



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MINISTERSTWO  
EDUKACJI  
NARODOWEJ



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego*

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

---

**Zmiany w programie nauczania dla zawodu Technik hotelarstwa**

w zawiązku z **NOWĄ PODSTAWĄ PROGRAMOWĄ 2019** ( 5 letnie technikum )

Przedmioty: ***Organizacja pracy w hotelarstwie***

***Działalność recepcji***

***Techniki pracy w hotelarstwie***

**PROGRAM NAUCZANIA DLA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA 422402**

**O STRUKTURZE PRZEDMIOTOWEJ**

TYP SZKOŁY: TECHNIKUM

RODZAJ PROGRAMU: LINIOWY

**Warszawa 2012 po zmianach 24. 09.2019**

*Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego*



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MINISTERSTWO  
EDUKACJI  
NARODOWEJ



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



***Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego***

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

---

Autorzy: *mgr Barbara Cymańska-Garbowska, mgr Danuta Witrykus, mgr Grzegorz Wolak*

Recenzenci: *mgr Aleksandra Maniak, mgr Janina Rosiak*

Lider grupy branżowej: *mgr inż. Danuta Bajor*

Lider zadania „Opracowanie przykładowych zmodernizowanych programów nauczania dla zawodów”: *mgr inż. Joanna Ksieniewicz*

Koordynator merytoryczny projektu: *mgr inż. Maria Suliga*

Menadżer projektów systemowych realizowanych przez KOWEziU: *mgr Agnieszka Pfeiffer*

Redakcja i skład: *zespół Addvalue Dorota Burzec*

Publikacja powstała w ramach projektu systemowego „Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego” w ramach Działania 3.3. Poprawa jakości kształcenia, Poddziałanie 3.3.3. Modernizacja treści i metod kształcenia, Priorytet III, Program Operacyjny KAPITAŁ LUDZKI. Projekt realizowany przez Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej. Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Publikacja jest dystrybuowana bezpłatnie.

© Copyright by Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej  
Warszawa 2012

Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej  
02-637 Warszawa  
ul. Spartańska 1B  
[www.koweziu.edu.pl](http://www.koweziu.edu.pl)



*Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego*

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**SPIS TREŚCI**

|  |                  |
|--|------------------|
| <b>1. PODSTAWY PRAWNE KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO .....</b>   | <b>5</b>         |
| <b>2. OGÓLNE CELE I ZADANIA KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO.....</b>  | <b>6</b>         |
| <b>4. UZASADNIENIE POTRZEBY KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK HOTELARSTWA .....</b>                                       | <b>7</b>         |
| <b>5. POWIĄZANIA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA Z INNYMI ZAWODAMI .....</b>  | <b>7</b>         |
| <b>6. CELE SZCZEGÓŁOWE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK HOTELARSTWA .....</b>  | <b>8</b>         |
| <b>7. PRZEDMIOTY ROZSZERZONE W TECHNIKUM .....</b>   | <b>8</b>         |
| <b>8. KORELACJA PROGRAMU NAUCZANIA DLA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA Z PODSTAWĄ PROGRAMOWĄ KSZTAŁCENIA OGÓLNEGO .....</b> | <b>8</b>         |
| <b>9. PLAN NAUCZANIA DLA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA .....</b>  | <b>11</b>        |
| <b>Tabela. Wykaz przedmiotów i działów programowych w zawodzie technik hotelarstwa .....</b>                           | <b>13</b>        |
| <b>10. PROGRAMY NAUCZANIA DLA POSZCZEGÓLNYCH PRZEDMIOTÓW .....</b>   | <b>15</b>        |
| 1. Organizacja pracy w hotelarstwie .....  | 15               |
| 2. Działalność recepcji .....  | 26               |
| 3. Usługi żywieniowe w hotelarstwie .....  | 错误!未定义书签。        |
| 4. Marketing usług hotelarskich .....  | 错误!未定义书签。        |
| 5. Podstawy działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego .....  | 错误!未定义书签。        |
| 6. Język obcy w hotelarstwie .....   | 错误!未定义书签。        |
| 7. Techniki pracy w hotelarstwie .....   | 36               |
| 8. Obsługa konsumenta.....   | 错误!未定义书签。        |
| 9. Obsługa informatyczna w hotelarstwie.....   | 错误!未定义书签。        |
| Praktyki zawodowe .....  | 错误!未定义书签。        |
| <b>ZAŁĄCZNIKI .....</b>  | <b>错误!未定义书签。</b> |



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MINISTERSTWO  
EDUKACJI  
NARODOWEJ

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



***Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego***

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

---

|  |           |
|--|-----------|
| Załącznik 1. EFEKTY KSZTAŁCENIA DLA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA ZAPISANE W ROZPORZĄDZENIU W SPRAWIE PODSTAWY PROGRAMOWEJ KSZTAŁCENIA W ZAWODACH ..... | 错误!未定义书签。 |
| Załącznik 2. POGRUPOWANE EFEKTY KSZTAŁCENIA DLA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA .....   | 错误!未定义书签。 |
| Załącznik 3. USZCZEGÓLOWIONE EFEKTY KSZTAŁCENIA DLA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA .....   | 错误!未定义书签。 |



***Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego***

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

---

## **1. PODSTAWY PRAWNE KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO**

Program nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa** opracowany jest zgodnie z poniższymi aktami prawnymi:

- ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2004 r. Nr 256, poz. 2572 z późn. zm.) ze szczególnym uwzględnieniem ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o zmianie ustawy o systemie oświaty oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2011 r. Nr 205, poz. 1206),
- rozporządzenie MEN z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. z 2012 r., poz. 7),
- rozporządzenie MEN z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. z 2012 r., poz. 184),
- rozporządzenie z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie ramowych planów nauczania w szkołach publicznych (Dz. U. z 2012 r., poz. 204),
- rozporządzenie MEN z dnia 15 grudnia 2012 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu (Dz. U. Nr 244, poz. 1626),
- rozporządzenie MEN z dnia 21 czerwca 2012 r. w sprawie dopuszczania do użytku w szkole programów wychowania przedszkolnego i programów nauczania oraz dopuszczania do użytku szkolnego podręczników (Dz. U. 2012 r., poz. 752),
- rozporządzenie MEN z dnia 30 kwietnia 2007 r. w sprawie warunków i sposobu oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów i słuchaczy oraz przeprowadzania sprawdzianów i egzaminów w szkołach publicznych (Dz. U. Nr 83, poz. 562 z późn. zm.),
- rozporządzenie MEN z dnia 17 listopada 2010 r. w sprawie zasad udzielania i organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach (Dz. U. Nr 228, poz. 1487),
- rozporządzenie MEN z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny w publicznych i niepublicznych szkołach i placówkach (Dz. U. z 2003 r. Nr 6, poz. 69 z późn. zm.).



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MINISTERSTWO  
EDUKACJI  
NARODOWEJ

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



### *Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego*

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

---

## **2. OGÓLNE CELE I ZADANIA KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO**

Celem kształcenia zawodowego jest przygotowanie uczących się do życia w warunkach współczesnego świata, wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy.

Zadania szkoły i innych podmiotów prowadzących kształcenie zawodowe oraz sposób ich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu gospodarczo-społecznym, na które wpływają w szczególności: idea gospodarki opartej na wiedzy, globalizacja procesów gospodarczych i społecznych, rosnący udział handlu międzynarodowego, mobilność geograficzna i zawodowa, nowe techniki i technologie, a także wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników.

W procesie kształcenia zawodowego ważne jest integrowanie i korelowanie kształcenia ogólnego i zawodowego, w tym doskonalenie kompetencji kluczowych nabytych w procesie kształcenia ogólnego, z uwzględnieniem niższych etapów edukacyjnych. Odpowiedni poziom wiedzy ogólnej powiązanej z wiedzą zawodową przyczyni się do podniesienia poziomu umiejętności zawodowych absolwentów szkół kształcących w zawodach, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy.

W procesie kształcenia zawodowego są podejmowane działania wspomagające rozwój każdego uczącego się, stosownie do jego potrzeb i możliwości, ze szczególnym uwzględnieniem indywidualnych ścieżek edukacji i kariery, możliwości podnoszenia poziomu wykształcenia i kwalifikacji zawodowych oraz zapobiegania przedwczesnemu kończeniu nauki.

Elastycznemu reagowaniu systemu kształcenia zawodowego na potrzeby rynku pracy, jego otwartości na uczenie się przez całe życie oraz mobilności edukacyjnej i zawodowej absolwentów ma służyć wyodrębnienie kwalifikacji w ramach poszczególnych zawodów wpisanych do klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego.

Opracowany program nauczania pozwoli na osiągnięcie powyższych celów ogólnych kształcenia zawodowego.

## **3. INFORMACJA O ZAWODZIE TECHNIK HOTELARSTWA**

**Technik hotelarstwa** planuje, organizuje, oferuje, koordynuje oraz wykonuje usługi hotelarskie w obiekcie hotelarskim i innych obiektach, w których świadczone są usługi hotelarskie. Przyjmuje rezerwację usług, ustala zakres zamówionych usług, sposób ich świadczenia oraz formę zapłaty. Przyjmuje gości w obiekcie, kompleksowo ich obsługuje w trakcie pobytu, wykwaterowuje z obiektu, rozlicza koszty pobytu gości oraz przyjmuje należność. Obsługuje również gości o specjalnym znaczeniu – typu VIP, CIP, gości niepełnosprawnych. Organizuje i oferuje usługi dodatkowe: konferencyjne, turystyczne, rekreacyjno-sportowe, typu Wellness i SPA oraz okolicznościowe na

---

Program nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa 422402** o strukturze **przedmiotowej**



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MINISTERSTWO  
EDUKACJI  
NARODOWEJ

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



### *Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego*

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

specjalne zamówienie. Prowadzi korespondencję z odbiorcami usług hotelarskich oraz obsługuje sprzęt biurowy, korzysta z komputerowych programów użytkowych i hotelowych. Promuje oferowane usługi z wykorzystaniem różnorodnych form reklamy, sprzedaży osobistej, promocji sprzedaży oraz technik z zakresu public relations. Współpracuje z innymi podmiotami oferującymi usługi hotelarskie, analizuje oferty konkurencji, obserwuje rynek hotelarski oraz zbiera opinie o preferencjach gości. Prowadzi dokumentację eksploatacyjną obiektu hotelarskiego, oblicza i interpretuje wskaźniki wykorzystania bazy hotelowej oraz wskaźniki sprzedaży i opłacalności prowadzonej działalności. Utrzymuje czystość i porządek w obiekcie hotelarskim. Przygotowuje i podaje śniadania. Przestrzega zasad ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologicznych oraz przeciwpożarowych podczas wykonywanych zadań zawodowych.

#### **4. UZASADNIENIE POTRZEBY KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK HOTELARSTWA**

Badania rynku wskazują, że kondycja branży hotelarskiej w Polsce jest coraz lepsza. W ostatnich latach obserwujemy wzrost zainteresowania rodzimych oraz międzynarodowych sieci hotelowych polskim rynkiem, szczególnie w segmencie hoteli ekonomicznych. Inwestycje hotelarskie oddają także inwestorzy indywidualni. Poprawiają się również ekonomiczne wyniki w branży. Powoli, ale sukcesywnie rośnie liczba udzielonych noclegów oraz stopień wykorzystania miejsc noclegowych hoteli, z usług których korzystają przede wszystkim turyści zagraniczni oraz klienci instytucjonalni. W strukturze popytu zauważa się wzrost udziału gości krajowych. Polska odzyskuje miano recepcji turystycznej z liczącą się bazą noclegową. Potrzeba kształcenia w zawodzie **technik hotelarstwa** wynika między innymi z tego, że jesteśmy członkiem Unii Europejskiej, a co za tym idzie, aktywnym uczestnikiem jej systemu ekonomiczno-społecznego. Wzrastające zapotrzebowanie na szeroko pojęte usługi, w tym turystyczne i hotelarskie, jest trendem dominującym. Aby skutecznie działać na zglobalizowanym, konkurencyjnym rynku, trzeba być dobrym fachowcem, znać języki obce, znać branżę i nowoczesne trendy w niej występujące, ale jednocześnie pamiętać o świadczeniu tradycyjnej gościnności. Elementy te – to główne wymagania współczesnej branży hotelarskiej. Hotel XXI wieku to nie tylko nowoczesny i świetnie wyposażony budynek, ale przede wszystkim kompetentny, wykwalifikowany, uprzejmy i gotowy służyć gościom personel hotelowy. Inwestowanie w kształcenie ludzi świadczących usługi gościnności połączone z zaawansowaną technologią i wiedzą o gościach, pozwalają na szybszy zwrot poniesionych kosztów, a więc poprawę rentowności kapitałowej branży hotelarskiej.

