

Zespół Szkół Ponadpodstawowych  
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**

I. Wstęp do programu

Opis zawodu

Charakterystyka programu

Założenia programowe

Wykaz przedmiotów w kształceniu teoretycznym i praktycznym

II. Cele kierunkowe zawodu

III. Programy nauczania do poszczególnych przedmiotów

- nazwa przedmiotu
- cele ogólne

- cele operacyjne
- materiał nauczania
- procedury osiągnięcia celów kształcenia, propozycje metod nauczania, proponowane środki dydaktyczne oraz obudowa dydaktyczna
- warunki realizacji programu przedmiotu
- propozycje metod sprawdzania osiągnięć ucznia/słuchacza
- propozycja ewaluacji przedmiotu

IV. Zalecana literatura do zawodu

V. Autorzy – Kinga Telbuch

## I. 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 4 Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla kwalifikacji

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

Poziom 4 Polskiej 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 recepcji** 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 pobytom gości 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 **zawód rozwojowy i wymagający coraz wyższych kwalifikacji, ponieważ wymagania gości hotelowych ciągle rosną i aby im sprostać należy cały czas podnosić ogólny standard usług.**

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

### **Wykaz przedmiotów w toku kształcenia**

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

##### **Przedmioty teoretyczne 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

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

Praktyka zawodowa realizowana jest w klasie II.

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

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

#### **Cele ogólne**

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 <b>Uczeń potrafi:</b>	Ponadpodstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Etap realizacji
I. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1.Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim		<ul style="list-style-type: none"> <li>- określać sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia</li> <li>- rozróżniać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane w obiekcie hotelarskim</li> <li>- organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozpoznać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim</li> <li>- wskazać czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy hotelarza</li> <li>- określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka</li> </ul>	Klasa II
	2.Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim		<ul style="list-style-type: none"> <li>- interpretować strukturę organizacyjną obiektu hotelarskiego</li> <li>- omówić instruktaż stanowiskowy</li> <li>- omówić zapisy zawarte w dokumentacji wewnętrznej obiektu hotelarskiego</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identyfikować przepisy prawa wewnątrzprawnego związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska</li> <li>- interpretować</li> </ul>	Klasa II

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> </ul>	<p>zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analizować zakładowy system prawny i organizacyjny ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska</li> </ul>	
II. Służba pięter	1. Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie hotelarskich		<ul style="list-style-type: none"> <li>- kontrolować stan techniczny urządzeń w jednostce mieszkalnej</li> <li>- sprawdzać stan utrzymania czystości jednostki mieszkalnej</li> <li>- wypełniać dokumenty związane z kontrolą pracy służby pięter</li> <li>- wypełniać dokumenty związane z ewidencją wyposażenia oraz materiałów niezbędnych do utrzymania czystości</li> <li>- przestrzegać procedur sprzątnia jednostki mieszkalnej (pokoju hotelowego)</li> <li>- używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją</li> <li>- przygotować wózek serwisowy do pracy</li> <li>- przygotować jednostki mieszkalne dla gości</li> <li>- przygotować pokój na przyjazd gościa VIP</li> <li>- uzupełniać wyposażenie jednostek mieszkalnych (pokoju)</li> <li>- dobierać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- oceniać sposób przygotowania jednostki mieszkalnej dla gości hotelowych</li> <li>- sporządzać dokumenty związane z organizacją pracy służby pięter</li> <li>- prezentować sposób postępowania w przypadku niesprawności urządzeń w jednostce mieszkalnej</li> <li>- przyporządkować sprzęt i środki czystości do prac porządkowych w pomieszczeniach ogólnodostępnych</li> <li>- planować prace porządkowe w pomieszczeniach rekreacyjnych obiektu hotelarskiego</li> </ul>	Klasa II

			<p>czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją</li> <li>- dobierać środki dezynfekcyjne do rodzaju wykonywanych prac porządkowych</li> <li>- przestrzegać procedur sprzątnia w/s</li> <li>- używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją</li> <li>- utrzymać w/s w czystości podczas pobytu gościa</li> <li>- uzupełniać wyposażenie w/s</li> <li>- dobierać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych</li> <li>- używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją</li> <li>- dobierać środki dezynfekcyjne do rodzaju wykonywanych prac porządkowych</li> <li>- wykonać prace porządkowe w pomieszczeniach ogólnodostępnych</li> <li>- prowadzić prace porządkowe w pomieszczeniach rekreacyjnych obiektu hotelarskiego zgodnie z zaleceniami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobierać środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych w części rekreacyjnej obiektu hotelarskiego</li> <li>- oceniać etapy wykonania zadań</li> <li>- przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania</li> <li>- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań</li> <li>- rozpoznać zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim</li> <li>- monitorować wykonanie zadań</li> <li>- wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

