

**PRAKTYKA ZAWODOWA**  
**PROGRAM NAUCZANIA DLA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA 422402**  
**nr szkolnego zestawu programów nauczania 422402/H/ZSEH/P/2019.08.29**

**Opis zawodu**

Nauczanie zawodu **technik hotelarstwa** (symbol cyfrowy zawodu: **422402**) przyporządkowany do branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej HGT), składa się z dwóch kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie:

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

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.

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

Praktyka zawodowa realizowana jest w klasie III - 140 godzin

Obejmuje ona zagadnienia dotyczące pracy służby pięt, 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 pięt,
- 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,
- 1) sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zamówienia na usługi dodatkowe,
  - 2) organizować spotkania w obiektach hotelarskich,
  - 3) przygotowywać śniadania dla gości hotelowych,
  - 4) sporządzać śniadania dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych,
  - 5) użytkować sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowania i podawania potraw i napojów śniadaniowych,
  - 6) przygotowywać salę konsumpcyjną do śniadań hotelowych,
  - 7) dobierać sposób serwowania do pokoju do rodzaju potrawy,
  - 8) 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	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
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>

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
	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> <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> <li>- analizować zakładowy system prawny i organizacyjny ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska</li> </ul>
II. Służba pięt	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 pięt</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</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 pięt</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> <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</li> </ul>

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
		<p>mieszkalnych (pokoju)</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>- przestrzegać procedur sprzątania whs</li> <li>- używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją</li> <li>- utrzymać whs w czystości podczas pobytu gościa</li> <li>- uzupełniać wyposażenie whs</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>	<p>przydzielonego zadania</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
III. Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim	1. Sprzedaż usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim	<ul style="list-style-type: none"> <li>zinterpretować treści w ofercie obiektu hotelarskiego</li> <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>

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
	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> <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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobierać sposób przechowywania do rodzaju żywności</li> <li>- określać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych</li> <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> </ul>

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
		<ul style="list-style-type: none"> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <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> <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>
	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>



## **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 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 IV -140 godzin

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	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
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>
	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>

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
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 zakresu zamówionych usług</li> <li>- interpretować <i>rooming list</i></li> <li>- powiadamiać zwierzchników o przyjeździe gości VIP</li> <li>- sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich</li> <li>- udzielać odpowiedzi na zapytanie rezerwacyjne dokonane za pośrednictwem poczty elektronicznej</li> <li>- wypełniać dokumenty związaną z rezerwacją usług hotelarskich (karta rezerwacji, grafik, potwierdzenie rezerwacji, odmowa rezerwacji)</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 dodatkowego jednostek mieszkalnych do działu służby piętter</li> <li>- przekazać zamówienia grupowe do działu marketingu</li> <li>- przygotować informacje na temat usług konferencyjnych, rekreacyjnych i innych usług dodatkowych rezerwowanych przez gości do odpowiednich działów hotelu</li> <li>- prezentować pracę zespołu (podczas spotkań okresowych, rocznych, wywiadów, rozpoczęcia działań w zakresie oceny i doskonalenia umiejętności)</li> <li>- określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań</li> <li>- ocenić wydajność pracowników</li> <li>- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego</li> <li>- zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę</li> </ul>

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
	2. Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne</li> <li>- udostępniać pokoje w systemie rezerwacyjnym</li> <li>- aktualizować ceny usług w systemie rezerwacyjnym</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne</li> </ul>
III. Przyjęcie gościa do hotelu	1. Procedura <i>check-in</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe</li> <li>- przyjąć gościa indywidualnego do hotelu. (procedurę <i>check-in</i> dla gości indywidualnych)</li> <li>- przyjąć grupę zorganizowaną do hotelu</li> <li>- przygotować informacje dla poszczególnych działów hotelu na temat realizowanych usług dla gościa</li> <li>- zachęcać gościa do skorzystania z usług dodatkowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- respektować zasady <i>savoir-vivre</i> w obsłudze gości</li> <li>- przyjąć gościa VIP do hotelu</li> <li>- przyjąć gościa <i>walk-in</i> do hotelu</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>

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
	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>
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</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</li> </ul>

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
		gościa	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
	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 <i>message</i> 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
V. Wykwaterowanie i rozliczanie gości	1. Procedura <i>check-out</i>	- zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe - wykwaterować gościa indywidualnego z hotelu (procedurę <i>check-out</i> dla gości indywidualnych) - wykwaterować grupę zorganizowaną z hotelu - zachęcić gościa do ponownego odwiedzenia obiektu	- respektować zasady <i>savoir-vivre</i> 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
	2. Dokumentacja w	- sporządzić dokumenty wykorzystywane w	- dokonać rozliczenia kosztów pobytu gościa w

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
	procedurze <i>check-out</i> i rozliczeniu gościa	procedurze <i>check-out</i> - sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń gościa w obiekcie - wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura) - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować rozwiązania proekologiczne	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



## **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 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.