#### **5. POWIĄZANIA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA Z INNYMI ZAWODAMI**

Podział zawodów na kwalifikacje czyni system kształcenia elastycznym, umożliwiającym uczącemu się uzupełnianie kwalifikacji stosownie do potrzeb rynku pracy, własnych potrzeb i ambicji. Mimo dużych podobieństw w treściach kształcenia zawodów branży turystyczno-hotelarsko-gastronomicznej nie wyodrębniono wspólnych kwalifikacji w tych zawodach. Specyfika zawodu **technik hotelarstwa** spowodowała, że tak samo lub podobnie brzmiące efekty kształcenia występujące w innych zawodach obszaru turystyczno-gastronomicznego, występując pojedynczo nie stanowią wspólnej grupy.



*Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego*

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## 6. CELE SZCZEGÓŁOWE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK HOTELARSTWA

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie **technik hotelarstwa** powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) prowadzenia działalności promocyjnej oraz sprzedaż usług hotelarskich;
- 2) rezerwowania usług hotelarskich;
- 3) wykonywania prac związanych z obsługą gości w recepcji;
- 4) przygotowywania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości;
- 5) przygotowywania i podawania śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 6) przyjmowania i realizacji zamówień na hotelarskie usługi dodatkowe.

Do wykonywania zadań zawodowych niezbędne jest osiągnięcie efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w **technik hotelarstwa**:

- efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów (BHP, PDG, JOZ, KPS, OMZ),
- efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru branży **hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej** stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie
- efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie:
  - **HGT.06. Realizacja usług w recepcji;**
  - **HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.**

Kształcenie zgodnie z opracowanym programem nauczania pozwoli na osiągnięcie wyżej wymienionych celów kształcenia.

## 7. PRZEDMIOTY ROZSZERZONE W TECHNIKUM

W programie nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa** uwzględniono przedmioty ogólnokształcące: **geografia** i **język obcy nowożytny**, których nauka odbywać się będzie na poziomie rozszerzonym.

## 8. KORELACJA PROGRAMU NAUCZANIA DLA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA Z PODSTAWĄ PROGRAMOWĄ KSZTAŁCENIA OGÓLNEGO

Program nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa** uwzględnia aktualny stan wiedzy o zawodzie, ze szczególnym zwróceniem uwagi na nowe technologie i najnowsze koncepcje nauczania.





***Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego***

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Program uwzględnia także zapisy zadań ogólnych szkoły i umiejętności zdobywanych w trakcie kształcenia w szkole ponadgimnazjalnej umieszczonych w podstawach programowych kształcenia ogólnego, w tym:

- 1) umiejętność zrozumienia, wykorzystania i refleksyjnego przetworzenia tekstów, prowadząca do osiągnięcia własnych celów, rozwoju osobowego oraz aktywnego uczestnictwa w życiu społeczeństwa;
- 2) umiejętność wykorzystania narzędzi matematyki w życiu codziennym oraz formułowania sądów opartych na rozumowaniu matematycznym;
- 3) umiejętność wykorzystania wiedzy o charakterze naukowym do identyfikowania i rozwiązywania problemów, a także formułowania wniosków opartych na obserwacjach empirycznych dotyczących przyrody lub społeczeństwa;
- 4) umiejętność komunikowania się w języku ojczystym i w językach obcych;
- 5) umiejętność sprawnego posługiwania się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi;
- 6) umiejętność wyszukiwania, selekcjonowania i krytycznej analizy informacji;
- 7) umiejętność rozpoznawania własnych potrzeb edukacyjnych oraz uczenia się;
- 8) umiejętność pracy zespołowej.

W programie nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa** uwzględniono powiązania z kształceniem ogólnym polegające na wcześniejszym osiągnięciu efektów kształcenia w zakresie przedmiotów ogólnokształcących stanowiących podbudowę dla kształcenia w zawodzie. Dotyczy to przede wszystkim takich przedmiotów, jak: **język obcy nowożytny, geografia, matematyka**, a także **podstawy przedsiębiorczości i edukacja dla bezpieczeństwa**.

W celu realizacji zadań zawodowych uczniów powinien posługiwać się urozmaiconym zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), a w szczególności słownictwem niezbędnym do obsługi klienta obcojęzycznego, począwszy od przyjęcia zamówienia po rozliczenie końcowe. Dotyczy to szczególnie:

- umiejętności rozumienia ze słuchu oraz wypowiedzi pisemnej o różnorodnej formie i długości (rozmowy, dyskusje, komunikaty, instrukcje, wiadomości, napisy informacyjne, listy, broszury, ulotki reklamowe, jadłospisy, ogłoszenia, rozkłady jazdy, instrukcje obsługi, dokumentacja techniczna, katalogi i programy komputerowe) w różnych warunkach odbioru, znajdowania w tekście określonych informacji, określania kontekstu wypowiedzi (czasu, miejsca, sytuacji, uczestników), rozróżniania formalnego i nieformalnego stylu wypowiedzi,
- prezentowania w formie ustnej i pisemnej informacji o usługach hotelu, przekazywania obcojęzycznym klientom informacji dotyczących cen, godzin, terminów i dat, formułowania pisemnych i ustnych wypowiedzi związanych z kompleksową obsługą gościa hotelu z zastosowaniem odpowiednich form grzecznościowych, wyjaśniania procedur postępowania, przyjmowania reklamacji, prowadzenia negocjacji z potencjalnym gościem, sporządzania dokumentów w języku obcym związanych z rezerwacją usług, pobytem gościa w hotelu i korzystaniem z różnego rodzaju usług, nazywania poszczególnych elementów umeblowania i wyposażenia pokoju hotelowego, sprzętu, zastawy, sztucców i bielizny stołowej stosowanej na sali konsumenckiej.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MINISTERSTWO  
EDUKACJI  
NARODOWEJ

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



***Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego***

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

---

Podstawa programowa kształcenia ogólnego z geografii w zakresie rozszerzonym zawiera treści nauczania stanowiące podstawę do kształcenia umiejętności udzielania informacji turystycznej osobom podróżującym, korzystającym z usług hotelu lub innych obiektów świadczących usługi hotelarskie. Istotne są umiejętności odczytania na mapach aktualnego podziału politycznego państw świata oraz charakteryzowania głównych procesów demograficznych i procesów urbanizacyjnych w Polsce i na świecie, zróżnicowania poziomu życia ludzi w miastach różnych typów i wielkości, struktury etnicznej i narodowościowej ludności świata, zróżnicowania religijnego ludności świata i oceny wpływu religii na postawy społeczne. Ponadto także umiejętności: korzystania ze źródeł informacji geograficznej, obliczania odległości w terenie oraz powierzchni na podstawie map wykonanych w różnych skalach, korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych w celu pozyskiwania, przechowywania, przetwarzania i prezentacji informacji geograficznych, analizowania warunków przyrodniczych dla osiedlania się ludzi oraz oceny walorów i określania cech środowiska decydujących o krajobrazie.

Z przedmiotu matematyka podbudową do kształcenia w zawodzie są umiejętności wykonywania działań na liczbach wymiernych, stosowania obliczeń procentowych, rozwiązywania równań, przedstawienia liczb rzeczywistych w różnych postaciach (np. ułamek zwykłego, ułamek dziesiętnego okresowego, z użyciem symboli pierwiastków, potęg).

W zakresie przedmiotu podstawy przedsiębiorczości ważne są zagadnienia związane z poznawaniem mechanizmów funkcjonowania gospodarki rynkowej oraz związanych z nią najważniejszych instytucji (bank centralny, giełdy itp.); podstawowymi zasadami podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w różnych formach; z komunikacją i podejmowaniem decyzji, planowaniem własnego rozwoju osobistego i zawodowego oraz stosowaniem zasad etycznych w biznesie.

W zakresie przedmiotu edukacja dla bezpieczeństwa podbudową do kształcenia w zawodzie jest przygotowanie do działania ratowniczego, w tym kształcenie umiejętności udzielania pierwszej pomocy, rozpoznawania typowych zagrożeń zdrowia i życia podczas pożaru, powodzi, paniki, charakteryzowania zasad zachowania się ludności po ogłoszeniu alarmu.



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**9. PLAN NAUCZANIA DLA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA – NIE ZMIENIONY W TABELCE**

Zgodnie z Rozporządzeniem MEN w sprawie ramowych planów nauczania w technikum minimalny wymiar godzin na kształcenie zawodowe wynosi 1470 godzin, z czego na kształcenie zawodowe teoretyczne zostanie przeznaczonych minimum 735 godzin, a na kształcenie zawodowe praktyczne 735 godzin.

W podstawie programowej kształcenia w zawodzie **technik hotelarstwa** minimalna liczba godzin na kształcenie zawodowe została określona dla efektów kształcenia i wynosi:

- 480 godzin na kształcenie w ramach TG.12. *Planowanie i realizacja usług w recepcji,*
- 320 godzin na kształcenie w ramach TG.13. *Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie,*
- 390 godzin na kształcenie w ramach efektów wspólnych dla wszystkich zawodów i wspólnych dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego.

**Tabela. Plan nauczania dla zawodu technik hotelarstwa o strukturze przedmiotowej**

| Lp.  | Obowiązkowe zajęcia edukacyjne                       | Klasa    |          |           |           |          |          |          |          | Liczba godzin w okresie nauczania* |            |
|--|--|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|------------------------------------|------------|
|  |  | I        |          | II        |           | III      |          | IV       |          | tygodniowo                         | łącznie    |
|  |  | I        | II       | I         | II        | I        | II       | I        | II       |                                    |            |
| 1  | Organizacja pracy w hotelarstwie                     | 2        | 2        | 2         | 2         | 2        | 2        | 4        |          | 8                                  | 240        |
| 2  | Działalność recepcji                                 | 3        | 3        | 5         | 5         |          |          |          |          | 8                                  | 240        |
| 3  | Usługi żywieniowe w hotelarstwie                     |          |          | 1         | 1         | 1        | 1        |          |          | 2                                  | 60         |
| 4  | Marketing usług hotelarskich                         |          |          | 1         | 1         | 1        | 1        |          |          | 2                                  | 60         |
| 5  | Podstawy działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego |          |          | 1         | 1         | 2        | 2        |          |          | 3                                  | 90         |
| 6  | Język obcy w hotelarstwie                            |          |          | 1         | 1         | 1        | 1        |          |          | 2                                  | 60         |
| <b>łącznie liczba godzin na kształcenie zawodowe teoretyczne</b> |  | <b>5</b> | <b>5</b> | <b>11</b> | <b>11</b> | <b>7</b> | <b>7</b> | <b>4</b> | <b>0</b> | <b>25</b>                          | <b>750</b> |
| 1  | Techniki pracy w hotelarstwie                        | 3        | 3        | 5         | 5         | 2        | 2        | 4        |          | 12                                 | 360        |
| 2  | Obsługa konsumenta                                   |          |          | 1         | 1         | 3        | 3        |          |          | 4                                  | 120        |

Program nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa 422402** o strukturze **przedmiotowej**



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|   |                                      |   |   |    |    |    |    |   |   |    |      |
|---|--------------------------------------|---|---|----|----|----|----|---|---|----|------|
| 3   | Obsługa informatyczna w hotelarstwie |   |   | 2  | 2  | 2  | 2  |   |   | 4  | 120  |
| 4   | PRAKTYKI ZAWODOWE***                 |   |   |    |    | 5  | 5  |   |   | 5  | 150  |
| Łączna liczba godzin na kształcenie zawodowe praktyczne |                                      | 3 | 3 | 8  | 8  | 12 | 12 | 4 |   | 25 | 750  |
| Łączna liczba godzin na kształcenie zawodowe            |                                      | 8 | 8 | 19 | 19 | 19 | 19 | 8 | 0 | 50 | 1500 |

\* do celów obliczeniowych przyjęto 30 tygodni w ciągu jednego roku szkolnego

\*\*zajęcia odbywają się w pracowniach szkolnych, warsztatach szkolnych, centrach kształcenia praktycznego oraz u pracodawcy.

