomiczne, cateringowe i konferencyjne,
- 7) rozróżniać karty menu z uwzględnieniem informacji dotyczących: wartości odżywczej potraw, alergenów i cen.

MATERIAŁ NAUCZANIA OBSŁUGI KONSUMENTA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Działalność gastronomii hotelowej.	1.Klasyfikacja placówek i zakładów gastronomicznych	6	- wymienić placówki gastronomii indywidualnej - wymienić placówki gastronomii systemowej - wymienić placówki gastronomii specjalnej - rozróżniać zakłady	- opisywać zakłady gastronomiczne, żywieniowe, uzupełniające, punkty gastronomiczne (np.: restauracje, kawiarnie, bary, puby, domy weselne itp.) i inne miejsca świadczenia usług gastronomicznych	Klasa I

			gastronomiczne i inne miejsca świadczenia usług gastronomicznych		
	2. Układ funkcjonalny części gastronomicznej hotelu.	6	- wymienić pomieszczenia występujące w części gastronomicznej hotelu - przebieg dróg komunikacyjnych w części gastronomicznej hotelu zgodnie z wymogami sanitarno-higienicznymi	- określić znaczenie rozwiązań funkcjonalnych części gastronomicznej hotelu dla bezpieczeństwa i jakości produkcji, bezpieczeństwa pracowników i gości - wyznaczyć drogi komunikacyjne w pracy kelnera przy realizacji usługi gastronomicznej	Klasa I
II. Prace przygotowawcze w sali konsumenckiej	1. Metody, techniki i systemy obsługi gości.	6	- rozróżniać metody i techniki obsługi konsumentów - analizować zalety i wady podawania potraw i posiłków różnymi metodami i technikami - rozróżniać systemy obsługi gości (systemy obsługi kelnerskiej, systemy samoobsługi) - analizować zalety i wady podawania potraw i posiłków różnymi systemami - komunikować się i współpracować w zespole	- dobierać metody obsługi do świadczonych usług gastronomicznych - stosować metody obsługi gości w podawaniu potraw i napojów, - komunikować się i współpracować w zespole - wykonywać czynności obsługi gości przy stosowaniu różnych systemów obsługi gości - oceniać przydatność systemów obsługi gości dla gastronomii	Klasa I
	2. Wyposażenie sali konsumenckiej	6	- rozróżniać bieliznę stołową - identyfikować zastawę stołową, np.: ceramiczną, szklaną, - rozróżniać sztucze podstawowe, specjalne, pomocnicze - rozróżniać tace kelnerskie	- zastosować bieliznę stołową do typów śniadań - zastosować zastawę stołową i sztucze do różnych rodzajów śniadań	Klasa I

III. Techniki obsługi konsumenta.	1. Obsługa indywidualna gości.	6	- wykonywać czynności związane z przyjmowaniem gości - stosować zasady obsługi gościa przy śniadaniach a la carte - wykonywać czynności związane z przyjęciem zamówienia room-serwisu - przekazywać zamówienie do realizacji - stosować zasady kultury osobistej i etyki zawodowej - ponosić odpowiedzialność za wykonywane zadania - współpracować w zespole i stosować zasady komunikacji interpersonalnej	- wykonywać czynności obsługi gości przy stosowaniu różnych metod, technik podawania potraw i napojów - stosować zasady Up-sellingu w poszerzaniu zamówienia - komunikować się z gośćmi na każdym etapie obsługi stosując zwroty grzecznościowe - stosować zasady rozwiązywania sytuacji konfliktowych - wprowadzać zasady obsługi różnych typów gości	Klasa I
	2. Rodzaje i obsługa przyjęć okolicznościowych w hotelu	6	- rozróżniać przyjęcia okolicznościowe (np.: na stojąco, zasiadane, mieszane, dyplomatyczne) - planować menu na przyjęcia okolicznościowe, przerwy kawowe podczas konferencji	- dobierać formy, metody i style obsługi przyjęć do rodzaju menu przyjęcia i zachowań gości - planować menu na przyjęcia okolicznościowe, przerwy kawowe podczas konferencji - stosować zasady protokołu dyplomatycznego	Klasa I

	3. Planowanie i metody obsługi śniadań hotelowych	12	- wymienić metody i techniki do przygotowania śniadania - omówić sposoby przygotowania i formy podawania śniadań do możliwości obiektu hotelarskiego - definiować rodzaje śniadań hotelowych - omówić przygotowanie bufetu śniadaniowego zgodnie z zasadami obsługi gościa - rozróżniać potrzeby żywieniowe gości i ich oczekiwań	- klasyfikować potrawy dla gościa o specjalnych potrzebach żywieniowych - omówić receptury przygotowania śniadań - wskazać potrawy alergizujące w zestawie śniadaniowym - wymienić rodzaje śniadań hotelowych np. à la carte, śniadania kontynentalne, angielskie, paczki śniadaniowe, lunch, brunch	Klasa I
IV. Rozliczanie usług gastronomicznych.	1. Kalkulacja ceny jednostkowej potraw, napojów i usługi gastronomicznej.	6	- rozróżniać pojęcia stosowane w kalkulacji jednostkowej (np. koszt, koszt jednostkowy, stały, zmienny, cena, kalkulacja, rabat, marża gastronomiczna, itp.) - rozróżniać elementy ceny gastronomicznej potraw i napojów (koszty surowców, półproduktów i towarów handlowych, marża gastronomiczna, podatek VAT)	- określać czynniki wpływające na cenę potraw, napojów, usług gastronomicznych i cateringowych (np. sezonowość, dostępność i cenę surowców, półproduktów i towarów handlowych, ceny dystrybucji itp.) - stosować stawki podatku VAT w kalkulowaniu ceny potraw i napojów oraz rozliczaniu usług gastronomicznych i cateringowych - stosować metody i techniki obliczania cen, marż do potraw i napojów	Klasa I
	2. Rozliczenia gotówkowe i bezgotówkowe	6	- rozróżniać różne formy rozliczeń i płatności za usługi gastronomiczne (np. gotówka, karta płatnicza, podarunkowa, czek, voucher itp.) - dobierać sposób i formę rozliczeń	- przyjmować należność gotówkową od konsumenta - przyjmować należność bezgotówkową, np.: kartą płatniczą	Klasa I

			do potrzeb gości, zlecniodawcy i możliwości zakładu	– obsługiwać terminal do kart płatniczych	
RAZEM		60			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

PROPOZYCJE METOD NAUCZANIA

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu obsługa konsumenta, uczeń powinien nabyć umiejętności definiowania i rozróżniania usług kelnerskich, umiejętności związane z planowaniem i obsługą śniadań hotelowych oraz przyjęć okolicznościowych, a także systemów rozliczeń finansowych.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo – słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami obiektów hotelarskich. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

ŚRODKI I OBUDOWA DYDAKTYCZNA, WARUNKI REALIZACJI

W/w pracowni powinny znajdować się komputery z dostępem do internetu wyposażone w nowoczesne oprogramowanie gastronomiczne, rzutnik multimedialny, tablica interaktywna.

Pracownia powinna pozwalać na swobodne przesuwanie stolików i dowolne ich zestawianie, co uatrakcyjni zajęcia i pozwoli na swobodniejszą organizację zajęć przede wszystkim z wykorzystaniem metod aktywnych m.in. metody projektów.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu obsługa konsumenta.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Literatura:

1. Joanna Duda, Sebastian Krzywda, Obsługa konsumenta w hotelarstwie część 1i 2 Wydawnictwo REA, rok wydania 2010.
2. Szajna Renata, Ławniczak Danuta Obsługa klientów w gastronomii, kwalifikacja T.15.3Wydawnictwo WSiP rok wydania: 2017
3. Szajna Renata, Ławniczak Danuta Usługi gastronomiczne, kwalifikacja T.15.3Wydawnictwo WSiP rok wydania: 2015
4. Ozdarska Joanna Żywnienie i usługi gastronomiczne cz. VII , Organizacja produkcji gastronomicznej, kwalifikacja TG.16. Wydawnictwo AB FORMAT rok wydania: 2017
5. Obsługa konsumenta. Technik hotelarstwa. Kwalifikacja T.12. Zeszyt ćwiczeń
6. Duda Joanna, Krzywda Sebastian WSiP Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne rok wydania -2014
7. Netografia:
www.e-hotelarstwo.com
www.e-hotelarz.pl
www.hotelarze.pl/
<http://edutikon-blog5.blogspot.com/p/22-wyposazenie-i-sprzet-w-sali.html>
8. Prasa branżowa: „Doradca hotelarza” , „Hotelarz” ,” Przegląd gastronomicznych”

NAZWA PRZEDMIOTU**Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim - 90 godz.****Cele ogólne przedmiotu:**

1. Poznanie usług dodatkowych w obiektach świadczących usługi hotelarskie.
2. Organizowanie spotkań w obiektach hotelarskich.
3. Charakteryzowanie dokumentów związanych z realizacją usług dodatkowych.

Cele operacyjne:**Uczeń potrafi:**

- 1) dokonać podziału usług dodatkowych,
- 2) scharakteryzować usługi dodatkowe,
- 3) klasyfikować rodzaje spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich,
- 4) omawiać zasady przygotowania sal na spotkania organizowane w obiektach hotelarskich,
- 5) klasyfikować usługi gastronomiczne organizowane w trakcie spotkań w obiektach hotelarskich,
- 6) scharakteryzować dokumenty związane z realizacją usług dodatkowych w obiektach hotelarskich,
- 7) omawiać procedury związane ze sporządzaniem dokumentacji związanej z realizacją usług dodatkowych,
- 8) interpretować zapisy zawarte w dokumentach związanych z realizacją usług dodatkowych.

MATERIAŁ NAUCZANIA USŁUG DODATKOWYCH W OBIEKCIE HOTELARSKIM

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Usługi dodatkowe w obiektach świadczących usługi hotelarskie	1. Rodzaje usług dodatkowych	10	– definiować usługi dodatkowe – wskazać rodzaje usług dodatkowych realizowanych w obiekcie hotelarskim – rozróżniać usługi płatne i bezpłatne w obiekcie hotelarskim – wymieniać pakiety usług	– prezentować gościom usługi dodatkowe świadczone w obiekcie hotelarskim – wyjaśniać zasady odpłatności za usługi dodatkowe – przedstawiać wyposażenie techniczne obiektu hotelarskiego niezbędne do świadczenia usług dodatkowych – omawiać procedury dotyczące	Klasa I

				przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe – przedstawiać regulacje prawne dotyczące świadczenia usług hotelarskich – tworzyć pakiety usług	
	2.Kryteria podziału usług dodatkowych	5	– przyporządkować usługi dodatkowe do poszczególnych grup – wskazać w regulaminie obiektu hotelarskiego informacje dotyczące usług dodatkowych	– określać czynniki wpływające na kształtowanie oferty hotelu – dobierać rodzaj usług dodatkowych świadczonych przez obiekt do oczekiwań gościa hotelowego – określić relacje między ceną a jakością usług dodatkowych – omawiać narzędzia prezentacji oferty usług dodatkowych	– Klasa I
	3.Uslugi hotelarskie w środkach transportu	5	– scharakteryzować zakłady hotelarskie w środkach transportu – klasyfikować usługi hotelarskie w środkach transportu – wymieniać wyposażenia środków transportu niezbędne do świadczenia usług hotelarskich	– omawiać usługi hotelarskie w transporcie lądowym – omawiać usługi hotelarskie w transporcie kolejowym – omawiać usługi hotelarskie w transporcie lotniczym – omawiać usługi hotelarskie w środkach transportu wodnego	– Klasa I
	4.Uslugi uzupełniające (komplementarne)	5	– klasyfikować usługi uzupełniające w obiektach hotelarskich – przyporządkować wybrane usługi do usług uzupełniających (komplementarne)	– scharakteryzować usługi uzupełniające w obiektach hotelarskich	– Klasa I
	5.Uslugi fakultatywne	5	– klasyfikować usługi fakultatywne w obiektach hotelarskich – przyporządkować wybrane usługi do usług fakultatywnych	– scharakteryzować usługi fakultatywne w obiektach hotelarskich	– Klasa I
	6.Uslugi towarzyszące	5	– klasyfikować usługi towarzyszące w obiektach hotelarskich – przyporządkować wybrane usługi do usług towarzyszących	– scharakteryzować usługi towarzyszące w obiektach hotelarskich	– Klasa I

II. Organizacja spotkań w obiekcie hotelarskim	1. Podstawowa terminologia związana z turystyką biznesową	5	- wyjaśniać podstawowe pojęcia związane z organizacją turystyki biznesowej w obiektach hotelarskich - określać znaczenie usług business center w obiektach hotelarskich	- określać uwarunkowania i czynniki rozwoju turystyki biznesowej - analizować infrastrukturę niezbędną dla turystyki biznesowej w obiektach hotelarskich - charakteryzować obiekty konferencyjno – biznesowe w Polsce	- Klasa I
	2. Rodzaje spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich	5	- przedstawiać rodzaje spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich - klasyfikować rodzaje spotkań biznesowych organizowanych w obiekcie hotelarskim	- scharakteryzować formy spotkań i imprez biznesowych organizowanych w obiektach hotelarskich	- Klasa I
	3. Zasady organizacji spotkań	5	- określać zasady organizacji konferencji w obiekcie hotelarskim nazywać elementy wyposażenie sali na konferencję/ seminarium/ kongres itp. (zgodnie ze zleceniem) - klasyfikować rodzaje usług gastronomicznych świadczonych w trakcie spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich	- określać funkcjonalność sal konferencyjnych - omawiać zasady przygotowania sali konferencyjnej - aranżować sale konferencyjne - dopasować układ sali konferencyjnej do określonego spotkania - scharakteryzować rodzaje usług gastronomicznych świadczonych w trakcie spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich	- Klasa I
III. Dokumenty związane z realizacją usług dodatkowych	1. Charakterystyka dokumentów związanych z realizacją usług dodatkowych	10	- wymieniać dokumenty dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe - omawiać procedury związane ze sporządzaniem dokumentacji usług dodatkowych - przedstawiać ewidencję	- scharakteryzować dokumenty związane z przyjmowaniem i realizacją zamówień na usługi dodatkowe - interpretować zapisy zawarte w dokumentach związanych z realizacją usług dodatkowych	- Klasa I

			świadczonych usług dodatkowych		
Razem		60			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim, uczeń powinien nabyć umiejętności definiowania i rozróżniania usług, omawiania organizacji spotkań oraz charakterystyki dokumentów związanych z przyjmowaniem i realizacją zamówień na usługi dodatkowe w obiektach hotelarskich.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo – słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Literatura:

1. Borkowski S., Wszendybył E., Jakość i efektywność usług hotelarskich, PWN, Warszawa 2007
2. Cymańska - Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wołak G., *Hotelarstwo Tom II Organizacja pracy w hotelarstwie cz. 1*, WSiP 2014
3. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe, WSiP 2013
4. Dominik P., Drogoń W., Organizacja przedsiębiorstwa hotelarskiego, Almamer, Warszawa 2009.
5. Orłowska J., Tkaczyk M., Organizacja pracy w hotelarstwie, Rea 2009.
6. Rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich oraz innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie, Dz.U. 2011, nr 259, poz. 1553 z późn. zmian.;
7. Ustawa o usługach turystycznych, Dz.U. z 16.02. 2016 poz. 187 - tekst jednolity;

Czasopisma branżowe:

1. Hotelarstwo
2. Hotelarz
3. Świat hoteli

Netografia:

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl
5. konferencje.pl
6. organizacja-konferencji.com
7. organizatorzyimprez.pl
8. polskiekonferencje.pl

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

NAZWA PRZEDMIOTU

Język obcy w hotelarstwie 90 godzin

Cele ogólne przedmiotu:

1. Poznanie podstawowego słownictwa związanego z hotelarstwem.
2. Rozumienie wypowiedzi związanych z działalnością hotelarską.
3. Tworzenie wypowiedzi związanych z działalnością hotelarską.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) posługiwać się podstawową terminologią związaną z działalnością hotelarską,
- 2) rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań,
- 3) stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań,
- 4) rozumieć proste wypowiedzi ustne i pisemne dotyczące działalności hotelu,
- 5) tworzyć proste wypowiedzi ustne i pisemne dotyczących organizacji hotelu,
- 6) korzystać z różnorodnych źródeł informacji przy realizacji zadań,
- 7) doskonalić umiejętności językowe poprzez samodzielną pracę.

