

Załącznik nr 1

TH/422402/KP/19/20

PROGRAM NAUCZANIA ZAWODU

TECHNIK HOTELARSTWA

SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402

KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

HGT.06. Realizacja usług w recepcji

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

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 *roomservice* 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 piętter,
- 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 *roomservice* na zamówienie gościa.

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

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	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	<ul style="list-style-type: none"> - posługiwać się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska - wymieniać przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska - określać warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii 	Klasa III
	2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim	<ul style="list-style-type: none"> - interpretować strukturę organizacyjną obiektu hotelarskiego - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej 	<ul style="list-style-type: none"> - interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim - analizować zakładowy system prawny i organizacyjny ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska 	Klasa III

II. Służba pięter	1. Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie hotelarskich	<ul style="list-style-type: none"> - określać rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku przestrzega procedur podczas prac porządkowych - dobierać urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych używa urządzeń, sprzętu oraz środków czystości zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - stosować środki dezynfekcyjne zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - sprawdzać stan utrzymania czystości jednostki mieszkalnej - wypełniać dokumenty związane z ewidencją wyposażenia oraz materiałów niezbędnych do utrzymania czystości - przestrzegać procedur sprzątnia jednostki mieszkalnej (pokoju hotelowego) - uzupełniać wyposażenie jednostek mieszkalnych (pokoju) - przestrzegać procedur sprzątnia w/s - dobierać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych - używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - wykonać prace porządkowe w pomieszczeniach ogólnodostępnych 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 III
-------------------	--	--	--	-----------

III. Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim	1. Sprzedaż usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe - przyjmować zamówienia na realizację usług dodatkowych - zlecać realizację zamówionych usług dodatkowych - wypełniać zlecenia dla poszczególnych działów hotelu na realizację usług dodatkowych - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej 	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe - stosować procedury podczas archiwizacji dokumentacji związanej z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe - 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 - oceniać etapy wykonania zadań - monitorować wykonanie zadań 	Klasa III
IV. Obsługa konsumenta	1. Śniadania hotelowe	<ul style="list-style-type: none"> - dobierać formy podawania śniadań do możliwości obiektu świadczącego usługi hotelarskie - przestrzegać zasad przechowywania produktów i półproduktów do przygotowania śniadań - przestrzegać zasad dotyczących warunków przechowywania żywności - rozróżniać rodzaje śniadań hotelowych - przygotować bufet śniadaniowy - przygotować śniadania hotelowe - przestrzegać zasad systemu HACCP - rozróżniać rodzaje bielizny stołowej - rozróżniać rodzaje zastawy stołowej - rozpoznać elementy zastawy stołowej - wykorzystywać metody i techniki do przygotowania śniadania 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - sporządzać potrawy dla gościa o specjalnych potrzebach żywieniowych - przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania 	Klasa III

		<ul style="list-style-type: none"> - stosować receptury przygotowania śniadań - dobierać sposoby przygotowania i formy podawania śniadań do możliwości obiektu hotelarskiego - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego 	<ul style="list-style-type: none"> - monitorować wykonanie zadań 	
	2. <i>Room service</i>	<ul style="list-style-type: none"> - stosować zasady serwowania śniadań do pokoju - dobierać sposób serwowania do rodzaju zamówienia - planować zakres wykonywanych czynności w celu realizacji zamówienia room service - wskazywać kolejność czynności podczas realizacji zamówienia room service - prezentować zasady serwowania potraw do pokoju - dobierać sposób serwowania do pokoju do rodzaju potrawy - serwować śniadania do pokoju 	<ul style="list-style-type: none"> - realizować zamówienie <i>room service</i> - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - oceniać etapy wykonania zadań - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego - monitorować wykonanie zadań - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej 	Klasa III
	3. Przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania śniadań i przechowywania surowców i produktów gotowych.	<ul style="list-style-type: none"> - stosować zasady dobrej praktyki higienicznej i produkcyjnej - przestrzegać zasad systemu analizy zagrożeń i krytycznych punktów kontroli – HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) oraz dobrej praktyki higienicznej – GHP (Good Hygienic Practice) 	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych 	Klasa III

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 UCZNI

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.