\*\*\* w przypadku praktyk realizowanych w wymiarze ponad 4 tygodnie

**Egzamin potwierdzający pierwszą kwalifikację HGT.06 . Realizacja usług w recepcji - odbywa się pod koniec klasy trzeciej**

**Egzamin potwierdzający drugą kwalifikację HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. odbywa się pod koniec klasy piątej**



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Tabela. Wykaz przedmiotów i działów programowych w zawodzie technik hotelarstwa**

| Nazwa obowiązkowych zajęć edukacyjnych                              | Nazwa działu programowego   | Liczba godzin przeznaczona na dział |
|---|---|-------------------------------------|
| 1. Organizacja pracy w hotelarstwie (240 godzin)                    | 1.1. Podstawy hotelarstwa   | 120                                 |
|   | 1.2. Organizacja pracy służby pięter  | 30                                  |
|   | 1.3. Usługi dodatkowe w hotelu.   | 90                                  |
| 2. Działalność recepcji (240 godzin)                                | 2.1. Goście hotelowi  | 60                                  |
|   | 2.2. Służba parterowa w obiekcie hotelarskim  | 30                                  |
|   | 2.3. Zadania recepcji właściwej   | 120                                 |
|   | 2.4. Zasady rozliczania kosztów pobytu gości w obiektach hotelarskich                   | 30                                  |
| 3. Usługi żywieniowe w hotelarstwie (60 godzin)                     | 3.1. Zakres usług gastronomicznych w hotelarstwie                                       | 60                                  |
| 4. Marketing usług hotelarskich (60 godzin)                         | 4.1. Analiza rynku usług hotelarskich   | 20                                  |
|   | 4.2. Strategie działań marketingowych przedsiębiorstwa hotelarskiego                    | 40                                  |
| 5. Podstawy działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego (90 godzin) | 5.1. Podstawy organizacyjno-prawne działalności gospodarczej w hotelarstwie             | 30                                  |
|   | 5.2. Funkcjonowanie przedsiębiorstwa hotelarskiego                                      | 60                                  |
| 6. Język obcy w hotelarstwie (60 godzin)                            | 6.1. Rezerwacja usług hotelarskich  | 10                                  |
|   | 6.2. Obsługa gości w recepcji   | 20                                  |
|   | 6.3. Realizacja usług hotelarskich  | 30                                  |
| 7. Techniki pracy w hotelarstwie (360 godzin)                       | 7.1. Kompleksowa obsługa gości w recepcji   | 200                                 |
|   | 7.2. Obsługa gości w jednostce mieszkalnej – praca służby pięter                        | 60                                  |
|   | 7.3. Obsługa gości w zakresie usług dodatkowych   | 100                                 |
| 8. Obsługa konsumenta (120 godzin)                                  | 8.1. Organizacja pracy i funkcjonowanie usług gastronomicznych w obiektach hotelarskich | 30                                  |
|   | 8.2. Zasady nakrywania do stołu   | 45                                  |
|   | 8.3. Śniadania hotelowe   | 45                                  |
| 9. Obsługa informatyczna w hotelarstwie (120 godzin)                | 9.1. Korespondencja biurowa w działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego               | 15                                  |

Program nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa 422402** o strukturze **przedmiotowej**



***Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego***

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|   |  |     |
|---|--|-----|
|   | 9.2. Użytkowe programy specjalistyczne w hotelarstwie                      | 105 |
| Praktyki zawodowe (320 godzin)  |  |     |
| HGT.06. <i>Realizacja usług w recepcji</i> (160 godzin)                             | 1. Rezerwacja usług hotelarskich   | 40  |
|   | 2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających                         | 120 |
| HGT.03. <i>Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</i> (160 godzin) | 3. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych              | 48  |
|   | 4. Przygotowanie i podawanie śniadań                                       | 64  |
|   | 5. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | 48  |



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MINISTERSTWO  
EDUKACJI  
NARODOWEJ

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego*

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

---

## **10. PROGRAMY NAUCZANIA DLA POSZCZEGÓLNYCH PRZEDMIOTÓW**

W programie nauczania dla zawodu blacharz zastosowano taksonomię celów ABC B. Niemierko.

### **1. Organizacja pracy w hotelarstwie – PO ZMIANACH 2019**

- 1.1. Podstawy hotelarstwa
- 1.2. Organizacja pracy służby pięter
- 1.3. Usługi dodatkowe w hotelu



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| <b>1.1. Podstawy hotelarstwa HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :<br/>GHT.06.2. – Podstawy hotelarstwa ( PKZ )</b> |  |                                    |   |
|--|--|------------------------------------|---|
| <b>Uszczegółowione efekty kształcenia<br/>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:</b>                                  | <b>Poziom<br/>wymagań<br/>programowych</b> | <b>Kategoria<br/>taksonomiczna</b> | <b>Materiał nauczania</b>   |
| PKZ wyjaśnić podstawowe pojęcia dotyczące turystyki;   | P  | B                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Podstawowa terminologia z zakresu turystyki i hotelarstwa.</li> <li>– Klasyfikacja turystyki i kryteria jej podziału.</li> <li>– Formy turystyki.</li> <li>– Rodzaje turystyki i ich charakterystyka.</li> <li>– Zarys historii rozwoju hotelarstwa w Polsce i na świecie.</li> <li>– Podstawowe pojęcia dotyczące klasyfikacji: klasyfikacja, kategoryzacja, standard, standaryzacja, jakość.</li> <li>– Klasyfikacja obiektów świadczących usługi hotelarskie według UNWTO, GUS, ustawy o usługach turystycznych.</li> <li>– Rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich.</li> <li>– Gestorzy bazy noclegowej w Polsce.</li> <li>– Rozmieszczenia bazy noclegowej w Polsce.</li> <li>– Współczesne systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie.</li> <li>– Pojęcie i cechy usług hotelarskich.</li> <li>– Podział usług hotelarskich.</li> <li>– Wymagania kategoryzacyjne dotyczące usług</li> <li>– Usługi hotelarskie w środkach transportu.</li> <li>– Piony funkcjonalne w obiektach świadczących usługi hotelarskie.</li> <li>– Przystosowanie obiektu hotelarskiego do potrzeb obsługi gości niepełnosprawnych.</li> </ul> |
| PKZ rozróżnić kategorie i formy turystyki;   | P  | B                                  |   |
| PKZ scharakteryzować rodzaje turystyki;  | P  | C                                  |   |
| PKZ rozróżnić kryteria klasyfikacji obiektów świadczących usługi hotelarskie;  | P  | B                                  |   |
| PKZ określić rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich;  | P  | B                                  |   |
| PKZ scharakteryzować współczesne systemy i sieci hotelowe;   | P  | C                                  |   |
| PKZ określić cechy usług hotelarskich;   | P  | B                                  |   |
| PKZ dokonać klasyfikacji usług hotelarskich;   | P  | C                                  |   |
| PKZ określić wymagania kategoryzacyjne dotyczące zakresu usług świadczonych w obiektach hotelarskich;                | P  | C                                  |   |
| PKZ scharakteryzować podstawowe i dodatkowe usługi hotelarskie;  | P  | C                                  |   |
| PKZ scharakteryzować usługi hotelarskie świadczone w środkach transportu;  | P  | C                                  |   |
| PKZ wyjaśnić pojęcia: stanowisko pracy, komórka organizacyjna, pion funkcjonalny, struktura organizacyjna;           | P  | B                                  |   |
| PKZ rozróżnić piony funkcjonalne w obiektach świadczących usługi hotelarskie   | P  | B                                  |   |
| PKZ określić przystosowanie obiektu hotelarskiego do potrzeb obsługi gości niepełnosprawnych;                        | P  | B                                  |   |

Program nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa 422402** o strukturze **przedmiotowej**





**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**1.1. Podstawy hotelarstwa HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :**  
**GHT.06.2. – Podstawy hotelarstwa ( PKZ )**

**Planowane zadania (ćwiczenia)**

Przygotuj prezentację o bazie noclegowej miejscowości / regionu, w którym mieszkasz z uwzględnieniem rodzajów i kategorii obiektów, rodzajów usług w nich świadczonych oraz zarysu historii wybranych obiektów. Określ również rodzaje turystyki charakterystyczne dla Twojej miejscowości / regionu na podstawie motywów przyjazdów turystów. Do przygotowania prezentacji wykorzystaj aktualne źródła informacji, teksty źródłowe dotyczące historii miejscowości / regionu, informacje uzyskane w poszczególnych obiektach świadczących usługi hotelarskie. Zadanie należy wykonać w 3-5 osobowych grupach, z których każda przedstawia prezentację na forum klasy.

**Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**

Zajęcia edukacyjne powinny być prowadzone w pracowni obsługi, w której powinny być zorganizowane stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego ucznia) z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową i ze skanerem. , plansze, przezrocza i filmy dydaktyczne dotyczące rodzajów, kategorii i struktury organizacyjnej obiektów hotelarskich oraz usług hotelarskich.

**Środki dydaktyczne**

Plansze, foliogramy , pakiety edukacyjne dla uczniów, zestawy ćwiczeń, instrukcje i teksty przewodnie do ćwiczeń.  
Czasopisma branżowe, ustawa o usługach turystycznych, publikacje z danymi statystycznymi dotyczącymi bazy noclegowej, standardy i regulaminy hotelowe, , prezentacje multimedialne, plansze, przezrocza i filmy dydaktyczne dotyczące rodzajów, kategorii i struktury organizacyjnej obiektów hotelarskich oraz usług hotelarskich, materiały informacyjno-reklamowe.

**Zalecane metody dydaktyczne**

Dział programowy „Podstawy hotelarstwa” wymaga stosowania aktywizujących metod kształcenia, ze szczególnym uwzględnieniem metody ćwiczeń, tekstu przewodniego, , dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych, udziału w prelekcjach i spotkaniach z branżą.

**Formy organizacyjne**

Stosowanie aktywizujących metod kształcenia wymaga różnego stopnia aktywności uczniów, zatem formy organizacyjne pracy uczniów powinny być zróżnicowane i uwzględniać spektrum możliwości od jednolitej pracy całej grupy uczniów, poprzez jednolitą i zróżnicowaną pracę w mniejszych zespołach, aż do zróżnicowanej pracy indywidualnej. Zajęcia należy prowadzić w grupach do 15 osób.

**Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczących się proponuje się przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru oraz ćwiczeń. Oceniając opanowanie poszczególnych umiejętności określonych w efektach kształcenia należy posłużyć się następującymi kryteriami:  
– biegłość posługiwania się terminologią branżową,



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**1.1. Podstawy hotelarstwa HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :**  
**GHT.06.2. – Podstawy hotelarstwa ( PKZ )**

- umiejętność analizowania i interpretowania materiałów źródłowych,
- korzystanie z różnorodnych źródeł informacji i właściwa selekcja tych informacji
- umiejętność interpretowania, analizowania, łączenia zdarzeń i faktów w związki przyczynowo-skutkowe.

Do sprawdzania efektów kształcenia wskazany jest test osiągnięć szkolnych (wielostopniowy, wielozadaniowy) składający się z zadań typu: wyboru wielokrotnego. Jako uzupełnienie proponuje się prace pisemne – np. analiza studium przypadku, wypowiedzi ustne w formie krótkiej prezentacji, wykonane grupowo projekty, pracę na zajęciach, zadania domowe.

**Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia z uwzględnieniem konieczności wdrażania uczniów do systematyczności, dokładności i odpowiedzialności za wykonanie powierzonego zadania.
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia/ poziomu zdolności i zainteresowań ucznia.
- indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| <b>1.2. Organizacja pracy służby pięter : HGT.03 – OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKCIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE :</b>       |  |                                    |  |
|--|--|------------------------------------|--|
| <b>HGT.03.3. – Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</b>                           |  |                                    |  |
| <b>HGT.03.01 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)</b>  |  |                                    |  |
| <b>HGT.03.7. – Kompetencje personalne i społeczne (KPS)</b>  |  |                                    |  |
| <b>Uszczegółowione efekty kształcenia<br/>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:</b>                                    | <b>Poziom<br/>wymagań<br/>programowych</b> | <b>Kategoria<br/>taksonomiczna</b> | <b>Materiał nauczania</b>  |
| HGT.03 wyjaśnić pojęcia: jednostka mieszkalna, węzeł higieniczno-sanitarny;  | P  | B                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pojęcie, funkcje i rodzaje jednostek mieszkalnych.</li> <li>– Wymagania kategoryzacyjne dotyczące części mieszkalnej obiektu.</li> <li>– Wyposażenie podstawowe i uzupełniające jednostek mieszkalnych.</li> <li>– Wyposażenie jednostek mieszkalnych dla gościa specjalnego: niepełnosprawnego, VIP, CIP.</li> <li>– Pomieszczenia ogólnodostępne w obiektach świadczących usługi hotelarskie.</li> <li>– Struktura organizacyjna i zadania działu służby pięter.</li> <li>– Obowiązki pracowników.</li> <li>– Rodzaje i techniki sprzątnia jednostek mieszkalnych.</li> <li>– Sprzęt i środki utrzymania czystości w obiekcie.</li> <li>– Systemy pracy pracowników działu służby pięter.</li> <li>– Przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności materialnej za rzeczy gościa oraz mienie obiektu.</li> <li>– Postępowanie z rzeczami znalezionymi oraz pozostawionymi przez gości.</li> </ul> |
| HGT.03 określić funkcje jednostki mieszkalnej;   | P  | B                                  |  |
| HGT.03 scharakteryzować rodzaje jednostek mieszkalnych;  | P  | C                                  |  |
| HGT.03 scharakteryzować rodzaje węzłów higieniczno-sanitarnych;  | P  | C                                  |  |
| HGT.03. określić strukturę organizacyjną działu służby pięter;   | P  | B                                  |  |
| HGT.03 określić zadania działu służby pięter;  | P  | B                                  |  |
| HGT.03 określić zakresy obowiązków pracowników działu służby pięter;   | P  | B                                  |  |
| HGT.03 określić procedury postępowania z rzeczami znalezionymi oraz pozostawionymi przez gości;                        | P  | B                                  |  |
| HGT.03 określić rodzaje dokumentacji obowiązujące w dziale służby pięter;  | P  | B                                  |  |
| HGT.03 określić zasady współpracy działu służby pięter z innymi komórkami obiektu świadczącego usługi hotelarskie;     | P  | B                                  |  |
| HGT.03 rozróżnić rodzaje jednostek mieszkalnych;   | P  | B                                  |  |
| HGT.03 scharakteryzować wyposażenie podstawowe i uzupełniające jednostki mieszkalnej według wymagań kategoryzacyjnych; | P  | C                                  |  |
| HGT.03 określić rodzaje wyposażenia jednostek mieszkalnych przeznaczonych dla gości specjalnych;                       | P  | B                                  |  |
| HGT.03 scharakteryzować pomieszczenia ogólnego użytku;   | P  | C                                  |  |
| HGT.03 scharakteryzować rodzaje sprzątnia w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;                                   | P  | C                                  |  |
| HGT.03 określić procedury sprzątnia jednostek mieszkalnych;  | P  | B                                  |  |
| HGT.03 dobrać sprzęt i środki utrzymania czystości w obiekcie świadczącym  | P  | B                                  |  |

Program nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa 422402** o strukturze **przedmiotowej**



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| 1.2. Organizacja pracy służby pięter : HGT.03 – OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKCIĘ ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE :   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| HGT.03.3. – Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie   |   |   |  |
| HGT.03.01 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)  |   |   |  |
| HGT.03.7. – Kompetencje personalne i społeczne (KPS)  |   |   |  |
| usługi hotelarskie;   |   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy sanitarne, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska w części mieszkalnej.</li> <li>– Dokumentacja działu służby pięter.</li> <li>– Współpraca działu służby pięter z innymi komórkami obiektu. Czynniki szkodliwe dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy w dziale służby pięter.</li> </ul> |
| HGT.03 określić systemy pracy pracowników działu służby pięter;   | P | C |  |
| HGT.03 sporządzić harmonogram pracy pracowników służby pięter;  | P | C |  |
| BHP scharakteryzować czynniki niebezpieczne i szkodliwe występujące w środowisku pracy w dziale służby pięter;  | P | C |  |
| BHP określić sposoby ochrony przed czynnikami niebezpiecznymi i szkodliwymi występującymi w środowisku pracy – w dziale służby pięter;  | P | B |  |
| BHP wyjaśnić działanie czynników szkodliwych w środowisku pracy służby pięter na organizm człowieka;  | P | C |  |
| BHP ustalić sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia przy wykonywaniu zadań zawodowych na stanowiskach pracy w służbie pięter;  | P | B |  |
| BHP wskazać rozwiązania zmniejszające uciążliwość pracy podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w służbie pięter;  | P | B |  |
| KPS zastosować zasady kultury osobistej;  |   |   |  |
| KPS zastosować zasady etyki zawodowej;  |   |   |  |
| KPS zaproponować sposoby rozwiązywania problemów;   |   |   |  |
| KPS stosować metody i techniki rozwiązywania problemów;   |   |   |  |
| KPS dążyć wytrwale do celu;   |   |   |  |
| KPS zanalizować rezultaty działań;  |   |   |  |
| KPS planować działania i zarządzać czasem;  |   |   |  |
| KPS respektować zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy zawodowej;  |   |   |  |
| KPS określić konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy zawodowej;  |   |   |  |
| KPS doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne;  |   |   |  |
| <b>Planowane zadania (ćwiczenia)</b>  |   |   |  |
| Jesteś pracownikiem działu służby pięter w hotelu, na stanowisku pokojowa. Otrzymałaś od przełożonego polecenie opracowania procedury sprzątnięcia jednostki mieszkalnej zajętej przez gościa oraz procedury sprzątnięcia jednostki mieszkalnej zwolnionej przez gościa na podstawie ogólnej instrukcji dotyczącej sprzątnięcia w hotelu. Po wykonaniu zadania porównaj opracowane przez siebie procedury z procedurami opracowanymi przez inne pokojowe. Następnie przedyskutuj w grupie treści opracowanych procedur oraz |   |   |  |



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**1.2. Organizacja pracy służby piętér : HGT.03 – OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKCIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE :**

**HGT.03.3. – Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

**HGT.03.01 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)**

**HGT.03.7. – Kompetencje personalne i społeczne (KPS)**

wspólnie z innymi wypracuj wzorcowe procedury sprzątnięcia jednostki mieszkalnej.

**Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**

Zajęcia edukacyjne z przedmiotu organizacja pracy w hotelarstwie powinny być prowadzone w pracowni hotelarskiej w której powinna być zorganizowana . 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 piętér 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.

**Środki dydaktyczne**

Plansze, foliogramy, instrukcje, filmy dydaktyczne, pakiety edukacyjne dla uczniów, zeszyty ćwiczeń, instrukcje lub teksty przewodnie do ćwiczeń. Czasopisma branżowe, materiały własne hoteli do celów dydaktycznych., materiały multimedialne.

**Zalecane metody dydaktyczne**

Zaplanowane do osiągnięcia efekty kształcenia przygotowują ucznia do wykonywania zadań w zawodzie technik hotelarstwa. W dziale powinny być kształtowane umiejętności organizowania pracy służby piętér.

Dział programowy organizacja pracy służby piętér wymaga stosowania aktywizujących metod kształcenia, ze szczególnym uwzględnieniem metody ćwiczeń, dyskusji dydaktycznej metody projektów, wycieczek i filmów dydaktycznych.

**Formy organizacyjne**

Stosowanie aktywizujących metod kształcenia wymaga różnego stopnia aktywności uczniów, zatem formy organizacyjne pracy uczniów powinny być zróżnicowane. od jednolitej pracy całej grupy uczniów, poprzez jednolitą i zróżnicowaną pracę w mniejszych zespołach, aż do zróżnicowanej pracy indywidualnej. Zajęcia należy prowadzić w grupach do 15 osób.

**Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczących się proponuje się przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru oraz zadania praktycznego w formie zaplanowania wyposażenia wybranej jednostki mieszkalnej.



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**1.2. Organizacja pracy służby pięter : HGT.03 – OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKcie ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE :**

**HGT.03.3. – Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

**HGT.03.01 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)**

**HGT.03.7. – Kompetencje personalne i społeczne (KPS)**

Umiejętności uczniów należy sprawdzać obserwując ich pracę podczas wykonywania ćwiczeń uwzględniając w ocenie posługiwanie się właściwą terminologią, merytoryczną jakość wykonanego ćwiczenia, sprawność jego wykonania, samodzielność lub współdziałanie z grupą podczas wykonywania ćwiczeń, aktywność oraz zaangażowanie podczas zajęć.

Do sprawdzania efektów kształcenia wskazany jest test osiągnięć szkolnych (wielostopniowy, wielozadaniowy) składający się z zadań typu: wyboru wielokrotnego. Jako uzupełnienie proponuje się prace pisemne – np. analiza studium przypadku, wypowiedzi ustne w formie krótkiej prezentacji, wykonane grupowo projekty, pracę na zajęciach, zadania domowe.

**Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:**

dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia z uwzględnieniem konieczności wdrażania uczniów do systematyczności, dokładności i odpowiedzialności za wykonanie powierzonego zadania.

dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| 1.3. Usługi dodatkowe w hotelu HGT.03 – OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKcie ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE :  |                                   |                            |  |
|--|-----------------------------------|----------------------------|--|
| HGT.03.5. – Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie  |                                   |                            |  |
| HGT.03.01 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)   |                                   |                            |  |
| HGT.03.7. – Kompetencje personalne i społeczne (KPS)   |                                   |                            |  |
| Uszczegółowione efekty kształcenia<br>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:  | Poziom<br>wymagań<br>programowych | Kategoria<br>taksonomiczna | Materiał nauczania   |
| HGT.03. rozróżnić usługi dodatkowe;  | P                                 | B                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Podział usług hotelarskich dodatkowych.</li> <li>– Usługi uzupełniające, fakultatywne, towarzyszące.</li> <li>– Usługi dodatkowe specjalne, na życzenie gości.</li> <li>– Zakres usług dodatkowych w obiektach hotelarskich.</li> <li>– Usługi dodatkowe w ruchomej bazie noclegowej.</li> <li>– Oferta usług dodatkowych – pojęcie, elementy, przygotowanie, sposoby prezentowania.</li> <li>– Zasady i formy przyjmowania zamówień usług dodatkowych.</li> <li>– Przygotowanie zamówionych usług do realizacji.</li> <li>– Sprzedaż usług dodatkowych.</li> <li>– Dokumentacja dotycząca organizowania i realizacji usług dodatkowych.</li> </ul> |
| HGT.03. scharakteryzować usługi dodatkowe uzupełniające;   | P                                 | C                          |  |
| HGT.03. określić rodzaje usług dodatkowych fakultatywnych;   | P                                 | B                          |  |
| HGT.03. scharakteryzować usługi dodatkowe towarzyszące;  | P                                 | C                          |  |
| HGT.03. przygotować ofertę usług dodatkowych;  | P                                 | C                          |  |
| HGT.03. określić sposoby prezentacji ofert usług dodatkowych;  | P                                 | B                          |  |
| HGT.03. zastosować formy i procedury przyjmowania zamówień w zakresie usług dodatkowych;   | P                                 | C                          |  |
| HGT.03. przestrzegać zasad organizowania usług dodatkowych zgodnie z zamówieniem;  | P                                 | C                          |  |
| HGT.03. ocenić możliwości realizacji zamówienia na usługi dodatkowe;   | P                                 | C                          |  |
| HGT.03. skalkulować cenę zamówionej usługi dodatkowej;   | P                                 | C                          |  |
| HGT.03. dokonać transakcji kupna-sprzedaży usług dodatkowych;  | P                                 | C                          |  |
| HGT.03. sporządzić dokumentację dotyczącą organizowania usług dodatkowych;   | P                                 | C                          |  |
| BHP przestrzegać zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych w zakresie organizacji usług dodatkowych;     | P                                 | C                          |  |
| BHP uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących na stanowiskach pracy związanych z organizacją usług dodatkowych dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska | P                                 | C                          |  |
| BHP zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych na stanowiskach pracy związanych z organizacją   | P                                 | C                          |  |

