Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych

Ul. Żeromskiego 86

26-800 Białobrzegi

**PROGRAM NAUCZANIA ZAWODU: TECHNIK HOTELARSTWA**

**opracowany w oparciu o podstawę programowej kształcenia w zawodzie**

**(**(Rozporządzenie MEN z dnia 16 maja 2019r.wsprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego. DZ.U.2019 poz.991)

Program przedmiotowy o strukturze spiralnej

**SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402**

**KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:**

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

HGT.06. Realizacja usług w recepcji

**STRUKTURA PROGRAMU NAUCZANIA ZAWODU**

1. Wstęp do programu

Opis zawodu

Charakterystyka programu

Założenia programowe

Wykaz przedmiotów w kształceniu teoretycznym i praktycznym

1. Cele kierunkowe zawodu
2. Programy nauczania do poszczególnych przedmiotów
* nazwa przedmiotu
* cele ogólne
* cele operacyjne
* materiał nauczania
* procedury osiągania celów kształcenia, propozycje metod nauczania, proponowane środki dydaktyczne oraz obudowa dydaktyczna
* warunki realizacji programu przedmiotu
* propozycje metod sprawdzania osiągnięć ucznia/słuchacza
* propozycja ewaluacji przedmiotu
1. Zalecana literatura do zawodu
2. Autorzy – Kinga Telbuch
3. **WSTĘP DO PROGRAMU**

**OPIS ZAWODU**

Technik hotelarstwa

Symbol cyfrowy zawodu 422402

Poziom IV Polskiej Ramy Kwalifikacji określony dla zawodu jako kwalifikacji pełnej

Branża: hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna (HGT)

**KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:**

**HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

Poziom 4Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla kwalifikacji

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

Poziom 4Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla kwalifikacji

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

1. w 5-letnim technikum po szkole podstawowej
2. w 4-letnim technikum po gimnazjum
3. na Kwalifikacyjnych Kursach Zawodowych
4. dla osób dorosłych posiadających doświadczenie w pracy w hotelarstwie po zdaniu egzaminu eksternistycznego

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

1. w 5-letnim technikum
2. w 4-letnim technikum po gimnazjum
3. na Kwalifikacyjnych Kursach Zawodowych
4. 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 zawodu technik hotelarstwa; symbol cyfrowy 422402 przeznaczony jest dla osób, które ukończyły 8-letnią szkołę podstawową lub gimnazjum i kontynuują swoją edukację w 5 lub 4-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 z**awód 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 zawodowe:**

Bezpieczeństwo i higiena pracy - str.9

Podstawy hotelarstwa - str.15

Usługi dodatkowe w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie - str.36

Język obcy zawodowy - str.47

**Przedmioty realizowane w formie zajęć praktycznych:**

Pracownia służby pięter - str.22

Pracownia obsługi konsumenta - str. 59

Praktyka zawodowa - str.95

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

**Przedmioty teoretyczne zawodowe:**

Działalność recepcji - str.78

Język obcy zawodowy - str.54

**Przedmioty realizowane w formie zajęć praktycznych:**

Pracownia obsługi gości w recepcji - str.84

Rezerwacja usług hotelarskich - str. 69

**Praktyka zawodowa - str.94**

**Podstawy działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego dla 4-letniego technikum - str.108**

Szkolny plan nauczania przedmiotów zawodowych - podbudowa programowa: szkoła podstawowa

Szkolny plan nauczania przedmiotów zawodowych - podbudowa programowa: gimnazjum

**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.03. 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.06. 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.

**II. 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.

**II. PROGRAMY NAUCZANIA DO POSZCZEGÓLNYCH PRZEDMIOTÓW**

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

**Cele ogólne**

* 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 |  | - identyfikować organy państwowe nadzorujące warunki pracy - identyfikować przepisy prawa wewnątrzzakładowego związane z bezpieczeństwem i higieną pracy- identyfikować przepisy prawa związane z ochroną pracy kobiet, młodocianych i niepełnosprawnych wynikające z kodeksu pracy | - przedstawiać zadania organów państwowych nadzorujących warunki pracy | Klasa I |
| 2. Prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy |  | - 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 |  | - 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  |  | - identyfikować środki ochrony indywidualnej podczas wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim- dobierać środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac w obiekcie hotelarskim | - rozróżniać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane w obiekcie hotelarskim | Klasa I |
| 3. Pierwsza pomoc poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia |  | - 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 |  | - 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** |  |

**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, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział 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 do przedmiotu Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie:

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

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Podstawy hotelarstwa**

**Cele ogólne**

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 |
| 1. Podstawowe wiadomości z zakresu hotelarstwa
 | 1.Predyspozycje zawodowe hotelarza |  | - 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  |  | - 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 |
| 1. Organizacja pracy w obiektach hotelarskich
 | 1. Schematy organizacyjne obiektów hotelarskich |  | - prezentować schematy organizacyjne obiektów hotelarskich- opisać zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w różnych obiektach hotelarskich- rozróżniać piony 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 II |
| 2. Klasyfikacja usług hotelarskich |  | - wymieniać rodzaje usług hotelarskich- rozróżnić rodzaje usług hotelarskich- dokonać podziału usług dodatkowych wg określonych kryteriów- omawiać sposób świadczenia usług hotelarskich | - identyfikować systemy zarządzania jakością w hotelarstwie- charakteryzować systemy zarządzania jakością w hotelarstwie | Klasa II |
| 3. Zasady polityki ekologicznej obiektu hotelarskiego |  | - 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 II |
| 4. Działalność systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie |  | - 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 II |
| 5. Polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa |  | - 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 współpracy z biurami podróży- określać rolę polskich i międzynarodowych organizacji w zakresie szkolenia osób zatrudnionych w hotelarstwie | Klasa II |
| 6. Normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych |  | - wymieniać [cele normalizacji krajowej](https://www.lexlege.pl/ustawa-o-normalizacji/rozdzial-2-cele-i-zasady-normalizacji-krajowej/3419/) | - 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 II |
| Razem |  |

**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, poznania 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, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział 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 kosz, 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 do przedmiotu Podstawy hotelarstwa:

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**

**Pracownia służby pięter**

**Cele ogólne**

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.

7.Zapoznanie się z dokumentacją obowiązującą w dziale służby pięter.

8.Utrzymanie czystości w obiekcie noclegowym.

9.Kontrolowanie czystości i wyposażenia w obiekcie hotelarskim.

10.Współpracowanie z pracownikami służby pięter i innych działów w obiekcie noclegowym.