<p>III. Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim</p>	<p>1. Sprzedaż usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim</p>		<p>zinterpretować treści w ofercie obiektu hotelarskiego</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu</li> <li>- sporządzać dokumentację związaną z zamówieniem i realizacją usług dodatkowych</li> <li>- wypełniać zlecenia dla poszczególnych działów hotelu na realizację usług dodatkowych</li> <li>- wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opracować ofertę usług dodatkowych obiektu hotelarskiego</li> <li>- przedstawić oferty usług dodatkowych</li> <li>- przygotować teczkę imprezy</li> <li>- sporządzać faktury za usługi dodatkowe</li> <li>- stosować procedury i regulaminy obiektu podczas archiwizacji baz danych</li> <li>- interpretować raporty i sprawozdania</li> <li>- przedstawić etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania</li> <li>- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań</li> <li>- ocenić etapy wykonania zadań</li> </ul>	<p>Klasa II</p>
---	---	--	---	---	-----------------

	2. Organizacja spotkań biznesowych w obiekcie hotelarskim		<ul style="list-style-type: none"> <li>- interpretować zamówienie na organizację spotkania</li> <li>- przestrzegać zasad organizacji spotkań biznesowych w obiekcie hotelarskim</li> <li>- sporządzać dokumentację związaną z organizacją spotkania biznesowego</li> <li>- przygotować wyposażenie sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem</li> <li>- zlecać przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych</li> <li>- zaplanować czynności dotyczące prac porządkowych przy obsłudze konferencji</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opracować program spotkania biznesowego (konferencji, sympozjum, eventu) w obiekcie hotelarskim</li> <li>- sporządzać plan realizacji zadania do wykonania</li> <li>- dokonać oceny jakości wykonanych zadań</li> <li>- dobrać czas do wykonania zadania zawodowego</li> <li>- przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania</li> <li>- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań</li> <li>- oceniać etapy wykonania zadań</li> <li>- rozpoznać zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim</li> <li>- monitorować wykonanie zadań</li> </ul>	
IV. Obsługa konsumenta	1. Śniadania hotelowe		<ul style="list-style-type: none"> <li>- identyfikować wymagania sanitarno-epidemiologiczne dotyczące przechowywania żywności, zgodnie z obowiązującymi aktami prawnymi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobrać sposób przechowywania do rodzaju żywności</li> <li>- określać konsekwencje wynikające z nieprzestrzeg</li> </ul>	Klasa II

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- przestrzegać zasad dotyczących warunków przechowywania żywności</li> <li>- przestrzegać zasad systemu HACCP</li> <li>- określać wartości odżywcze produktów spożywczych</li> <li>- rozróżniać rodzaje bielizny stołowej</li> <li>- rozróżniać rodzaje zastawy stołowej</li> <li>- rozpoznać elementy zastawy stołowej</li> <li>- wykorzystywać metody i techniki do przygotowania śniadania</li> <li>- stosować receptury przygotowania śniadań</li> <li>- dobierać sposoby przygotowania i formy podawania śniadań do możliwości obiektu hotelarskiego</li> <li>- przygotować śniadanie hotelowe</li> <li>- wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> <li>- dobrać czas do wykonania zadania zawodowego</li> </ul>	<p>ania przepisów sanitarno-epidemiologicznych</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opracować jadłospisy śniadań zgodnie z recepturą i normami żywienia dostosowanymi do potrzeb gości</li> <li>- dobierać nakrycia i zastawę stołową do rodzaju śniadania</li> <li>- dobierać dekorację stołu do śniadania</li> <li>- przygotować stół do śniadania</li> <li>- przygotować bufet śniadaniowy zgodnie z zasadami obsługi gościa</li> <li>- przygotować śniadania hotelowe, np. <i>à la carte</i>, śniadania kontynentalne, angielskie, paczki śniadaniowe</li> <li>- sporządzać potrawy dla gościa o specjalnych potrzebach żywieniowych</li> <li>- przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania</li> </ul>	
--	--	--	---	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań</li> <li>- oceniać etapy wykonania zadań</li> <li>- rozpoznąć zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim</li> <li>- monitorować wykonanie zadań</li> </ul>	
	2. <i>Room service</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- prezentować zasady serwowania potraw do pokoju</li> <li>- dobierać sposób serwowania do pokoju do rodzaju potrawy</li> <li>- serwować śniadania do pokoju gościa</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- realizować zamówienie <i>room service</i></li> <li>- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań</li> <li>- oceniać etapy wykonania zadań</li> <li>- dobrać czas do wykonania zadania zawodowego</li> <li>- monitorować wykonanie zadań</li> </ul>	Klasa II
RAZEM			160 godz.		