MATERIAŁ NAUCZANIA JĘZYKA OBCEGO W HOTELARSTWIE

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Podstawowe słownictwo związane z hotelarstwem	1. Słownictwo dotyczące stanowiska pracy oraz bezpieczeństwa i higieny pracy	10	– rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań zawodowych w zakresie czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy w hotelarstwie	– stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań zawodowych w zakresie czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny	Klasa II

				pracy w hotelarstwie	
	2. Słownictwo dotyczące urządzeń i materiałów stosowanych w obiekcie hotelarskim	10	- rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim	- stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym dotyczące urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim	Klasa II
	3. Słownictwo dotyczące zadań zawodowych w zakresie organizacji pracy w hotelu	10	- rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych, a w szczególności organizacji pracy hotelu	- stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych, a w szczególności organizacji pracy hotelu	Klasa II
	4. Słownictwo w zakresie dokumentacji związanej z organizacją pracy w hotelu	10	- rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie sporządzania formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań pracowników hotelu	- stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie sporządzania formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z organizacją pracy pracowników hotelu	Klasa II
Dział II. Rozumienie wypowiedzi	1. Rozumienie prostych wypowiedzi ustnych dotyczących działalności hotelu	10	- wyszukiwać w wypowiedzi określone informacje dotyczące obsługi gościa - układać informacje w określonym porządku	- określać główną myśl wypowiedzi lub fragmentu wypowiedzi - rozpoznawać związki między poszczególnymi częściami tekstu	Klasa II

	2. Rozumienie prostych wypowiedzi pisemnych dotyczących działalności hotelu	10	– znajdować w tekście określone informacje odnoszące się do hotelarstwa/organizacji pracy służby pięter – układać informacje w określonym porządku	– określać główną myśl tekstu lub fragmentu tekstu – rozpoznawać związki między poszczególnymi częściami tekstu	Klasa II
III. Tworzenie wypowiedzi	1. Tworzenie prostych wypowiedzi ustnych dotyczących organizacji hotelu	15	– opisywać przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami pracowników hotelu – stosować formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji zawodowej	– przedstawiać sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych w hotelu – uzasadniać swoje stanowisko – stosować zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze dotyczące czynności zawodowych	Klasa II
	2. Tworzenie prostych wypowiedzi pisemnych dotyczących organizacji hotelu	15	– opisywać przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami pracowników hotelu. – stosować formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji zawodowej.	– przedstawiać sposób postępowania w różnych sytuacjach w hotelu – uzasadniać swoje stanowisko – stosować zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze dotyczące czynności zawodowych – tworzyć krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych z pracą w hotelu.	Klasa II

IV. Doskonalenie umiejętności językowych	1. Techniki samodzielnej pracy	10	– współdziałać z innymi osobami, realizując zadania językowe w zakresie słownictwa związanego z hotelarstwem – identyfikować słowa kluczowe, internacjonalizmy dotyczące realizacji zadań zawodowych w hotelu	– wykorzystywać kontekst w celu określenia znaczenia słowa – upraszczać wypowiedź – zastępować nieznane słowa innymi, wykorzystując opis lub środki niewerbalne	Klasa II
	2. Źródła informacji dotyczące realizacji zadań zawodowych w obiekcie noclegowym	10	– korzystać ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego podczas doskonalenia umiejętności językowych w zakresie słownictwa dotyczącego realizacji zadań zawodowych w hotelu	– korzystać z tekstów dotyczących realizacji zadań zawodowych w języku obcym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych.	Klasa II
RAZEM		90			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu **język obcy w hotelarstwie** uczeń powinien nabyć umiejętności posługiwania się podstawową terminologią związaną z działalnością hotelarską, rozpoznawania oraz stosowania środków językowych w języku obcym nowożytnym umożliwiającą realizację zadań, rozumienia prostych wypowiedzi ustnych i pisemnych dotyczących działalności hotelu oraz tworzenia proste wypowiedzi ustne i pisemne dotyczących organizacji hotelu, nie zapominając o samodzielnej pracy nad doskonaleniem umiejętności językowych.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo – słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej prowadzonych w języku obcym. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu język obcy w hotelarstwie.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Literatura;

1. Samulczyk- Wolska, Język angielski zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej, WSiP, Warszawa 2013
2. D. Nowakowska, J. Dolińska-Romanowicz, podręcznik język angielski zawodowy, How can i help you? Hotelarstwo.tom 6 How,Rea,WSIP,Warszawa 2015r.
3. Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza, HOTELS & CATERING, Express Publishing, 2018.

NAZWA PRZEDMIOTU

Pracownia służby pięter 120 godzin

Cele ogólne przedmiotu:

1. Zapoznanie się z dokumentacją obowiązującą w dziale służby pięter.
2. Utrzymanie czystości w obiekcie noclegowym.
3. Kontrolowanie czystości i wyposażenia w obiekcie hotelarskim.
4. Współpracowanie z pracownikami służby pięter i innych działów w obiekcie noclegowym.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) wypełniać dokumenty związane ze służbą pięter,
- 2) przygotować dokumenty związane ze służbą pięter,
- 3) utrzymać czystość w jednostce mieszkalnej,
- 4) utrzymać czystość w części ogólnodostępnej,
- 5) stosować procedury utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości,
- 6) stosować odpowiedni sprzęt do utrzymania czystości,
- 7) stosować odpowiednie środki do utrzymania czystości,
- 8) kontrolować czystość jednostek mieszkalnych w różnych obiektach noclegowych,
- 9) kontrolować wyposażenie jednostek mieszkalnych w różnych obiektach noclegowych,
- 9) współpracować z innymi pracownikami służby pięter,
- 10) współpracować z pracownikami innych działów obiektu noclegowego

MATERIAŁ NAUCZANIA PRACOWNI SŁUŻBY PIĘTER

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Dokumentacja służby pięter	1. Dokumentacja związana z organizacją pracy służby pięter	10	- wymieniać dokumenty związane z organizacją pracy służby pięter - interpretować zapisy ujęte w dokumentacji związanej z organizacją pracy służby pięter	- przygotować dokumenty związane z organizacją pracy służby pięter - analizować dokumenty związane z organizacją pracy	Klasa I

				służby pięter	
	2. Dokumentacja związana z kontrolą pracy służby pięter	10	- wymieniać dokumenty związane z kontrolą pracy służby pięter - wypełniać dokumenty związane z kontrolą pracy służby pięter	- przygotować dokumenty związane z kontrolą pracy służby pięter - analizować dokumenty związane z kontrolą pracy służby pięter.	Klasa I
	3. Dokumentacja związana z ewidencją wyposażenia oraz materiałów niezbędnych do utrzymania czystości	10	- wymieniać dokumenty związane z ewidencją wyposażenia oraz materiałów niezbędnych do utrzymania czystości - wypełniać dokumenty związane z ewidencją wyposażenia oraz materiałów niezbędnych do utrzymania czystości	- przygotować dokumenty związane z ewidencją wyposażenia oraz materiałów niezbędnych do utrzymania czystości - analizować dokumenty związane z ewidencją wyposażenia oraz materiałów niezbędnych do utrzymania czystości	Klasa I
	4. Dokumentacja związana z komunikacją z gościem	10	- wymieniać dokumenty związane z komunikacją z gościem - wypełniać dokumenty związane z komunikacją z gościem	- przygotować dokumenty związane z komunikacją z gościem - analizować dokumenty związane z komunikacją z gościem	Klasa I
II. Utrzymanie czystości w jednostce mieszkalnej.	1. Utrzymanie czystości w pokoju hotelowym	20	- przestrzegać procedur sprzątania jednostki mieszkalnej (pokoju hotelowego) - używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - przygotować jednostki mieszkalne dla gości i utrzymywać je w czystości podczas pobytu gościa - uzupełniać wyposażenie jednostek mieszkalnych (pokoju) - dobierać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych - używać sprzętu zgodnie z	- prezentować sposób postępowania w przypadku niesprawności urządzeń w pokoju hotelowym - przygotować pokój hotelowy dla gościa specjalnego	Klasa I

			przeznaczeniem i instrukcją - dobiera środki dezynfekcyjne do rodzaju wykonywanych prac porządkowych - przygotować wózek serwisowy do pracy		
	2. Utrzymanie czystości w węźle higieniczno-sanitarnym	10	- przestrzegać procedur sprzątania whs - używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - utrzymać whs w czystości podczas pobytu gościa - uzupełniać wyposażenie whs - dobierać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych - używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - dobierać środki dezynfekcyjne do rodzaju wykonywanych prac porządkowych	- sporządzać roztwory środków czystości o odpowiednim stężeniu - stosować odzież ochronną przy wykonywaniu prac porządkowych	Klasa II
III. Utrzymanie czystości w pomieszczeniach ogólnego użytku	1. Utrzymanie czystości w pomieszczeniach ogólnodostępnych	10	- wykonywać prace porządkowe w pomieszczeniach ogólnodostępnych	- przyporządkować sprzęt i środki czystości do prac porządkowych w pomieszczeniach ogólnodostępnych	Klasa II
	2. Utrzymanie czystości w pomieszczeniach rekreacyjnych	10	- prowadzić prace porządkowe w pomieszczeniach rekreacyjnych obiektu hotelarskiego zgodnie z zaleceniami	- planować prace porządkowe w pomieszczeniach rekreacyjnych obiektu hotelarskiego, - dobierać środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych w części rekreacyjnej obiektu hotelarskiego	Klasa II
IV. Kontrola czystości i	1. Kontrola stanu technicznego i czystości jednostki	8	- kontrolować stan techniczny urządzeń w jednostce mieszkalnej	- oceniać sposób przygotowania jednostki mieszkalnej dla	Klasa II

wyposażenia	mieszkalnej		- sprawdzać stan utrzymania czystości jednostki mieszkalnej	gości hotelowych	
	2. Kontrola stanu technicznego i czystości pomieszczeń ogólnego użytku	8	- kontrolować stan techniczny urządzeń w pomieszczeniach ogólnodostępnych - sprawdzać stan utrzymania czystości pomieszczeń ogólnodostępnych	- oceniać sposób przygotowania pomieszczeń ogólnodostępnych dla gości hotelowych	Klasa II
V. Współpraca działu służby pięter z innymi komórkami w obiekcie hotelarskim	1. Współpraca z recepcją	6	- określać procedury współpracy służby pięter z recepcją hotelu - omawiać zasady współpracy służby pięter z innymi działami hotelu: m.in. działem gastronomicznym, działem technicznym, działem rekreacyjnym - przekazywać informacje dotyczące pokoi do recepcji	- współpracować z recepcją - analizować informacje otrzymane z recepcji	Klasa II
	2. Współpraca z innymi działami w obiekcie hotelarskim	8	- informować pracowników działu technicznego o zaistniałych problemach technicznych - przekazywać pranie gościa do pralni	- współpracować z działem technicznym, rekreacją, gastronomią, zaopatrzeniem	Klasa II
Razem		120			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu pracownia służby pięter uczeń powinien nabyć umiejętność wypełniania dokumentów związanych z pracą służby pięter, utrzymywania czystości w jednostce mieszkalnej, utrzymywania czystości w części ogólnodostępnej, przestrzegania procedury utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości, stosowania odpowiedniego sprzętu i środków do utrzymania czystości, kontrolowania czystości i wyposażenia jednostek mieszkalnych w różnych obiektach hotelarskich, współpracy z pracownikami innych działów hotelu.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach, metoda projektu. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Ocenianiu podlegać będzie właściwe dobieranie sprzętu i środków do utrzymania czystości w obiekcie noclegowym, utrzymanie czystości w obiekcie noclegowym, poprawnie sporządzona dokumentacja związana z pracą służby pięter oraz przestrzeganie procedur, współpraca z innymi pracownikami, dokładność i rzetelność. Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania.

W trakcie oceniania ucznia należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż, organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas ćwiczeń praktycznych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz pracę w grupach. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

Dokonując oceny ucznia należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy ćwiczeń do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych oraz testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr oraz projekt na wyjście po zakończeniu zajęć w klasie I i klasie II.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Literatura:

1. W.Drogoń, B.Granecka-Wrzosek, Pracownia hotelarska, WSiP, Warszawa 2015,
2. A.Lewandowska, Techniki pracy w hotelarstwie cz. 2, REA, WSiP, Warszawa 2015,
3. B.Bodusz, Dokumentacja hotelowa, Dokumentacja hotelowa cz.2, Format-AB, Warszawa 2014/2016

Czasopisma branżowe :

1. Hotelarstwo

2.Hotelarz

3.Świat hoteli

Netografia

1.e-hotelarstwo.com

2.e-hotelarz.pl

3.hotelarstwo.net

4.hotelinfo24.pl

NAZWA PRZEDMIOTU

Pracownia usług dodatkowych – 90 godzin

Cele ogólne przedmiotu

1. Przestrzeganie zasad i form przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe.
2. Realizacja zamówienia gościa na usługi dodatkowe.
3. Obsługa spotkań organizowanych w obiekcie hotelarskim.

Cele operacyjne:

Uczeń potrafi:

- 1) oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie,
- 2) przyjmować zamówienie na realizację usług dodatkowych,
- 3) skalkulować cenę usługi dodatkowej,
- 4) sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe,
- 5) zorganizować usługi dodatkowe dla gości indywidualnych oraz grup zorganizowanych zgodnie z zamówieniem,
- 6) opracować program spotkania (konferencji, sympozjum, eventu) w obiekcie hotelarskim,
- 7) przygotowywać spotkania organizowane w obiektach hotelarskich,
- 8) obsłużyć spotkania organizowane w obiektach hotelarskich,
- 9) ocenić jakość wykonywanych zadań według przyjętych kryteriów.

