**PROJEKT PROGRAMU NAUCZANIA ZAWODU**

**TECHNIK HOTELARSTWA**

**opracowany w oparciu o Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r.**

**w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego**

**oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego**

**w ramach projektu „Partnerstwo na rzecz kształcenia zawodowego. Etap 3. Edukacja zawodowa odpowiadająca potrzebom rynku pracy”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowanego w latach 2018–2019**

Program przedmiotowy o strukturze spiralnej

**SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402**

**KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:**

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

HGT.06. Realizacja usług w recepcji

Warszawa 2019

**STRUKTURA PROGRAMU NAUCZANIA ZAWODU**

1. Plan nauczania zawodu
2. Wstęp do programu

Opis zawodu

Charakterystyka programu

Założenia programowe

Wykaz przedmiotów w toku kształcenia w zawodzie

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

**I. PLAN NAUCZANIA ZAWODU**

|  |
| --- |
| **Nazwa i symbol cyfrowy zawodu: Technik hotelarstwa 422402** |
| **Nazwa i symbol kwalifikacji: Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie HGT.03.** |
| **Nazwa i symbol kwalifikacji: Realizacja usług w recepcji HGT.06.** |
| **Kształcenie zawodowe****Nazwa przedmiotu** | **Liczba godzin w poszczególnych latach nauki** | **Razem** | **Uwagi o realizacji:** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** | **V** |
| **Kwalifikacja HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie** |
| **Teoretyczne przedmioty zawodowe** |
| **Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Podstawy hotelarstwa** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Organizacja pracy służby pięter** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Usługi żywieniowe w hotelarstwie** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Język obcy w hotelarstwie** |  |  |  |  |  |  | **Przedmiot jest realizowany w pracowni językowej w szkole podczas kształcenia do I kwalifikacji** |
| **Łączna liczba godzin** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Przedmioty organizowane w formie zajęć praktycznych** |
| **Pracownia służby pięter** |  |  |  |  |  |  | **Realizacja w pracowni lub w warsztatach szkolnych**  |
| **Pracownia usług dodatkowych** |  |  |  |  |  |  | **Realizacja w pracowni lub w warsztatach szkolnych** |
| **Pracownia obsługi konsumenta** |  |  |  |  |  |  | **Realizacja w pracowni obsługi konsumenta lub w warsztatach szkolnych** |
| **Łączna liczba godzin** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Kwalifikacja HGT.06. Realizacja usług w recepcji** |
| **Teoretyczne przedmioty zawodowe** |
| **Rezerwacja usług hotelarskich** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Obsługa gości w recepcji** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Marketing w hotelarstwie** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Łączna liczba godzin** |  |  |  |  |  |  |  |

\*) 30 godzin z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy w pierwszej klasie jako odrębny przedmiot teoretyczny i 30 godzin z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy w kwalifikacji HGT.06.

|  |
| --- |
| **Przedmioty organizowane w formie zajęć praktycznych** |
| **Pracownia informatyczna w hotelarstwie** |  |  |  |  |  |  | **Realizacja w pracowni informatycznej w szkole przez nauczyciela zawodu jako przedmiot praktyczny** |
| **Pracownia obsługi gościa w recepcji** |  |  |  |  |  |  | **Realizacja w pracowni obsługi gościa lub w warsztatach szkolnych** |
| **Zawodowe konwersacje językowe** |  |  |  |  |  |  | **Realizacja w pracowni językowej** |
| **Łączna liczba godzin** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Łączna liczba godzin teoretycznych** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Łączna liczba godzin praktycznych** |  |  |  |  |  |  | **50% w kształceniu zawodowym (28 godzin/56 godzin)** |
| **Łączna liczba godzin kształcenia** |  |  |  |  |  |  | **W klasie V dyrektor ma do dyspozycji 7 godzin tygodniowo dla prowadzenia zajęć z dodatkowych umiejętności[[1]](#footnote-1)** |
| **Praktyka zawodowa** |  | **140****(4 tyg.)** | **140****(4 tyg.)** |  |  | **280** | **Realizacja u pracodawców: obiekty hotelarskie**  |
| **RAZEM** | **11** | **13** | **12** | **12** | **7 1** |  |  |
| **Egzamin zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.03. może odbyć się na koniec III klasy** |
| **Egzamin zawodowy w zakresie HGT.06. musi być przeprowadzony najpóźniej na koniec półrocza klasy czwartej w 4-letnim technikum lub w pierwszym półroczu klasy piątej w 5-letnim technikum)** |

**1 W** ramach godzin stanowiących różnicę między sumą godzin obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego określoną w ramowym planie nauczania dla danego typu szkoły, a minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie określoną w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego, istnieje możliwość organizowania dodatkowych umiejętności zawodowych w danym zawodzie lub kwalifikacji rynkowych powiązanych z zawodem, lub przygotowanie do nabycia uprawnień zawodowych lub innych związanych z nauczanym zawodem – uzgodnionych z pracodawcą, a które podnoszą atrakcyjność tego zawodu na rynku pracy.

Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych oraz umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

.**II. WSTĘP DO PROGRAMU**

**OPIS ZAWODU**

Technik hotelarstwa

Symbol cyfrowy zawodu 422402

Poziom IV Polskiej Ramy Kwalifikacji określony dla zawodu jako kwalifikacji pełnej

Branża: hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna (HGT)

**KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:**

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

Poziom 4Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla kwalifikacji

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

Poziom 4Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla kwalifikacji

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

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

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

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

Posiadacz dyplomu zawodowego w zawodzie **technik hotelarstwa**, symbol cyfrowy **422402**, potrafi:

- określać podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu hotelarza;

- klasyfikować obiekty hotelarskie i noclegowe;

- posługiwać się podstawową terminologią z zakresu hotelarstwa i turystyki;

- klasyfikować usługi hotelarskie;

- rozróżniać jednostki mieszkalne oraz ich wyposażenie;

**-** wykonywać prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych;

- przygotowywać jednostki mieszkalne dla gości hotelowych;

- przestrzegać zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;

- przygotowywać śniadania hotelowe i świadczyć *room service* na zamówienie gościa;

- użytkować sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowania i podawania potraw i napojów śniadaniowych;

- oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;

- obsługiwać seminaria/konferencje w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;

- realizować zamówienie gościa na usługi dodatkowe;

- przygotowywać oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;

- stosować zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych;

- dokonywać rezerwacji usług hotelarskich, wykorzystując systemy rezerwacyjne;

- przygotowywać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;

- obsługiwać gości w recepcji;

- udzielać informacji gościom obiektu hotelarskiego;

- sporządzać dokumentację związaną z procedurami *check*-*in* i *check-out* oraz pobytem gościa w hotelu;

- przygotowywać informacje związane z obsługą gościa dla innych komórek organizacyjnych obiektu;

- przyjmować płatności za realizację usług hotelarskich;

- sporządzać dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości;

- rozliczać koszty pobytu gości zgodnie z procedurami w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

**CHARAKTERYSTYKA PROGRAMU**

Program nauczania zawodu technik hotelarstwa; symbol cyfrowy 422402 przeznaczony jest dla osób, które ukończyły 8-letnią szkołę podstawową lub gimnazjum i kontynuują swoją edukację w 5-letnim technikum, lub zdobywają wiedzę na kwalifikacyjnych kursach zawodowych, lub też pracują w zawodzie i przygotowują się do egzaminów eksternistycznych. Umożliwia on uzyskanie dyplomu zawodowego w zawodzie technik hotelarstwa po zdaniu egzaminów zawodowych. Program nauczania ma strukturę przedmiotową i spiralny układ treści. Spiralna struktura treści jest bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji, co ma znaczenie w systemie egzaminów zawodowych zewnętrznych potwierdzających kwalifikacje zawodowe po zakończeniu kształcenia w zakresie danej kwalifikacji. Pozwala ona kształcącym wzbogacać zakres informacji, pogłębiać treści i nabywać coraz bardziej skomplikowane umiejętności. Umożliwia również prowadzącemu zajęcia nawiązywanie do wcześniej omawianych tematów, dzięki czemu utrwalane są wiadomości i umiejętności poznane w początkowym etapie kształcenia.