Program nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa 422402** o strukturze **przedmiotowej**



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p><b>1.2. Organizacja pracy służby pięter : HGT.03 – OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKCIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE :</b><br/> <b>HGT.03.3. – Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</b><br/> <b>HGT.03.01 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)</b><br/> <b>HGT.03.7. – Kompetencje personalne i społeczne (KPS)</b></p>  |  |  |  |
| usług dodatkowych;   |  |  |  |
| KPS zrealizować działania zgodnie z własnymi pomysłami;  |  |  |  |
| KPS zainicjować zmiany mające pozytywny wpływ na środowisko pracy;   |  |  |  |
| KPS uświadomić sobie konsekwencje działań;   |  |  |  |
| KPS planować działania i zarządzać czasem;   |  |  |  |
| KPS przyjmować odpowiedzialność za powierzone informacje zawodowe;   |  |  |  |
| KPS doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne;   |  |  |  |
| <p><b>Planowane zadania (ćwiczenia)</b><br/> Sporządzanie oferty usług dodatkowych dla wybranego obiektu hotelarskiego.<br/> Zadaniem uczniów jest przygotowanie oferty usług dodatkowych, zgodnie z podanymi warunkami:<br/> Jesteś pracownikiem działu handlowego hotelu. Opracuj ofertę usług dodatkowych, zgodnie z zamówieniem klienta, który chce zorganizować konferencję w obiekcie.<br/> Zamawiający jest klientem niezdecydowanym.<br/> Zadanie należy wykonać w małych zespołach dwuosobowych. Uczniowie sami wcielają się w rolę gościa i hotelarza. Podsumowanie wykonania zadania polega na prezentowaniu opracowanych ofert.</p>  |  |  |  |
| <p><b>Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne</b><br/> Zajęcia edukacyjne powinny być prowadzone w pracowni obsługi, w której powinny być zorganizowane stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego ucznia) z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową i ze skanerem oraz z oprogramowaniem do obsługi gości; plansze, przezrocza i filmy dydaktyczne dotyczące usług hotelarskich, formularze i wzory dokumentów;</p>  |  |  |  |
| <p><b>Środki dydaktyczne</b><br/> Materiały multimedialne dotyczące funkcjonowania obiektu świadczącego usługi hotelarskie. Pomoce wizualne. Materiały informacyjno-reklamowe przedsiębiorstw hotelarskich : foldery, oferty usług, katalogi. Czasopisma branżowe. Zestawy ćwiczeń, instrukcje lub teksty przewodnie do ćwiczeń.<br/> Zalecane metody dydaktyczne<br/> Zaplanowane do osiągnięcia efekty kształcenia przygotowują ucznia do wykonywania zadań w zawodzie technik hotelarstwa. W dziale powinny być kształtowane umiejętności analizowania, wyszukiwania, selekcjonowania informacji z zakresu usług dodatkowych.<br/> Dział programowy usługi dodatkowe w hotelarstwie wymaga stosowania aktywizujących metod kształcenia, ze szczególnym uwzględnieniem metody ćwiczeń, tekstu przewodniego, dyskusji dydaktycznej, metody projektów, wycieczek i filmów dydaktycznych.</p> |  |  |  |





**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**1.2. Organizacja pracy służby pięter : HGT.03 – OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKCIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE :**

**HGT.03.3. – Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

**HGT.03.01 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)**

**HGT.03.7. – Kompetencje personalne i społeczne (KPS)**

**Formy organizacyjne**

Stosowanie aktywizujących metod kształcenia wymaga różnego stopnia aktywności uczniów, zatem formy organizacyjne pracy uczniów powinny być zróżnicowane. Zajęcia należy prowadzić w grupach do 15 osób.

**Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczących się proponuje się przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru oraz zadań praktycznych np. w formie przygotowanej przez uczniów oferty usług dodatkowych. Jako uzupełnienie proponuje się prace pisemne – np. analiza studium przypadku, wypowiedzi ustne w formie krótkiej prezentacji, wykonane grupowo projekty, pracę na zajęciach, zadania domowe.

Oceniając opanowanie poszczególnych umiejętności określonych w efektach kształcenia należy postąpić następującymi kryteriami:

- biegłość posługiwania się terminologią branżową,
- uwzględnienie wskazanych elementów oferty,
- korzystanie z różnorodnych źródeł informacji i właściwa selekcja tych informacji,
- kreatywność w tworzeniu oferty.

**Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia z uwzględnieniem konieczności wdrażania uczniów do systematyczności, dokładności i odpowiedzialności za wykonanie powierzonego zadania.
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**2. Działalność recepcji – PO ZMIANACH 2019**

- 2.1. Goście hotelowi
- 2.2. Służba parterowa w obiekcie hotelarskim
- 2.3. Zadania recepcji właściwej
- 2.4. Zasady rozliczania kosztów pobytu gości w obiektach hotelarskich

| <b>2.1. Goście hotelowi HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :</b>                      |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
| <b>HGT.06.6. – kompetencje personalne i społeczne (KPS)</b>                             |  |                                    |  |
| <b>HGT.06.1 – Bezpieczeństwo i higiena pracy ( BHP )</b>                                |  |                                    |  |
| <b>Uszczegółowione efekty kształcenia<br/>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:</b>     | <b>Poziom wymagań<br/>programowych</b> | <b>Kategoria<br/>taksonomiczna</b> | <b>Materiał nauczania</b>  |
| HGT. 06. wyjaśnić podstawową misję hotelarstwa;   | P                                      | B                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Misja hotelarstwa – oferowanie gościny.</li> <li>– Model gościnności.</li> <li>– Potrzeby gości hotelowych i ich oczekiwania.</li> <li>– Rodzaje i typy gości hotelowych.</li> <li>– Etyka i kultura w obsłudze gości.</li> <li>– Odpowiedzialność etyczno-moralna.</li> <li>– Etykieta, savoir- vivre, protokół dyplomatyczny.</li> <li>– Zasady komunikowania się z gośćmi hotelowymi.</li> <li>– Wizerunek pracownika hotelowego.</li> <li>– Procedury w świadczeniu usług hotelarskich.</li> <li>– Zasady postępowania w trudnych i nadzwyczajnych sytuacjach zawodowych.</li> <li>– Sposoby rozwiązywania konfliktów międzyludzkich.</li> <li>– Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska</li> </ul> |
| HGT. 06. rozróżnić rodzaje i typy gości hotelowych;                                     | P                                      | B                                  |  |
| HGT. 06. określić potrzeby gości hotelowych;  | P                                      | B                                  |  |
| HGT. 06. określić zasady etykiety w kontaktach z gośćmi;                                | P                                      | B                                  |  |
| HGT. 06. dobrać oferty do potrzeb gości;  | P                                      | C                                  |  |
| BHP rozróżnić oznakowanie bezpieczeństwa pomieszczeń i urządzeń w obiekcie hotelarskim; | P                                      | B                                  |  |
| BHP scharakteryzować zasady ochrony przeciwpożarowej w obiekcie hotelarskim;            | P                                      | C                                  |  |
| KPS zanalizować zmiany zachodzące w branży;   |  |                                    |  |
| KPS planować działania i zarządzać czasem;  |  |                                    |  |
| KPS przejawiać gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego.              |  |                                    |  |
| KPS doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne;  |  |                                    |  |
| KPS stosować metody i techniki rozwiązywania problemów;                                 |  |                                    |  |



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**2.1. Goście hotelowi HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :**

**HGT.06.6. – kompetencje personalne i społeczne (KPS)**

**HGT.06.1 – Bezpieczeństwo i higiena pracy ( BHP )**

**Planowane zadania (ćwiczenia)**

Na podstawie otrzymanej instrukcji dokonanie podziału gości hotelowych ze względu na ich potrzeby, oraz opracowanie procedur dla przyjęcia gościa indywidualnego do hotelu z uwzględnieniem typologii gości.

**Warunki osiągnięcia efektów kształcenia, w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**

Zajęcia edukacyjne winny być prowadzone w pracowni hotelarskiej, w której powinno być zorganizowane stanowisko recepcji hotelowej, wyposażone w ladę recepcyjną, dwa komputery (połączone sieciowo) z oprogramowaniem do obsługi gości, drukarkę fiskalną, czytnik kart płatniczych, aparat telefoniczny, faks, sejf depozytowy

**Środki dydaktyczne**

Czasopisma branżowe, pakiet przepisów prawa w tym podstawowe wymogi kategoryzacyjne, praktyczny kodeks postępowania IRHA/UFTAA, kodeks etyki hotelarza, filmy o tematyce turystyczno-hotelarskiej, prezentacje multimedialne, komputer z dostępem do Internetu, plansze poglądowe.

**Zalecane metody dydaktyczne**

W dziale 2.1 Goście hotelowi powinny być kształtowane umiejętności identyfikowania podstawowej misji hotelarstwa jaką jest oferowanie gościny i analizowania jej następstw w działalności zawodowej. Jako uzupełnienie proponuje się prace pisemne – np. analiza studium przypadku, wypowiedzi ustne w formie krótkiej prezentacji, pracę na zajęciach, zadania domowe.

Zalecane metody to: pogadanka, pokaz, demonstracja, burza mózgów, ćwiczenia, dyskusje, mini projekty.

**Formy organizacyjne**

Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem formy organizacyjnej pracy uczniów: grupowej zróżnicowanej, w grupach do 15 osób.

**Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych proponuje się oceny w formie testów wielokrotnego wyboru, ocena scenek rodzajowych, aktywności ucznia w rozwiązywaniu zadań praktycznych.

Umiejętności uczniów należy sprawdzać obserwując ich pracę podczas wykonywania ćwiczeń uwzględniając w ocenie posługiwanie się właściwą terminologią, merytoryczną jakość wypowiedzi, samodzielność lub współdziałanie z grupą podczas wykonywania ćwiczeń, aktywność oraz zaangażowanie podczas zajęć

**Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**2.2 Służba parterowa w obiekcie hotelarskim HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :**  
**HGT.06.3. – Rezerwacja usług hotelarskich**  
**HGT.03.7. – Organizacja pracy małych zespołów (OMZ)**  
**HGT.06.6. – Kompetencje personalne i społeczne (KPS)**  
**HGT.06.1 –Bezpieczeństwo i higiena pracy ( BHP )**

| Uszczegółowione efekty kształcenia<br>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:  | Poziom<br>wymagań<br>programowych | Kategoria<br>taksonomiczna | Materiał nauczania  |
|--|-----------------------------------|----------------------------|---|
| HGT. 06. określić rodzaje stanowisk występujących w służbie parterowej;  | P                                 | B                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizacja pracy służby parterowej.</li> <li>– Wyposażenie techniczne.</li> <li>– Rodzaje stanowisk w służbie parterowej.</li> <li>– Zadania pracowników służby parterowej.</li> <li>– Bezpieczeństwa gości i ich mienia.</li> <li>– Procedury powitania i pożegnania gości.</li> <li>– Opieka nad bagażem.</li> <li>– Sylwetka pracownika służby parterowej.</li> <li>– Czynniki szkodliwe dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy recepcji.</li> </ul> |
| HGT. 06. scharakteryzować zadania pracowników w zespole bezpośredniej obsługi gości;                                   | P                                 | C                          |   |
| HGT. 06. określić wyposażenie techniczne recepcji;   | P                                 | B                          |   |
| BHP określić zasady bhp na stanowiskach pracy w recepcji;  | P                                 | B                          |   |
| BHP scharakteryzować czynniki niebezpieczne i szkodliwe występujące w środowisku pracy recepcji;                       | P                                 | C                          |   |
| BHP określić sposoby ochrony przed czynnikami niebezpiecznymi i szkodliwymi występującymi w środowisku pracy recepcji; | P                                 | B                          |   |
| BHP wyjaśnić działanie czynników szkodliwych w środowisku pracy recepcji na organizm człowieka;                        | P                                 | B                          |   |
| KPS zanalizować rezultaty działań.   |                                   |                            |   |
| KPS planować działania i zarządzać czasem;   |                                   |                            |   |
| KPS doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne;   |                                   |                            |   |
| KPS stosować metody i techniki rozwiązywania problemów;  |                                   |                            |   |
| <b>Planowane zadania (ćwiczenia)</b>   |                                   |                            |   |
| Analizowanie obowiązków służbowych pracowników zatrudnionych w służbie parterowej                                      |                                   |                            |   |

Program nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa 422402** o strukturze **przedmiotowej**



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**2.2 Służba parterowa w obiekcie hotelarskim** **HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :**  
**HGT.06.3. – Rezerwacja usług hotelarskich**  
**HGT.03.7. – Organizacja pracy małych zespołów (OMZ)**  
**HGT.06.6. – Kompetencje personalne i społeczne (KPS)**  
**HGT.06.1 –Bezpieczeństwo i higiena pracy ( BHP )**

Na podstawie otrzymanej instrukcji określ zadania i opracuj zakres obowiązków pracowników służby parterowej.