MATERIAŁ NAUCZANIA PRACOWNI USŁUG DODATKOWYCH

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji

I. Zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe	1. Oferty usług dodatkowych w obiektach hotelarskich	10	- interpretować treści w ofertach obiektów hotelarskich - porównać oferty usług różnych obiektów hotelarskich - oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej	- przedstawiać oferty usług dodatkowych różnych obiektów hotelarskich - sporządzać ofertę usług dodatkowych - przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - oceniać etapy wykonania zadań	Klasa III
	2 Zasady organizacji usług dodatkowych	10	- określać zasady i formy przyjmowania zamówień usług dodatkowych - interpretować opis przedmiotu zamówienia - oceniać możliwości realizacji zamówienia na usługi dodatkowe - przestrzegać zasad organizowania usług dodatkowych zgodnie z zamówieniem - opracować ofertę usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim zgodnie z zamówieniem - uzgadniać szczegóły zamówienia zgodnie z przyjętą procedurą	- omawiać elementy zamówienia usług - pozycjonować ofertę usług dodatkowych - przygotować usługi do realizacji - wykorzystać narzędzia do sprzedaży usług dodatkowych - zakupić usługi dodatkowe - sprzedawać usługi dodatkowe - przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - oceniać etapy wykonania zadań	Klasa III
	3. Dokumentacja związana z przyjmowaniem zleceń na usługi dodatkowe	20	- sporządzać dokumenty dotyczące przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe - sporządzać formularz zamówienia usług dodatkowych - tworzyć kosztorys na usługi dodatkowe - sporządzać potwierdzenie	- oceniać możliwość realizacji zamówienia na usługi dodatkowe - przyjąć zamówienie na realizację usług dodatkowych - uzgadniać szczegóły zamówienia usług dodatkowych zgodnie z przyjętą procedurą - skalkulować cenę usługi	Klasa III

			rezerwacji zamówionych usług - dokonać wstępnej kalkulacji oferty usług dodatkowych - przygotować umowę na usługi dodatkowe	dodatkowej - zamawiać usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem - oceniać realizację zleconych usług dodatkowych	
II. Realizacja zamówienia gościa na usługi dodatkowe	1. Dokumentacja związana z realizacją usług dodatkowych	20	- sporządzać dokumentację związaną z realizacją usług dodatkowych - wypełniać zlecenia dla poszczególnych działów hotelu na realizację usług dodatkowych - wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur	- sporządzać faktury za usługi dodatkowe - przygotować teczkę imprezy - stosować procedury i regulaminy obiektu podczas archiwizacji baz danych - interpretować raporty i sprawozdania	Klasa III
	2. Zakres czynności związany z realizacją usług dodatkowych	10	- wykonać czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe zgodnie ze zleceniem klienta - przekazać informacje różnym komórkom obiektu hotelarskiego o przyjęciu zamówienia na usługi dodatkowe - przygotować usługi dodatkowe dla gości indywidualnych oraz grup zorganizowanych zgodnie z zamówieniem	- rozpoznać zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim - monitorować wykonanie zadań - dokonać transakcji kupna – sprzedaży usług dodatkowych - gromadzić należności za usługi dodatkowe	Klasa III

III. Obsługa spotkań biznesowych organizowanych w obiekcie hotelarskim	1.Przygotowanie spotkań biznesowych w obiektach hotelarskich	10	- interpretować zamówienie na organizację spotkania - przestrzegać zasad organizacji spotkań biznesowych w obiekcie hotelarskim - sporządzać dokumentację związaną z organizacją spotkania biznesowego	- opracować program spotkania biznesowego (konferencji, sympozjum, eventu) w obiekcie hotelarskim - sporządzać plan realizacji zadania do wykonania - sporządzać plan wykonania zadań dla całego zespołu - dobierać terminy realizacji do zakresu zadań - omawiać trendy rozwoju w branży hotelarskiej - rozpoznać zmiany zachodzące w branży hotelarskiej - wskazać kierunki rozwoju zmian zachodzących w branży hotelarskiej - dokonać oceny jakości wykonanych zadań - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego	Klasa III
	2. Obsługa spotkań biznesowych w obiektach hotelarskich	10	- zlecać służbom porządkowym przygotowanie sali konferencyjnej - przygotować wyposażenie sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem - zlecać przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych - zaplanować czynności dotyczące prac porządkowych przy obsłudze konferencji	- wykorzystać środki promocji usług hotelarskich - sporządzać plan realizacji zadania do wykonania - sporządzać plan wykonania zadań dla całego zespołu - dobierać terminy realizacji do zakresu zadań - rozpoznać kompetencje i umiejętności osób w zespole - rozdzielać pracę w zespole biorąc pod uwagę wiedzę i umiejętności poszczególnych osób - dokonać oceny jakości wykonanych zadań - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego	Klasa III

RAZEM		90			
--------------	--	-----------	--	--	--

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Pracownia usług dodatkowych uczeń powinien nabyć umiejętność analizowania ofert obiektów hotelarskich, opracowania ofert usług dodatkowych, oceny możliwości przyjęcia zamówienia na usługi dodatkowe, sporządzania dokumentacji związanej z przyjęciem zlecenia i realizacją usług dodatkowych, przygotowania usług do realizacji, przygotowania i obsługi spotkań organizowanych w obiekcie hotelarskim.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach, metoda projektu. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

Ocenianiu podlegać będzie właściwe analiza ofert obiektów hotelarskich, opracowanie ofert usług dodatkowych, poprawnie sporządzona dokumentacja związana z przyjęciem zamówienia i realizacją usług dodatkowych oraz przygotowanie i obsługa spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich. Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania.

W trakcie oceniania ucznia należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż, organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas ćwiczeń praktycznych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz pracę w grupach. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

Dokonując oceny ucznia należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy ćwiczeń do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych oraz testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr oraz projekt na wyjście po zakończeniu zajęć w klasie II i klasie III

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację THG.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Literatura:

1. Borkowski S., Wszendybył E., Jakość i efektywność usług hotelarskich, PWN, Warszawa 2007
2. Cymańska - Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., *Hotelarstwo Tom II Organizacja pracy w hotelarstwie cz. 1*, WSiP 2014
3. Dominik P., Drogoń W., Organizacja przedsiębiorstwa hotelarskiego, Almamer, Warszawa 2009.
4. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe, WSiP 2013.
5. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., Pracownia hotelarska. Kwalifikacja T.12, WSiP 2017
6. Orłowska J., Tkaczyk M., Organizacja pracy w hotelarstwie, Rea 2009.
7. Rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich oraz innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie, Dz.U. 2011, nr 259, poz. 1553 z późn. zmian.;
8. Ustawa o usługach turystycznych, Dz.U. z 16.02. 2016 poz. 187 - tekst jednolity;

Czasopisma branżowe :

1. Hotelarstwo
2. Hotelarz
3. Świat hoteli

Netografia:

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl
5. konferencje.pl
6. organizacja-konferencji.com
7. organizatorzyimpres.pl
8. polskiekonferencje.pl

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

NAZWA PRZEDMIOTU

Pracownia obsługi konsumenta - 90 godzin

Cele ogólne przedmiotu:

- 1) Wykonywanie czynności związanych z organizacją usług gastronomicznych i obsługą gości.
- 2) Rozliczanie usług gastronomicznych
- 3) Wdrażanie systemów zarządzania środowiskowego

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) rozróżniać placówki i zakłady gastronomiczne hotelu,
- 2) planować stanowiska pracy w hotelu zgodnie z zasadami ergonomii i przepisami bhp,
- 3) stosować w praktyce techniki, metody i systemy obsługi gości,
- 4) przygotować oferty usług gastronomicznych,
- 5) zastosować w praktyce działania promocyjne świadczonych usług gastronomicznych,
- 6) stosować programy komputerowe do planowania i promocji usług,
- 7) korzystać z programów komputerowych do kalkulacji kosztów,
- 8) sporządzać karty menu z uwzględnieniem informacji dotyczących: wartości odżywczej potraw, alergenów i cen,
- 9) współpracować w zespole i stosować zasady komunikacji interpersonalnej,
- 10) ponosić odpowiedzialność za wykonywane zadania,
- 11) stosować zasady kultury osobistej i etyki zawodowej.

MATERIAŁ NAUCZANIA PRACOWNI OBSŁUGI KONSUMENTA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Działalność gastronomii hotelowej	1. Organizacja stanowiska pracy w części handlowo-usługowej gastronomii hotelowej	5	– określać zasady organizacji stanowisk pracy w części gastronomiczno-usługowej zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i	– określać elementy opracowania planu ofert na usługi gastronomiczne: ocena rynku, oszacowanie oferty, sposób finansowania,	Klasa I

			higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska (BHP) - stosować programy komputerowe do planowania usług - przygotować ofertę usług gastronomicznych i cateringowych ukierunkowaną na klienta (np. dania tradycyjne, regionalne, etniczne, ekologiczne itd.)	możliwości techniczne kuchni, możliwości techniczne sali - dobierać usługi gastronomiczne do oferty hotelowej w zależności od zapotrzebowania rynku - przygotować ofertę usług gastronomicznych ukierunkowaną na klienta (np. dania tradycyjne, regionalne, etniczne, ekologiczne itd.) - opracować ofertę usług gastronomicznych w ramach działań marketingowych danego zakładu gastronomicznego	
	2. Planowanie i wykonanie oferty usług gastronomicznych hotelu.	5	- zdiagnozować potrzeby zleceniodawcy na usługę gastronomiczną, - wybrać ofertę dostosowaną do wymagań i potrzeb klienta (np. jego możliwości finansowe, styl życia, modę w gastronomii itd.) - rozróżniać usługi świadczone przez gastronomię hotelową w tym: przyjęcia okolicznościowe zasiadane, stojące, mieszane, kongresy, konferencje, rauty itp.	- stosować programy komputerowe do planowania usług - opisać cechy świadczące o jakości usługi gastronomicznej w hotelu np.: dostępność usługi, bezpieczeństwo, kompetencje personelu - opracować ankietę oceniającą jakość świadczonych usług gastronomicznych w hotelu	Klasa I
II. Wykonywanie czynności związanych z obsługą gości i usług gastronomicznych.	1. Użytkowanie sprzętu, zastawy i bielizny stołowej	5	- zastosować w praktyce zasady mycia sprzętu i zastawy stołowej - zastosować w praktyce zasady pielęgnacji i przechowywania różnego rodzaju zastawy i bielizny stołowej - dobierać opakowania do przechowywania i transportu produktów	- kontrolować ilość sprzętu wydawanego i zdanego	Klasa I

	2. Przygotowanie personelu do obsługi gości	5	– określić ubiór i wyposażenie pracownika obsługującego gościa w sali konsumpcyjnej – rozróżniać techniki przenoszenia tac kelnerskich, talerzy, bulionówek, półmisek, szkła, sztućców, filiżanek – wykorzystywać w praktyce tace kelnerskie	– stosować techniki przenoszenia tac kelnerskich, talerzy, bulionówek, półmisek, szkła, sztućców, filiżanek (np.: chwyt górny, chwyt dolny, chwyt płaski, w serwetce kelnerskiej, na tacy kelnerskiej) – stosować techniki zbierania brudnej zastawy stołowej, szkła, sztućców	Klasa I
	3. Rodzaje posiłków .	5	– rozróżniać posiłki dnia w kulturze różnych narodów – określać godziny podawania posiłków – rozróżniać rodzaje śniadań, obiadów i kolacji podawanych do stołu	– ustalać kolejność podawania potraw zestawionych w posiłkach obiadowych – dobierać sprzęt, urządzenia i nakrycia do rodzaju śniadania, obiadu, podwieczorku, kolacji	Klasa I
	4. Napoje zimne i gorące bezalkoholowe	5	– klasyfikować napoje zimne bezalkoholowe – klasyfikować napoje gorące – przestrzegać warunków podawania napojów bezalkoholowych zimnych niegazowanych i gazowanych (temperatury podania, doboru naczyń, dekoracji, dodatków komplementarnych) – dobierać warunki parzenia kawy, herbaty, czekolady (jakość wody, temperaturę, czas, technikę parzenia i dodatki) – przygotować naczynia, sprzęt, nakrycia stołowe do parzenia i podawania kawy, herbaty, czekolady – określać kolejność podawania napojów zimnych i gorących, bezalkoholowych	– przygotować bar do sporządzania i podawania napojów bezalkoholowych (sprawdzać zaopatrzenie w surowce, gotowość urządzeń, sprzętu oraz zastawy stołowej i serwisowej do sporządzania, nalewania i serwowania napojów bezalkoholowych) – podawać napoje zimne bezalkoholowe niegazowane i gazowane w oryginalnych opakowaniach, w naczyniach porcjowych i wieloporcjowych gościom przy stole (przynosić napój, nakrycia i sprzęt serwisowy na tacy, otwierać, nalewać, ustawiać napój na stole) – sprawdzać jakość i estetykę	Klasa II

			serwować kawę, herbatę różnymi metodami, technikami z zastosowaniem różnych dodatków (np. lód, owoce, cukier, śmietanka, mleko itp.)	podawanych potraw i napojów	
	5. Śniadania hotelowe i room serwis.	15	- wymieniać rodzaje śniadań hotelowych - rozróżniać metody i techniki do przygotowania śniadań - dobierać sposoby przygotowania śniadań do możliwości obiektu hotelarskiego - przygotować bufet śniadaniowy zgodnie z zasadami obsługi gościa - przyjmować zamówienia do pokoju złożone przez gościa - stosować różne techniki i metody dostarczania posiłku do pokoju gościa - zdefiniować strukturę organizacyjną działu room-serwis - wykonywać zamówienie do pokoju (wykorzystanie zawieszki klamkowej)	- przygotować śniadanie hotelowe np. à la carte, śniadanie kontynentalne, angielskie, paczki śniadaniowe - analizować różne sposoby składania zamówień room service (obsługa z bazy serwisu piętrowego i scentralizowany system obsługi) - podawać zgodnie z procedurą posiłek do pokoju	Klasa I

III. Organizacja przyjęć okolicznościowych.	1. Obsługa przyjęć i bankietów	10	– obsługiwać gości na przyjęciach stojących z wykorzystaniem tac kelnerskich, stołów bufetowych i koktajlowych - dobierać metody i techniki obsługi gości do rodzaju usługi gastronomicznej (rodzaju przyjęcia, asortymentu potraw) – uwzględniać opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu i wykonywaniu zadań zawodowych – przestrzegać zasad etyki i etykiety obowiązujących w komunikacji z pracownikami, klientami oraz gośćmi – stosować kodeks savoir vivre / przyjęty w środowisku pracy – stosować zasady komunikacji interpersonalnej – wskazywać najczęstsze przyczyny sytuacji stresujących w pracy zawodowej	– dostosować liczbę kelnerów i liczbę stołów do obsługi przyjęcia okolicznościowego – sporządzać harmonogram obsługi przyjęć zasiadanych, na stojąco i mieszanych – obsługiwać przyjęcia zasiadane i mieszane stosując różne metody, techniki i systemy obsługi – ponosić odpowiedzialność za wykonywane zadania – kierować wykonaniem przydzielonych zadań – szacować czas, zasoby i budżet zadania – wskazywać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania – oceniać skuteczność rozwiązania problemu	Klasa I
	2. Karty menu	10	– rozróżniać rodzaje kart menu – grupować informacje zawarte w karcie menu napojów i alkoholi – rozróżniać potrawy i napoje zawarte w karcie menu – podawać kartę menu napojów gościowi, zgodnie z procedurą – wyjaśniać pochodzenie, skład i metodę sporządzania potrawy na podstawie karty	– analizować i oceniać i karty menu i napojów pod względem budowy – stworzyć wkładkę do karty menu, np.: dania szefa kuchni, dania sezonowe, dania happy hours	Klasa I
	3. Rozwiązania techniczne i	5	– stosować nowatorskie i innowacyjne rozwiązania	- proponować rozwiązania	Klasa II

	organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy		techniczne mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy	organizacyjne w celu poprawy warunków i usprawnienia pracy	
IV. Rozliczanie usług gastronomicznych.	1. Dokumenty rozliczeniowe	5	– rozróżniać stawki podatku VAT stosowane w gastronomii – dobierać dokumenty do finansowego rozliczania usług (paragon, rachunek, faktura VAT, KW, KP) – przygotować dane do wystawienia rachunku za usługę gastronomiczną	– obliczać koszty odstąpień od umów na realizowaną usługę – wyznaczać terminy rozliczeń w prowadzeniu usług gastronomicznych – odliczyć kwotę pobranej zaliczki – wystawić rachunek za usługę – wystawić fakturę za usługę	Klasa II
	2. Kalkulacja kosztów usługi gastronomicznej i cateringowej	5	– rozróżniać pojęcia stosowane w kalkulacji jednostkowej (np. koszt, koszt jednostkowy, stały, zmienny, cena, kalkulacja, rabat, marża gastronomiczna, itp.) – rozróżniać elementy ceny gastronomicznej potraw i napojów (koszty surowców, półproduktów i towarów handlowych, marża gastronomiczna, podatek VAT) – rozróżniać stawki podatku VAT w rozliczaniu usług gastronomicznych i cateringowych – stosować stawki podatku VAT w rozliczaniu usług gastronomicznych i cateringowych – sporządzać wstępną kalkulację menu obiadowego	– określać czynniki wpływające na cenę potraw, napojów, usług gastronomicznych i cateringowych (np. sezonowość, dostępność i cenę surowców, półproduktów i towarów handlowych, ceny dystrybucji itp.) – stosować stawki podatku VAT w kalkulowaniu ceny potraw i napojów oraz rozliczaniu usług gastronomicznych i cateringowych	Klasa II
	3. Programy komputerowe wspomagające rozliczanie usług gastronomicznych w hotelu.	5	– rozróżniać elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie stosowane w zakładach gastronomicznych – rozróżniać programy komputerowe w rozliczaniu usług gastronomicznych	– stosować programy komputerowe do wprowadzania zmian menu i cen – stosować programy komputerowe wspomagające kalkulację cen potraw, napojów i usług gastronomicznych	Klasa II