Treści korelują ze sobą w ramach przedmiotów i są realizowane na teoretycznych przedmiotach zawodowych oraz przedmiotach organizowanych w formie zajęć praktycznych.

**ZAŁOŻENIA PROGRAMOWE**

Branża hotelarska jest obecnie jednym z najbardziej dynamicznie rozwijających się sektorów w polskiej gospodarce. Pozytywny trend w przychodach hoteli, który utrzymuje się na rynku od kilku lat, jest wynikiem m.in.: rosnącego PKB oraz siły nabywczej Polaków, a także znaczącej poprawy infrastruktury zarówno transportowej, jak i konferencyjnej. To również rezultat widocznego wzrostu aktywności władz lokalnych w promowaniu miast i regionów. Wzrost popytu na usługi hotelowe obserwuje się zwłaszcza w segmentach „MICE” i „turystyka”. Dobra kondycja finansowa firm sprzyja organizowaniu konferencji i szkoleń, a poprawa statusu materialnego społeczeństwa wpływa na zmianę stylu życia i spędzania czasu wolnego Polaków. W odpowiedzi na te trendy powstają nowe hotele.

**Hotelarz zajmuje się organizacją i świadczeniem usług noclegowych i gastronomicznych oraz innych usług związanych z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim.** Ustala zestaw oferowanych usług hotelarskich, sposób ich świadczenia oraz opracowuje politykę handlową. Współpracuje z innymi instytucjami oferującymi usługi hotelarskie oraz zbiera opinie o preferencjach klientów, analizuje oferty konkurencji i na bieżąco obserwuje rynek hotelarski. W tej pracy **na pewno nie można popaść w rutynę** – wynika to z nieustannie zmieniających się gości i konieczności zindywidualizowanego podejścia do ich potrzeb i wymagań.

Trendy rozwojowe i doświadczenia wielu krajów na całym świecie wskazują, że jest to z**awód rozwojowy i wymagający coraz wyższych kwalifikacji, ponieważ wymagania gości hotelowych ciągle rosną i aby im sprostać należy cały czas podnosić ogólny standard usług**.

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

**WYKAZ PRZEDMIOTÓW W TOKU KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE: TECHNIK HOTELARSTWA 422402**

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

**Teoretyczne przedmioty zawodowe:**

Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie

Podstawy hotelarstwa

Organizacja pracy służby pięter

Usługi żywieniowe w hotelarstwie

Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim

Język obcy w hotelarstwie

**Przedmioty organizowane w formie zajęć praktycznych:**

Pracownia służby pięter

Pracownia usług dodatkowych

Pracownia obsługi konsumenta

Praktyka zawodowa

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

**Teoretyczne przedmioty zawodowe:**

Rezerwacja usług hotelarskich

 Obsługa gości w recepcji

 Marketing w hotelarstwie

**Przedmioty organizowane w formie zajęć praktycznych:**

Pracownia informatyczna w hotelarstwie

Pracownia obsługi gościa w recepcji

Zawodowe konwersacje językowe

Praktyka zawodowa

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie technik hotelarstwa powinien być przygotowany do wykonywania zadań zawodowych:

1. w zakresie kwalifikacji HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie:
2. utrzymywania czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie,
3. przygotowywania i podawania śniadań,
4. organizowania usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
5. w zakresie kwalifikacji HGT.06.Realizacja usług w recepcji:
6. rezerwacji usług hotelarskich,
7. obsługi gości w recepcji.

**WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK HOTELARSTWA**

Szkoła prowadząca kształcenie w zawodzie technik hotelarstwa zapewnia odpowiednią liczbę pomieszczeń dydaktycznych z wyposażeniem odpowiadającym najnowszym technologiom i technikom stosowanym w zawodzie, aby zapewniać uzyskanie wszystkich efektów kształcenia wymienionych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie oraz umożliwiać przygotowanie absolwenta do realizowania wymienionych zadań zawodowych.

W kształceniu praktycznym zaleca się korzystanie z zasobów i współpracy z przedsiębiorcami, zakładami pracy i instytucjami właściwymi dla zawodu.

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

Wyposażenie niezbędne do realizacji kształcenia praktycznego w ramach kwalifikacji.

1. **Pracownia hotelarska(standard hotelowy) wyposażona w:**

* jednostkę mieszkalną wyposażoną w łóżko, pościel, bieliznę pościelową, szafę lub wnękę z wieszakami, stolik nocny lub półkę przy każdym miejscu do spania, krzesło, biurko lub stół, lustro, bagażnik, wieszak ścienny lub stojący na wierzchnią odzież, lampkę nocną przy każdym miejscu do spania, lampę oświetlającą miejsce do pracy, wykładzinę dywanową, dywan lub dywanik przy każdym miejscu do spania, firany, żaluzje lub rolety przepuszczające światło, zasłony, rolety lub żaluzje okienne zaciemniające, materiały informacyjne dotyczące bezpieczeństwa gości, szklanki lub inne naczynia do picia w liczbie odpowiadającej liczbie osób w pokoju, zestaw ręczników i wyposażenie dodatkowe (np. igielnik, torbę na bieliznę, elementy dekoracyjne),
* węzeł higieniczno-sanitarny wyposażony w umywalkę z półką lub blatem i oświetleniem, wannę lub kabinę z natryskiem, WC, lustro, mydelniczkę, papiernicę, wieszaki ścienne, wieszaki na ręczniki, uchwyty przy wannie i natrysku, mydełko toaletowe lub dozownik z płynnym mydłem, szklankę lub jednorazowy kubek, torbę higieniczną, pojemnik na śmieci,
* pomieszczenie magazynowe, wyposażone w wózek hotelowej obsługi pięter z pełnym zestawem, odkurzacz, ręczny sprzęt porządkowy, regał z bielizną hotelową, środki czystości i środki do dezynfekcji, pojemnik na śmieci, instrukcje obsługi urządzeń, środki do naprawy i konserwacji elementów części rekreacyjnej obiektu, środki ochrony indywidualnej.