**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.

13) wypełniać dokumentyzwiązane ze służbą pięter,

14) przygotować dokumenty związane ze służbą pięter,

15) utrzymać czystość w jednostce mieszkalnej,

16) utrzymać czystość w części ogólnodostępnej,

17) stosować procedury utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości,

18) stosować odpowiedni sprzęt do utrzymania czystości,

19) stosować odpowiednie środki do utrzymania czystości,

20) kontrolować czystość jednostek mieszkalnych w różnych obiektach noclegowych,

21) kontrolować wyposażenie jednostek mieszkalnych w różnych obiektach noclegowych,

22) współpracować z innymi pracownikami służby pięter,

23) współpracować z pracownikami innych działów obiektu noclegowego.

**MATERIAŁ NAUCZANIA PRZEDMIOTU: PRACOWNIA SŁUŻBY PIĘTER**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Struktura organizacyjna i zadania działu służby pięter | 1. Struktura organizacyjna działu służby pięter |  | - 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 |  | - 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 |  | - 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 |  | - 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 |  | - 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 |  | - 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 |  | - wyjaśniać znaczenie skrótu „whs”- wskazać typy węzłów higieniczno-sanitarnych | - analizować wyposażenie węzłów higieniczno-sanitarnych wg wymagań kategoryzacyjnych- wskazywać elementy galanterii hotelowej związanej z węzłem higieniczno-sanitarnym | Klasa I |
| 3. Wyposażenie podstawowe jednostki mieszkalnej według wymagań kategoryzacyjnych |  | - 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 wymagań kategoryzacyjnych |  | - przypisywać wyposażenie uzupełniające jednostki mieszkalnej w zależności od standardu obiektu hotelarskiego | - dobierać wyposażenie uzupełniające do typu jednostki mieszkalnej obiektu hotelarskiego- określać kategorię hotelu na podstawie przedstawionego wyposażenia uzupełniającego jednostki mieszkalnej | Klasa II |
| 5. Wyposażenie jednostek mieszkalnych przeznaczonych dla gości specjalnych |  | - 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 |  | - 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 techniki pracy w dziale służby pięter | 1. Rodzaje sprzątania w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie |  | - 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 |  | - planować zakres wykonywanych prac porządkowych w jednostce mieszkalnej:a) przed przyjazdem gościa (np. VIP)b) podczas pobytu gościac) 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. |  | - 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 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| V. Dokumentacja służby pięter | 1. Dokumentacja związana z organizacją pracy służby pięter |  | - 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 służby pięter | Klasa II |
| 2. Dokumentacja związana z kontrolą pracy służby pięter |  | - 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 II |
| 3. Dokumentacja związana z ewidencją wyposażenia oraz materiałów niezbędnych do utrzymania czystości |  | - 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 II |
| 4. Dokumentacja związana z komunikacją z gościem |  | - 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 II |
| VI. Utrzymanie czystości w jednostce mieszkalnej. | 1. Utrzymanie czystości w pokoju hotelowym |  | - 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 przeznaczeniem i instrukcją- dobiera środki dezynfekcyjne do rodzaju wykonywanych prac porządkowych- przygotować wózek serwisowy do pracy | - prezentować sposób postępowania w przypadku niesprawności urządzeń w pokoju hotelowym- przygotować pokój hotelowy dla gościa specjalnego | Klasa II |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| VII Dokumentacja służby pięter | 1. Dokumentacja związana z organizacją pracy służby pięter |  | - 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 służby pięter | Klasa III |
| 2. Dokumentacja związana z kontrolą pracy służby pięter |  | - 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 III |
| 3. Dokumentacja związana z ewidencją wyposażenia oraz materiałów niezbędnych do utrzymania czystości |  | - 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 III |
| 4. Dokumentacja związana z komunikacją z gościem |  | - 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 III |
|  VIII.Utrzymanie czystości w jednostce mieszkalnej. | 1. Utrzymanie czystości w pokoju hotelowym |  | - 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 przeznaczeniem i instrukcją- dobiera środki dezynfekcyjne do rodzaju wykonywanych prac porządkowych- przygotować wózek serwisowy do pracy | - prezentować sposób postępowania w przypadku niesprawności urządzeń w pokoju hotelowym- przygotować pokój hotelowy dla gościa specjalnego | Klasa III |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| IX. Kontrola czystości i wyposażenia | 1. Kontrola stanu technicznego i czystości jednostki mieszkalnej |  | - kontrolować stan techniczny urządzeń w jednostce mieszkalnej- sprawdzać stan utrzymania czystości jednostki mieszkalnej | - oceniać sposób przygotowania jednostki mieszkalnej dla gości hotelowych | Klasa III |
|  | 2. Kontrola stanu technicznego i czystości pomieszczeń ogólnego użytku |  | - kontrolować stan techniczny urządzeń w pomieszczeniach ogólnodostępnych- sprawdzać stan utrzymania czystości pomieszczeń ogólnodostępnych | - oceniać sposób przygotowania pomieszczeń ogólnodostępnych dla gości hotelowych | Klasa III |
| X. Współpraca działu służby pięter z innymi komórkami w obiekcie hotelarskim | 1. Współpraca z recepcją |  | - 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 III |
| 2. Współpraca z innymi działami w obiekcie hotelarskim |  | - informować pracowników działu technicznego o zaistniałych problemach technicznych- przekazywać pranie gościa do pralni | - współpracować z działem technicznym, rekreacją, gastronomią, zaopatrzeniem | Klasa III |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu **Pracownia 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.uczeń powinien nabyć umiejętność wypełniania dokumentów związanych z pracą służby pięter, utrzymywania czystość w jednostce mieszkalnej, utrzymywania czystość w części ogólnodostępnej, przestrzegania procedury utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości, stosowania odpowiedniego sprzętu i środków do utrzymania czystości, kontrolowania czystość 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, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział 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. 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.

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.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 zakończenie 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.

Literatura do przedmiotu

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

**Cele ogólne**

1. Poznanie usług dodatkowych w obiektach świadczących usługi hotelarskie.
2. Organizowanie spotkań w obiektach hotelarskich.
3. Charakteryzowanie dokumentów związanych z realizacją usług dodatkowych.
4. Przestrzeganie zasad i form przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe.
5. Realizacja zamówienia gościa na usługi dodatkowe.
6. Obsługa spotkań organizowanych w obiekcie hotelarskim.

**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.

9)oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie,

10) przyjmować zamówienie na realizację usług dodatkowych,

11) skalkulować cenę usługi dodatkowej,

12) sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe,

13) zorganizować usługi dodatkowe dla gości indywidualnych oraz grup zorganizowanych zgodnie z zamówieniem,

14) opracować program spotkania (konferencji, sympozjum, eventu) w obiekcie hotelarskim,

15) przygotowywać spotkania organizowane w obiektach hotelarskich,

16) obsłużyć spotkania organizowane w obiektach hotelarskich,

17) ocenić jakość wykonywanych zadań według przyjętych kryteriów.