			- dokonywać dziennego rozliczenia w postaci raportu kasowego	- stosować programy komputerowe w rozliczaniu usług kelnerskich, gastronomicznych i cateringowych	
V. Projektowanie wdrażania systemów zarządzania środowiskowego	1. Systemy zarządzania środowiskowego	5	- analizować wymagane dokumenty wynikające z normy ISO w celu wdrożenia Systemu Zarządzania Środowiskiem (zakres, cele i zadania SZŚ, obowiązki i odpowiedzialność personelu zakładu, zapisy z monitorowania) - identyfikować procesy, wyroby i usługi wywierające wpływ na środowisko (emisja do środowiska, gospodarka wodno-ściekowa, zarządzanie odpadami)	- planować wdrażanie Systemu Zarządzania Środowiskowego (SZŚ) w oparciu o wymagania zawarte w normie ISO - analizować akty prawne obowiązujące przy wdrażaniu Systemu Zarządzania Środowiskowego (SZŚ) w oparciu o wymagania zawarte w normie ISO	Klasa II
	2. Stosowanie nowoczesnych rozwiązań w gastronomii hotelowej.	5	- wskazywać kierunki rozwoju zmian zachodzących w branży hotelarskiej - sporządzać plan rozwoju zawodowego dla siebie i podległych pracowników	- Identyfikować nowe technologie komunikacyjne - wskazywać korzyści współpracy w grupie przy wykonywaniu zadań zawodowych	Klasa II
RAZEM		90			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

PROPOZYCJE METOD NAUCZANIA

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu pracownia obsługi konsumenta uczeń powinien nabyć umiejętności definiowania i rozróżniania usług kelnerskich, umiejętności związane z planowaniem, przygotowaniem i podawaniem śniadań hotelowych oraz przyjęć okolicznościowych, a także systemów rozliczeń finansowych.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod eksponujących i wzrokowo – słuchowych. Wskazane jest stosowanie metod praktycznych takich jak:

pokaz z objaśnieniem (wyjaśnieniem),pokaz z instruktażem oraz ćwiczenia przedmiotowe, ćwiczenia produkcyjne (wytwórcze),metoda projektów, metoda przewodniego tekstu, metody inscenizacji, organizowanie wycieczek, pokazów filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami obiektów hotelarskich. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

ŚRODKI I OBUDOWA DYDAKTYCZNA, WARUNKI REALIZACJI

W pracowni obsługi konsumenta powinny znajdować się komputery z dostępem do Internetu, wyposażone w nowoczesne oprogramowanie obsługi gościa, rzutnik multimedialny, tablica interaktywna.

Pracownia powinna pozwalać na swobodne przesuwanie stolików i dowolne ich zestawianie, co uatrakcyjni zajęcia i pozwoli na swobodniejszą organizację zajęć przede wszystkim z wykorzystaniem metod aktywnych m.in. metody projektów.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

Propozycja ćwiczeń:

Prezentacja bielizny i zastawy stołowej oraz sztuców

Prezentacja nakrycia podstawowego i rozszerzonego

Analiza karty menu restauracji

Opracowanie karty menu okolicznościowej

Prezentacja przyjmowania zamówień od konsumenta

Prezentacja chwytu górnego i chwytu dolnego

Prezentacja pracy z tacą kelnerską

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu obsługa konsumenta.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Literatura:

1. Joanna Duda, Sebastian Krzywda, Obsługa konsumenta w hotelarstwie część 1 i 2 Wydawnictwo REA, rok wydania 2010.
2. Szajna Renata, Ławniczak Danuta Obsługa klientów w gastronomii, kwalifikacja T.15.3 Wydawnictwo WSiP rok wydania: 2017
3. Szajna Renata, Ławniczak Danuta Usługi gastronomiczne, kwalifikacja T.15.3 Wydawnictwo WSiP rok wydania: 2015.
4. Ozdarska Joanna Żywnienie i usługi gastronomiczne cz. VII, Organizacja produkcji gastronomicznej, kwalifikacja TG.16. Wydawnictwo ab FORMAT rok wydania: 2017.
5. Obsługa konsumenta. Technik hotelarstwa. Kwalifikacja T.12. Zeszyt ćwiczeń.
6. Duda Joanna, Krzywda Sebastian WSiP Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne rok wydania -2014.
7. Netografia:
www.e-hotelarstwo.com
www.e-hotelarz.pl
www.hotelarze.pl/
<http://edutikon-blog5.blogspot.com/p/22-wyposazenie-i-sprzet-w-sali.html>
8. Prasa branżowa: „Doradca hotelarza”, „Hotelarz”, „Przegląd gastronomicznych”

NAZWA PRZEDMIOTU

Rezerwacja usług hotelarskich – 90 godzin

Cele ogólne przedmiotu

1. Poznanie zadań pracowników działu rezerwacji.
2. Nabywanie umiejętności przygotowywania ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości.
3. Poznanie instrumentów promocji usług hotelarskich.
4. Poznanie zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grupowych.
5. Posługiwanie się dokumentacją związaną z rezerwacją usług hotelarskich

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) wymieniać zadania pracowników recepcji,
- 2) obsługiwać sprzęty i urządzenia recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych,
- 3) sporządzać ofertę usług hotelarskich,
- 4) dobierać instrumenty do promocji usług hotelarskich,
- 5) opisywać metody rezerwacji usług hotelarskich,
- 6) dokonywać rezerwacji usług hotelarskich wykorzystując systemy rezerwacyjne,
- 7) wypełniać dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich.

MATERIAŁ NAUCZANIA REZERWACJI USŁUG HOTELARSKICH

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Organizacja pracy działu rezerwacji	1. Zadania pracowników obsługujących rezerwację usług hotelarskich	10	- wymieniać stanowiska pracy związane z rezerwacją usług hotelarskich - wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące rezerwacji usług - wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące obsługi gości,	- rozdzielać obowiązki pracownikom działu rezerwacji - przygotowywać raport z wykonanej pracy - oceniać jakość wykonania pracy	Klasa III

			- wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące rejestracji gości, - wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące przyjmowania życzeń i uwag, - wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące udzielania informacji, - wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące sporządzania dobowej dokumentacji recepcji, - wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące wystawiania dokumentów finansowych, - wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące wykwaterowania gości		
	2. Wyposażenie techniczne w dziale rezerwacji usług hotelarskich	5	- wymieniać elementy wyposażenia technicznego działu rezerwacji - obsługiwać sprzęty i urządzenia w dziale rezerwacji podczas wykonywania zadań zawodowych	- omawiać zasady działania wskazanych elementów wyposażenia recepcji	Klasa III
II. Oferty i rezerwacje hotelowe	1. Oferty hotelowe zgodne z potrzebami gości	10	- wymieniać rodzaje usług podstawowych i dodatkowych świadczonych gościom hotelowym - rozpoznawać oczekiwania gościa związane z pobytem w obiekcie hotelarskim - dobierać oferty usług	- sporządzać ofertę usług zgodnie z oczekiwaniami gościa - analizować atrakcyjność ofert hotelowych - dostosowywać ofertę do potrzeb gościa	Klasa III

			hotelarskich do potrzeb gościa		
	2. Instrumenty promocji usług hotelarskich	5	- wymieniać instrumenty promocji usług hotelarskich - dobierać kanały promocji usług hotelarskich	- omawiać instrumenty promocji usług hotelarskich - prezentować usługi hotelarskie gościom - dobierać instrumenty do promocji usług hotelarskich	Klasa III
	3. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych	20	- rozróżniać rodzaje rezerwacji, np. rezerwacja wstępna, gwarantowana, niegwarantowana - opisywać metody rezerwacji usług hotelarskich - wymienia formy gwarancji rezerwacji - omawia formy gwarancji rezerwacji - omawia sposób przeprowadzenia zmiany i anulowania rezerwacji	- omawiać typy rezerwacji i podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych - wymienia systemy rezerwacyjne dla hoteli	Klasa III
	4. Rezerwacja usług hotelarskich	20	- sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich - rezerwować usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne - udostępniać pokoje w systemie rezerwacyjnym - omówić zasady umowy allotmentu i charteru usług hotelarskich	- aktualizować ceny usług w systemie rezerwacyjnym - obsługiwać narzędzia do zarządzania polityką cenową we współpracy z osobami zajmującymi się stroną internetową - stosować nowoczesne usługi rezerwacji, w tym usługi e-commerce	Klasa IV

III. Dokumentacja w dziale rezerwacji oraz współpraca z innymi działami	1. Dokumentacja związana z rezerwacją usług hotelarskich	15	- identyfikować dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich, np. zamówienie gościa, karta rezerwacji, grafik, potwierdzenie rezerwacji, odmowa rezerwacji, klauzula informacyjna RODO - udzielać odpowiedzi na zapytanie rezerwacyjne dokonane za pośrednictwem poczty elektronicznej - wypełniać dokumenty związaną z rezerwacją usług hotelarskich	- archiwizować dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich	Klasa IV
	2. Współpraca działu rezerwacji z innymi działami hotelu	5	- wymienia pionów funkcjonalne w obiekcie hotelarskim - wymienia działy obiektu hotelarskiego z którymi współpracuje dział rezerwacji	- omawia formy współpracy działu rezerwacji z innymi działami hotelu	Klasa IV
Razem		90			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu rezerwacja usług hotelarskich, uczeń powinien nabyć umiejętności :poznania zadań pracowników działu rezerwacji, przygotowywania ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości, poznania instrumentów promocji usług hotelarskich, poznania zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grupowych, posługiwania się dokumentacją związaną z rezerwacją usług hotelarskich.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo – słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, oceny zadań domowych, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu rezerwacji usług hotelarskich.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura

1. Drogoń W., Rezerwacja usług hotelarskich, WSiP, 2013
2. Kleszczewska A. Pracownia hotelarska, kwalifikacja T.11, 2015

NAZWA PRZEDMIOTU

Obsługa gości w recepcji – 90 godz.

Cele ogólne przedmiotu

1. Charakteryzowanie procedur przyjmowania i wykwaterowania gości w recepcji hotelowej.
2. Identyfikacja dokumentacji związanej z procedurami check – in i check – out oraz pobytem gościa w hotelu.
3. Określanie zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim.
4. Identyfikacja dokumentacji związanej z rozliczaniem kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim.
5. Określanie zasad współpracy recepcji z innymi komórkami hotelu.

Cele operacyjne:

Uczeń potrafi:

- 1) scharakteryzować procedurę check – in,
- 2) scharakteryzować procedurę check - out
- 3) przedstawić dokumentację występującą w cyklu obsługi gościa,
- 4) rozróżniać dokumenty występujące w cyklu obsługi gościa,
- 5) identyfikować rodzaje cen, obciążeń i rabatów,
- 6) wyjaśniać zasady rozliczania przedpłat,
- 7) rozróżniać formy płatności za sprzedaż usług hotelarskich,
- 8) określać procedury związane z przyjmowaniem płatności w hotelarstwie,
- 9) omawiać urządzenia stosowane przy przyjmowaniu należności za usługi hotelarskie i usługi dodatkowe,
- 10) określać główne cechy dokumentów potwierdzających przyjęcie należności w recepcji hotelowej,
- 11) scharakteryzować rodzaje raportów generowanych przez pracowników recepcji.
- 12) przedstawiać zasady współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu,
- 13) omawiać zasady współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu w zakresie obsługi gościa indywidualnego, grup zorganizowanych i gości specjalnych.

MATERIAŁ NAUCZANIA OBSŁUGI GOŚCI W RECEPCJI

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Przyjęcie gościa w recepcji hotelowej	1.Procedura check – in w recepcji hotelowej	10	- określać czynności pracowników recepcji związane z przyjęciem gościa do hotelu - identyfikować procedury związane z przyjęciem gościa indywidualnego - identyfikować procedury związane z przyjęciem grupy zorganizowanej - identyfikować procedury związane z przyjęciem gościa VIP - identyfikować procedury związane z z przyjęciem gościa walk - in	- dobrać usługi świadczone w obiekcie hotelarskim do potrzeb gościa - omawiać procedury check-in dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gościa VIP, gościa walk - in - określać zasady ochrony i przetwarzania danych w obiekcie hotelarskim - przedstawiać efektywny proces postępowania w przypadku uwag i reklamacji gości	Klasa III
	2. Charakterystyka dokumentów związanych z przyjęciem gościa do hotelu	10	- określać dokumenty występujące w cyklu obsługi gościa - wymieniać dokumenty związane z przyjęciem gościa do hotelu, np.: kartę rejestracyjną, księgę rejestracyjną, kartę pobytu, cennik usług, druk express check - out	- scharakteryzować dokumenty związane z przyjęciem gościa do hotelu np.: kartę rejestracyjną, księgę rejestracyjną, kartę pobytu, cennik usług, druk express check - out	Klasa III

II. Pobyt gościa w hotelu	1. Opieka nad gościem w trakcie pobytu	10	- wymieniać usługi realizowane w trakcie pobytu gościa w hotelu - wskazywać źródła pozyskiwania informacji przekazywanych gościom hotelowym - interpretować oferty usług hotelarskich - wskazywać źródła pozyskiwania informacji na temat usług firm zewnętrznych, np. wynajem samochodów, wycieczki z przewodnikiem, wydarzenia kulturalne, pokazy i zajęcia rekreacyjne, itp.	- scharakteryzować źródła informacji wykorzystywane w recepcji hotelowej - klasyfikować uzyskane informacje - omawiać zasady cross-selling - omawiać sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim - identyfikować nowe technologie komunikacyjne	Klasa III
	2. Charakterystyka dokumentów związanych z pobytem gościa w hotelu	10	- wymieniać dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa, np. kwit depozytowy, karta kontrolna skrytki sejfowej, druk message, potwierdzenie wypożyczenia sprzętu	- scharakteryzować dokumenty związane z opieką nad gościem w trakcie pobytu, np. kwit depozytowy, karta kontrolna skrytki sejfowej, druk message, potwierdzenie wypożyczenia sprzętu - przyporządkować dokumenty do czynności wykonywanych w trakcie pobytu gościa w hotelu	Klasa III
III. Wykwaterowanie i rozliczanie gościa w recepcji hotelowej	1. Procedura check- out	10	- określać czynności pracowników recepcji związane z wykwaterowaniem gościa - identyfikować procedury związane z wykwaterowaniem i rozliczeniem gościa indywidualnego - identyfikować procedury związane z wykwaterowaniem i rozliczeniem grupy zorganizowanej - identyfikować procedury związane z wykwaterowaniem gościa VIP	- omawiać procedury check-out dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gościa VIP - określać zasady ochrony i przetwarzania danych w obiekcie hotelarskim - przedstawiać efektywny proces postępowania w przypadku uwag i reklamacji gości - stosować procedury i regulaminy obiektu podczas archiwizacji baz danych	Klasa IV