**2. Pracownia przygotowania śniadań i obsługi konsumenta wyposażona w:**

* stanowiska mycia rąk (jedno stanowisko dla dziesięciu uczniów) wyposażone w umywalkę z instalacją zimnej i ciepłej wody, dozownik mydła, środki do dezynfekcji, ręczniki papierowe,
* stanowiska obsługi gości (jedno stanowisko dla trzech uczniów) wyposażone w stoły i krzesła, pomocniki kelnerskie, bieliznę i zastawę stołową, tace i drobny sprzęt kelnerski oraz elementy do dekoracji stołów,
* stanowiska przygotowania śniadań i napojów (jedno stanowisko dla trzech uczniów) wyposażone
w ekspres do kawy i herbaty, naczynia i drobny sprzęt kuchenny, stół stalowy lub blat roboczy, zlewozmywak dwukomorowy z instalacją ciepłej i zimnej wody,
* chłodziarkę z zamrażarką,
* zmywarkę do naczyń,
* kuchnię gazową lub elektryczną,
* kuchenkę mikrofalową,
* podgrzewacze do potraw i talerzy,
* wózki kelnerskie z wyposażeniem,
* instrukcje obsługi urządzeń.

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

Wyposażenie niezbędne do realizacji kształcenia praktycznego w ramach kwalifikacji:

1. **Pracownia – recepcja hotelowa**

Pracownia powinna być wyposażona: w ladę recepcyjną, dwa komputery (połączone sieciowo) z oprogramowaniem do obsługi gości, drukarkę, drukarkę/kasę fiskalną, terminal POS, aparat telefoniczny, faks, sejf depozytowy.

**2. Pracownia informatyczna**

W pracowni prowadzony jest proces kształcenia z podziałem na grupy i może się w niej znajdować:

* maksymalnie 15 stanowisk dydaktycznych, jedno stanowisko dla jednego ucznia,
* stanowisko komputerowe z wykazem urządzeń peryferyjnych oraz programami do obsługi gości i hotelarskimi,
* komputer stacjonarny z oprogramowaniem biurowym z dostępem do internetu,
* słuchawki z mikrofonem.

Pracownia powinna być wyposażona w komputery (połączone sieciowo) z oprogramowanie do obsługi gości, drukarki i/lub drukarkę sieciową.

**III. CELE KIERUNKOWE ZAWODU**

1. Klasyfikowanie obiektów hotelarskich i noclegowych.

2. Rozróżnianie jednostek mieszkalnych i ich wyposażenia.

3. Przygotowanie jednostek mieszkalnych dla gości hotelowych.

4. Wykonywanie prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku w obiekcie hotelarskim.

5. Przygotowanie śniadań hotelowych i usługi *room service*.

6. Klasyfikowanie usług hotelarskich.

7. Realizowanie zamówień gościa na usługi dodatkowe.

8. Przygotowanie ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości.

9. Dokonywanie rezerwacji.

10. Obsługa gości w recepcji.

11. Sporządzanie dokumentacji związanej z rezerwacją i pobytem gościa w hotelu.

12. Przyjmowanie płatności za realizację usług hotelarskich.

13. Sporządzanie dokumentacji związanej z rozliczeniem kosztów pobytu gościa.

**IV. PROGRAMY NAUCZANIA DO POSZCZEGÓLNYCH PRZEDMIOTÓW**

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie**

**Cele ogólne**

* 1. Poznanie słownictwa związanego z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią.
	2. Poznanie praw i obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.
	3. Poznanie instytucji i służb działających w zakresie bhp i ochrony środowiska.
	4. Nabycie umiejętności organizacji stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy.
	5. Współpracowanie z załogą podczas organizowania stanowisk pracy zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. wyjaśnić znaczenie pojęć związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią,
2. wymienić instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska,
3. wymienić prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy,
4. omówić konsekwencje nieprzestrzegania przez pracodawcę i pracownika zasad bezpieczeństwa i higieny pracy,
5. wymienić czynniki szkodliwe działające na organizm człowieka oraz określić sposoby przeciwdziałania na stanowisku pracy,
6. wykonać czynności związane z udzieleniem pierwszej pomocy,
7. współpracować z załogą w celu organizacji stanowisk zgodnie z bezpieczeństwem i higieną pracy.

**MATERIAŁ NAUCZANIA BEZPIECZEŃSTWA I HIGIENY PRACY W HOTELARSTWIE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dział programowy** | **Tematy jednostek metodycznych** | **Liczba godz.** | **Wymagania programowe** | **Uwagi o realizacji** |
| **Podstawowe**Uczeń potrafi: | **Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi: | Etap realizacji |
| I. Podstawy bezpieczeństwa,higieny i prawa pracy  | 1.Podstawy prawne funkcjonowania systemu ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w Polsce |  | - posługiwać się się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska-opisywać wymagania dotyczące ergonomii pracy -rozróżniać środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania | * przedstawiać zadania organów państwowych nadzorujących warunki pracy
* **określać** warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy
 | Klasa I |
| 2. Prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy |  | - wymieniać prawa i obowiązkipracodawcy w zakresiebezpieczeństwa i higieny pracy- omawiać konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy- wymieniać zadania i uprawnienia instytucji i służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska | - wymieniać zadania i uprawnienia instytucji i służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska- określać zakres odpowiedzialności pracodawcy | Klasa I |
| II. Organizacja stanowisk pracy w zakładach gastronomicznych | 1. Zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy |  | - wymienia rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych występujących w środowisku pracy- rozpoznawać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim- identyfikować objawy typowych chorób zawodowych w branży hotelarskiej | - określać sposoby przeciwdziałania czynnikom niebezpiecznym, szkodliwym i uciążliwym występującym na stanowisku pracy- stosować procedury zachowania się w sytuacji wypadku przy pracy w obiekcie hotelarskim- stosować się do informacji przedstawionych na znakach zakazu, nakazu, ostrzegawczych, ewakuacyjnych, ochrony przeciwpożarowej oraz sygnałów alarmowych | Klasa I |
| 2. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej  |  | - wymieniać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie -  | - dobierać środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanej pracy - używać środków ochrony indywidualnej podczas realizacji zadań zawodowych | Klasa I |
| 3. Pierwsza pomoc poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia |  | - opisać podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego - - ułożyć poszkodowanego w pozycji bezpiecznej- powiadomić odpowiednie służby- zaprezentować udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiażdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie | - zabezpieczyć siebie, osobę poszkodowaną i miejsce wypadku- ocenić sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego- prezentować udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar- wykonać resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji | Klasa I |
| 4. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymogami ergonomii |  | - wskazywać optymalne warunki pracy pod względem ergonomii i zgodności z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska | * planować pracę zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony gościa i środowiska
* stosować się do zaleceń instrukcji dotyczącej bezpiecznej obsługi urządzeń i sprzętu stosowanych podczas realizacji zadań zawodowych
 | Klasa I |
| **Razem** |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie, uczeń powinien poznać słownictwo związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią, poznać prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, poznać instytucje i służby działające w zakresie bhp i ochrony środowiska, nabyć umiejętności organizacji stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, współpracować z załogą podczas organizowania stanowisk pracy zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gry i dyskusje dydaktyczne, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści, rekwizyty do ćwiczeń i symulacji, tj. zestawy do pozorowania ran, ćwiczeniowe fantomy dorosłe i dziecięce, podstawowy sprzęt (defibrylator AED) oraz ćwiczebną apteczkę pierwszej pomocy.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, oceny zadań domowych, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy w hotelarstwie.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie:

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

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Podstawy hotelarstwa**

**Cele ogólne**

1. Poznanie zasad kultury osobistej pracownika w hotelarstwie.
2. Poznanie klasyfikacji obiektów hotelarskich i noclegowych.
3. Poznanie schematów organizacyjnych obiektów hotelarskich.
4. Klasyfikowanie usług hotelarskich.
5. Rozróżnianie systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie.
6. Poznanie polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich.
7. Poznanie zasad polityki ekologicznej w obiekcie hotelarskim.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. zastosować zasady kultury osobistej pracownika hotelu,
2. posługiwać się podstawową terminologią z zakresu hotelarstwa i turystyki,
3. rozróżnić obiekty hotelarskie,
4. zdefiniować rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich,
5. opisać zakres pracy poszczególnych pionów funkcjonalnych w obiekcie hotelarskim,
6. rozróżniać rodzaje usług hotelarskich,
7. omówić systemy zarządzania jakością i zasady ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim,
8. wymienić systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie,
9. wymienić polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa.