### 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. Program praktyki zawodowej można traktować w sposób elastyczny. Ze względów organizacyjnych dopuszcza się odstępstwa w kolejności realizacji działań tematycznych zamieszczonych w programie.



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 UCZNIĄ**

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 III.

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 procedurą *check-in*,
- 9) przygotować informacje dla poszczególnych działów hotelu na temat realizowanych usług dla gościa,
- 10) realizować usługi związane z pobytem gościa w hotelu,
- 11) sporządzić dokumenty związane z pobytem gościa w hotelu,
- 12) rozliczać gościa,
- 13) wykwaterować gościa z hotelu,
- 14) sporządzać dokumentację związaną z procedurą *check-out*,
- 15) generować dokumenty finansowe dla gościa,
- 16) zarchiwizować dokumentację związaną z pobytem gościa w hotelu.

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

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

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe	Uwagi
------------------	-------------------------------	--------------	----------------------	-------

					realizacji
			Podstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Ponadpodstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Etap realizacji
I. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1. Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim		<ul style="list-style-type: none"> <li>- określać sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia</li> <li>- rozróżniać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane w obiekcie hotelarskim</li> <li>- organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozpoznać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim</li> <li>- wskazać czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy hotelarza</li> <li>- określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka</li> </ul>	Klasa III
	2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim		<ul style="list-style-type: none"> <li>- omówić instruktaż stanowiskowy</li> <li>- omówić zapisy zawarte w dokumentacji wewnętrznej obiektu hotelarskiego</li> <li>- analizować zakładowy system prawny i organizacyjny ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identyfikować przepisy prawa wewnątrzzakładowego związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska</li> <li>- interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim.</li> </ul>	Klasa III
II. Rezerwacja usług	1. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych		<ul style="list-style-type: none"> <li>- interpretować zamówienia gości hotelowych</li> <li>- przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego</li> <li>- uporządkować dane rezerwacyjne wg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-przygotować informacje na temat usług żywieniowych gości oraz imprez okolicznościowych dla działu gastronomicznego</li> <li>- przekazać prośby gości na temat wyposażenia podstawowego i</li> </ul>	Klasa III

			zakresu zamówionych usług - interpretować <i>rooming list</i> - 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)	dotatkowego jednostek mieszkalnych do działu służby piętér - przekazać zamówienia grupowe do działu marketingu - przygotować informacje na temat usług konferencyjnych, rekreacyjnych i innych usług dodatkowych rezerwowanych przez gości do odpowiednich działów hotelu - prezentować pracę zespołu (podczas spotkań okresowych, rocznych, wywiadów, rozpoczęcia działań w zakresie oceny i doskonalenia umiejętności) - określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - ocenić wydajność pracowników - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę	
	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 III
III. Przyjęcie gościa do hotelu	1. Procedura <i>check-in</i>		- zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe - przyjąć gościa indywidualnego do hotelu. (procedurę <i>check-in</i> dla gości indywidualnych) - przyjąć grupę zorganizowaną do hotelu - przygotować informacje dla poszczególnych działów hotelu na temat	- respektować zasady <i>savoir-vivre</i> w obsłudze gości - przyjąć gościa VIP do hotelu - przyjąć gościa <i>walk-in</i> do hotelu - zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach - zastosować metody radzenia sobie ze stresem	Klasa III