**MATERIAŁ NAUCZANIA PRZEDMIOTU: USŁUGI DODATKOWE W OBIEKCIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE –klasa I**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |  | * 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 przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe
* przedstawiać regulacje prawne dotyczące świadczenia usług hotelarskich
* tworzyć pakiety usług
 | Klasa I |
| 2.Kryteria podziału usług dodatkowych |  | * 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.Usługi hotelarskie w środkach transportu |  | * 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.Usługi uzupełniające (komplementarne)  |  | * klasyfikować usługi uzupełniające w obiektach hotelarskich
* przyporządkować wybrane usługi do usług uzupełniających (komplementarne)
 | * scharakteryzować usługi uzupełniające w obiektach hotelarskich
 | * Klasa I
 |
| 5.Usługi fakultatywne  |  | * klasyfikować usługi fakultatywne w obiektach hotelarskich

- przyporządkować wybrane usługi do usług fakultatywnych | * scharakteryzować usługi fakultatywne w obiektach hotelarskich
 | * Klasa I
 |
| 6.Usługi towarzyszące |  | * 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 |  | * 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 |  | * 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  |  | * 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 |  | * wymieniać dokumenty dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe
* omawiać procedury związane ze sporządzaniem dokumentacji usług dodatkowych
* przedstawiać ewidencję świadczonych usług dodatkowych
 | * scharakteryzować dokumenty związane z przyjmowaniem i realizacją zamówień na usługi dodatkowe
* interpretować zapisy zawarte w dokumentach związanych z realizacją usług dodatkowych
 | * Klasa I
 |
| RAZEM |  |  |

**MATERIAŁ NAUCZANIA PRZEDMIOTU: USŁUGi DODATKOWE W OBIEKCIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE – KLASA II I III**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |  | - 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 II |
| 2 Zasady organizacji usług dodatkowych |  | - 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- sprzedać usługi dodatkowe- przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań- oceniać etapy wykonania zadań | Klasa II |
| 3. Dokumentacja związana z przyjmowaniem zleceń na usługi dodatkowe |  | - sporządzać dokumenty dotyczące przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe- sporządzać formularz zamówienia usług dodatkowych- tworzyć kosztorys na usługi dodatkowe- sporządzać potwierdzenie rezerwacji zamówionych usług- dokonać wstępnej kalkulacji oferty usług dodatkowych- przygotować umowę na usługi dodatkowe | - 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 dodatkowej- zamawiać usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem- oceniać realizację zleconych usług dodatkowych | Klasa II |
| II. Realizacja zamówienia gościa na usługi dodatkowe | 1.Dokumentacja związana z realizacją usług dodatkowych |  | - 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 |  | - 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 |  | - 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 |  | - 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 |  |  |

**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 a także 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.

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, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział 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 do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim:

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. 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 r. nr 259, poz. 1553 z późn. zm..).

1. Ustawa o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 187).

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 - kwalifikacja HGT - 03**

**Cele ogólne**

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- KWALIFIKACJA HGT 03**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |  | * 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 pracy w hotelarstwie
 | Klasa II |
| 2. Słownictwo dotyczące urządzeń i materiałów stosowanych w obiekcie hotelarskim |  | - 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 |  | * 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 |  | * rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie sporządzania formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanychz 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 |  | * 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 III |
|  | 2. Rozumienie prostych wypowiedzi pisemnych dotyczących działalności hotelu |  | * 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 III |
| III. Tworzenie wypowiedzi | 1. Tworzenie prostych wypowiedzi ustnych dotyczących organizacji hotelu |  | * 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 III |
|  | 2. Tworzenie prostych wypowiedzi pisemnych dotyczących organizacji hotelu |  | * 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 |  | * współdziałać z innymi osobami, realizując zadania językowe w zakresie słownictwa związanego z hotelarstwem
* identyfikować słowa klucze, 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 |  | * korzystać ze słownika dwu- 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 |  |  |

**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 umożliwiających 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, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział 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 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 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.

Literatura do przedmiotu Język obcy w hotelarstwie:

1. Samulczyk-Wolska M., *Język angielski zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej*, WSiP, Warszawa 2013.

2. Nowakowska D., Dolińska-Romanowicz J., *podręcznik język angielski zawodowy*, *How can i help you?* Hotelarstwo, tom 6, How, Rea, WSIP, Warszawa 2015.

3. E. Virginia, Dooley J., Garza Veron, *Hotels & Catering*, Express Publishing, 2018.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

 **Język obcy zawodowy - kwalifikacja HGT 06**

**Cele ogólne**

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 |  | - 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 |  | - 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 |  | * 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
 | K  IV klasa IV |
| 2. Rozmowy w trudnych sytuacjach zawodowych w hotelu |  | * 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
 | Kl klasa IV |
|  | 3. Rozmowy związane z podejmowaniem pracy |  | - odpowiadać na pytania  zadawane podczas rozmowy  kwalifikacyjnej o pracę- formułować wypowiedź o  swoim wykształceniu i  doświadczeniu zawodowym | * dostosowywać styl wypowiedzi do sytuacji zawodowej w hotelu
* prowadzić rozmowę w sprawie pracy
 | Klasa klasa IV |
| III. Przekazywanie informacji | 1. Przekaz informacji dotyczących realizacji zadań pracowników hotelu |  | * 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 | Kl klasa V |
| 2. Tłumaczenie tekstów dotyczących realizacji zadań pracowników hotelu |  | * 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 V |
| **RAZEM** |  |  |  |  |  |

**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 praca 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 zakończenie 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.

Literatura do przedmiotu Pracownia języka obcego zawodowego:

1. Samulczyk-Wolska M., *Język angielski zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej*, WSiP, Warszawa 2013.

2. Nowakowska D., Dolińska-Romanowicz J., *Podręcznik język angielski zawodowy, How can i help you? Hotelarstwo, tom 6,* How, Rea, WSIP, Warszawa 2015.

3. Evans V., Dooley J., Garza V., *HOTELS & CATERING*, Express Publishing, 2018.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Pracownia obsługi** **konsumenta**

**Cele ogólne:**

* 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 |  | * określać zasady organizacji stanowisk pracy w części gastronomiczno-usługowej zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa 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.)
 | * określać elementy opracowania planu ofert na usługi gastronomiczne: ocena rynku, oszacowanie oferty, sposób finansowania, 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
 | Klasa I |
| 2. Planowanie i wykonanie oferty usług gastronomicznych hotelu. |  | * zdiagnozować potrzebyzleceniodawcy 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 |  | * 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 zdawanego
 | Klasa I |
| 2. Przygotowanie personelu do obsługi gości |  | * określić ubiór i wyposażenie pracownika obsługującego gościa w sali konsumpcyjnej
* rozróżniać techniki przenoszenia tac kelnerskich, talerzy, bulionówek, półmisków, szkła, sztućców, filiżanek
* wykorzystywać w praktyce tace kelnerskie
 | * stosować techniki przenoszenia tac kelnerskich, talerzy, bulionówek, półmisków, 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. |  | * 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 |  | * 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