**MATERIAŁ NAUCZANIA PODSTAW HOTELARSTWA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dział programowy** | **Tematy jednostek metodycznych** | **Liczba godz.** | **Wymagania programowe** | **Uwagi o realizacji** |
| **Podstawowe**Uczeń potrafi: | **Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi: | Etap realizacji |
| 1. Podstawowe wiadomości z zakresu hotelarstwa
 | 1. Podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu hotelarza |  | - identyfikować podstawowe cechy i umiejętności niezbędne w zawodzie hotelarza- wyjaśnić zasady *savoir-vivre* | - argumentować stosowanie zasad *dress code* ustalonego przez pracodawcę | Klasa I |
| 2. Klasyfikacja obiektów hotelarskich i noclegowych |  | - rozróżniać obiekty hotelarskie i noclegowe- omawiać sposoby oceniania jakości usług hotelarskich | - określać rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich zgodnie z obowiązującymi aktami prawnymi- rozróżniać kryteria klasyfikacji obiektów świadczących usługi hotelarskie - stosować terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki | Klasa I |
| 1. Organizacja pracy w obiektach hotelarskich
 | 1. Schematy organizacyjne obiektów hotelarskich |  | - prezentować i analizować schematy organizacyjne obiektów hotelarskich- rozróżniać piony funkcjonalne obiektów świadczących usługi hotelarskie- wymieniać stanowiska pracy w poszczególnych zespołach funkcjonalnych- określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | - rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych | Klasa I |
| 2. Klasyfikacja usług hotelarskich |  | - wymieniać rodzaje usług hotelarskich- rozróżnić rodzaje usług hotelarskich- dokonać podziału usług dodatkowych wg określonych kryteriów- omawiać sposób świadczenia usług hotelarskich | - identyfikować systemy zarządzania jakością w hotelarstwie- charakteryzować systemy zarządzania jakością w hotelarstwie- stosować politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | Klasa I |
| 3. Zasady polityki ekologicznej obiektu hotelarskiego |  | - wymieniać instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska - stosować zasady ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim | - wymieniać zadania i uprawnienia instytucji i służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska | Klasa I |
| 4. Działalność systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie |  | - wskazać przykłady organizacji sieci hotelowych | - rozróżniać systemy i sieci hotelowe- charakteryzować powiązania hotelu z siecią hotelową | Klasa I |
| 5. Polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa |  | - rozróżniać działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie k | - określać rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy | Klasa II |
| 6. Normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych |  | - wskazywać [cele normalizacji krajowej](https://www.lexlege.pl/ustawa-o-normalizacji/rozdzial-2-cele-i-zasady-normalizacji-krajowej/3419/) | - wyjaśnić czym jest norma i wymienia cechy normy- rozróżnić oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej- korzystać ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności | Klasa II |
|  | Zasady przetwarzania danych osobowych klientów w hotelarstwie |  | - przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa- wskazać zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej | -przestrzegać tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy - przestrzegać zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych | Klasa II |
|  | Nowiny w branży hotelarskiej |  | - analizować zmiany zachodzące w zawodzie | - korzystać z nowości technicznych i technologicznych wyszukanych w różnych źródłach informacji | Klasa II |
|  | Rozwój w zawodzie w oparciu o umiejętności |  | - wymieniać najbardziej oczekiwane umiejętności w zawodzie | - określić własny plan rozwoju zawodowego w celu pozyskania oczekiwanych umiejętności i kompetencji w zawodzie- stosować zasady przetwarzania danych osobowych klientów w hotelarstwie | Klasa II |
| Razem |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Podstawy hotelarstwa, uczeń powinien poznać klasyfikację obiektów hotelarskich, schematy organizacyjne obiektów hotelarskich, klasyfikować usługi hotelarskie, rozróżniać systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie, poznać polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie, poznani zasady polityki ekologicznej w obiekcie hotelarskim.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści, ustawa o usługach turystycznych etc.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, oceny zadań domowych, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu podstaw hotelarstwa.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie zawodowym w zakresie kwalifikacjiHGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Podstawy hotelarstwa:

1. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe*, WSiP, Warszawa 2013.
2. Sawicka B*., Hotelarstwo, cz. I, Organizacja pracy,* *tom 1*, Format AB, 2013.
3. Sawicka B., *Hotelarstwo, cz. II, Organizacja pracy,* *tom 2*, Format AB, 2013.
4. Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G., *Organizacja pracy w hotelarstwie. Kwalifikacja T.12. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa. Część 2*, WSiP, 2015.

Netografia:

www.e-hotelarstwo.com

www.e-hotelarz.pl

www.hotelarze.pl/

Prasa branżowa:

1. „Doradca hotelarza”,

2. „Hotelarz”.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Organizacja pracy służby pięter**

**Cele ogólne**

1.Poznanie struktury organizacyjnej służby pięter.

2.Charakteryzowanie zadań i obowiązków pracowników służby pięter.

3.Rozróżnianie jednostek mieszkalnych.

4.Klasyfikowanie wyposażenia jednostek mieszkalnych.

5.Rozróżnianie pomieszczeń ogólnego użytku.

6.Poznanie organizacji i technik pracy w dziale służby pięter.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) analizować strukturę działu służby pięter,

2) określać zadania pracowników służby pięter,

3) analizować zakres obowiązków pracowników służby pięter,

4) charakteryzować zasady współpracy służby pięter z innymi działami hotelu,

5) określać zasady współpracy pracowników służby pięter,

6) porównywać typy jednostek mieszkalnych i ich wyposażenie,

7) analizować wyposażenie jednostek mieszkalnych w różnych obiektach hotelarskich,

8) charakteryzować pomieszczenia ogólnego użytku,

9) opisywać procedury utrzymania czystości w części ogólnodostępnej,

10) opisywać procedury utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości,

11) charakteryzować sprzęt i środki do utrzymania czystości,

12) określać podstawy prawne związane ze służbą pięter.