	2. Płatności za realizację usług hotelarskich	15	- identyfikować rodzaje cen, obciążeń, rabatów - wyjaśniać zasady rozliczania przedpłat - rozróżniać formy płatności za sprzedaż usług hotelarskich - przedstawić wady i zalety różnych form płatności - omawiać podstawowe zabezpieczenia banknotów;	- omawiać urządzenia stosowane przy przyjmowaniu należności za usługi hotelarskie i usługi dodatkowe - opisać procedury związane z regulowaniem płatności w hotelarstwie - omawiać transakcje finansowe występujące w cyklu obsługi gościa	Klasa IV
	3. Rozliczanie kosztów pobytu gościa	15	- rozróżniać dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gościa w hotelu - wskazać dokumenty rozliczeniowe pobytu gościa w obiekcie hotelarskim	- opisać główne cechy dokumentów potwierdzających przyjęcie należności w recepcji hotelowej	Klasa IV
IV. Współpraca recepcji z innymi komórkami hotelu	1. Zasady współpracy recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu	10	- omawiać zasady współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu w zakresie obsługi gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gości specjalnych, gości VIP; - rozróżniać rodzaje raportów generowanych przez pracowników recepcji np. śniadaniowy, obłożenia, usług dodatkowych, raport kasowy	- scharakteryzować rodzaje raportów generowanych przez pracowników recepcji np. śniadaniowy, obłożenia, usług dodatkowych, raport kasowy	Klasa IV
RAZEM		90			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Obsługa gości w recepcji uczeń 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.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo – słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału

w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Ocenianiu podlegać będzie właściwe identyfikowanie procedur check – in i check – out, charakteryzowanie dokumentów występujących w cyklu obsługi gościa, rozróżnianie form płatności za sprzedaż usług hotelarskich, omawianie dokumentów potwierdzających przyjęcie należności, określanie zasad współpracy recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, oceny zadań domowych, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu obsługa gości w recepcji.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć domodyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Literatura:

1. Cymańska - Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., Hotelarstwo Tom III Działalność recepcji cz.1 i 2, Wyd. REA 2013
2. Cymańska - Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., Hotelarstwo Tom II Organizacja pracy w hotelarstwie cz. 2, Wyd. REA 2013
3. Hotelarstwo cz. III Działalność recepcji, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014
4. Hotelarstwo cz. I Organizacja pracy, tom 1, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014
5. Hotelarstwo cz. II Organizacja pracy, tom 2, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014

Czasopisma branżowe :

1. Hotelarstwo
2. Hotelarz
3. Świat hoteli

Netografia:

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl

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

NAZWA PRZEDMIOTU
Marketing w hotelarstwie 60 godzin

Cele ogólne przedmiotu

1. Analizowanie potrzeb gościa.
2. Poznawanie podstawowych pojęć marketingowych.
3. Analizowanie zagadnień związanych z zarządzaniem i planowaniem marketingowym.
4. Charakteryzowanie mierników działalności hotelarskiej.
5. Charakteryzowanie sieci i systemów hotelowych.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) analizować potrzeby i oczekiwania gościa,
- 2) przeprowadzać badania potrzeb gości,
- 3) dokonywać analizy otoczenia przedsiębiorstwa hotelarskiego,
- 4) definiować podstawowe pojęcia związane z marketingiem,
- 4) charakteryzować pojęcia związane z marketingiem,
- 5) dobierać odpowiednie formy promocji,
- 6) definiować pojęcie zarządzania i planowania,
- 7) planować działania marketingowe,
- 8) interpretować mierniki działalności hotelarskiej,
- 9) stosować mierniki działalności hotelarskiej,
- 10) charakteryzować sieci i systemy hotelowe.

MATERIAŁ NAUCZANIA MARKETINGU W HOTELARSTWIE

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Poznanie potrzeb	1. Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych	3	- definiować rodzaje potrzeb - analizować informacje z hotelowej	- rozpoznać oczekiwania gościa związane z pobytem w	Klasa III

gościa			bazy danych gości	obiekcie hotelarskim	
	2. Badania rynku	3	- definiować pojęcie rynku - charakteryzować metody badań rynku	- przeprowadzać badania rynku - przygotować kwestionariusz ankiety i wywiadu	Klasa III
	3. Segmentacja rynku usług hotelarskich	3	- grupować gości według jednorodnych kryteriów - charakteryzować segmenty rynku usług hotelarskich	- dokonać segmentacji rynku usług hotelarskich	Klasa III
	4. Dobór ofert do potrzeb gościa	3	- rozróżniać oferty przygotowane dla określonych grup gości - interpretować treści zawarte w ofercie usług hotelarskich	- analizować oferty innych obiektów hotelarskich - sporządzać ofertę usług zgodnie z oczekiwaniami gościa	Klasa III
II. Pojęcie marketingu	1. Marketing mix.	3	- definiować pojęcie marketingu - wymieniać elementy marketingu mix,	- analizować znaczenie działalności marketingowej przedsiębiorstwa hotelarskiego	Klasa III
	2. Produkt jako element marketingu mix.	3	- określać strukturę produktu-usługi hotelarskiej - wymieniać etapy cyklu życia produktu	- omawiać kształtowanie produktu w hotelarstwie - analizować cykl życia produktu - omawiać różnicowanie cen w hotelarstwie	Klasa III
	3. Cena jako element marketingu.	3	- wymieniać koszty związane z usługą hotelarską - wymieniać rodzaje cen w hotelarstwie	- analizować rolę cen w działalności hotelarskiej - omawiać strategie cen w hotelarstwie	Klasa III
	4. Promocja jako element marketingu mix.	3	- omawiać instrumenty promocji usług hotelarskich - wskazywać technologie informacyjne do promocji usług świadczonych w obiektach	- dobierać odpowiednie narzędzia do promocji usług hotelarskich - korzystać z nowych technologii w działalności marketingowej	Klasa III

			hotelarskich		
	5. Dystrybucja jako element marketingu mix.	3	- definiować pojęcie dystrybucji - definiować pojęcie kanały dystrybucji - wymieniać pośredników w kanale dystrybucji usług hotelarskich	- analizować kanały dystrybucji usług hotelarskich - analizować strategie dystrybucji usług hotelarskich	Klasa III
	6. Pozostałe elementy marketingu mix	3	- definiować pojęcie 5P, 7P - wskazywać znaczenie personelu w działalności obiektu noclegowego	- analizować pozostałe elementy marketingu mix	Klasa III
	7. Negocjacje elementem działalności marketingowej hotelu	4	- identyfikować etapy negocjacji - wskazać znaczenie negocjacji w działalności hotelu	- omawiać style negocjacji VI -rozpoznawać czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji VI - dobierać techniki negocjowania do warunków negocjacji - proponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach	Klasa III
III. Jakość usług hotelarskich	1. Pojęcie jakości	4	- definiować pojęcie jakość usług - wymieniać kryteria oceny jakości usług - wymieniać metody oceny jakości usług	- analizować czynniki wpływające na jakość - opracować kryteria oceny jakości usług w obiekcie noclegowym	Klasa IV
	2. Zarządzanie przez jakość	4	- charakteryzować czynniki wpływające na jakość - wymieniać przyczyny niezadowolenia gościa	- analizować przyczyny niezadowolenia gościa - analizować systemy jakości w obiektach noclegowych	Klasa IV

	3. Jakość w systemach i sieciach hotelowych w Polsce i na świecie	3	- charakteryzować systemy jakości w obiektach hotelarskich - podawać przykłady specjalizacji obiektów hotelarskich w Polsce i na świecie - wymieniać formy współpracy przedsiębiorstw na rynku usług hotelarskich	- wskazywać czynniki, które decydują o podaży i popycie na usługi hotelarskie na poziomie regionalnym, krajowym - omawiać czynniki wpływające na renomę obiektów hotelarskich w Polsce i na świecie - rozróżniać wybrane systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie	Klasa IV
V. Mierniki działalności hotelarskiej	1. Mierniki ilościowe w hotelarstwie	3	- wymieniać mierniki ilościowe w hotelarstwie - charakteryzować mierniki ilościowe w hotelarstwie	- interpretować mierniki ilościowe w hotelarstwie - rozwiązywać proste zadania dotyczące wskaźników	Klasa IV
	2. Mierniki jakościowe w hotelarstwie	3	- wymieniać mierniki jakościowe w hotelarstwie - charakteryzować mierniki jakościowe w hotelarstwie	- interpretować mierniki jakościowe w hotelarstwie	Klasa IV
	3. Mierniki wartościowe w hotelarstwie	3	- wymieniać mierniki wartościowe w hotelarstwie - charakteryzować mierniki wartościowe w hotelarstwie	- interpretować mierniki w hotelarstwie - rozwiązywać proste zadania dotyczące wskaźników	Klasa IV
VI. Zarządzanie i planowanie marketingowe w hotelarstwie	1. Zarządzanie marketingowe w hotelarstwie	3	- definiować pojęcie zarządzanie marketingowe w hotelarstwie - określać znaczenie zarządzania w hotelarstwie	- analizować działalność marketingową przedsiębiorstwa hotelarskiego	Klasa IV
	2. Planowanie marketingowe w hotelarstwie.	3	- definiować pojęcie planowanie marketingowe - dokonać analizy SWOT	- przygotować plan marketingowy obiektu hotelarskiego - charakteryzować operacyjny plan marketingowy	Klasa IV

RAZEM		60			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu **marketing w hotelarstwie** uczeń powinien nabyć umiejętności analizowania potrzeb i oczekiwań gościa, przeprowadzania badań potrzeb gości, dokonywania analizy otoczenia przedsiębiorstwa hotelarskiego, charakteryzowania pojęć marketingowych, dobierania odpowiednich form promocji, planowania działań marketingowych, interpretowania mierników działalności hotelarskiej, charakteryzowania sieci i systemów hotelowych.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo – słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu marketing w hotelarstwie.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Literatura:

1. J.Center, Marketing w hotelarstwie, WSiP, Warszawa 2013,
2. A. Stefański, Marketing usług hotelarskich, REA, WSiP, Warszawa 2013,
3. B.Sawicka, M.Świątkowska, A.Tul-Krzyszczuk, E.Bliska, H.Górska-Warsewicz, E.Świstak, A.Sawicka- Muchewicz, T. Mikulska, Hotelarstwo cz.IV Marketing usług hotelarskich, Format-AB, Warszawa 2015.

NAZWA PRZEDMIOTU Kultura zawodu – 60 godz.

Cele ogólne przedmiotu

1. Definiowanie zasad kultury osobistej.
2. Poznanie dresscode w pracy hotelarza.
3. Przedstawianie zasad etyki zawodowej hotelarza.
4. Wykorzystanie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w pracy hotelarza.
5. Identyfikowanie sytuacji stresowych w pracy hotelarza.
6. Omawianie zasad negocjacji w pracy hotelarza.
7. Określanie zasad współpracy w zespole.
8. Omawianie znaczenia rozwoju zawodowego.

Cele operacyjne:

Uczeń potrafi:

- 1) omawiać zasady kultury osobistej pracownika,
- 2) wyjaśniać zasady savoir – vivre,
- 3) scharakteryzować dresscode w pracy hotelarza,
- 4) argumentować stosowanie zasad dresscode ustalonego przez pracodawcę,
- 5) wyjaśniać pojęcia związane z etyką zawodową,
- 6) określać podstawowe zasady etyki w pracy hotelarza,
- 7) wyjaśniać znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w pracy hotelarza,
- 8) scharakteryzować metody komunikacji werbalnej i niewerbalnej,
- 9) wskazywać sytuacje stresowe w środowisku zawodowym,
- 10) określać sposoby radzenia sobie w sytuacjach stresowych,
- 11) omawiać znaczenie negocjacji w pracy hotelarza,
- 12) dobierać techniki negocjowania do warunków negocjacji,
- 13) wskazywać korzyści współpracy w zespole,
- 14) przedstawiać wady i zalety pracy zespołowej,
- 15) doskonalić umiejętności zawodowe,
- 16) podejmować proces samokształcenia.

MATERIAŁ NAUCZANIA KULTURY ZAWODU

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu hotelarza	1.Zasady kultury osobistej	10	- omawiać zasady kultury osobistej pracownika - identyfikować podstawowe umiejętności niezbędne w zawodzie hotelarza - wyjaśniać zasady savoir - vivre	- omawiać znaczenie zasad moralnych i norm etycznych w pracy zawodowej	Klasa II
	2.Dress code w pracy hotelarza	5	- omawiać znaczenie dresscode w pracy zawodowej - argumentować stosowanie zasad dresscode ustalonego przez pracodawcę	- określać zasady dresscode hotelarza - podać przykłady dresscode różnych pracowników hotelu	Klasa II
II. Etyka zawodowa i jej funkcje	1.Etyka zawodowa hotelarza	5	- wyjaśniać pojęcie etyki zawodowej - podać przykłady etyki zawodowej - wymieniać podstawowe zasady etyki w zawodzie hotelarza - uzasadniać zasadę lojalności w firmie - omawiać zasady tajemnicy zawodowej - wyjaśniać znaczenie ochrony danych osobowych w hotelarstwie	- wyjaśniać pojęcia: tajemnica zawodowa, tajemnica powiernictwa, - podać konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem tajemnicy zawodowej	Klasa II

III .Komunikacja interpersonalna	1.Komunikacja werbalna i niewerbalna	7	- omawiać podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej - scharakteryzować metody komunikacji werbalnej - scharakteryzować metody komunikacji niewerbalnej - interpretować mowę ciała w komunikacji	- scharakteryzować aktywne metody słuchania	Klasa II
IV. Stres w pracy zawodowej	1.Sytuacje stresowe w pracy hotelarza	8	- wskazać sytuacje stresowe w środowisku zawodowym - wymieniać czynniki stresogenne - wyjaśniać pojęcie „wypalenie zawodowe” - wymieniać technik radzenia sobie ze stresem	- scharakteryzować symptomy spowodowane przez stres zawodowy - rozpoznać sytuacje wywołujące stres - omawiać skutki sytuacji stresujących - określać sposoby radzenia sobie w sytuacjach stresowych - omawiać techniki radzenia sobie ze stresem	Klasa III
V. Negocjacje w pracy zawodowej	1.Negocjacje w pracy hotelarza	5	- wyjaśniać podstawowe pojęcia związane z negocjacjami - identyfikować etapy negocjacji - określać rodzaje konfliktów w pracy zawodowej - omawiać sposoby rozwiązywania konfliktów w środowisku pracy	- rozpoznać czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji - omawiać style negocjacji - dobrać techniki negocjowania do warunków negocjacji	Klasa III
VI .Praca zespołowa	1.Zasady współpracy w zespole	5	- określać znaczenie współpracy - przedstawiać wady i zalety pracy zespołowej - ustalać zasady pracy w grupie - wskazać konsekwencje popełnionych błędów przez członków zespołu	- scharakteryzować typy zachowań w zespole - wskazać korzyści współpracy w grupie przy wykonywaniu zadań zawodowych - wskazać techniki efektywnej komunikacji w grupie (techniki i technologie niezbędne do realizacji wspólnej pracy)	Klasa III

				- opracować harmonogram działań w zespole	
VII. Rozwój zawodowy	1.Doskonalenie umiejętności zawodowych	5	- określać formy doskonalenia - omawiać plan rozwoju zawodowego	- dobierać formy doskonalenia do wyznaczonych celów zawodowych - podejmować proces samokształcenia - sporządzać plan rozwoju zawodowego	Klasa III
RAZEM		60			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Kultura zawodu uczeń powinien nabyć wiedzę zawodową i umiejętności z zakresu etyki, zachowania tajemnicy zawodowej, komunikacji interpersonalnej, radzenia sobie ze stresem, prowadzenia negocjacji, współpracy w zespole, doskonalenia umiejętności zawodowych.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo – słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte. Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej. Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu kultura zawodu.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Literatura:

1. Bonneau E., Wielka księga dobrych manier, Wydawnictwo RM, Warszawa 2018
2. Komosa A., Kultura zawodu - podręcznik technikum i szkoła policealna, Ekonomik, Warszawa 2016
3. Komosa A., Kultura zawodu - ćwiczenia, Ekonomik, Warszawa 2011
4. Krajewska A., Kompetencje personalne i społeczne, Ekonomik, Warszawa 2015
5. Sarna P., Kultura zawodu, podręcznik, EMPI2, Warszawa 2005
6. Woźniak W., Savoir – vivre, czyli jak ułatwić sobie życie, Bosz, Warszawa 2016

Czasopisma branżowe :

1. Hotelarstwo
2. Hotelarz
3. Świat hoteli

Netografia:

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl
5. poradnikprzedsiębiorcy.pl
6. savoir–vivre.com.pl

NAZWA PRZEDMIOTU**Pracownia informatyczna w hotelarstwie 90 godzin****Cele ogólne przedmiotu:**

1. Przygotowanie do posługiwania się metodami i środkami informatycznymi.
2. Wyrobienie umiejętności właściwego dobierania narzędzi informatycznych do wykonywanych zadań.
3. Uwrażliwienie na dostrzeganie korzyści i zagrożeń związanych z szybkim rozwojem informatyki.