- serwować kawę, herbatę różnymi metodami, technikami z zastosowaniem różnych dodatków (np.: lód, owoce, cukier, śmietanka, mleko itp.) | * 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 podawanych potraw i napojów
 | Klasa I |
| 5. Śniadania hotelowe i *room service*. |  | - 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 service*- 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 |  | * 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 nnych 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 II |
| 2. Karty menu  |  | * 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 II |
| 3.Rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy |  | * stosować nowatorskie i innowacyjne rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy
 | * proponować rozwiązania organizacyjne w celu poprawy warunków i usprawnienia pracy
 | Klasa II |
| IV. Rozliczanie usług gastronomicznych. | 1. Dokumenty rozliczeniowe |  | * 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 |  | * 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. |  | * rozróżniać elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie stosowane w zakładach gastronomicznych
* rozróżniać programy komputerowe w rozliczaniu usług gastronomicznych
* dokonywać dziennego rozliczenia w postaci raportu kasowego
 | * stosować programy komputerowe do wprowadzania zmian menu i cen
* stosować programy komputerowe wspomagające kalkulację cen potraw, napojów i usług gastronomicznych
* stosować programy komputerowe w rozliczaniu usług kelnerskich, gastronomicznych i cateringowych
 | Klasa II |
| V. Projektowanie wdrażania systemów zarządzania środowiskowego | 1. Systemy zarządzania środowiskowego |  | * 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 III |
|  | 2.Stosowanie nowoczesnych rozwiązań w gastronomii hotelowej. |  | * 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 III |
| RAZEM |  |  |

**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 sztućców

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 Pracownia obsługa konsumenta.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

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

Literatura do przedmiotu Pracownia obsługi konsumenta:

1. Duda J., Krzywda S., *Obsługa konsumenta w hotelarstwie część 1 i 2*, Wydawnictwo REA, 2010.

2. Szajna R., Ławniczak D., *Obsługa klientów w gastronomii,* kwalifikacja T.15.3., Wydawnictwo WSiP, 2017.

3. Szajna R., Ławniczak D., *Usługi gastronomiczne, kwalifikacja* T.15.3., Wydawnictwo WSiP, 2015.

4. Ozdarska Joanna, *Żywienie i usługi gastronomiczne, cz. VII, Organizacja produkcji gastronomicznej, kwalifikacja TG.16*., Wydawnictwo ab FORMAT, 2017.

5. Duda J., Krzywda S., *Obsługa konsumenta. Technik hotelarstwa. Kwalifikacja T.12. Zeszyt ćwiczeń*, WSiP, 2014.

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

Prasa branżowa: „Doradca hotelarza”, „Hotelarz”,” Przegląd gastronomicznych”.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Rezerwacja usług hotelarskich**

**Cele ogólne**

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 PRZEDMIOTU: REZERWACJA 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 |  | - wymieniać stanowiska pracy związane z rezerwacją usług hotelarskich- wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące rezerwacji usług- wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące obsługi gości - 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 | - rozdzielać obowiązki pracownikom działu rezerwacji- przygotowywać raport z wykonanej pracy- oceniać jakość wykonania pracy | Klasa III |
| 2. Wyposażenie techniczne w dziale rezerwacji usług hotelarskich |  | - 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 IV |
| II. Oferty i rezerwacje hotelowe | 1. Oferty hotelowe zgodne z potrzebami gości |  | - wymieniać rodzaje usług podstawowych i dodatkowych świadczonych gościom hotelowym- rozpoznawać oczekiwania gościa związane z pobytem w obiekcie hotelarskim- dobierać oferty usług hotelarskich do potrzeb gościa | - sporządzać ofertę usług zgodnie z oczekiwaniami gościa- analizować atrakcyjność ofert hotelowych- dostosowywać ofertę do potrzeb gościa | Klasa IV |
| 2. Instrumenty promocji usług hotelarskich |  | - 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 IV |
| 3. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych |  | - 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 IV |
| 4. Rezerwacja usług hotelarskich |  | - 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 |  | - 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 V |
| 2. Współpraca działu rezerwacji z innymi działami hotelu |  | - wymienia piony funkcjonalne w obiekcie hotelarskim- wymienia działy obiektu hotelarskiego z którymi współpracuje dział rezerwacji | - omawia formy współpracy działu rezerwacji z innymi działami hotelu | Klasa V |
| Razem |  |

**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, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział 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 do przedmiotu Rezerwacja usług hotelarskich:

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

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Działalność recepcji**

**Cele ogólne**

1. Definiowanie zasad kultury osobistej.
2. Poznanie *dress code* 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
9. Charakteryzowanie procedur przyjmowania i wykwaterowania gości w recepcji hotelowej.
10. Identyfikacja dokumentacji związanej z procedurami *check-in* i *check-out* oraz pobytem gościa w hotelu.
11. Określanie zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim.
12. Identyfikacja dokumentacji związanej z rozliczaniem kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim.
13. Określanie zasad współpracy recepcji z innymi komórkami hotelu.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. omawiać zasady kultury osobistej pracownika,
2. wyjaśniać zasady savoir-vivre,
3. scharakteryzować *dress code* w pracy hotelarza,
4. argumentować stosowanie zasad *dress code* 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 radzenie sobie w sytuacjach stresowych,
11. omawiać znaczenie negocjacji w pracy hotelarza,
12. scharakteryzować procedurę *check-in*,
13. scharakteryzować procedurę *check-out,*
14. przedstawić dokumentację występującą w cyklu obsługi gościa,
15. rozróżniać dokumenty występujące w cyklu obsługi gościa,
16. identyfikować rodzaje cen, obciążeń i rabatów,
17. wyjaśniać zasady rozliczania przedpłat,
18. rozróżniać formy płatności za sprzedaż usług hotelarskich,
19. określać procedury związane z przyjmowaniem płatności w hotelarstwie,
20. omawiać urządzenia stosowane przy przyjmowaniu należności za usługi hotelarskie i usługi dodatkowe,
21. określać główne cechy dokumentów potwierdzających przyjęcie należności w recepcji hotelowej,
22. scharakteryzować rodzaje raportów generowanych przez pracowników recepcji.
23. przedstawiać zasady współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu,
24. omawiać zasady współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu w zakresie obsługi gościa indywidualnego, grup zorganizowanych
i gości specjalnych.