**MATERIAŁ NAUCZANIA ORGANIZACJI PRACY SŁUŻBY PIĘTER**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Struktura organizacyjnej i zadania działu służby pięter | 1. Schemat organizacyjny działu służby pięter |  | - określać zakres współpracy służby pięter z recepcją hotelu | - opisywać zasady współpracy służby pięter z innymi działami hotelu | Klasa I |
| 2. Pojęcie, klasyfikacja, wyposażenie oraz funkcje jednostek mieszkalnych iwęzłów higieniczno-sanitarnychwedług wymagań kategoryzacyjnych. |  | - wyjaśniać pojęcia jednostka mieszkalna, pokój i węzeł higieniczno-sanitarny - rozróżniać typy jednostek mieszkalnych | - przypisać wyposażenie jednostki mieszkalnej do standardu obiektu | Klasa I |
| 3. Rodzaje sprzątania w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie |  | - określać rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku- przestrzegać procedur podczas prac porządkowych | - dobierać urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych - używać urządzeń, sprzętu oraz środków czystości zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją | Klasa I |
| 4. Harmonogram prac porządkowych i procedury sprzątania. Procedury sprzątania |  | - określać sposób postępowania w przypadku awarii sprzętu lub urządzeń- oceniać sposób przygotowania jednostki mieszkalnej | - planować zakres wykonywanych czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej:a)przed przyjazdem gościb)podczas pobytu gościc)po wyjeździe gości - uzupełniać wyposażenie jednostek mieszkalnych | Klasa I |
| II. Organizacja i technik pracy w dziale służby pięter | 5. Rodzaje sprzątania w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, część II. |  |  - dobierać prace porządkowe do rodzaju pomieszczeń w części ogólnodostępnej - wskazywać kolejność prac porządkowych w części ogólnodostępnej | - dobierać urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju prac porządkowych w części ogólnodostępnej | Klasa II |
| Rodzaje sprzątania w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, część II. |  |  -wskazywać pomieszczenia rekreacyjne w części rekreacyjnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie - wskazywać kolejność prac porządkowych w części rekreacyjnej |  -dobierać urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych w części rekreacyjnej | Klasa II |
| Podstawy prawne w dziale służby pięter. |  | - stosować procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu i pozostawionymi przez gości |  -określać wysokość stawek odszkodowania wynikających z odpowiedzialności obiektu za rzeczy wniesione | Klasa II |
| **Razem** |  |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu **Organizacja pracy służby pięter,** uczeń powinien nabyć umiejętności analizowania struktury, zadań i zakresu obowiązków pracowników służby pięter, charakteryzowania zasad współpracy służby pięter z innymi działami hotelu, porównywania typów jednostek mieszkalnych i ich wyposażenia, analizowania wyposażenia jednostek mieszkalnych w różnych obiektach hotelarskich, opisywania procedur utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości, charakteryzowania sprzętu i środków do utrzymania czystości, określania podstaw prawnych związanych ze służbą pięter.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gry i dyskusje dydaktyczne, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać: flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, które ułatwiają zapamiętywanie przez słuchaczy przekazywanych treści.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu Organizacji pracy służby pięter.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu **Organizacja pracy służby pięter:**

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

Czasopisma branżowe:

1. „Hotelarstwo”
2. „Hotelarz”
3. „Świat hoteli”

Netografia

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl

Wykaz literatury należy aktualizować w miarę ukazywania się nowych pozycji wydawniczych.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Usługi żywieniowe w hotelarstwie**

**Cele ogólne:**

1.Definiowanie zasad racjonalnego żywienia.

2.Poznanie klasyfikacji środków żywności.

3.Planowanie i modyfikowanie jadłospisów.

4.Planowanie i wykonywanie usług żywieniowych w hotelarstwie.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) wyjaśnić pojęcie: racjonalne żywienie,

2) wymieniać zasady racjonalnego żywienia,

3) wyjaśnić znaczenie piramidy żywieniowej,

4) zastosować zasady racjonalnego żywienia podczas planowania jadłospisów,

5) zdefiniować pojęcie norm żywienia,

6) wskazać skutki błędów żywieniowych,

7) obliczać wartość odżywczą i energetyczną produktów, potraw i posiłków,

8) zorganizować różnego typu usługi żywieniowe w hotelarstwie.

**MATERIAŁ NAUCZANIA USŁUG ŻYWIENIOWYCH W HOTELARSTWIE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Składniki pokarmowe i ich rola | 1. Wiadomości ogólne o składnikach mineralnych. Równowaga kwasowo-zasadowa w organizmie |  | * rozróżniać potrzeby żywieniowe gości i ich oczekiwania
* scharakteryzować węglowodany przyswajalne i nieprzyswajalne
 | * stosować receptury do przygotowania potraw i napojów śniadaniowych zgodnie z oczekiwaniami gości o specjalnych potrzebach żywieniowych
 | Klasa I |
| 2. Rodzaje posiłków i serwisów śniadaniowych. Room serwis, lunch, brunch i inne usługi żywieniowe w hotelu |  | * rozróżniać rodzaje śniadań hotelowych
* przygotowywać śniadania hotelowe
 | * przygotowywać bufet śniadaniowy
 | Klasa I |
| 3. Charakterystyka przemian składników odżywczych zachodzących w organizmie człowieka |  | * stosować receptury do przygotowania potraw i napojów śniadaniowych zgodnie z oczekiwaniami gości o specjalnych potrzebach żywieniowych
 | * tworzyć receptury i jadłospisy
 | Klasa I |
| 4. Jakość i bezpieczeństwo zdrowotne żywności |  | * stosować zasady dobrej praktyki higienicznej i produkcyjnej
* przestrzegać zasad systemu analizy zagrożeń i krytycznych punktów kontroli – HACCP(Hazard Analysis and Critical Control Points) oraz dobrej praktyki higienicznej – GHP (Good Hygienic Practice
 | * wskazywać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych
 | Klasa I |
|  | 5. Warunki przechowywania żywności. |  | * opisać przepisy sanitarno-epidemiologiczne
 | * wskazywać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych
 | Klasa I |
| RAZEM |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Usługi żywieniowe w hotelarstwie, uczeń powinien nabyć umiejętności klasyfikacji żywności, rozróżniania surowców i półproduktów, dokonywania oceny towaroznawczej i organoleptycznej, rozróżniania metod utrwalania i przechowywania żywności, rozróżniania systemów zarządzania jakością i bezpieczeństwem zdrowotnym żywności i żywienia, rozróżniania i stosowania programów komputerowych oraz przestrzegania zasad zrównoważonego rozwoju w gastronomii hotelowej.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, co znacznie ułatwi prowadzenie zajęć oraz zapamiętywanie przekazywanych treści.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu Usługi żywieniowe w hotelarstwie.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu usługi Żywieniowe w hotelarstwie:

1. [Granecka-Wrzosek](http://sklep.wsip.pl/autorzy/bozena-granecka-wrzosek-212669/) B., *Usługi żywieniowe w hotelarstwie. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa*, Wydawnictwo WSiP–REA. 2016.

2. Duda J., Krzywda S., *Pracownia organizacji żywienia, kwalifikacja T.15,* Wydawnictwo WSiP–REA, 2017.

3. Duda J., Krzywda S., Szajna R., *Repetytorium i testy egzaminacyjne. Egzamin zawodowy, kwalifikacja T.15,* Wydawnictwo WSiP, 2017.

4. Górecka D., Limanówka H., Superczyńska E., Zylińska-Kaczmarek M., *Żywienie i usługi gastronomiczne, cz. I, Technologia gastronomiczna z towaroznawstwem, kwalifikacja T.6*. Wydawnictwo ab FORMAT, 2015.