**Warunki osiągnięcia efektów kształcenia, w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**

Zajęcia edukacyjne winny być prowadzone w pracowni hotelarskiej, wyposażonej w wózek bagażowy i sprzęt do obsługi osób niepełnosprawnych.

**Środki dydaktyczne**

Czasopisma branżowe, prezentacje multimedialne, komputer z dostępem do Internetu, plansze poglądowe z zakresami czynności bagażowego, portiera, windziarza, pracownika ochrony wraz ze schematami współdziałania, fantom, apteczka pierwszej pomocy.

**Zalecane metody dydaktyczne**

W celu osiągnięcia założonych celów kształcenia zaleca się stosowanie następujących metod: pokaz, demonstracja, burza mózgów, ćwiczenia, dyskusje, mini projekty oraz aranżowane scenki.

**Formy organizacyjne**

Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem formy organizacyjnej pracy uczniów: grupowej zróżnicowanej, w grupach do 15 osób.

**Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych proponuje się kryteria oceny : sposób wykonania, zgodność wykonanego zadania z otrzymaną instrukcją, sposób prezentacji, ocena zaangażowania na podstawie obserwacji nauczyciela, umiejętność samooceny ucznia.

**Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| 2.3. Zadania recepcji właściwej <b>HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :</b><br><b>HGT 06.3. - Rezerwacja usług hotelarskich</b><br><b>HGT 06.4. – Obsługa gości w recepcji</b><br><b>HGT.03.7. – Organizacja pracy małych zespołów (OMZ)</b> <span style="float: right;"><b>HGT.06.1 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)</b></span> |                                   |                            |  |
|--|-----------------------------------|----------------------------|--|
| Uszczegółowione efekty kształcenia<br>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:  | Poziom<br>wymagań<br>programowych | Kategoria<br>taksonomiczna | Materiał nauczania   |
| HGT 06. określić funkcje recepcji w obiekcie hotelarskim;  | P                                 | B                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Podział stanowisk w recepcji.</li> <li>– Zasady rezerwacji pokoi i usług</li> <li>– Przebukowanie w rezerwacji usług.</li> <li>– Nazwy handlowe pokoi.</li> <li>– Procedury obsługi gości:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. w trakcie przyjęcia gości do hotelu (check in);</li> <li>b. w trakcie pobytu;</li> <li>c. w trakcie wykwaterowania (check out).</li> </ul> </li> <li>– Procedura obsługi gości przez telefon.</li> <li>– Techniczne środki wyposażenia recepcji.</li> <li>– Dokumentacja prowadzona w recepcji.</li> <li>– Etyka i kultura w obsłudze gości.</li> <li>– Protokół dyplomatyczny i zasady savoir – vivre w obsłudze gości.</li> <li>– Zagrożenia dla życia i zdrowia, mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych na stanowiskach pracy w recepcji.</li> <li>– Proekologiczne rozwiązania w eksploatacji hoteli.</li> </ul> |
| HGT 06. Określić sposoby przyjęcia rezerwacji usług hotelarskich;  | P                                 | B                          |  |
| HGT 06. Scharakteryzować rodzaje rezerwacji;   | P                                 | C                          |  |
| HGT 06. zidentyfikować dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;  | P                                 | B                          |  |
| HGT 06. określić zasady rezerwacji usług hotelarskich dla grup;  | P                                 | B                          |  |
| HGT 06. opisać czynności związane z cyklem obsługi gości w recepcji;   | P                                 | B                          |  |
| HGT 06. scharakteryzować procedury obsługi gości przyjeżdżających – check in;  | P                                 | C                          |  |
| HGT 06. scharakteryzować procedury obsługi gości specjalnych;  | P                                 | C                          |  |
| HGT 06. określić zasady przyjmowania uwag i reklamacji gości;  | P                                 | B                          |  |
| HGT 06. scharakteryzować procedury obsługi gości wyjeżdżających – check out;   | P                                 | C                          |  |
| HGT 06. określić zasady współpracy recepcji ze służbami hotelowymi w zakresie obsługi gości;   | P                                 | B                          |  |
| HGT 06. scharakteryzować dokumentację związaną z kompleksową obsługą gości;  | P                                 | C                          |  |
| BHP wskazać rozwiązania proekologiczne stosowane w obiektach   | P                                 | B                          |  |

Program nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa 422402** o strukturze **przedmiotowej**



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| 2.3. Zadania recepcji właściwej HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :   |  |   |
|--|--|---|
|  | HGT 06.3. - Rezerwacja usług hotelarskich<br>HGT 06.4. – Obsługa gości w recepcji<br>HGT.03.7. – Organizacja pracy małych zespołów (OMZ) | HGT.06.1 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP) |
| hotelarskich;  |  |   |
| BHP określić znaczenie ergonomii na różnych stanowiskach pracy w recepcji;   | P  | B   |
| BHP ustalić sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia przy wykonywaniu zadań zawodowych na stanowiskach pracy w recepcji; | P  | B   |
| BHP wskazać rozwiązania zmniejszające uciążliwość pracy podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w recepcji;   | P  | B   |
| KPS zastosować zasady kultury osobistej;   |  |   |
| KPS zastosować zasady etyki zawodowej;   |  |   |
| KPS podejmować nowe wyzwania;  |  |   |
| KPS wykazać się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych metod i technik pracy;  |  |   |
| KPS przewidywać sytuacje wywołujące stres;   |  |   |
| KPS zastosować sposoby radzenia sobie ze stresem;  |  |   |
| KPS określić skutki stresu;  |  |   |
| KPS przyjmować odpowiedzialność za powierzone informacje zawodowe;   |  |   |
| KPS respektować zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy zawodowej;   |  |   |
| KPS określić konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy zawodowej;   |  |   |
| KPS planować działania i zarządzać czasem;   |  |   |
| KPS doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne;   |  |   |
| KPS stosować metody i techniki rozwiązywania problemów;  |  |   |
| OMZ dokonać analizy przydzielonych zadań;  |  |   |

Program nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa 422402** o strukturze **przedmiotowej**



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| 2.3. Zadania recepcji właściwej HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :   |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | HGT 06.3. - Rezerwacja usług hotelarskich           |  |   |
|  | HGT 06.4. – Obsługa gości w recepcji                |  | HGT.06.1 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP) |
|  | HGT.03.7. – Organizacja pracy małych zespołów (OMZ) |  |   |
| OMZ zaplanować pracę zespołu;  |   |  |   |
| OMZ rozpoznać kompetencje i umiejętności osób w zespole;   |   |  |   |
| OMZ rozdzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu;   |   |  |   |
| OMZ zaproponować zmiany w organizacji pracy mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy;   |   |  |   |
| OMZ zaproponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy;   |   |  |   |
| OMZ słuchać argumentów i wyjaśnień współpracowników;   |   |  |   |
| OMZ argumentować swoje decyzje w rozmowach ze współpracownikami;   |   |  |   |
| OMZ zastosować właściwe formy komunikacji interpersonalnych.   |   |  |   |
| OMZ stosować metody motywacji do pracy;  |   |  |   |
| <b>Planowane zadania( ćwiczenia)</b>   |   |  |   |
| 1. Wykorzystując program komputerowy, przyjmij rezerwację oraz przygotuj formularz rezerwacyjny.   |   |  |   |
| 2. Opracuj przykładową instrukcję ćwiczenia pt. " Pożar w hotelu – ewakuacja gości" z udziałem na zajęciach przedstawiciela PSP.   |   |  |   |
| <b>Warunki osiągnięcia efektów kształcenia, w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne</b>  |   |  |   |
| Zajęcia edukacyjne winny być prowadzone w pracowni hotelarskiej, w której powinno być zorganizowane stanowisko recepcji hotelowej, wyposażone w ladę recepcyjną, dwa komputery (połączone sieciowo) z oprogramowaniem do obsługi gości, drukarkę fiskalną, czytnik kart płatniczych, aparat telefoniczny, faks, sejf depozytowy. |   |  |   |
| <b>Środki dydaktyczne</b>  |   |  |   |
| Czasopisma branżowe, pakiet przepisów prawa w tym podstawowe wymogi kategoryzacyjne, filmy o tematyce turystyczno-hotelarskiej, prezentacje multimedialne, komputer z dostępem do Internetu, plansze poglądowe z zakresami czynności pracowników recepcji wraz ze schematami współdziałania służb hotelowych.                    |   |  |   |
| <b>Zalecane metody dydaktyczne</b>   |   |  |   |





**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**2.3. Zadania recepcji właściwej** HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :  
HGT 06.3. - Rezerwacja usług hotelarskich  
HGT 06.4. – Obsługa gości w recepcji  
HGT.03.7. – Organizacja pracy małych zespołów (OMZ) HGT.06.1 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)

W celu osiągnięcia założonych efektów kształcenia zaleca się stosowanie metod aktywizujących, np.: burza mózgów, ćwiczenia, dyskusje, mini projekty oraz aranżowane scenki.

**Formy organizacyjne**

Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem formy organizacyjnej pracy uczniów: indywidualnej zróżnicowanej, w grupach do 15 osób.

**Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych proponuje się zastosowanie testów wielokrotnego wyboru oraz ocenę wykonania zleconych zadań zgodnie z poleceniem, z zachowaniem poprawności merytorycznej i językowej. Ocenic należy także sposób wykonania i prezentacji, stopień zaangażowania na podstawie obserwacji nauczyciela. .

**Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| 2.5. Zasady rozliczania kosztów pobytu gości w obiektach hotelarskich <b>HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :</b><br><b>HGT.06.4 Obsługa gości w recepcji</b><br><b>HGT.06.6. – kompetencje personalne i społeczne (KPS)</b> |                                   |                            |  |
|--|-----------------------------------|----------------------------|--|
| Uszczegółowione efekty kształcenia<br>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:  | Poziom<br>wymagań<br>programowych | Kategoria<br>taksonomiczna | Materiał nauczania   |
| HGT.06 rozróżnić formy płatności stosowane w hotelarstwie;   | P                                 | B                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Zasady prowadzenia rachunku hotelowego gości.</li> <li>– Rodzaje cen usług hotelarskich.</li> <li>– Formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich.</li> <li>– Procedury przyjmowania należności wg form płatności.</li> <li>– Formy gwarancji rezerwacji i zapłaty za usługi hotelarskie.</li> <li>– Rodzaje i zasady sporządzania dokumentów potwierdzających zapłatę za usługi.</li> <li>– Zasady rozliczania dziennych wpływów.</li> <li>– Rodzaje rabatów stosowanych w działalności hotelarskiej.</li> <li>– obsługa kasy fiskalnej</li> <li>– Obsługa finansowa gości indywidualnych i zbiorowych (grup)</li> <li>– Zasady stosowania kredytu hotelowego.</li> <li>– Zasady bezpieczeństwa obrotu finansowego w hotelu.</li> </ul> |
| HGT.06 obsłużyć urządzenia stosowane przy przyjmowaniu należności za pobyt;  | P                                 | C                          |  |
| HGT.06 sporządzić dokumenty potwierdzające przyjęcie należności za pobyt;  | P                                 | C                          |  |
| HGT.06 przyjąć należność w różnych formach płatności;  | P                                 | C                          |  |
| HGT.06 rozróżnić rodzaje cen usług hotelarskich;   | P                                 | B                          |  |
| HGT.06 rozróżnić rodzaje obciążeń gości hotelowych;  | P                                 | B                          |  |
| HGT.06 scharakteryzować rodzaje rabatów stosowanych w sprzedaży usług hotelarskich;  | P                                 | C                          |  |
| HGT.06 określić zasady rozliczania przedpłat;  | P                                 | B                          |  |
| KPS uświadomić sobie konsekwencje działań;   |                                   |                            |  |
| KPS wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych.   |                                   |                            |  |
| KPS planować działania i zarządzać czasem;   |                                   |                            |  |
| KPS doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne;   |                                   |                            |  |