**MATERIAŁ NAUCZANIA PRZEDMIOTU:DZIAŁALNOŚĆ 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 |  | - 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 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 |  | - 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 |  | - 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 IV |
| 2. Charakterystyka dokumentów związanych z pobytem gościa w hotelu |  | - 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 IV |
| III. Wykwaterowanie i rozliczanie gościa w recepcji hotelowej | 1. Procedura *check-out* |  | - 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 |  | - 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 |  | - 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-wypełnić dokumenty rozliczeniowe pobytu gościa w obiekcie hotelarskim  | Klasa V |
| IV. Współpraca recepcji z innymi komórkami hotelu  | 1.Zasady współpracy recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu |  | - 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 V |
| RAZEM  |  |  |  |  |  |

**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, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział 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 Pracownia obsługi gości w recepcji.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

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

Literatura do przedmiotu Działalność recepcji:

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**

**Pracownia obsługi gości w recepcji**

**Cele ogólne**

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

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. organizować stanowiska pracy w recepcji hotelowej,
2. wskazać czynniki szkodliwe i uciążliwe w pracy recepcjonisty,
3. obsłużyć sprzęty i urządzenia w recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych,
4. wykorzystać programy komputerowe do obsługi gościa w recepcji,
5. prezentować cykl obsługi gościa w recepcji hotelowej,
6. respektować zasady savoir-vivre w obsłudze gości,
7. przygotować informacje na temat zamówionych usług dla pozostałych komórek organizacyjnych hotelu,
8. sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich,
9. sporządzać dokumenty wykorzystywane w procedurze *check-in*,
10. zachęcać 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 PRZEDMIOTU: PRACOWNIA 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, ppoż. oraz ochrony środowiska w recepcji hotelowej |  | - 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 IV |
| II. Sprzęt i urządzenia w recepcji hotelowej | 1. Obsługa sprzętu i urządzeń w recepcji hotelowej |  | - obsłużyć sprzęty i urządzenia recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych pracownika recepcji- wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura)- utrzymywać porządek na stanowisku pracy- stosować rozwiązania proekologiczne- stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem | - dokonać preautoryzacji z wykorzystaniem terminala kart płatniczych- otworzyć i zamknąć rachunek gościa w systemie- generować dokumenty finansowe- korygować niewłaściwie wykonywane zadania- zaproponować rozwiązania wpływające na poprawę 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 | Klasa IV  |
| III. Cykl obsługi gościa w hotelu  | 1. Czynności pracowników recepcji związane z cyklem obsługi gościa |  | - 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 IV |
| 2. Procedury obsługi gościa zawarte w standardach obsługi hotelu |  | - 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 IV |
| IV. Rezerwacja usług hotelarskich | 1. Czynności pracowników recepcji wykonywane przed przyjazdem gości do hotelu |  | - 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 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. Dokumentacja związana z rezerwacją usług hotelarskich |  | - sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich- sporządzać potwierdzenie rezerwacji- wypełniać dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich (karta rezerwacji, grafik, potwierdzenie rezerwacji, odmowa rezerwacji, kosztorys)- utrzymywać porządek na stanowisku pracy- stosować rozwiązania proekologiczne | - 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- 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 | Klasa IV |
| V. Przyjęcie gościa do hotelu | 1. Procedura *check-in* |  | - 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- zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach - zastosować metody radzenia sobie ze stresem- przekazać określony zasób informacji gościom- wskazać standardy wykonania zadań | Klasa V |
| 2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa do hotelu |  | - 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 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 V |
| VI. Pobyt gościa w hotelu | 1. Obsługa gościa w trakcie pobytu |  | - 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 V |
|  | 2. Dokumentacja związana z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim |  | - dobrać 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- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego- zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę | Klasa V |
| VII. Wykwaterowanie i rozliczanie pobytu gościa | 1. Procedura *check-out* |  | - 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 - zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach - zastosować metody radzenia sobie ze stresem- przekazać określony zasób informacji gościom- wskazać standardy wykonania zadań | Klasa V |
| 2. Dokumentacja związana z wykwaterowaniem i rozliczeniem gościa |  | - dobrać 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 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 | Klasa V |
| **RAZEM** |  |  |

**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 zakończenie 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.

Literatura do przedmiotu Pracownia obsługi gościa w recepcji:

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.
7. 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.

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

Praktyka zawodowa realizowana jest w klasie III.

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**

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 service* 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, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim |  | - 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 |  | - 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 środowiska | Klasa II |
| II. Służba pięter | 1. Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie hotelarskich |  | - 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- 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- wykonać prace porządkowe w pomieszczeniach ogólnodostępnych- prowadzić prace porządkowe w pomieszczeniach rekreacyjnych obiektu hotelarskiego zgodnie z zaleceniami | - 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- stosować aktywne metody słuchania | Klasa II |
| III. Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim | 1. Sprzedaż usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim |  |  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 |  | - 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 |  | - 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 - 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 | - dobierać sposób przechowywania do rodzaju żywności- określać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych- opracować jadłospisy śniadań zgodnie z recepturą i normami żywienia dostosowanymi do potrzeb gości- dobierać nakrycia i zastawę stołową do rodzaju śniadania- dobierać dekorację stołu do śniadania- przygotować stół do śniadania- 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 | Klasa II |
| 2. *Room service* |  | - 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  |  |  |

**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 klasie IV.

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

**Cele ogólne**

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 procedurę *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, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim |  | - 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 |  | - 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 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.  | Klasa IV |
| II. Rezerwacja usług | 1. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych  |  | - 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 |  | - 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* |  | - 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 |  | - 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 |  | - 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*u- 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 |  | - 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* |  | - zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe- wykwaterować gościa indywidualnego z hotelu(procedurę *check-out* dla gości indywidualnych)- wykwaterować grupę zorganizowanej z hotelu- zachęcić gościa do ponownego odwiedzenia obiektu  | - respektować zasady savoir-vivre w obsłudze gości- pożegnać gościa VIP - 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 w procedurze *check-out* i rozliczeniu gościa |  | - 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- zaproponować rozwiązania wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | Klasa IV |
| RAZEM  |  |  |