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

Netografia:

www.e-hotelarstwo.com

www.e-hotelarz.pl

www.hotelarze.pl/

http://turystykaihotelarstwo.blogspot.com/p/18-planowanie-i-organizowanie-usug.html

https://edukator.ore.edu.pl/organizacja-pracy-w-hotelarstwie-recenzja-ksiki/

Prasa branżowa:

„Doradca hotelarza”,

„Hotelarz”,”

„Przegląd gastronomiczny”

Akty prawne:

Dz. U. z 2018 r., poz. 1541 t.j. – Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia z późniejszymi zmianami (Dz. U. z 2017 r., poz. 149).

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim**

**Cele ogólne**

1. Poznanie usług dodatkowych w obiektach świadczących usługi hotelarskie.
2. Organizowanie spotkań w obiektach hotelarskich.
3. Charakteryzowanie dokumentów związanych z realizacją usług dodatkowych.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) dokonać podziału usług dodatkowych,

2) scharakteryzować usługi dodatkowe,

3) klasyfikować rodzaje spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich,

4) omawiać zasady przygotowania sal na spotkania organizowane w obiektach hotelarskich,

5) klasyfikować usługi gastronomiczne organizowane w trakcie spotkań w obiektach hotelarskich,

6) scharakteryzować dokumenty związane z realizacją usług dodatkowych w obiektach hotelarskich,

7) omawiać procedury związane ze sporządzaniem dokumentacji związanej z realizacją usług dodatkowych,

8) interpretować zapisy zawarte w dokumentach związanych z realizacją usług dodatkowych.

**MATERIAŁ NAUCZANIA USŁUG DODATKOWYCH W OBIEKCIE HOTELARSKIM**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Usługi dodatkowe w obiektach świadczących usługi hotelarskie | 1. Rodzaje usług dodatkowych |  | * definiować usługi dodatkowe
* wskazać rodzaje usług dodatkowych realizowanych w obiekcie hotelarskim
* rozróżniać usługi płatne i bezpłatne w obiekcie hotelarskim
* wymieniać pakiety usług
 | * prezentować gościom usługi dodatkowe świadczone w obiekcie hotelarskim
* dobierać usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości
 | Klasa I |
| Rodzaje spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich i sposoby ich realizacji |  | * przyporządkować usługi dodatkowe do poszczególnych grup
* wskazywać zasady organizacji konferencji
 | * zlecać przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych
* zlecać przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem
* omawiać narzędzia prezentacji oferty usług dodatkowych
 | Klasa I |
| II. Dokumentacja | Charakterystyka dokumentów związanych z realizacją usług dodatkowych |  | * rozróżniać dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe
* przyjmować zamówienia na realizację usług dodatkowych
 | * zlecać realizację zamówionych usług dodatkowych
 | Klasa I |
| Procedury sporządzania dokumentacji i realizacji usług dodatkowych |  | * sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe
* sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe
 | * stosować procedury podczas archiwizacji dokumentacji związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe
 | Klasa I |
| RAZEM |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim, uczeń powinien nabyć umiejętności definiowania i rozróżniania usług, omawiania organizacji spotkań oraz charakterystyki dokumentów związanych z przyjmowaniem i realizacją zamówień na usługi dodatkowe w obiektach hotelarskich.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim:

1. Borkowski S., Wszendybył E., *Jakość i efektywność usług hotelarskich*, PWN, Warszawa 2007.
2. Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., *Hotelarstwo, Tom II, Organizacja pracy w hotelarstwie, cz. 1*, WSiP, 2014.
3. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe*, WSiP 2013.
4. Dominik P., Drogoń W., *Organizacja przedsiębiorstwa hotelarskiego*, Almamer, Warszawa 2009.
5. Orłowska J., Tkaczyk M*., Organizacja pracy w hotelarstwie*, Rea, 2009.
6. Rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich oraz innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U.

2011 r. nr 259, poz. 1553 z późn. zm..).

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

Czasopisma branżowe:

1. „Hotelarstwo”
2. „Hotelarz”
3. „Świat hoteli”

Netografia:

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl
5. konferencje.pl
6. organizacja-konferencji.com
7. organizatorzyimprez.pl
8. polskiekonferencje.pl

Wykaz literatury należy aktualizować w miarę ukazywania się nowych pozycji wydawniczych.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Język obcy w hotelarstwie**

**Cele ogólne**

1. Poznanie podstawowego słownictwa związanego z hotelarstwem.

2. Rozumienie wypowiedzi związanych z działalnością hotelarską.

3. Tworzenie wypowiedzi związanych z działalnością hotelarską.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) posługiwać się podstawową terminologią związaną z działalnością hotelarską,

2) rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań,

3) stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań,

4) rozumieć proste wypowiedzi ustne i pisemne dotyczące działalności hotelu,

5) tworzyć proste wypowiedzi ustne i pisemne dotyczących organizacji hotelu,

6) korzystać z różnorodnych źródeł informacji przy realizacji zadań,

7) doskonalić umiejętności językowe poprzez samodzielną pracę.

**MATERIAŁ NAUCZANIA JĘZYKA OBCEGO W HOTELARSTWIE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Podstawowe słownictwo związane z hotelarstwem | 1. Słownictwo dotyczące stanowiska pracy oraz bezpieczeństwa i higieny pracy |  | * rozpoznawać oraz stosować środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie:
1. czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy
2. narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych
3. procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych
4. formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych świadczonych usług, w tym obsługi gościa
 | * stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań zawodowych w zakresie czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy w hotelarstwie
 | Klasa II |
| Rozumienie prostych wypowiedzi ustnych dotyczących działalności hotelu. |  | - określać główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu- znajdować w wypowiedzi, tekście określone informacje | * rozpoznawać związki między poszczególnymi częściami tekstu
* układać informacje w określonym porządku
 | Klasa II |
| Tworzenie prostych wypowiedzi ustnych dotyczących organizacji hotelu. |  | - opisywać przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi- przedstawiać sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych- wyrażać i uzasadniać swoje stanowisko- stosować zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze | * stosować formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji
 | Klasa II |
| Tworzenie prostych wypowiedzi ustnych i pisemnych dotyczących organizacji hotelu. |  | - rozpoczynać, prowadzić i kończyć rozmowę- uzyskiwać i przekazywać informacje i wyjaśnienia- wyrażać swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób | * prowadzić proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi
* pytać o upodobania i potrzeby innych osób
 | Klasa II |
| II. Rozumienie wypowiedzi | Źródła informacji dotyczące realizacji zadań zawodowych w obiekcie noclegowym. |  | * przekazywać w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. filmach instruktażowych)
* przekazywać w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym
 | * przekazywać w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym
* przedstawiać publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację)
 | Klasa III |
|  | Techniki samodzielnej pracy  |  | * korzystać ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego
* współdziałać z innymi osobami realizując zadania językowe
* korzystać z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych
 | * identyfikować słowa klucze, internacjonalizmy
* wykorzystywać kontekst, aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa
* upraszczać (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępować nieznane słowa innymi, wykorzystać opis, środki niewerbalne w porozumiewaniu się
 | Klasa III |
| RAZEM |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu **Język obcy w hotelarstwie,** uczeń powinien nabyć umiejętności posługiwania się podstawową terminologią związaną z działalnością hotelarską, rozpoznawania oraz stosowania środków językowych w języku obcym nowożytnym umożliwiających realizację zadań, rozumienia prostych wypowiedzi ustnych i pisemnych dotyczących działalności hotelu oraz tworzenia proste wypowiedzi ustne i pisemne dotyczących organizacji hotelu, nie zapominając o samodzielnej pracy nad doskonaleniem umiejętności językowych.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej prowadzonych w języku obcym. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu Język obcy w hotelarstwie.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu **Język obcy w hotelarstwie:**