Cele operacyjne**Uczeń potrafi:**

- 1) wykorzystywać technologie komunikacyjno-informacyjne do komunikacji elektronicznej,
- 2) wyjaśniać zasady tworzenia i przesyłania baz danych,
- 3) dobierać narzędzia informatyczne do wykonywanych zadań zawodowych,
- 4) wyjaśniać zasady tworzenia i przenoszenia prezentacji multimedialnej,
- 5) rozróżniać programy użytkowe stosowane w hotelarstwie i gastronomii,
- 6) obsługiwać programy użytkowe stosowane w hotelarstwie i gastronomii.

MATERIAŁ NAUCZANIA PRACOWNI INFORMATYCZNEJ W HOTELARSTWIE

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Stosowanie wiedzy informatycznej w hotelarstwie i gastronomii	1. Wyszukiwanie i gromadzenie informacji	5	- podejmować strategie przeszukiwania zasobów internetowych - korzystać z zasobów internetu dla potrzeb zawodowych - zastosować wyszukiwane informacje dla celów zawodowych np. obsługa gościa w recepcji, restauracji - posługiwać się programami do obsługi poczty elektronicznej	- wyszukiwać informacje i aplikacje w Internecie - selekcjonować informacje i grupować informacje w sposób skatalogowany tematycznie	Klasa III

II. Algorytmika – rozwiązywanie problemów, procesy przetwarzania informacji	1. Środowisko programowania	5	- wykonać prezentację - zarządzać danymi i tworzyć przejrzyste raporty i analizy	- omawiać przedstawione rozwiązanie danego zagadnienia - korzystać z tekstów w języku obcym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych	Klasa III
III. Programy dla hotelu	1. Programy stosowane w hotelu – wiadomości ogólne	5	- wymieniać środki i narzędzia IT stosowane w obiektach hotelarskich - wymieniać specjalistyczne programy stosowane w hotelarstwie	- zaproponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy	Klasa III
	2. Funkcje specjalistycznych programów stosowanych w hotelarstwie	5	- wymieniać funkcje specjalistycznych programów stosowanych w hotelarstwie - objaśniać funkcje specjalistycznych programów stosowanych w hotelarstwie - omawiać sposób rezerwacji przez internet -	- dokonywać analizy porównawczej różnych systemów do obsługi gościa	Klasa III
	3. Porównanie najpopularniejszych hotelowych systemów informatycznych	5	- wymieniać specjalistyczne programy stosowane w hotelarstwie - wyliczać funkcje specjalistycznych programów stosowanych w hotelarstwie - dokonywać porównania różnych systemów rezerwacji - wyliczać globalne systemy rezerwacji	- omawiać funkcje specjalistycznych programów komputerowych stosowanych w hotelarstwie	Klasa III
	4. Obsługa specjalistycznych programów stosowanych w hotelarstwie	10	- zastosować programy komputerowe do obsługi rezerwacji - obsługiwać zamówienia drogą elektroniczną - zastosować programy komputerowe do kompleksowego rozliczenia pobytu	- dokonywać analizy raportów okresowych	

			- stosować różne formy obsługi płatności i rachunków - wykorzystać programy komputerowe do obsługi recepcji -		
IV. Programy wykorzystywane w dziale gastronomii	1. Programy stosowane w gastronomii – wiadomości ogólne	4	- wymieniać specjalistyczne programy stosowane w dziale gastronomii - odnajdywać informacje na temat programów komputerowych stosowanych w gastronomii na stronach internetowych	- zaproponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy	Klasa III
	2. Funkcje specjalistycznych programów stosowanych w dziale gastronomii	4	- wymieniać funkcje specjalistycznych programów komputerowych stosowanych w gastronomii hotelowej - objaśniać funkcje specjalistycznych programów komputerowych stosowanych w dziale gastronomii	- dokonywać analizy porównawczej różnych systemów komputerowych do obsługi gościa w dziale gastronomii	Klasa III
	3. Porównanie najpopularniejszych systemów informatycznych wykorzystywanych w dziale gastronomii	3	- wymieniać specjalistyczne programy komputerowe stosowane w gastronomii hotelowej - wyliczać funkcje specjalistycznych programów stosowanych w gastronomii hotelowej - dokonywać porównania różnych programów stosowanych w gastronomii hotelowej	- omawiać funkcje specjalistycznych programów komputerowych stosowanych w gastronomii hotelowej	Klasa III
	4. Obsługa specjalistycznych programów stosowanych w dziale gastronomii	10	- zastosować programy komputerowe do obsługi gości w dziale gastronomii - obsługiwać zamówienia drogą elektroniczną - zastosować programy komputerowe do obsługi rachunku gościa - stosować różne formy obsługi	- kontrolować stany magazynowe za pomocą programu komputerowego - stosować programy komputerowe do rozliczania wyżywienia - zastosować programy komputerowe do kalkulacji kosztów - wykorzystać programy komputerowe do obliczania wartości odżywczej produktów i	Klasa III

			płatności i rachunków	potraw oraz planowania żywienia	
V. Programy służące do obsługi gości	1. Funkcje specjalistycznych programów stosowanych do obsługi gości	4	- wymieniać funkcje specjalistycznych programów do obsługi gości w hotelarstwie - objaśniać funkcje specjalistycznych programów do obsługi gości w hotelarstwie	- omawiać funkcje specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi gości w obiekcie hotelarskim	Klasa III
	2. Porównanie najpopularniejszych systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi gości	3	- wymieniać specjalistyczne programy do obsługi gości - wykorzystywać funkcje programów komputerowych do obsługi gości	- dokonuje analizy porównawczej różnych programów komputerowych stosowanych do obsługi gości w obiekcie hotelarskim	Klasa III
	3. Obsługa specjalistycznych programów komputerowych	10	- identyfikować pracownika kodem lub kartą magnetyczną, - zastosować programy komputerowe do planowania usług - zastosować programy komputerowe do planowania i rozliczania zabiegów, SPA i innych usług dodatkowych - rejestrować czas pracy personelu,	- zakładać nowe rachunki na stoły, osoby lub grupy - zmienić obsługę stołu - połączyć lub rozdzielić rachunki, wykonać graficzną prezentację lokalu	Klasa III
VI. Moduły aplikacyjne stosowane w gastronomii i hotelarstwie.	1. Programy do rozliczeń w gastronomii i hotelarstwie	4	- rozróżniać programy użytkowe stosowane w gastronomii i hotelarstwie - omawiać sposób rozliczenia gościa przy użyciu specjalistycznego programu komputerowego	- dokonywać rozliczenia rachunku gościa	Klasa III

	2.Aplikacje – opracowywanie i prezentowanie informacji	5	- omawiać rozliczenia zamówień gościa przy użyciu wybranych oprogramowań - zorganizować pracę w grupie podczas realizacji projektu związanego z przygotowaniem prezentacji - rozróżniać programy komputerowe wspomagające projektowanie	- przygotować skompresowane dane do eksportu do innych aplikacji - zaprojektować różne style prezentacji strony internetowej	Klasa III
VII. Wykorzystywanie informacji pozyskanych z zasobów internetowych	1.Wyszukiwanie szkoleń i kursów umiejętności online.	4	- zanalizować ofertę rynku oprogramowania komputerowego do podnoszenia i poszerzania kwalifikacji i umiejętności zawodowych	- przetestować strony internetowe w różnych przeglądarkach celem uzyskania wiedzy na temat szkoleń	Klasa III
	2.Potencjalny rozwój programów komputerowych w hotelarstwie.	4	- omawiać kierunki rozwoju programów użytkowych w hotelarstwie - wymieniać etapy projektowania witryn i organizacji pracy w grupie	- wykonać stronę internetową według projektu	Klasa III
RAZEM		120			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu pracownia informatyczna w hotelarstwie, uczeń powinien być przygotowany do posługiwania się metodami i środkami informatycznymi w przyszłej aktywności w pracy i w domu, wyrobić umiejętności właściwego dobierania narzędzi informatycznych do wykonywanych zadań dostrzegać korzyści i zagrożeń związane z szybkim rozwojem informatyki.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo – słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, oceny zadań domowych, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte. Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu pracowni informatycznej w hotelarstwie.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura:

1. Stasiak A., Milewska M., Obsługa informatyczna w hotelarstwie, WSiP, 2013
2. Programy komputerowe do obsługi gości w hotelu i restauracji np. SOGA, Chart, Sohis

NAZWA PRZEDMIOTU

Pracownia obsługi gościa w recepcji – 150 godz.

Cele ogólne przedmiotu

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 gościa 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 PRACOWNI OBSŁUGI GOŚCIA W RECEPCJI

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Przepisy prawne związane z pracą w recepcji	1.Przepisy bhp, p.poż oraz ochrony środowiska w recepcji hotelowej	5	- określać sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia - rozróżniać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane w recepcji hotelowej - organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w recepcji - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej	- rozpoznać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w recepcji - wskazać czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy recepcjonisty - określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka	Klasa III
II.Sprzęt i urządzenia w recepcji hotelowej	1.Obługa sprzętu i urządzeń w recepcji hotelowej	10	- obsłużyć sprzęty i urządzenia recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych pracownika recepcji - wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura) - utrzymywać porządek na stanowisku pracy	- dokonać preautoryzacji z wykorzystaniem terminala kart płatniczych - otworzyć i zamknąć rachunek gościa w systemie - generować dokumenty finansowe - korygować niewłaściwie wykonywane zadania - proponować rozwiązania wpływające na poprawę	Klasa III

			- stosować rozwiązania proekologiczne - stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem	- warunków i jakość pracy - identyfikować innowacyjne rozwiązania poprawiające warunki i jakość pracy - rozpoznać nowe techniki i technologie stosowane w branży - organizować stanowisko pracy dla osób zatrudnionych w obiektach hotelarskich	
III. Cykl obsługi gościa w hotelu	1. Czynności pracowników recepcji związane z cyklem obsługi gościa	10	- zaprezentować cykl obsługi gościa w recepcji hotelowej - określać czynności związane z cyklem obsługi gościa w obiekcie hotelarskim - zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe	- omawiać zasady prowadzenia rozmów telefonicznych - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego - respektować zasady savoir vivre w obsłudze gości	Klasa III
	2. Procedury obsługi gościa zawarte w standardach obsługi hotelu	15	- przedstawiać procedurę dokonywania rezerwacji - zaprezentować przyjęcie gościa indywidualnego oraz grupy zorganizowanej do hotelu - przedstawiać procedurę związaną z wykwaterowaniem gościa z hotelu i rozliczaniem jego pobytu	- przedstawiać procedurę związaną z oczekiwaniem na otrzymanie pokoju - przedstawiać procedurę załatwiania skarg i reklamacji - zaprezentować procedurę obsługi gościa VIP - określać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - oceniać wydajność pracowników - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę	Klasa III

IV. Rezerwacja usług hotelarskich	1. Czynności pracowników recepcji wykonywane przed przyjazdem gości do hotelu	15	- interpretować zamówienia gości hotelowych - przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego - uporządkować dane rezerwacyjne wg zakresu zamówionych usług - interpretować rooming list - powiadamiać zwierzchników o przyjeździe gości VIP	- przygotować informacje na temat usług żywieniowych gości oraz imprez okolicznościowych dla działu gastronomicznego; - przekazać prośby gości na temat wyposażenia podstawowego i dodatkowego jednostek mieszkalnych do działu służby piętér; - przekazać zamówienia grupowe do działu marketingu; - przygotować informacje na temat usług konferencyjnych, rekreacyjnych i innych usług dodatkowych rezerwowanych przez gości do odpowiednich działów hotelu; - prezentować pracę zespołu (podczas spotkań okresowych, rocznych, wywiadów, rozpoczęcia działań w zakresie oceny i doskonalenia umiejętności - określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - ocenić wydajność pracowników - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę	Klasa III
	2. Dokumentacja związana z rezerwacją usług hotelarskich	10	- sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich - sporządzać potwierdzenie rezerwacji - wypełniać dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich (karta rezerwacji, grafik, potwierdzenie rezerwacji, odmowa rezerwacji,	- udzielać odpowiedzi na zapytania rezerwacyjne dokonane za pośrednictwem poczty elektronicznej - sporządzać zaproszenie i list powitalny - wypełniać zlecenia realizacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych	Klasa III

			kosztorys) - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować rozwiązania proekologiczne	- zarchiwizować dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę - wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe	
V. Przyjęcie gościa do hotelu	1.Procedura check– in	10	- zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe - zaprezentować przyjęcie gościa indywidualnego do hotelu. (procedurę check – in dla gości indywidualnych) - zaprezentować przyjęcie grupy zorganizowanej do hotelu - przygotować informacje dla poszczególnych działów hotelu na temat realizowanych usług dla gościa - zachęcać gościa do skorzystania z usług dodatkowych	- respektować zasady savoir vivre w obsłudze gości - zaprezentować przyjęcie gościa VIP do hotelu - przedstawić przyjęcie gościa walk – in do hotelu - proponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach - zastosować metody radzenia sobie ze stresem - przekazać określony zasób informacji gościom - wskazać standardy wykonania zadań	Klasa III
	2.Dokumentacja związana z przyjęciem gościa do hotelu	15	- dobrać dokumenty do czynności w procedurze check - in - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze check-in (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, karta pobytu) - sporządzić dokumentację dotyczącą express check out - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować rozwiązania	- przygotować raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu - zarchiwizować dokumentację związaną z przyjęciem gości do hotelu - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę	Klasa III

			proekologiczne	- wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe	
VI. Pobyt gościa w hotelu	1. Obsługa gościa w trakcie pobytu	15	- dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości - zachęcić gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług firm zewnętrznych, np. wynajem samochodów, wycieczki z przewodnikiem, wydarzenia kulturalne, pokazy i zajęcia rekreacyjne, itp. - wykorzystać sprzedaż osobistą w trakcie rozmowy z gościem - poinformować gościa o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację - realizować usługi związane z pobytem gościa	- pozyskać informacje z różnych źródeł - sklasyfikować uzyskane informacje - stosować zasady cross-selling - udzielić informacji turystycznej - reagować na nietypowe prośby gości i przekazać sprawę odpowiednim komórkom hotelu - oceniać sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim - przekazać ochronie hotelu informacje o osobach i sytuacjach wzbudzających zastrzeżenia - gromadzić należności na rachunkach gości - zakomunikować innym własne intencje i przekonania w celu osiągnięcia określonych celów - wskazać działania kreatywne - omówić sposoby zachowania osób otwartych na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy - identyfikować nowe technologie komunikacyjne	Klasa III

	2.Dokumentacja związana z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim	10	- dobierać dokumenty do czynności wykonywanych w trakcie pobytu gościa w obiekcie hotelarskim - wypełniać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa (np.karta kontrolna skrytki sejfowej, druk depozytowy, druki wypożyczenia sprzętu, druk message, itp.) - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować rozwiązania proekologiczne	- sporządzać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa (karta kontrolna skrytki sejfowej, druk depozytowy, druki wypożyczenia sprzętu, druk message, itp.) - wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe - dobierać działania do wykonania zadania zawodowego - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę	Klasa VI
VII. Wykwaterowanie i rozliczanie pobytu gościa	1.Procedura check - out	15	- zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe - zaprezentować wykwaterowanie gościa indywidualnego z hotelu. (procedurę check – out dla gości indywidualnych) - zaprezentować wykwaterowanie grupy zorganizowanej z hotelu - zachęcić gościa do ponownego odwiedzenia obiektu	- respektować zasady savoir vivre w obsłudze gości - zaprezentować pożegnanie gościa VIP - proponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach - zastosować metody radzenia sobie ze stresem - przekazać określony zasób informacji gościom - wskazać standardy wykonania zadań	Klasa IV
	2.Dokumentacja związana z wykwaterowaniem i rozliczeniem gościa	20	- dobierać dokumenty do czynności w procedurze check - out - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze check-out - sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń gościa w obiekcie - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować rozwiązania	- dokonać rozliczenia kosztów pobytu gościa w obiekcie hotelarskim zgodnie z założeniami - sporządzić rachunek wstępny i fakturę VAT - zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości	Klasa IV

			proekologiczne		
RAZEM		150			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Pracownia obsługi 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.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach, metoda projektu. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

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.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Ocenianiu podlegać będzie właściwe sporządzanie dokumentacji, poprawne przygotowanie i udzielanie informacji, zgodna z procedurami obsługa gościa hotelowego, obsługa sprzętu i urządzeń w recepcji hotelowej. Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania.