**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.

Materiał nauczania przedmiotu

**Podstawy działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego dla 4-letniego technikum**

1.Podstawy organizacyjno-prawne działalności gospodarczej w hotelarstwie

2.Funkcjonowanie przedsiębiorstwa hotelarskiego

|  |
| --- |
|  **1. Podstawy organizacyjno-prawne działalności gospodarczej w hotelarstwie** |
| **Uszczegółowione efekty kształcenia****Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:** | **Poziom****wymagań****programowych** | **Kategoria****taksonomiczna** | **Materiał nauczania** |
| BHP(2)1 wskazać instytucje oraz służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;  | P | B | * Podstawowe pojęcia związane z funkcjonowaniem gospodarki rynkowej: potrzeby, dobra i usługi, czynniki wytwórcze, proces gospodarowania.
* Mechanizm rynkowy.
* Mierniki aktywności gospodarczej.
* Formy organizacyjno-prawne działalności gospodarczej.
* Reglamentacja działalności gospodarczej.
* Dokumentacja dotycząca podejmowania działalności gospodarczej.
* Obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy i ppoż.
* Przepisy prawne dotyczące zabezpieczenia przeciwpożarowego oraz bezpieczeństwa i higieny pracy.
* Przepisy prawne związane z bezpieczeństwem żywności – system HACCP.
* Przepisy ochrony środowiska.
 |
| BHP(2)2 zidentyfikować podstawowe przepisy dotyczące prawnej ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce; | P | B |
| BHP(2)3 scharakteryzować zadania organów administracji rządowej i instytucji działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce; | P | C |
| PDG(1)1 rozróżnić motywy i cele gospodarowania; | P | B |
| PDG(1)2 zastosować pojęcia z zakresu działania mechanizmu rynkowego; | P | C |
| PDG(1)3 scharakteryzować formy prawno-organizacyjne przedsiębiorstw;  | P | C |
| PDG(1)4 określić istotę Polskiej Klasyfikacji Działalności; | P | B |
| PDG(1)5 rozróżnić podstawowe kategorie makroekonomiczne: PKB, bezrobocie, inflacja; | P | B |
| PDG(2)1 zidentyfikować przepisy prawa i obowiązki pracodawcy określone w Kodeksie pracy; | P | B |
| PDG(2)2 dokonać analizy przepisów prawa pracy w zakresie zatrudnienia; | P | C |
| PDG(2)6 zidentyfikować przepisy prawa podatkowego; | P | B |
| PDG(3)1 wskazać ograniczenia w swobodzie wykonywania działalności gospodarczej; | P | B |
| PDG(3)2 zidentyfikować przepisy prawne regulujące stosunki gospodarcze łączące producentów, pośredników i konsumentów; | P | B |
| PDG(7)1 dobrać formę organizacyjno-prawną do prowadzenia działalności gospodarczej w hotelarstwie; | P | C |
| PDG(7)2 wskazać wymagania prawne dotyczące uruchomienia obiektu świadczącego usługi hotelarskie; | P | B |
| PDG(7)3 wymienić etapy zakładania przedsiębiorstwa hotelarskiego;  | P | A |
| PKZ(T.f)(9)1 wymienić akty prawne regulujące świadczenie usług hotelarskich; | P | A |
| PKZ(T.f)(9)2 scharakteryzować zakres obowiązków przedsiębiorstw hotelarskich w zakresie spełniania wymagań ochrony pracy i ochrony środowiska; | P | C |
| KPS(3)2 uświadomić sobie konsekwencje działań; |  |  |  |
| KPS(4)1 zanalizować zmiany zachodzące w branży; |  |  |
| KPS(4)2 podejmować nowe wyzwania; |  |  |
| KPS(6)1 przejawiać gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego; |  |  |
| **Planowane zadania**1.Własna firma – od pomysłu do rejestracji – Metoda linii czasu.Uczniowie w grupach pracują z materiałami źródłowymi, wybierają istotne wydarzenia i umieszczają je w ujęciu chronologicznym na linii czasu, a następnie dokonują ich opisu i prezentacji w wybranej przez siebie formie.2.Biznes plan przedsiębiorstwa hotelarskiego – Metoda projektów.Uczniowie pracują w 4-6-osobowych grupach, które realizują ten sam temat. Zadaniem uczniów jest zebranie i opracowanie materiałów umożliwiających przygotowanie planu działania małego przedsiębiorstwa. Przygotowany materiał powinien zawierać opis przedsięwzięcia, charakterystykę firmy, analizę rynku, profil działalności, plan marketingowy i finansowy, zasoby kadrowe i materialne. Projekt powinien być zadany w formie pisemnego kontraktu. Pełny kontrakt powinien zawierać: temat projektu, plan pracy, zadania dla poszczególnych członków grupy, określony sposób realizacji, pomoce fachowe np. literaturę, ustalony termin ukończenia, sposób prezentacji, kryteria oceny projektu. Podczas pracy nad projektem uczniowie powinni kontaktować się z nauczycielem, celem wyjaśnienia swoich wątpliwości, czy też korekty ewentualnych pomyłek. Na zakończenie uczniowie przedstawiają rezultaty swojej pracy na forum klasy.3.Środki ochrony przeciwpożarowej – Wycieczka do Staży Pożarnej.Uczniowie uczestniczą w wycieczce do wybranej jednostki straży pożarnej. Przed realizacją wycieczki należy przygotować merytoryczne uczniów do tematu wycieczki i zaplanowanych efektów szczegółowych. |
| **Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**Zajęcia z działu programowego Podstawy organizacyjno-prawne działalności gospodarczej w hotelarstwie powinny być prowadzone w pracowni obsługi, w której powinny być zorganizowane stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego ucznia) z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową i ze skanerem. **Środki dydaktyczne**Zbiory przepisów prawnych: kodeks cywilny, kodeks spółek handlowych, kodeks pracy, ustawy i rozporządzenia dotyczące podejmowania działalności gospodarczej w hotelarstwie. Wzory umów, wniosków, deklaracji, formularzy, instrukcje BHP, ppoż. Filmy i plansze dydaktyczne. Zestawy ćwiczeń, instrukcje lub teksty przewodnie do ćwiczeń. Ze względu na zmiany zachodzące w gospodarce niezbędne jest systematyczne aktualizowanie treści programowych i zestawów pomocy dydaktycznych dotyczących podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej.**Zalecane metody dydaktyczne**W dziale "Podstawy organizacyjno-prawne działalności gospodarczej w hotelarstwie"zaleca się stosowanie metod aktywizujących, głównie metody projektów . Wskazane jest także czerpanie pomysłów i ćwiczeń z różnych metod i tworzenie własnej eklektycznej metody nauczania, która skuteczna będzie w pracy z daną grupą uczniów. Zaplanowane do osiągnięcia efekty kształcenia przygotują ucznia do wykonywania zadań zawodowych technika hotelarstwa, głównie wykształcenie umiejętności interpretowania i stosowania przepisów dotyczących podejmowania działalności gospodarczej z uwzględnieniem specyfiki sektora usług hotelarskich. **Formy organizacyjne**Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem formy organizacyjnej pracy uczniów: indywidualnej lub grupowej zróżnicowanej, w grupach do 15 osób. |
| **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia** W kontroli i ocenie osiągnięć należy szczególnie uwzględnić umiejętności:– analizowania zjawisk gospodarczych i ich wpływu na kondycję gospodarki,– analizowania i właściwej interpretacji przepisów prawa dotyczących podejmowania działalności gospodarczej,– prawidłowego sporządzanie dokumentów,– aktualizowania informacji. Do sprawdzania efektów kształcenia wskazany jest test osiągnięć szkolnych (wielostopniowy, wielozadaniowy) składający się z zadań typu: wyboru wielokrotnego, na dobieranie, uzupełnianie luk oraz prawda – fałsz. Jako uzupełnienie proponuje się prace pisemne – np. analiza studium przypadku, wypowiedzi ustne w formie krótkiej prezentacji, wykonane grupowo projekty, pracę na zajęciach – sporządzanie pism i wypełnianie formularzy, zadania domowe. |
| **Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające**: * dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia z uwzględnieniem konieczności wdrażania uczniów do systematyczności, dokładności i odpowiedzialności za wykonanie powierzonego zadania,
* dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.
 |