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

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

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

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Pracownia służby pięter**

**Cele ogólne**

1. Zapoznanie się z dokumentacją obowiązującą w dziale służby pięter.
2. Utrzymanie czystości w obiekcie noclegowym.
3. Kontrolowanie czystości i wyposażenia w obiekcie hotelarskim.
4. Współpracowanie z pracownikami służby pięter i innych działów w obiekcie noclegowym.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) wypełniać dokumenty związane ze służbą pięter,

2) przygotować dokumenty związane ze służbą pięter,

3) utrzymać czystość w jednostce mieszkalnej,

4) utrzymać czystość w części ogólnodostępnej,

5) stosować procedury utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości,

6) stosować odpowiedni sprzęt do utrzymania czystości,

7) stosować odpowiednie środki do utrzymania czystości,

8) kontrolować czystość jednostek mieszkalnych w różnych obiektach noclegowych,

9) kontrolować wyposażenie jednostek mieszkalnych w różnych obiektach noclegowych,

9) współpracować z innymi pracownikami służby pięter,

10) współpracować z pracownikami innych działów obiektu noclegowego.

**MATERIAŁ NAUCZANIA PRACOWNI SŁUŻBY PIĘTER**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Dokumentacja służby pięter | 1. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymogami ergonomii |  | -- stosować się do zaleceń instrukcji dotyczącej utrzymania porządku i higieny w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | - utrzymywać ład i porządek na stanowisku pracy podczas wykonywania zadań zawodowych | Klasa I |
| 2. Współpraca z innymi działami w obiekcie hotelarskim. |  | - wymieniać cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami | - stosować zasady etyki w relacjach pracowniczych | Klasa I |
| 3. Etyka zawodowa i kultura osobista pracowników służby pięter |  | - wymieniać podstawowe zasady etyki zawodowej | - stosować zasady etyki w relacjach pracowniczych | Klasa I |
| 4. Dokumentacja związana z komunikacją z gościem. |  | - wymieniać dokumenty związane z komunikacją z gościem- rozróżniać sposoby komunikacji interpersonalnej | - przygotować dokumenty związane z komunikacją z gościem- opisywać znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w usługach hotelarskich | Klasa I |
| 5. Sytuacje stresowe w pracy hotelarza –zasady współpracy w zespole |  | - definiować pojęcie stresu w pracy zawodowej | - przewidywać konsekwencje stresujących zachowań, ich wpływu na siebie i innych | Klasa I |
| 6. Nowe techniki w pracy |  | - określać znaczenie otwartości na zmiany zachodzące w zawodzie | - wskazywać alternatywne rozwiązania problemu | Klasa I |
| II. Utrzymywanie czystości w pomieszczeniach  | 1. Planowanie prac przy utrzymywaniu czystości w pokoju hotelowym |  | - określać cel planowanych zadań - tworzyć harmonogram realizacji zadania- wymieniać zasoby niezbędne do wykonania zadania | - wykonywać zadanie zgodnie z planem | Klasa I |
| 2. Podstawy prawne w dziale służby pięter |  | - wskazywać obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwie realizowane zadania na stanowisku- określać rodzaje odpowiedzialności | - podawać przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej  | Klasa II |
| 3. Zakresy obowiązków pracowników działu służby pięter |  | - wymieniać cechy członków zespołu sprzyjające osiąganiu celów w pracy zespołowej | - tworzyć zakres czynności na stanowisku pracy | Klasa II |
|  | 4. Współpraca z innymi działami w obiekcie hotelarskim |  | - uwzględniać opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych | - uwzględniać opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych  |  |
| 5. Rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę jakości pracy |  | - informować pracowników działu technicznego o zaistniałych problemach technicznych | - modyfikować własne działania zgodnie z wspólnie wypracowanym stanowiskiem | Klasa II |
| RAZEM |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Pracownia służby pięter, uczeń powinien nabyć umiejętność wypełniania dokumentów związanych z pracą służby pięter, utrzymywania czystość w jednostce mieszkalnej, utrzymywania czystość w części ogólnodostępnej, przestrzegania procedury utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości, stosowania odpowiedniego sprzętu i środków do utrzymania czystości, kontrolowania czystość i wyposażenia jednostek mieszkalnych w różnych obiektach hotelarskich, współpracy z pracownikami innych działów hotelu.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach, metoda projektu. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Ocenianiu podlegać będzie właściwe dobieranie sprzętu i środków do utrzymania czystości w obiekcie noclegowym, utrzymanie czystości w obiekcie noclegowym, poprawnie sporządzona dokumentacja związana z pracą służby pięter oraz przestrzeganie procedur, współpraca z innymi pracownikami, dokładność i rzetelność. Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania.

W trakcie oceniania ucznia należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż., organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas ćwiczeń praktycznych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz pracę w grupach. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

Dokonując oceny ucznia, należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy ćwiczeń do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami.
Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych oraz testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr oraz projekt na wyjście po zakończenie zajęć w klasie I i klasie II.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.11. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu **Pracownia służby pięter:**

1. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B.*, Pracownia hotelarska*, WSiP, Warszawa 2015.

2. Lewandowska A., *Techniki pracy w hotelarstwie,* *cz. 2*, REA, WSiP, Warszawa 2015.

3. Bodusz B.*, Dokumentacja hotelowa, cz.2*, Format-AB, Warszawa 2014/2016.

Czasopisma branżowe:

1. „Hotelarstwo”

2. „Hotelarz”

3. „Świat hoteli”

Netografia

1. e-hotelarstwo.com

2. e-hotelarz.pl

3. hotelarstwo.net

4. hotelinfo24.pl

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Pracownia usług dodatkowych**

**Cele ogólne**

1. Przestrzeganie zasad i form przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe.
2. Realizacja zamówienia gościa na usługi dodatkowe.
3. Obsługa spotkań organizowanych w obiekcie hotelarskim.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie,
2. przyjmować zamówienie na realizację usług dodatkowych,
3. skalkulować cenę usługi dodatkowej,
4. sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe,
5. zorganizować usługi dodatkowe dla gości indywidualnych oraz grup zorganizowanych zgodnie z zamówieniem,
6. opracować program spotkania (konferencji, sympozjum, eventu) w obiekcie hotelarskim,
7. przygotowywać spotkania organizowane w obiektach hotelarskich,
8. obsłużyć spotkania organizowane w obiektach hotelarskich,
9. ocenić jakość wykonywanych zadań według przyjętych kryteriów.