W trakcie oceniania ucznia należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż, organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności

podczas ćwiczeń praktycznych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz pracę w grupach. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

Dokonując oceny ucznia należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy ćwiczeń do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych oraz testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr oraz projekt na wyjście po zakończeniu zajęć w klasie IV i klasie V.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Literatura:

1. Cymańska - Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., Hotelarstwo Tom III Działalność recepcji cz.1 i 2, Wyd. REA 2013
2. Cymańska - Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., Hotelarstwo Tom II Organizacja pracy w hotelarstwie cz. 2, Wyd. REA 2013
3. Drogoń W., Rezerwacja usług hotelarskich, WSiP, Warszawa 2013
4. Hotelarstwo cz. III Działalność recepcji, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014
5. Hotelarstwo cz. I Organizacja pracy , tom 1, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014
6. Hotelarstwo cz. II Organizacja pracy , tom 2, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014. Kleszczewska A., Pracownia hotelarska. Działalność recepcji, WSiP, Warszawa 2017

Czasopisma branżowe :

1. Hotelarstwo

2. Hotelarz
3. Świat hoteli

Netografia:

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl

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

NAZWA PRZEDMIOTU

Kurs bezpieczeństwa żeglugi.

Kurs bezpieczeństwa żeglugi realizuje materiał kształcenia zawarty w Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 5 lutego 2014 r. w sprawie ramowych programów przeszkoleń dla członków załóg statków morskich (Dz. U. poz. 239) z późniejszymi zmianami.

Odbywają uczniowie klas drugich w pierwszym semestrze roku szkolnego.

Indywidualne techniki ratunkowe.

Ochrona przeciwpożarowa stopnia podstawowego.

Elementarne zasady udzielania pierwszej pomocy medycznej.

Bezpieczeństwo własne i odpowiedzialność wspólna.

Przeszkolenia w zakresie problematyki ochrony na statku.

NAZWA PRZEDMIOTU

Pracownia języka obcego zawodowego- 90 godzin

Cele ogólne przedmiotu

1. Zapoznanie się z obcojęzyczną dokumentacją hotelową.
2. Prowadzenie rozmowy w języku obcym w różnych sytuacjach w hotelu.
3. Prowadzenie rozmowy w sprawie pracy w języku obcym.
4. Przekazywanie informacji w języku obcym, dotyczących funkcjonowania hotelu.
5. Tłumaczenie tekstów obcojęzycznych.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) przygotować dokumentację hotelową w języku obcym,
- 2) wypełniać w języku obcym dokumenty związane z obsługą gościa,
- 3) analizować dokumentację hotelową w języku obcym,
- 4) prowadzić rozmowy w typowych sytuacjach zawodowych w hotelu w języku obcym,
- 5) prowadzić rozmowy w trudnych sytuacjach zawodowych w hotelu w języku obcym,
- 6) prowadzić rozmowy związane z podejmowaniem pracy w języku obcym,
- 7) przekazywać w języku obcym informacje związane z pracą w hotelu,
- 8) tłumaczyć teksty obcojęzyczne,
- 9) przekazywać w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym,
- 10) opisywać w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym.

MATERIAŁ NAUCZANIA PRACOWNI JĘZYKA OBCEGO ZAWODOWEGO

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Dokumentacja hotelowa w języku obcym	1. Dokumentacja związana z przyjęciem zamówienia	10	- wypełniać w języku obcym dokumenty związane z obsługą gościa - przygotowywać dokumenty związane z przyjęciem zamówienia	- odpowiadać w formie pisemnej na zapytania gości - analizować zamówienie gości - przygotować ofertę	Klasa III

	2. Dokumentacja związana z rejestracją gościa, pobytem i wyjazdem gościa	10	- wypełniać dokumenty związane z rejestracją gości - przygotować dokumenty związane z przyjęciem zamówienia - wypełniać dokumenty związane z pobytem i wyjazdem gościa - przygotowywać dokumenty związane z pobytem i wyjazdem gościa	- wyjaśniać gościom wszelkie niejasności - udzielać gościom informacji dotyczących oferty hotelu - pomagać gościom w wypełnianiu dokumentacji	Klasa III
II. Konwersacje pracowników hotelu	1. Rozmowy w typowych sytuacjach zawodowych w hotelu	10	- prowadzić rozmowę z gośćmi i pracownikami hotelu - pytać o upodobania i potrzeby gości - stosować zwroty i formy grzecznościowe w sytuacjach zawodowych w hotelu - zachęcać do korzystania z różnych usług w hotelu	- pozyskiwać i informacje i wyjaśnienia - przekazywać informacje - wyrażać swoje opinie i uzasadniać je - prowadzić negocjacje związane z realizacją zadań zawodowych w hotelu - dostosowywać styl wypowiedzi do sytuacji zawodowej w hotelu	Klasa III
	2. Rozmowy w trudnych sytuacjach zawodowych w hotelu	15	- prowadzić rozmowę z gośćmi i pracownikami hotelu - pytać o upodobania i potrzeby gości - stosować zwroty i formy grzecznościowe w sytuacjach zawodowych w hotelu. - zachęcać do korzystania z różnych usług w hotelu.	- uzyskiwać informacje i wyjaśnienia - wyrażać swoje opinie i uzasadniać je - prowadzić negocjacje związane z realizacją zadań zawodowych w hotelu - dostosowywać styl wypowiedzi do sytuacji zawodowej w hotelu	Klasa III
	3. Rozmowy związane z podejmowaniem pracy	15	- odpowiadać na pytania zadawane podczas rozmowy kwalifikacyjnej o pracę - formułować wypowiedź o	- dostosowywać styl wypowiedzi do sytuacji zawodowej w hotelu - prowadzić rozmowę w	Klasa III,IV

			swoim wykształceniu i doświadczeniu zawodowym	sprawie pracy	
III. Przekazywanie informacji	1. Przekaz informacji dotyczących realizacji zadań pracowników hotelu	15	– przekazywać w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych oraz audiowizualnych dotyczących realizacji zadań pracowników hotelu – opisywać w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych oraz audiowizualnych dotyczących realizacji zadań pracowników hotelu	– przedstawiać publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał dotyczący realizacji zadań pracowników hotelu – analizować informacje zawarte w materiałach wizualnych oraz audiowizualnych dotyczących realizacji zadań pracowników hotelu	Klasa III,IV
	2. Tłumaczenie tekstów dotyczących realizacji zadań pracowników hotelu	15	– przekazywać w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w hotelu – opisywać w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w hotelu	- interpretować informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w hotelu	Klasa III,IV
RAZEM		90			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Pracownia języka obcego zawodowego uczeń powinien nabyć umiejętność przygotowania dokumentacji hotelowej w języku obcym, prowadzenia rozmowy w typowych oraz trudnych sytuacjach zawodowych w hotelu, prowadzenia rozmowy związanej z podejmowaniem pracy, przekazywania informacji oraz tłumaczenia tekstów obcojęzycznych.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz

z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach, metoda projektu, inscenizacje, gry językowe, wywiad, luka informacyjna, „nauka poprzez nauczanie” (Learning by teaching) oraz udział prelekcjach i spotkania z przedstawicielami branży hotelarskiej prowadzonych w języku obcym. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Ocenianiu podlegać będzie właściwe przygotowanie dokumentacji hotelowej w języku obcym, prowadzenie rozmowy w różnych sytuacjach związanych z pracą w hotelu, sposób przekazywania informacji i poprawność tłumaczenia tekstów obcojęzycznych. Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania.

W trakcie oceniania ucznia należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż, organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas ćwiczeń praktycznych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz pracę w grupach.

Dokonując oceny ucznia należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy ćwiczeń do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych oraz testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr oraz projekt na wyjście po zakończeniu zajęć w klasie IV i klasie V.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Literatura:

1. Samulczyk- Wolska, Język angielski zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej, WSiP, Warszawa 2013
2. D. Nowakowska, J. Dolińska-Romanowicz, podręcznik język angielski zawodowy, How can i help you? Hotelarstwo.tom 6 How,Rea,WSIP,Warszawa 2015r.
3. Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza, HOTELS & CATERING, Express Publishing, 2018.

PRAKTYKA ZAWODOWA - Kwalifikacja HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Praktyka zawodowa realizowana jest w ciągu 4 tygodni (140 godzin) w klasie II.

Obejmuje ona zagadnienia dotyczące pracy służby pięter, świadczenia usług dodatkowych w hotelu oraz obsługi konsumenta.

Praktykę należy odbywać w obiektach hotelarskich, zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik hotelarstwa.

Cele ogólne praktyki zawodowej:

1. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
2. Planowanie prac porządkowych w obiekcie hotelarskim.
3. Przygotowanie jednostek mieszkalnych i pomieszczeń ogólnego użytku dla gości hotelowych.
4. Realizowanie usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim.
5. Przygotowanie śniadań dla gości hotelowych.
6. Realizowanie usługi room – service w obiekcie hotelarskim

Cele operacyjne:

Uczeń potrafi:

- 1) organizować stanowisko pracy,
- 2) interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim,
- 3) sporządzać dokumentację związaną z pracą służby pięter,
- 4) kontrolować czystość i wyposażenie jednostek mieszkalnych,
- 5) przygotowywać jednostki mieszkalne i węzły higieniczno - sanitarne dla gości,
- 6) utrzymywać czystość w pomieszczeniach ogólnego użytku,
- 7) przyjmować zlecenia na usługi dodatkowe,
- 8) sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zamówienia na usługi dodatkowe,
- 9) organizować spotkania w obiektach hotelarskich,
- 10) przygotowywać śniadania dla gości hotelowych,
- 11) sporządzać śniadania dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych,
- 12) użytkować sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowania i podawania potraw i napojów śniadaniowych,
- 13) przygotowywać salę konsumpcyjną do śniadań hotelowych,
- 14) dobierać sposób serwowania do pokoju do rodzaju potrawy,
- 15) przygotowywać room-serwis na zamówienie gościa.

Zadania zawodowe powinny być realizowane pod kierunkiem opiekuna/instruktora praktyk.

MATERIAŁ NAUCZANIA PRAKTYKI ZAWODOWEJ Z ZAKRESU KWALIFIKACJI HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1.Przepisy bhp, p.poż oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim	3	- określać sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia - rozróżniać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane w obiekcie hotelarskim - organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej	- rozpoznać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim - wskazać czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy hotelarza - określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka	Klasa II
	2.Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim	4	- interpretować strukturę organizacyjną obiektu hotelarskiego - omówić instruktaż stanowiskowy - omówić zapisy zawarte w dokumentacji wewnętrznej obiektu hotelarskiego - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej	- identyfikować przepisy prawa wewnątrzzakładowego związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska - interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim - analizować zakładowy system prawny i organizacyjny ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony	Klasa II

II. Służba pięter	1. Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie hotelarskich	42	- kontrolować stan techniczny urządzeń w jednostce mieszkalnej - sprawdzać stan utrzymania czystości jednostki mieszkalnej - wypełniać dokumenty związane z kontrolą pracy służby pięter - wypełniać dokumenty związane z ewidencją wyposażenia oraz materiałów niezbędnych do utrzymania czystości - przestrzegać procedur sprzątania jednostki mieszkalnej (pokoju hotelowego) - używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - przygotować wózek serwisowy do pracy - przygotować jednostki mieszkalne dla gości - przygotować pokój na przyjazd gościa VIP - uzupełniać wyposażenie jednostek mieszkalnych (pokoju) - dobierać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych - używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - dobierać środki dezynfekcyjne do rodzaju wykonywanych prac porządkowych - przestrzegać procedur sprzątania whs - używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - utrzymać whs w czystości podczas pobytu gościa	środowiska - oceniać sposób przygotowania jednostki mieszkalnej dla gości hotelowych - sporządzać dokumenty związane z organizacją pracy służby pięter - prezentować sposób postępowania w przypadku niesprawności urządzeń w jednostce mieszkalnej - przyporządkować sprzęt i środki czystości do prac porządkowych w pomieszczeniach ogólnodostępnych - planować prace porządkowe w pomieszczeniach rekreacyjnych obiektu hotelarskiego, - dobierać środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych w części rekreacyjnej obiektu hotelarskiego - oceniać etapy wykonania zadań - przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - rozpoznać zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim - monitorować wykonanie zadań - wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur	Klasa II
-------------------	--	----	--	--	----------

			- uzupełniać wyposażenie w/s - dobierać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych - używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - dobierać środki dezynfekcyjne do rodzaju wykonywanych prac porządkowych - wykonać prace porządkowe w pomieszczeniach ogólnodostępnych - prowadzić prace porządkowe w pomieszczeniach rekreacyjnych obiektu hotelarskiego zgodnie z zaleceniami	- stosować aktywne metody słuchania	
III. Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim	1. Sprzedaż usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim	21	- zinterpretować treści w ofercie obiektu hotelarskiego - oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu - sporządzać dokumentację związaną z zamówieniem i realizacją usług dodatkowych - wypełniać zlecenia dla poszczególnych działów hotelu na realizację usług dodatkowych - wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej	- opracować ofertę usług dodatkowych obiektu hotelarskiego - przedstawić oferty usług dodatkowych - przygotować teczkę imprezy - sporządzać faktury za usługi dodatkowe - stosować procedury i regulaminy obiektu podczas archiwizacji baz danych - interpretować raporty i sprawozdania - przedstawić etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - ocenić etapy wykonania zadań	Klasa II

	2.Organizacja spotkań biznesowych w obiekcie hotelarskim	21	- interpretować zamówienie na organizację spotkania - przestrzegać zasad organizacji spotkań biznesowych w obiekcie hotelarskim - sporządzać dokumentację związaną z organizacją spotkania biznesowego - przygotować wyposażenie sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem - zlecać przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych - zaplanować czynności dotyczące prac porządkowych przy obsłudze konferencji - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej	- opracować program spotkania biznesowego (konferencji, sympozjum, eventu) w obiekcie hotelarskim - sporządzać plan realizacji zadania do wykonania - dokonać oceny jakości wykonanych zadań - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego - przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - oceniać etapy wykonania zadań - rozpoznać zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim - monitorować wykonanie zadań	
IV. Obsługa konsumenta	1. Śniadania hotelowe	35	- identyfikować wymagania sanitarno- epidemiologiczne dotyczące przechowywania żywności, zgodnie z obowiązującymi aktami prawnymi - przestrzegać zasad dotyczących warunków przechowywania żywności - przestrzegać zasad systemu HACCP - określać wartości odżywcze produktów spożywczych - rozróżniać rodzaje bielizny stołowej - rozróżniać rodzaje zastawy stołowej	- dobierać sposób przechowywania do rodzaju żywności - określać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych - opracować jadłospisy śniadań zgodnie z recepturą i normami żywienia, dostosowane do potrzeb gości - dobierać nakrycia i zastawę stołową do rodzaju śniadania - dobierać dekorację stołu do śniadania - przygotować stół do śniadania	Klasa II

			- rozpoznać elementy zastawy stołowej - wykorzystywać metody i techniki do przygotowania śniadania - stosować receptury przygotowania śniadań - dobierać sposoby przygotowania i formy podawania śniadań do możliwości obiektu hotelarskiego - przygotować śniadanie hotelowe - wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego	- przygotować bufet śniadaniowy zgodnie z zasadami obsługi gościa - przygotować śniadania hotelowe np. à la carte, śniadania kontynentalne, angielskie, paczki śniadaniowe - sporządzać potrawy dla gościa o specjalnych potrzebach żywieniowych - przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - oceniać etapy wykonania zadań - rozpoznać zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim - monitorować wykonanie zadań	
	2. Room service	14	- prezentować zasady serwowania potraw do pokoju - dobierać sposób serwowania do pokoju do rodzaju potrawy - serwować śniadania do pokoju gościa - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej	- realizować zamówienie room service - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - oceniać etapy wykonania zadań - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego - monitorować wykonanie zadań	Klasa II
RAZEM		140			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach praktyki zawodowej uczeń powinien nabyć umiejętności związane z przygotowaniem jednostek mieszkalnych dla gości, przygotowania i sprzedaży usług dodatkowych, przygotowania śniadań dla gości hotelowych oraz room – service na zamówienie gościa.