			<p>realizowanych usług dla gościa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zachęcać gościa do skorzystania z usług dodatkowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przekazać określony zasób informacji gościom</li> <li>- wskazać standardy wykonania zadań</li> </ul>	
	2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa		<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-in</i> (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, karta pobytu)</li> <li>- sporządzić dokumentację dotyczącą <i>express check-out</i></li> <li>- utrzymywać porządek na stanowisku pracy</li> <li>- stosować rozwiązania proekologiczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przygotować raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu</li> <li>- zarchiwizować dokumentację związaną z przyjęciem gości do hotelu</li> <li>- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego</li> <li>- zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę</li> <li>- wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe</li> </ul>	Klasa III
IV. Opieka nad gościem w trakcie pobytu	1. Obsługa gościa w trakcie pobytu		<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości</li> <li>- zachęcić gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług firm zewnętrznych, np. wynajem samochodów, wycieczki z przewodnikiem, wydarzenia kulturalne, pokazy i zajęcia rekreacyjne itp.</li> <li>- wykorzystać sprzedaż osobistą w trakcie rozmowy z gościem</li> <li>- poinformować gościa o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację</li> <li>- realizować usługi związane z pobytem gościa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pozyskać informacje z różnych źródeł</li> <li>- sklasyfikować uzyskane informacje</li> <li>- stosować zasady <i>cross-sellingu</i></li> <li>- udzielić informacji turystycznej</li> <li>- reagować na nietypowe prośby gości i przekazać sprawę odpowiednim komórkom hotelu</li> <li>- oceniać sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim</li> <li>- przekazać ochronie hotelu informacje o osobach i sytuacjach wzbudzających zastrzeżenia</li> <li>- gromadzić należności na rachunkach gości</li> <li>- zakomunikować innym własne intencje i przekonania w celu osiągnięcia określonych celów</li> <li>- wskazać działania kreatywne</li> <li>- omówić sposoby zachowania osób otwartych na zmiany w</li> </ul>	Klasa III

				zakresie stosowanych technik i metod pracy - identyfikować nowe technologie komunikacyjne	
	2. Dokumentacja związana z pobytem gościa		<ul style="list-style-type: none"> <li>- wypełniać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa (np. karta kontrolna skrytki sejfowej, druk depozytowy, druki wypożyczenia sprzętu, druk <i>message</i> itp.)</li> <li>- utrzymywać porządek na stanowisku pracy</li> <li>- stosować rozwiązania proekologiczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe</li> <li>- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego</li> <li>- zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę</li> </ul>	Klasa III
V. Wykwaterowanie i rozliczanie gości	1. Procedura <i>check-out</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe</li> <li>- wykwaterować gościa indywidualnego z hotelu (procedurę <i>check-out</i> dla gości indywidualnych)</li> <li>- wykwaterować grupę zorganizowaną z hotelu</li> <li>- zachęcić gościa do ponownego odwiedzenia obiektu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- respektować zasady <i>savoir-vivre</i> w obsłudze gości</li> <li>- pożegnać gościa VIP</li> <li>- zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach</li> <li>- zastosować metody radzenia sobie ze stresem</li> <li>- przekazać określony zasób informacji gościom</li> <li>- wskazać standardy wykonania zadań</li> </ul>	Klasa III
	2. Dokumentacja w procedurze <i>check-out</i> i rozliczeniu gościa		<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-out</i></li> <li>- sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń gościa w obiekcie</li> <li>- wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura)</li> <li>- utrzymywać porządek na stanowisku pracy</li> <li>- stosować rozwiązania proekologiczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dokonać rozliczenia kosztów pobytu gościa w obiekcie hotelarskim zgodnie z założeniami</li> <li>- sporządzić rachunek wstępny i fakturę VAT</li> <li>- zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gościa</li> <li>- dokonać preautoryzacji z wykorzystaniem terminala kart płatniczych</li> <li>- otworzyć i zamknąć rachunek gościa w systemie</li> <li>- generować dokumenty finansowe</li> <li>- korygować niewłaściwie wykonywane zadania</li> <li>- zaproponować rozwiązania wpływające</li> </ul>	Klasa III

				na poprawę warunków i jakość pracy	
RAZEM			160 godz.		

### **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. Program praktyki zawodowej można traktować w sposób elastyczny. Ze względów organizacyjnych dopuszcza się odstępstwa w kolejności realizacji działań tematycznych zamieszczonych w programie.

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 UCZNIĄ**

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.