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

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.

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

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	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	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych - dobierać środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac - 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 	- określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka	Klasa IV
	2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami 	-interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim.	Klasa IV

		<ul style="list-style-type: none"> - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej 		
II. Rezerwacja usług	1. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać rodzaje rezerwacji - wskazywać sposoby rezerwacji usług hotelarskich - sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich - wypełniać dokumenty związaną z rezerwacją usług hotelarskich 	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych - określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - ocenić wydajność pracowników - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego 	Klasa IV
	2. Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych	<ul style="list-style-type: none"> - rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne - udostępniać pokoje w systemie rezerwacyjnym 	<ul style="list-style-type: none"> -rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne 	Klasa IV
III. Przyjęcie gościa do hotelu	1. Procedura <i>check-in</i>	<ul style="list-style-type: none"> - stosować procedury związane z przyjęciem gości do hotelu - określać czynności procedury <i>check-in</i> oraz <i>check-out</i> - dobierać usługi do potrzeb gości - zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych 	<ul style="list-style-type: none"> - stosować zasady <i>cross-selling</i> - stosować metody radzenia sobie ze stresem - wskazać standardy wykonania zadań 	Klasa IV
	2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-in</i> (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, karta pobytu) - sporządzić dokumentację dotyczącą <i>express check-out</i> - utrzymywać porządek na stanowisku 	<ul style="list-style-type: none"> - przygotować raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu - zarchiwizować dokumentację związaną z przyjęciem gości do hotelu - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego 	Klasa IV

		<p>pracy</p> <ul style="list-style-type: none"> - stosować rozwiązania proekologiczne 	<ul style="list-style-type: none"> - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę - wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe 	
IV. Opieka nad gościem w trakcie pobytu	1. Obsługa gościa w trakcie pobytu	<ul style="list-style-type: none"> -informować gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację - dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości. - poinformować gościa o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację - realizować usługi związane z pobytem gościa 	<ul style="list-style-type: none"> - udzielać informacji turystycznej - zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych - stosować zasady <i>cross-sellingu</i> - udzielić informacji turystycznej - wskazać działania kreatywne - omówić sposoby zachowania osób otwartych na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy - identyfikować nowe technologie komunikacyjne 	Klasa IV
V. Wykwaterowanie i rozliczanie gości	2. . Dokumentacja w procedurze <i>check-out</i> i rozliczeniu gościa	<ul style="list-style-type: none"> -wskazywać dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości - sporządzać dokumentację wykorzystywaną w procedurze check-in i check-out 	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości - sporządzać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości -wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego 	Klasa IV
VI. Wykwaterowanie i rozliczanie	1. Procedura <i>check-out</i>	<ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe - wykwaterować gościa 	<ul style="list-style-type: none"> - respektować zasady <i>savoir-vivre</i> w obsłudze gości - pożegnać gościa VIP 	Klasa IV

gości		indywidualnego z hotelu(procedurę <i>check-out</i> dla gości indywidualnych)	<ul style="list-style-type: none"> - zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach - zastosować metody radzenia sobie ze stresem - przekazać określony zasób informacji gościom - wskazać standardy wykonania zadań 	
	2. Dokumentacja w procedurze <i>check-out</i> i rozliczeniu gościa	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-out</i> - sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń gościa w obiekcie - utrzymywać porządek na stanowisku pracy 	<ul style="list-style-type: none"> - zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości - zaproponować rozwiązania wpływające na poprawę warunków i jakość pracy - wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura) 	Klasa IV
VII. Współpraca między działami w hotelarstwie	1. Współpraca działu recepcji z innymi komórkami w hotelu	- przygotować informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości	- rozróżniać rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji	
	2. Stosowanie zasad etyki i kultury w hotelarstwie	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać podstawowe zasady etyki zawodowej - wymieniać cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami - stosować zasady etyki w relacjach pracowniczych 	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej - przestrzegać tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy - przestrzegać zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych - przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa 	

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.