Należy stosować aktywizujące metody związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji praktyki zawodowej. W trakcie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż, organizację stanowiska pracy, kulturę obsługi gości, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas realizacji zadań zawodowych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz współpracę z innymi pracownikami. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację praktyki zawodowej poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie odbywania praktyki, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami.

Na zakończenie praktyki zawodowej proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

PRAKTYKA ZAWODOWA - Kwalifikacja HGT.06. Realizacja usług w recepcji.

Praktyka zawodowa realizowana jest w ciągu 4 tygodni (140 godzin) w klasie IV.

Praktykę zawodową należy odbywać w recepcji obiektów hotelarskich, zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik hotelarstwa.

Cele ogólne praktyki zawodowej:

1. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
2. Wykonywanie zadań związanych z rezerwacją usług dla gości hotelowych.
3. Realizowanie zadań związanych z przyjęciem gościa do hotelu.
4. Wykonywanie czynności związanych z opieką nad gościem w trakcie pobytu.
5. Rozliczanie pobytu gościa w hotelu.
6. Realizowanie zadań związanych z wykwaterowaniem gościa.

Cele operacyjne:

Uczeń potrafi:

- 1) organizować stanowisko pracy,
- 2) interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim,
- 3) przyjąć rezerwację,
- 4) przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego,
- 5) sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich,
- 6) rezerwować usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne,
- 7) przyjąć do hotelu gościa indywidualnego, grupę zorganizowaną oraz gości specjalnych,
- 8) sporządzać dokumenty związane z procedurą check – in,
- 9) przygotować informacje dla poszczególnych działów hotelu na temat realizowanych usług dla gościa,
- 10) realizować usługi związane z pobytem gościa w hotelu,
- 11) sporządzić dokumenty związane z pobytem gościa w hotelu,
- 12) rozliczać gościa,
- 13) wykwaterować gościa z hotelu,
- 14) sporządzać dokumentację związaną z procedurą check – out,
- 15) generować dokumenty finansowe dla gościa,
- 16) zarchiwizować dokumentację związaną z pobytem gościa w hotelu.

Zadania zawodowe powinny być realizowane pod kierunkiem opiekuna/instruktora praktyk.

MATERIAŁ NAUCZANIA PRAKTYKI ZAWODOWEJ Z ZAKRESU KWALIFIKACJI HGT.06. Realizacja usług w recepcji.

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1.Przepisy bhp, p.poż oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim	3	- określać sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia - rozróżniać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane w obiekcie hotelarskim - organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej	- rozpoznać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim - wskazać czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy hotelarza - określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka	Klasa IV
	2.Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim	4	- omówić instruktaż stanowiskowy - omówić zapisy zawarte w dokumentacji wewnętrznej obiektu hotelarskiego - analizować zakładowy system prawny i organizacyjny ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji	- identyfikować przepisy prawa wewnątrzzakładowego związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska - interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim.	Klasa IV

			niewerbalnej		
II. Rezerwacja usług	1. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych	35	- interpretować zamówienia gości hotelowych - przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego - uporządkować dane rezerwacyjne wg zakresu zamówionych usług - interpretować rooming list - powiadamiać zwierzchników o przyjeździe gości VIP - sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich - udzielać odpowiedzi na zapytanie rezerwacyjne dokonane za pośrednictwem poczty elektronicznej - wypełniać dokumenty związaną z rezerwacją usług hotelarskich (karta rezerwacji, grafik, potwierdzenie rezerwacji, odmowa rezerwacji)	-- przygotować informacje na temat usług żywieniowych gości oraz imprez okolicznościowych dla działu gastronomicznego; - przekazać prośby gości na temat wyposażenia podstawowego i dodatkowego jednostek mieszkalnych do działu służby pięter; - przekazać zamówienia grupowe do działu marketingu; - przygotować informacje na temat usług konferencyjnych, rekreacyjnych i innych usług dodatkowych rezerwowanych przez gości do odpowiednich działów hotelu; - prezentować pracę zespołu (podczas spotkań okresowych, rocznych, wywiadów, rozpoczęcia działań w zakresie oceny i doskonalenia umiejętności - określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - ocenić wydajność pracowników - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę	Klasa IV

	2. Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych	14	- rezerwować usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne - udostępniać pokoje w systemie rezerwacyjnym - aktualizować ceny usług w systemie rezerwacyjnym	- rezerwować usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne	Klasa IV
III. Przyjęcie gościa do hotelu	1.Procedura check – in	14	- zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe - przyjąć gościa indywidualnego do hotelu. (procedurę check – in dla gości indywidualnych) - przyjąć grupę zorganizowaną do hotelu - przygotować informacje dla poszczególnych działów hotelu na temat realizowanych usług dla gościa - zachęcać gościa do skorzystania z usług dodatkowych	- respektować zasady savoir vivre w obsłudze gości - przyjąć gościa VIP do hotelu - przyjąć gościa walk – in do hotelu - zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach - zastosować metody radzenia sobie ze stresem - przekazać określony zasób informacji gościom - wskazać standardy wykonania zadań	Klasa IV
	2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa	14	- sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze check-in (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, karta pobytu) - sporządzić dokumentację dotyczącą express check out - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować rozwiązania proekologiczne	- przygotować raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu - zarchiwizować dokumentację związaną z przyjęciem gości do hotelu - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę - wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe	Klasa IV

IV. Opieka nad gościem w trakcie pobytu	1. Obsługa gościa w trakcie pobytu	14	- dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości - zachęcić gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług firm zewnętrznych, np. wynajem samochodów, wycieczki z przewodnikiem, wydarzenia kulturalne, pokazy i zajęcia rekreacyjne, itp. - wykorzystać sprzedaż osobistą w trakcie rozmowy z gościem - poinformować gościa o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację - realizować usługi związane z pobytem gościa	- pozyskać informacje z różnych źródeł - sklasyfikować uzyskane informacje - stosować zasady cross-selling - udzielić informacji turystycznej - reagować na nietypowe prośby gości i przekazać sprawę odpowiednim komórkom hotelu - oceniać sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim - przekazać ochronie hotelu informacje o osobach i sytuacjach wzbudzających zastrzeżenia - gromadzić należności na rachunkach gości - zakomunikować innym własne intencje i przekonania w celu osiągnięcia określonych celów - wskazać działania kreatywne - omówić sposoby zachowania osób otwartych na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy - identyfikować nowe technologie komunikacyjne	Klasa IV
	2. Dokumentacja związana z pobytem gościa	7	- wypełniać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa (np. karta kontrolna skrytki sejfowej, druk depozytowy, druki wypożyczenia sprzętu, druk message, itp.) - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować rozwiązania proekologiczne	- wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę	Klasa IV

V. Wykwaterowanie i rozliczanie gości	1. Procedura check – out	14	- zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe - wykwaterować gościa indywidualnego z hotelu. (procedurę check – out dla gości indywidualnych) - wykwaterować grupę zorganizowaną z hotelu - zachęcić gościa do ponownego odwiedzenia obiektu	- respektować zasady savoir vivre w obsłudze gości - pożegnać gości VIP - proponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach - zastosować metody radzenia sobie ze stresem - przekazać określony zasób informacji gościom - wskazać standardy wykonania zadań	Klasa IV
	2. Dokumentacja w procedurze check – out i rozliczeniu gościa	21	- sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze check-out - sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń gościa w obiekcie - wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura) - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować rozwiązania proekologiczne	- dokonać rozliczenia kosztów pobytu gościa w obiekcie hotelarskim zgodnie z założeniami - sporządzić rachunek wstępny i fakturę VAT - zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości - dokonać preautoryzacji z wykorzystaniem terminala kart płatniczych - otworzyć i zamknąć rachunek gościa w systemie - generować dokumenty finansowe - korygować niewłaściwie wykonywane zadania - proponować rozwiązania wpływające na poprawę warunków i jakość pracy	Klasa IV
RAZEM		140			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach praktyki zawodowej uczeń powinien nabyć umiejętności związane z przyjmowaniem rezerwacji, udzielaniem informacji gościom, prowadzeniem korespondencji w recepcji hotelowej, przyjmowaniem gościa do hotelu i wykwaterowaniem gościa, sporządzaniem dokumentacji recepcyjnej, rozliczaniem kosztów pobytu gościa w hotelu, wykorzystaniem hotelowych programów komputerowych, obsługą urządzeń recepcyjnych.

Należy stosować aktywizujące metody związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji praktyki zawodowej. W trakcie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż, organizację stanowiska pracy, kulturę obsługi gości, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas realizacji zadań zawodowych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz współpracę z innymi pracownikami. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację praktyki zawodowej poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie odbywania praktyki, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami.

Na zakończenie praktyki zawodowej proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Akty prawne:

Ustawa o usługach turystycznych, Dz.U. z 16.02. 2016 poz. 187 - tekst jednolity

Dz.U.2018.0.1541 t.j. - Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia z p.zmianami (Dz.U. 2017 poz. 149)

Cichy J., BHP w branży hotelarskiej, WSiP, 2016,

Drogoń W.,Granecka-Wrzosek B., Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe, WSiP, Warszawa 2013,

Sawicka B., Hotelarstwo cz. I Organizacja pracy tom 1, Format AB, 2013,

Sawicka B., Hotelarstwo cz. II Organizacja pracy tom 2, Format AB, 2013,

Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G., Organizacja pracy w hotelarstwie. Kwalifikacja T.12. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa. Część 2, WSiP, 2015,

Bożena Granecka-Wrzosek Usługi żywieniowe w hotelarstwie. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa. Wydawnictwo WSiP – REA rok wydania:2016

Duda Joanna., Krzywda Sebastian Pracownia organizacji żywienia, kwalifikacja T.15 Wydawnictwo WSiP – REA rok wydania:2017

Duda Joanna, Krzywda Sebastian, Szajna Renata Repetytorium i testy egzaminacyjne. Egzamin zawodowy, kwalifikacja T.15 Wydawnictwo WSiP rok wydania:2017

Górecka Danuta, Limanówka Halina, Superczyńska Ewa, Zylińska –Kaczmarek Melania Żywnienie i usługi gastronomiczne cz. I , Technologia gastronomiczna z towaroznawstwem, kwalifikacja T.6. Wydawnictwo ab FORMAT rok wydania: 2015

Obsługa konsumenta. Technik hotelarstwa. Kwalifikacja T.12. Zeszyt ćwiczeń

Duda Joanna, Krzywda Sebastian WSiP Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne rok wydania -2014

B.Cymańska-Grabowska, D.Witrykus, G.Wolak, *Organizacja pracy w hotelarstwie*, REA, WSiP, Warszawa 2015

W.Drogoń, B.Granecka-Wrzosek, *Organizacja pracy służby pięter*, WSiP, Warszawa 2013

B.Sawicka, M.Świątkowska, A.Tul-Krzyszczuk, E.Bliska, H.Górska-Warsewicz, *Hotelarstwo cz.II, Organizacja pracy.2*, Format- AB, Warszawa 2013

M.Halama, *Organizacja pracy służby pięter* , Difin, Warszawa 2015

Joanna Duda, Sebastian Krzywda, Obsługa konsumenta w hotelarstwie część 1i 2 Wydawnictwo REA, rok wydania 2010.

Szajna Renata, Ławniczak Danuta Obsługa klientów w gastronomii, kwalifikacja T.15.3Wydawnictwo WSiP rok wydania: 2017

Szajna Renata, Ławniczak Danuta Usługi gastronomiczne, kwalifikacja T.15.3Wydawnictwo WSiP rok wydania: 2015

Ozdarska Joanna Żywnienie i usługi gastronomiczne cz. VII , Organizacja produkcji gastronomicznej, kwalifikacja TG.16. Wydawnictwo AB FORMAT rok wydania: 2017

Obsługa konsumenta. Technik hotelarstwa. Kwalifikacja T.12. Zeszyt ćwiczeń

Duda Joanna, Krzywda Sebastian WSiP Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne rok wydania -2014

Borkowski S., Wszendybył E., Jakość i efektywność usług hotelarskich, PWN, Warszawa 2007

Cymańska - Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., *Hotelarstwo Tom II Organizacja pracy w hotelarstwie cz. 1*, WSiP 2014

Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe, WSiP 2013
 Dominik P., Drogoń W., Organizacja przedsiębiorstwa hotelarskiego, Almamer, Warszawa 2009.
 Mikuta B., Sawicka B., Świątkowska M. Usługi hotelarsko – turystyczne, Format – AB, Warszawa 2007
 Orłowska J., Tkaczyk M., Organizacja pracy w hotelarstwie, Rea 2009
 Samulczyk- Wolska, Język angielski zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej, WSiP, Warszawa 2013
 Nowakowska, J. Dolińska-Romanowicz, podręcznik język angielski zawodowy, How can i help you? Hotelarstwo.tom 6 How,Rea,WSiP,Warszawa 2015r.
 Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza, HOTELS & CATERING, Express Publishing, 2018.
 W.Drogoń, B.Granecka-Wrzosek, Pracownia hotelarska, WSiP, Warszawa 2015,
 A.Lewandowska, Techniki pracy w hotelarstwie cz. 2, REA, WSiP, Warszawa2015,
 B.Bodusz, Dokumentacja hotelowa, Dokumentacja hotelowa cz.2, Format-AB, Warszawa 2014/2016
 Obsługa konsumenta. Technik hotelarstwa. Kwalifikacja T.12. Zeszyt ćwiczeń
 Duda Joanna, Krzywda Sebastian WSiP Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne rok wydania -2014
 Stasiak A., Milewska M., Obsługa informatyczna w hotelarstwie, WSiP, 2013
 Programy komputerowe do obsługi gości w hotelu i restauracji np. SOGA, Chart, Sohis

Prasa branżowa:

„Doradca hotelarza” ,
 „Hotelarz”
 „Przegląd gastronomiczny”
 „Świat hoteli”

Netografia:

portalbhp.pl
 pip.gov.pl
 e-hotelarstwo.com
 e-hotelarz.pl
 hotelarze.pl/
<http://turystykaihotelarstwo.blogspot.com/p/18-planowanie-i-organizowanie-usug.html>
<https://edukator.ore.edu.pl/organizacja-pracy-w-hotelarstwie-recenzja-ksiki/> hotelarstwo.net
hotelinfo24.pl
<http://edutikon-blog5.blogspot.com/p/22-wyposazenie-i-sprzet-w-sali.html>
 organizacja-konferencji.com
 organizatorzyimprez.pl
 polskiekonferencje.pl