|  |
| --- |
|  **2. Funkcjonowanie przedsiębiorstwa hotelarskiego** |
| **Uszczegółowione efekty kształcenia****Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:** | **Poziom****wymagań****programowych** | **Kategoria****taksonomiczna** | **Materiał nauczania** |
| BHP(3)1 wymienić prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy; | P | B | * Klasyfikacja kosztów w przedsiębiorstwie hotelarskim.
* Źródła przychodów.
* Próg rentownoś
* Elementy wyniku finansowego.
* Źródła i formy pozyskiwania kapitału.
* Opodatkowanie działalności gospodarczej.
* Zakres ubezpieczeń społecznych.
* Ubezpieczenia gospodarcze.
* Rodzaje umów cywilnoprawnych w działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego.
* Ochrona danych osobowych.
* Prawo autorskie w działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego.
* Pracownicy przedsiębiorstwa hotelarskiego.
* Dokumentacja związana z zatrudnieniem.
* Czas pracy.
* Wynagrodzenie za pracę.
* Urlopy pracownicze.
* Umowa hotelowa.
* Konwencja o odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych.
* Prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
 |
| BHP (3)2 wymienić obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy; | P | B |
| BHP(3)3 określić konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania praw i obowiązków pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy; | P | B |
| PDG(2)3 sporządzić dokumenty dotyczące zatrudnienia; | P | C |
| PDG (2)4 określić wpływ przestrzegania praw i obowiązków pracownika na działalność przedsiębiorstwa hotelarskiego; | P | C |
| PDG(2)5 wyjaśnić znaczenie przepisów o ochronie danych osobowych i prawa autorskiego w działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego; | P | C |
| PDG(3)3 scharakteryzować obowiązki przedsiębiorstwa wynikające z przepisów podatkowych;  | P | C |
| PDG(3)4 posłużyć się podstawowymi przepisami prawa w zakresie ubezpieczeń społecznych i gospodarczych; | P | C |
| PDG(3)5 określić czynniki mające wpływ na stosowane w działalności gospodarczej formy rozliczeń pieniężnych; | P | B |
| PDG(7)4 sporządzić dokumenty niezbędne do uruchomienia i prowadzenia przedsiębiorstwa hotelarskiego;  | P | C |
| PDG(7)5 opracować biznesplan dla małego przedsiębiorstwa hotelarskiego;  | P | C |
| PDG(11)1 wskazać składniki kosztów i przychodów w działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego; | P | B |
| PDG(11)2 określić wpływ kosztów na wynik finansowy przedsiębiorstwa hotelarskiego; | P | C |
| PDG(11)3 dokonać analizy progu rentowności przedsiębiorstwa hotelarskiego; | P | C |
| PDG(11)4 wskazać źródła finansowania działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego; | P | B |
| PKZ(T.f)(9)3 scharakteryzować umowę hotelową; | P | C |
| PKZ(T.f)(9)4 scharakteryzować zasady i zakres odpowiedzialności cywilnej hotelarzy;  | P | C |
| PKZ(T.f)(9)5 określić wymagania higieniczno-sanitarne obowiązujące w przedsiębiorstwie hotelarskim; | P | B |
| KPS(3)1 zanalizować rezultaty działań; |  |  |
| KPS(4)3 wykazać się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych metod i technik pracy; |  |  |
| KPS(6)2 wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych; |  |  |
| KPS(7)1 przyjąć odpowiedzialność za powierzone informacje zawodowe; |  |  |
| KPS(7)2 respektować zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy zawodowej;  |  |  |
| KPS(7)3 określić konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy zawodowej; |  |  |
| KPS(8)1 ocenić ryzyko podejmowanych działań; |  |  |
| KPS(8)2 przyjąć na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania; |  |  |
| KPS(8)3 wyciągnąć wnioski z podejmowanych działań. |  |  |
| **Planowane zadania**1.Charakterystyka spółek. Gra dydaktyczna „Puzzle” inaczej zwana metodą Stolików ekspertów lub JIGSAWKlasa zostaje podzielona na tyle grup na ile fragmentów podzielimy materiał. Każdy członek grupy otrzymuje swoją część do nauczenia się, a grupa wspólnie opanowuje całość materiału dotyczącą spółek. Kolejnym etapem jest spotkanie w grupach ekspertów uczniów opracowujących to samo zagadnienie. Pozwala to uporządkować zdobytą wiedzę, wyjaśnić powstałe wątpliwości i wybrać najlepszą formę przekazu. Następnie uczniowie powracają do macierzystych grup i wzajemnie uczą się aby opanować całość materiału. Poprzez np. zadawanie pytań przygotowanych przez nauczyciela lub uczniów sprawdza się stopień opanowania całości materiału. Uczniowie pozostają w nowych zespołach lub wracają do zespołów pierwotnych wspólnie tworząc opis lub plakat zawierający poznane treści. 2.Wybór formy opodatkowania. Metoda „Dyskusja wielokrotna”Dyskusja wielokrotna przebiega w trzech fazach. Faza I i III ma charakter plenarny, faza II odpowiada pracy w grupach. Nauczyciel dzieli klasę na grupy, które wybierają swoich liderów. Po dyskusji w grupie następuje prezentacja wyników dyskusji w grupach przez liderów. Liderzy podają uzgodniony w grupie wybór optymalnego rozwiązania wraz z jego uzasadnieniem. 3.Dokumenty związane z nawiązaniem stosunku pracy – Metoda tekstu przewodniego.Nauczyciel określa zadanie do wykonania i zestaw informacji, formularzy oraz materiałów (Kodeks pracy, podręcznik)potrzebnych do realizacji ćwiczeń. Uczniowie wykonują zadanie samodzielnie, mając do pomocy tzw. teksty przewodnie, zawierające pytania prowadzące, określone ramy czasowe i organizacyjne lub wykonują jakąś część zadania – wspomagani przez nauczyciela. Tekst przewodni kolejno w punktach podaje jakie dokumenty powinni wypełnić uczniowie i w jakim czasie. Rolą nauczyciela jest pomaganie uczniom, jeśli pojawią się jakieś trudności, wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości.  |
| **Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**Zajęcia z działu programowego Funkcjonowanie przedsiębiorstwa hotelarskiego powinny być prowadzone w pracowni obsługi, w której powinny być zorganizowane stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego ucznia) z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową i ze skanerem. **Środki dydaktyczne**Zbiory przepisów prawnych: kodeks cywilny, kodeks spółek handlowych, kodeks pracy, ustawy i rozporządzenia dotyczące podejmowania działalności gospodarczej w hotelarstwie. Wzory umów, wniosków, deklaracji, formularzy, instrukcje BHP, ppoż. Filmy i plansze dydaktyczne. Zestawy ćwiczeń, instrukcje lub teksty przewodnie do ćwiczeń. Ze względu na zmiany zachodzące w gospodarce niezbędne jest systematyczne aktualizowanie treści programowych i zestawów pomocy dydaktycznych dotyczących podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej.**Zalecane metody dydaktyczne** W dziale Funkcjonowanie przedsiębiorstwa hotelarskiego zaleca się stosowanie metod aktywizujących, np.: gier dydaktycznych, metody tekstu przewodniego i dyskusji. Zalecane jest czerpania pomysłów i ćwiczeń z różnych metod i tworzenie własnej eklektycznej metody nauczania, która skuteczna będzie w pracy z daną grupą uczniów. Zaplanowane do osiągnięcia efekty kształcenia przygotują ucznia do wykonywania zadań zawodowych technika hotelarstwa, głównie wykształcenie umiejętności interpretowania i stosowania przepisów dotyczących funkcjonowania przedsiębiorstwa hotelarskiego na rynku. Przygotowane przez nauczyciela ćwiczenia powinny umożliwiać kształtowanie umiejętności obliczania miar i wskaźników oraz sporządzania dokumentacji.**Formy organizacyjne**Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem formy organizacyjnej pracy uczniów: grupowej zróżnicowanej, w grupach do 15 osób. |
| **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia** W kontroli i ocenie osiągnięć należy szczególnie uwzględnić umiejętności:– analizowania zjawisk gospodarczych i ich wpływy na kondycję przedsiębiorstwa hotelarskiego,– analizowania i właściwej interpretacji przepisów prawa,– prawidłowego sporządzanie dokumentów,– korzystania z aktualnych informacji. Do sprawdzania efektów kształcenia wskazany jest test osiągnięć szkolnych (wielostopniowy, wielozadaniowy) składający się z zadań typu: wyboru wielokrotnego, na dobieranie, uzupełnianie luk oraz prawda – fałsz. Jako uzupełnienie proponuje się prace pisemne – np. analiza studium przypadku, wypowiedzi ustne w formie krótkiej prezentacji, wykonane grupowo projekty, pracę na zajęciach – sporządzanie pism i wypełnianie formularzy, zadania domowe. |
| **Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające**: * dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia z uwzględnieniem konieczności wdrażania uczniów do systematyczności, dokładności i odpowiedzialności za wykonanie powierzonego zadania.,
* dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.
 |