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <p><b>2.5. Zasady rozliczania kosztów pobytu gości w obiektach hotelarskich HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :</b><br/> <b>HGT.06.4 Obsługa gości w recepcji</b><br/> <b>HGT.06.6. – kompetencje personalne i społeczne (KPS)</b></p>   |  |  |  |
| <p>KPS stosować metody i techniki rozwiązywania problemów;</p>  |  |  |  |
| <p><b>Planowane zadania (ćwiczenia)</b><br/> Zgodnie z instrukcją i załączonymi dokumentami przygotuj rozliczenie kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim oraz sporządź fakturę VAT.</p>  |  |  |  |
| <p><b>Warunki osiągnięcia efektów kształcenia, w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne</b><br/> Zajęcia edukacyjne winny być prowadzone w pracowni hotelarskiej, w której powinno być zorganizowane stanowisko recepcji hotelowej, wyposażone w ladę recepcyjną, dwa komputery (połączone sieciowo) z oprogramowaniem do obsługi gości, drukarkę fiskalną, czytnik kart płatniczych, aparat telefoniczny, faks, sejf depozytowy</p> |  |  |  |
| <p><b>Środki dydaktyczne</b><br/> Czasopisma branżowe, filmy o tematyce turystyczno-hotelarskiej, prezentacje multimedialne, , plansze poglądowe, druki i formularze.</p>   |  |  |  |
| <p><b>Zalecane metody dydaktyczne</b><br/> W celu osiągnięcia założonych efektów kształcenia zaleca się zastosować metody aktywizujące, np.: burza mózgów, ćwiczenia, dyskusje, mini projekty. Efektem końcowym powinny być sporządzone dokumenty finansowe.</p>  |  |  |  |
| <p><b>Formy organizacyjne</b><br/> Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem formy organizacyjnej pracy uczniów: indywidualnej zróżnicowanej, w grupach do 15 osób.</p>   |  |  |  |
| <p><b>Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia</b><br/> Do oceny osiągnięć edukacyjnych proponuje się zastosowanie testów wielokrotnego wyboru oraz ocenę wykonania zleconych zadań wg kryteriów: kompletność i precyzja wykonania, poprawność merytoryczna, sposób wykonania, zgodność wykonanego zadania z otrzymaną instrukcją, sposób prezentacji, stopień zaangażowania na podstawie obserwacji nauczyciela.</p>   |  |  |  |
| <p><b>Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia,</li> <li>– dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.</li> </ul>  |  |  |  |



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MINISTERSTWO  
EDUKACJI  
NARODOWEJ

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego*

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

---

### 3. Techniki pracy w hotelarstwie – PO ZMIANACH 2019

- 7.1. Kompleksowa obsługa gości w recepcji
- 7.2. Obsługa gości w jednostce mieszkalnej – praca służby pięter
- 7.3. Obsługa gości w zakresie usług dodatkowych



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| 7.1. Kompleksowa obsługa gości w recepcji HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :                        |                                   |   |  |
|---|-----------------------------------|---|--|
| HGT.06.3. - Rezerwacja usług hotelarskich   |                                   |   |  |
| HGT.06.4 - Obsługa gości w recepcji   |                                   | HGT.03.7. – Organizacja pracy małych zespołów (OMZ) |  |
| HGT.06.6. – kompetencje personalne i społeczne (KPS)  |                                   | HGT.06.1 –Bezpieczeństwo i higiena pracy ( BHP )    |  |
| Uszczegółowione efekty kształcenia<br>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:                             | Poziom<br>wymagań<br>programowych | Kategoria<br>taksonomiczna                          | Materiał nauczania   |
| HGT 06. wypełnić formularz rezerwacyjny;  | P                                 | C   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Miejsce i rola recepcji w schemacie organizacyjnym obiektu hotelarskiego.</li> <li>– Zadania i techniki pracy recepcji hotelowej.</li> <li>– Wyposażenie techniczne recepcji.</li> <li>– Struktura organizacyjna recepcji, obowiązki pracowników.</li> <li>– Rezerwacja usług – czynności, procedury, dokumentacja.</li> <li>– Zameldowanie gości – czynności, procedura, dokumentacja.</li> <li>– Opieka nad gościem i jego mieniem w czasie pobytu .</li> <li>– Rozliczenie i pożegnanie gościa – czynności, procedury, dokumentacja.</li> <li>– Formy rozliczenia gościa z obiektem.</li> <li>– Zasady współpracy recepcji z innymi działami obiektu.</li> <li>– Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony indywidualnej i zbiorowej, ochrony przeciwpożarowej oraz wymagania ergonomii w recepcji.</li> <li>– Zasady udzielania pierwszej pomocy.</li> </ul> |
| HGT 06. wprowadzić dane dotyczące rezerwacji do grafiku rezerwacji;                                     | P                                 | C   |  |
| HGT 06. sporządzić i wysłać potwierdzenie przyjęcia rezerwacji;   | P                                 | C   |  |
| HGT 06. uporządkować dane rezerwacyjne wg zakresu zamówionych usług;                                    | P                                 | C   |  |
| HGT 06. przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego; | P                                 | C   |  |
| HGT 06. dobrać dokumenty do czynności w procedurach check-in i check-out;                               | P                                 | C   |  |
| HGT 06. sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-in;   | P                                 | C   |  |
| HGT 06. sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-out;  | P                                 | C   |  |
| HGT 06. sklasyfikować informacje ze względu na ich funkcje w obsłudze gości;                            | P                                 | C   |  |
| HGT 06. przekazać określony zasób informacji gościom;   | P                                 | C   |  |
| HGT 06. pozyskać informacje z różnych źródeł;   | P                                 | B   |  |
| HGT 06. utworzyć bazę danych o gościach hotelowych;   | P                                 | C   |  |
| HGT 06. wyjaśnić znaczenie bazy danych gości hotelowych dla funkcjonowania obiektu;                     | P                                 | B   |  |
| HGT 06. sporządzić dokumenty finansowe;   | P                                 | C   |  |
| HGT 06. zaprojektować rachunek wstępny do akceptacji przez gościa;                                      | P                                 | C   |  |
| HGT 06. sporządzić fakturę VAT;   | P                                 | C   |  |
| HGT 06. zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości;                        | P                                 | B   |  |



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| 7.1. Kompleksowa obsługa gości w recepcji HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :  |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   |   | HGT.06.3. - Rezerwacja usług hotelarskich            |
|   |   |   | HGT.06.4 - Obsługa gości w recepcji                  |
|   |   |   | HGT.06.6. – kompetencje personalne i społeczne (KPS) |
|   |   |   | HGT.03.7. – Organizacja pracy małych zespołów (OMZ)  |
|   |   |   | HGT.06.1 –Bezpieczeństwo i higiena pracy ( BHP )     |
| HGT 06. scharakteryzować zasady odpowiedzialności materialnej hotelarza za rzeczy wniesione do obiektu hotelarskiego przez gości;   | P | C |  |
| HGT 06. zastosować zasady odpowiedzialności materialnej dotyczącej mienia gości;  | P | B |  |
| HGT 06. określić zasady dokonać analizy współdziałania służby piętér z recepcją obiektu hotelarskiego w zakresie odpowiedzialności materialnej za mienie gościa oraz wyposażenie obiektu;       | P | C |  |
| BHP zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w recepcji;  | P | B |  |
| BHP scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz wyposażenia obiektu hotelarskiego występujące w recepcji;   | P | C |  |
| BHP zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy w recepcji;                          | P | C |  |
| BHP uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego w recepcji;   | P | C |  |
| BHP dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach pracy w recepcji;  | P | B |  |
| BHP zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy w recepcji;   | P | C |  |
| BHP zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych w recepcji;;                              | P | C |  |
| BHP uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w recepcji dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych w recepcji; | P | C |  |



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| 7.1. Kompleksowa obsługa gości w recepcji HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :                                |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   |   | HGT.06.3. - Rezerwacja usług hotelarskich            |
|   |   |   | HGT.06.4 - Obsługa gości w recepcji                  |
|   |   |   | HGT.06.6. – kompetencje personalne i społeczne (KPS) |
|   |   |   | HGT.03.7. – Organizacja pracy małych zespołów (OMZ)  |
|   |   |   | HGT.06.1 –Bezpieczeństwo i higiena pracy ( BHP )     |
| BHP zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w recepcji;       | P | C |  |
| BHP scharakteryzować zasady działania systemu pomocy medycznej w stanach zagrożenia zdrowia i życia;            | P | C |  |
| BHP zastosować procedury obowiązujące podczas udzielania pierwszej pomocy w stanach zagrożenia zdrowia i życia; | P | C |  |
| KPS zastosować zasady kultury osobistej;  |   |   |  |
| KPS zastosować zasady etyki zawodowej;  |   |   |  |
| KPS zaproponować sposoby rozwiązywania problemów;   |   |   |  |
| KPS dążyć wytrwale do celu;   |   |   |  |
| KPS zrealizować działania zgodnie z własnymi pomysłami;   |   |   |  |
| KPS zainicjować zmiany mające pozytywny wpływ na środowisko pracy;  |   |   |  |
| KPS przewidywać sytuacje wywołujące stres;  |   |   |  |
| KPS zastosować sposoby radzenia sobie ze stresem;   |   |   |  |
| KPS określić skutki stresu;   |   |   |  |
| KPS przyjąć odpowiedzialność za powierzone informacje zawodowe;   |   |   |  |
| KPS respektować zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy zawodowej;  |   |   |  |
| KPS określić konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy zawodowej;  |   |   |  |
| KPS zastosować techniki negocjacyjne;   |   |   |  |
| KPS zachowywać się asertywnie;  |   |   |  |
| KPS zaproponować konstruktywne rozwiązania;   |   |   |  |
| KPS planować działania i zarządzać czasem;  |   |   |  |
| KPS doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne;  |   |   |  |
| KPS stosować metody i techniki rozwiązywania problemów;   |   |   |  |
| OMZ dokonać analizy przydzielonych zadań;   |   |   |  |
| OMZ zaplanować pracę zespołu;   |   |   |  |



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p><b>7.1. Kompleksowa obsługa gości w recepcji</b> HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :</p> <p>HGT.06.3. - Rezerwacja usług hotelarskich</p> <p>HGT.06.4 - Obsługa gości w recepcji</p> <p>HGT.06.6. – kompetencje personalne i społeczne (KPS)</p> <p>HGT.03.7. – Organizacja pracy małych zespołów (OMZ)</p> <p>HGT.06.1 –Bezpieczeństwo i higiena pracy ( BHP )</p>  |  |  |  |
| OMZ rozpoznać kompetencje i umiejętności osób w zespole;   |  |  |  |
| OMZ rozdzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu;   |  |  |  |
| OMZ zmobilizować współpracowników do wykonywania zadań;  |  |  |  |
| OMZ wydawać dyspozycje osobom realizującym poszczególne zadania;   |  |  |  |
| OMZ monitorować jakość wykonywanych zadań;   |  |  |  |
| OMZ ocenić jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów.  |  |  |  |
| OMZ stosować metody motywacji do pracy;  |  |  |  |
| <p><b>Planowane zadania (ćwiczenia)</b><br/>Współdziałanie służby parterowej przy przyjęciu do hotelu zorganizowanej grupy turystycznej; zaplanowanie zadań, oraz ich przydzielenie poszczególnym pracownikom do wykonania, praktyczna obsługa uczestników grupy turystycznej; rodzaje wykonywanych czynności, zakres współpracy z pracownikami recepcji.</p>  |  |  |  |
| <p><b>Warunki osiągnięcia efektów kształcenia, w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne</b><br/>Zajęcia edukacyjne winny być prowadzone w pracowni hotelarskiej, w której powinno być zorganizowane stanowisko recepcji hotelowej, wyposażone w: ladę recepcyjną, dwa komputery (połączone sieciowo) z oprogramowaniem do obsługi gości, drukarkę fiskalną, czytnik kart płatniczych, aparat telefoniczny, faks, sejf depozytowy.</p> |  |  |  |
| <p><b>Środki dydaktyczne</b><br/>Czasopisma branżowe, filmy o tematyce turystyczno-hotelarskiej, prezentacje multimedialne, plansze poglądowe z zakresami czynności bagażowego, portiera, windziarza, pracownika ochrony wraz ze schematami współdziałania, fantom, apteczka pierwszej pomocy.</p>   |  |  |  |
| <p><b>Zalecane metody dydaktyczne</b><br/>Aby osiągnąć zaplanowane efekty kształcenia zalecane metody to: pokaz, demonstracja, burza mózgów, ćwiczenia, dyskusje, mini projekty oraz aranżowane scenki rodzajowe.</p>  |  |  |  |
| <p><b>Formy organizacyjne</b><br/>Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem formy organizacyjnej pracy uczniów: indywidualnej zróżnicowanej lub pracy w grupie. Zajęcia powinny być realizowane w grupach do 15 osób.</p>  |  |  |  |
| <p><b>Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia</b><br/>Do oceny osiągnięć edukacyjnych proponuje się oceny w formie testów wielokrotnego wyboru oraz oceny wykonania zleconych zadań demonstracyjnych. Sprawdzanie efektów kształcenia będzie przeprowadzone na podstawie obserwacji ćwiczeń, zadań i projektów.</p>   |  |  |  |