Szkolny plan nauczania przedmiotów zawodowych

Podbudowa programowa: szkoła podstawowa

Kwalifikacja: HGT.03 - Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie - egzamin potwierdzający kwalifikację w 1 półroczu klasy trzeciej

 HGT.06 - Realizacja usług w recepcji - egzamin potwierdzający kwalifikację w 1 półroczu klasy piątej

|  |
| --- |
| **Przedmioty w kształceniu zawodowym teoretycznym** |
| 1 | Bezpieczeństwo i higiena pracy | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | **2** | **60** |
| 2 | Podstawy hotelarstwa | 1 | 1 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  | **3** | **90** |
| 3 | Język obcy zawodowy | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  | **7** | **210** |
| 4 | Usługi dodatkowe w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |  |  |  |  | **7,5** | **225** |
| 5 | Działalność recepcji |  |  |  |  |  | 5 | 4 | 4 | 5 |  | **9** | **270** |
| Łączna liczba godzin | **6** | **6** | **6** | **6** | **5** | **7** | **6** | **6** | **7** | **0** | **28,5** | **855** |
| **Przedmioty w kształceniu zawodowym praktycznym** |
| 1 | Pracownia służby pięter | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |  |  |  |  | **5,5** | **165** |
| 2 | Pracownia obsługi konsumenta | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 |  |  |  |  |  | **7,5** | **225** |
| 3 | Pracownia obsługi gości w recepcji |  |  |  |  |  |  | 3 | 3 | 3 |  | **4,5** | **135** |
| 4 | Rezerwacja usług hotelarskich |  |  |  |  |  | 5 | 4 | 4 | 4 |  | **8,5** | **255** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Łączna liczba godzin | **5** | **5** | **7** | **7** | **7** | **5** | **7** | **7** | **7** | **0** | **28,5** | **780** |
| Łączna liczba godzin kształcenia zawodowego | **11** | **11** | **13** | **13** | **12** | **12** | **13** | **13** | **14** | **0** | **56** | **1680** |

Szkolny plan nauczania przedmiotów zawodowych

Podbudowa programowa: gimnazjum

Kwalifikacja: HGT.03 - Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie - egzamin potwierdzający kwalifikację w 2 półroczu klasy drugiej

 HGT.06 - Realizacja usług w recepcji - egzamin potwierdzający kwalifikację w 1 półroczu klasy czwartej

|  |
| --- |
| **Przedmioty w kształceniu zawodowym teoretycznym** |
| 1 | BHP | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  | **1** | **30** |
| 2 | Podstawy hotelarstwa | 1 | 1 | 2 | 2 |  |  |  |  | **3** | **90** |
| 3 | Język obcy zawodowy | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  | **7** | **210** |
| 4 | Podstawy działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego |  |  | 1 | 1 | 1 | **1** |  |  | **2** | **60** |
| 5 | Usługi dodatkowe w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | 3 | 3 | 3 | 3 |  |  |  |  | **6** | **180** |
| 6 | Działalność recepcji |  |  |  |  | 4 | 4 | 5 |  | **6,5** | **195** |
| Łączna liczba godzin | **7** | **7** | **8** | **8** | **7** | **7** | **7** | **0** | **25,5** | **765** |
| **Przedmioty w kształceniu zawodowym praktycznym** |
| 1 | Pracownia służby pięter | 2 | 2 | 4 | 4 |  |  |  |  | **6** | **180** |
| 2 | Pracownia obsługi konsumenta |  |  | 7 | 7 |  |  |  |  | **7** | **210** |
| 3 | Pracownia obsługi gości w recepcji |  |  |  |  | 4 | 4 | 5 |  | **6,5** | **195** |
| 4 | Rezerwacja usług hotelarskich |  |  |  |  | 4 | 4 | 4 |  | **6** | **180** |
| Łączna liczba godzin | **2** | **2** | **11** | **11** | **8** | **8** | **9** | **0** | **25,5** | **765** |
| Łączna liczba godzin kształcenia zawodowego | **9** | **9** | **19** | **19** | **15** | **15** | **16** | **0** | **51** | **1530** |