**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**7.1. Kompleksowa obsługa gości w recepcji** HGT.06 – REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI :  
HGT.06.3. - Rezerwacja usług hotelarskich  
HGT.06.4 - Obsługa gości w recepcji HGT.03.7. – Organizacja pracy małych zespołów (OMZ)  
HGT.06.6. – kompetencje personalne i społeczne (KPS) HGT.06.1 –Bezpieczeństwo i higiena pracy ( BHP )

W ocenie należy uwzględnić zgodność wykonanych zadań z instrukcją, założonym czasem wykonania oraz precyzję wykonania.

**Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:**

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| <b>7.2. Obsługa gości w jednostce mieszkalnej – praca służby pięter HGT.03 – OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE :</b> |  |                                    |   |
|---|--|------------------------------------|---|
| <b>HGT.03.3. – Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</b>  |  |                                    |   |
| <b>HGT.03.01 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)</b>   |  |                                    |   |
| <b>Uszczegółowione efekty kształcenia<br/>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:</b>   | <b>Poziom<br/>wymagań<br/>programowych</b> | <b>Kategoria<br/>taksonomiczna</b> | <b>Materiał nauczania</b>   |
| HGT.03. rozróżnić prace porządkowe w obiekcie hotelarskim;  | P  | B                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Struktura hotelowej służby pięter.</li> <li>– Zadania działu służby pięter.</li> <li>– Techniki sprzątnia jednostek mieszkalnych i pomieszczeń ogólnodostępnych.</li> <li>– Sprzęt i środki do utrzymania czystości.</li> <li>– Dokumentacja działu służby pięter.</li> <li>– Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi i znalezionymi w obiekcie.</li> <li>– Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony indywidualnej i zbiorowej, ochrony przeciwpożarowej oraz wymagania ergonomii w dziale służby pięter.</li> <li>– Czynniki szkodliwe dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy w dziale służby pięter.</li> </ul> |
| HGT.03. zastosować właściwe techniki sprzątnia jednostek mieszkalnych;  | P  | C                                  |   |
| HGT.03. dobrać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;                              | P  | C                                  |   |
| HGT.03. posłużyć się sprzętem do utrzymania czystości;  | P  | C                                  |   |
| HGT.03. Zdobrać i obsłużyć sprzęt do utrzymania czystości zgodnie z instrukcją;   | P  | C                                  |   |
| HGT.03. zastosować odpowiednie do stopnia zabrudzenia i stosowanej technologii środki czystości;  | P  | C                                  |   |
| HGT.03. zastosować środki dezynfekcyjne zgodnie z wymogami sanitarnymi;   | P  | C                                  |   |
| HGT.03. zastosować procedury przygotowania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości;   | P  | C                                  |   |
| HGT.03. wykonać czynności związane ze sprzątniem jednostki mieszkalnej;   | P  | C                                  |   |
| HGT.03. uzupełnić wyposażenie jednostek mieszkalnych;   | P  | C                                  |   |
| HGT.03. sprawdzić funkcjonowanie urządzeń wchodzących w skład wyposażenia jednostek mieszkalnych;   | P  | C                                  |   |
| HGT.03. zastosować procedury do utrzymania czystości w holach, korytarzach, windach;  | P  | C                                  |   |
| HGT.03. sporządzić plan ciągłego utrzymania czystości i higieny w sanitariatach ogólnodostępnych;   | P  | C                                  |   |
| HGT.03. zastosować procedury postępowania z rzeczami znalezionymi w obiekcie hotelarskim;   | P  | C                                  |   |
| HGT.03. zastosować procedurę postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości;  | P  | C                                  |   |
| <b>BHP</b> zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w służbie pięter;     | P  | B                                  |   |



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MINISTERSTWO  
EDUKACJI  
NARODOWEJ

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego*

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

---



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| 7.3. Obsługa gości w zakresie usług dodatkowych HGT.03 – OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKcie ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE :  |                                   |                            |   |
|---|-----------------------------------|----------------------------|---|
| <p>HGT.03.5. – Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie<br/> HGT.03.01 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)<br/> HGT.03.7. – Kompetencje personalne i społeczne (KPS)<br/> HGT.06.7. – Organizacja pracy małych zespołów (OMZ)</p> |                                   |                            |   |
| Uszczegółowione efekty kształcenia<br>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:   | Poziom<br>wymagań<br>programowych | Kategoria<br>taksonomiczna | Materiał nauczania  |
| HGT.03. zastosować zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe zgodnie z procedurami;  |                                   |                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Charakterystyka usług dodatkowych.</li> <li>– Zasady odpłatności za usługi dodatkowe.</li> <li>– Elementy oferty usług dodatkowych.</li> <li>– Procedury świadczenia usług fakultatywnych.</li> <li>– Dokumentacja zamówień i realizacji usług dodatkowych.</li> <li>– Wyposażenie techniczne niezbędne do świadczenia usług dodatkowych.</li> <li>– Zasady przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe.</li> <li>– Zasady przygotowywania pakietów usług.</li> <li>– Procedury świadczenia usług dodatkowych.</li> <li>– Dokumentacja dotycząca usług dodatkowych</li> <li>– Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony indywidualnej i zbiorowej, ochrony przeciwpożarowej oraz wymagania ergonomii w dziale służby pięt.</li> </ul> |
| HGT.03. przyjąć zamówienie na realizację usług dodatkowych;   | P                                 | C                          |   |
| HGT.03. zaprojektować usługę zgodnie z funkcją obiektu hotelarskiego;   | P                                 | C                          |   |
| HGT.03. przyjąć zamówienie od gości na usługę dodatkową;  | P                                 | C                          |   |
| HGT.03. zaplanować realizację zamówienia usług dodatkowych;   | P                                 | D                          |   |
| HGT.03. zrealizować zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych;  | P                                 | C                          |   |
| HGT.03. sporządzić dokumentację dotyczącą zamówienia na usługi dodatkowe;   | P                                 | C                          |   |
| HGT.03. przygotować zlecenie realizacji zamówionej usługi;  | P                                 | C                          |   |
| HGT.03. sporządzić dokumenty dotyczące płatności za zrealizowaną usługę;  | P                                 | C                          |   |
| HGT.03. zarchiwizować dokumentację w odpowiedniej bazie danych;   | P                                 | C                          |   |
| BHP zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej na stanowiskach pracy związanych z organizacją usług dodatkowych;   | P                                 | C                          |   |
| BHP uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania zadania zawodowego w zakresie organizacji usług dodatkowych;   | P                                 | C                          |   |
| BHP przestrzegać zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania   | P                                 | C                          |   |

Program nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa 422402** o strukturze **przedmiotowej**



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| 7.3. Obsługa gości w zakresie usług dodatkowych HGT.03 – OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKcie ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE :   |   |   |
|--|---|---|
| HGT.03.5. – Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie  |   |   |
| HGT.03.01 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)   |   |   |
| HGT.03.7. – Kompetencje personalne i społeczne (KPS)   |   |   |
| HGT.06.7. – Organizacja pracy małych zespołów (OMZ)  |   |   |
| zadań zawodowych w zakresie organizacji usług dodatkowych;   |   |   |
| BHP uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących na stanowiskach pracy związanych z organizacją usług dodatkowych dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska   | P | C |
| BHP zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych na stanowiskach pracy związanych z organizacją usług dodatkowych;  | P | C |
| KPS doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne;   |   |   |
| KPS uwzględniać opinie i pomysły innych członków zespołu;  |   |   |
| KPS zmodyfikować działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko;  |   |   |
| KPS rozwiązywać konflikty w zespole;   |   |   |
| OMZ słuchać argumentów i wyjaśnień współpracowników;   |   |   |
| OMZ argumentować swoje decyzje w rozmowach ze współpracownikami;   |   |   |
| OMZ zastosować właściwe formy komunikacji interpersonalnych.   |   |   |
| OMZ stosować metody motywacji do pracy;  |   |   |
| <b>Planowane zadania (ćwiczenia)</b>   |   |   |
| Porównaj usługi dodatkowe w kilku wybranych obiektach hotelarskich o różnych kategoriach na podstawie materiałów reklamowych i zaprojektuj pakiet usług rekreacyjnych dla grupy gości uczestniczących w szkoleniu.   |   |   |
| <b>Warunki osiągnięcia efektów kształcenia, w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne</b>  |   |   |
| Zajęcia edukacyjne winny być prowadzone w pracowni obsługi, w której powinny być zorganizowane stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego ucznia) z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową i ze skanerem oraz z oprogramowaniem do obsługi gości. plansze, przezrocza i filmy dydaktyczne dotyczące usług hotelarskich, formularze i wzory dokumentów. |   |   |
| <b>Środki dydaktyczne</b>  |   |   |



**Doskonalenie podstaw programowych kluczem do modernizacji kształcenia zawodowego**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|   |
|---|
| <p><b>7.3. Obsługa gości w zakresie usług dodatkowych</b> HGT.03 – OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKCIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE :</p> <p>HGT.03.5. – Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</p> <p>HGT.03.01 – Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)</p> <p>HGT.03.7. – Kompetencje personalne i społeczne (KPS)</p> <p>HGT.06.7. – Organizacja pracy małych zespołów (OMZ)</p>  |
| <p>Czasopisma branżowe, plansze, przezrocza i filmy dydaktyczne dotyczące usług hotelarskich, formularze i wzory dokumentów;, prezentacje multimedialne, , plansze poglądowe z zakresami czynności wraz ze schematami współdziałania, , druki hotelowe.</p> <p><b>Zalecane metody dydaktyczne</b></p> <p>Aby osiągnąć zaplanowane efekty kształcenia zalecane metody to: pokaz, demonstracja, burza mózgów, ćwiczenia praktyczne w grupach, dyskusje, mini projekty oraz aranżowane scenki.</p> <p><b>Formy organizacyjne</b></p> <p>Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem formy organizacyjnej pracy uczniów: indywidualnej zróżnicowanej,. w grupach do 15 osób.</p> <p><b>Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia</b></p> <p>Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczących się proponuje się przeprowadzenie ćwiczeń. Wykonanie ćwiczeń praktycznych powinno być poprzedzone analizą przygotowanej instrukcji ich wykonania. Umiejętności uczniów należy sprawdzać obserwując ich pracę podczas wykonywania ćwiczeń uwzględniając posługiwanie się właściwą terminologią, merytoryczną poprawność wykonanych zadań, zgodność z instrukcją, płynność i precyzję wykonania, samodzielność lub współdziałanie z grupą podczas wykonywania ćwiczeń, aktywność oraz zaangażowanie podczas zajęć.</p> <p>Jako uzupełnienie proponuje się prace pisemne – np. analiza studium przypadku, wypowiedzi ustne w formie krótkiej prezentacji, pracę na zajęciach, zadania domowe.</p> <p><b>Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia,</li> <li>– dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.</li> </ul> |