**MATERIAŁ NAUCZANIA PRACOWNI USŁUG DODATKOWYCH**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe | 1. Oferty usług dodatkowych w obiektach hotelarskich |  | - rozróżniać pojęcie indywidualnych potrzeb gości- stosować aktywne metody słuchania- stosować metody komunikacji werbalnej- stosować metody komunikacji niewerbalnej | - określać potrzeby i oczekiwania gości hotelowych- sporządzać ofertę usług dodatkowych- odpowiadać działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości- planować realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości- oceniać etapy wykonania zadań | Klasa II |
| 2. Przygotowanie usług dodatkowych w obiektach hotelarskich |  | - określać zasady i formy przyjmowania zamówień usług dodatkowych- rozróżniać pojęcie indywidualnych potrzeb gości- określać potrzeby i oczekiwania gości hotelowych- uzgadniać szczegóły zamówienia zgodnie z przyjętą procedurą | - odpowiadać działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości- planować realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości- przygotować usługi do realizacji- wykorzystać narzędzia do sprzedaży usług dodatkowych- zakupić usługi dodatkowe- sprzedać usługi dodatkowe- przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania- - oceniać etapy wykonania zadań | Klasa II |
| 3. Dokumentacja związana z przyjmowaniem i realizacją zleceń na usługi dodatkowe |  | - sporządzać dokumenty dotyczące przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe- sporządzać formularz zamówienia usług dodatkowych- tworzyć kosztorys na usługi dodatkowe- sporządzać potwierdzenie rezerwacji zamówionych usług- dokonać wstępnej kalkulacji oferty usług dodatkowych- przygotować umowę na usługi dodatkowe | - oceniać możliwość realizacji zamówienia na usługi dodatkowe- opisywać znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w usługach hotelarskich- uzgadniać szczegóły zamówienia usług dodatkowych zgodnie z przyjętą procedurą- skalkulować cenę usługi dodatkowej- zamawiać usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem- oceniać realizację zleconych usług dodatkowych | Klasa II |
| II. Realizacja zamówienia gościa na usługi dodatkowe | 3. Sytuacje stresowe w pracy hotelarza - zasady współpracy w zespole |  | - definiować pojęcie stresu w pracy zawodowej | - przewidywać konsekwencje stresujących zachowań, ich wpływu na siebie i innych | Klasa III |
| 4. Kreatywne postawy w zawodzie hotelarza |  | - określać znaczenie otwartości na zmiany zachodzące w zawodzie | - wskazywać alternatywne rozwiązania problemu | Klasa III |
| 5. Harmonogram prac związanych ze świadczeniem i realizacją usług dodatkowych |  | - określać cel planowanych zadań- przestrzegać zasad organizacji -tworzyć harmonogram realizacji zadania - wymieniać zasoby niezbędne do wykonania zadania | - sporządzać plan realizacji zadania do wykonania- sporządzać plan wykonania zadań dla całego zespołu- dokonać oceny jakości wykonanych zadań- dobrać czas do wykonania zadania zawodowego | Klasa III |
| RAZEM |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Pracownia usług dodatkowych, uczeń powinien nabyć umiejętność analizowania ofert obiektów hotelarskich, opracowania ofert usług dodatkowych, oceny możliwości przyjęcia zamówienia na usługi dodatkowe, sporządzania dokumentacji związanej z przyjęciem zlecenia i realizacją usług dodatkowych, przygotowania usług do realizacji, przygotowania i obsługi spotkań organizowanych w obiekcie hotelarskim.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz
z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach, metoda projektu. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Ocenianiu podlegać będzie właściwe analiza ofert obiektów hotelarskich, opracowanie ofert usług dodatkowych, poprawnie sporządzona dokumentacja związana z przyjęciem zamówienia i realizacją usług dodatkowych oraz przygotowanie i obsługa spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich. Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania.

W trakcie oceniania ucznia należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż., organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas ćwiczeń praktycznych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz pracę w grupach. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

Dokonując oceny ucznia, należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy ćwiczeń do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych oraz testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr oraz projekt na wyjście po zakończenie zajęć w klasie II i klasie III.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Pracownia usług dodatkowych:

1. Borkowski S., Wszendybył E., *Jakość i efektywność usług hotelarskich*, PWN, Warszawa 2007.
2. Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., *Hotelarstwo, Tom II, Organizacja pracy w hotelarstwie, cz. 1*, WSiP, 2014.
3. Dominik P., Drogoń W., *Organizacja przedsiębiorstwa hotelarskiego*, Almamer, Warszawa 2009.
4. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe*, WSiP, 2013.
5. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Pracownia hotelarska, Kwalifikacja T.12*, WSiP, 2017.
6. Orłowska J., Tkaczyk M., *Organizacja pracy w hotelarstwie*, Rea, 2009.
7. Rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich oraz innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U. 2011 r. nr 259, poz. 1553 z poźn. zm.).
8. Ustawa o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 187).

Czasopisma branżowe:

1. „Hotelarstwo”
2. „Hotelarz”
3. „Świat hoteli”

Netografia:

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl
5. konferencje.pl
6. organizacja-konferencji.com
7. organizatorzyimprez.pl
8. polskiekonferencje.pl

Wykaz literatury należy aktualizować w miarę ukazywania się nowych pozycji wydawniczych.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Pracownia obsługi** **konsumenta**

**Cele ogólne:**

* 1. Wykonywanie czynności związanych z organizacją usług gastronomicznych i obsługą gości.
	2. Rozliczanie usług gastronomicznych.

3) Wdrażanie systemów zarządzania środowiskowego.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) rozróżniać placówki i zakłady gastronomiczne hotelu,

2) planować stanowiska pracy w hotelu zgodnie z zasadami ergonomii i przepisami bhp,

3) stosować w praktyce techniki, metody i systemy obsługi gości,

4) przygotować oferty usług gastronomicznych,

5) zastosować w praktyce działania promocyjne świadczonych usług gastronomicznych,

6) stosować programy komputerowe do planowania i promocji usług,

7) korzystać z programów komputerowych do kalkulacji kosztów,

8) sporządzać karty menu z uwzględnieniem informacji dotyczących: wartości odżywczej potraw, alergenów i cen,

9) współpracować w zespole i stosować zasady komunikacji interpersonalnej,

10) ponosić odpowiedzialność za wykonywane zadania,

11) stosować zasady kultury osobistej i etyki zawodowej.

**MATERIAŁ NAUCZANIA PRACOWNI OBSŁUGI KONSUMENTA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Działalność gastronomii hotelowej | 1. Organizacja stanowiska pracy w części handlowo-usługowej gastronomii hotelowej |  | * określać zasady organizacji stanowisk pracy w części gastronomiczno-usługowej zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska (bhp)
* stosować programy komputerowe do planowania usług
* przygotować ofertę usług gastronomicznych i cateringowych ukierunkowaną na klienta (np.: dania tradycyjne, regionalne, etniczne, ekologiczne itd.)
 | * określać elementy opracowania planu ofert na usługi gastronomiczne: ocena rynku, oszacowanie oferty, sposób finansowania, możliwości techniczne kuchni, możliwości techniczne sali
* dobierać usługi gastronomiczne do oferty hotelowej w zależności od zapotrzebowania rynku
* przygotować ofertę usług gastronomicznych ukierunkowaną na klienta (np.: dania tradycyjne, regionalne, etniczne, ekologiczne itd.)
* opracować ofertę usług gastronomicznych w ramach działań marketingowych danego zakładu gastronomicznego
 | Klasa I |
| 2. Planowanie i metody obsługi śniadań hotelowych |  | * dobierać formy podawania śniadań do możliwości obiektu świadczącego usługi hotelarskie
 | * przestrzegać zasad przechowywania produktów i półproduktów do przygotowania śniadań
 | Klasa I |
| II. Wykonywanie czynności związanych z obsługą gości i usług gastronomicznych. | 1. Sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów śniadaniowych |  | * dobierać sprzęt do wykonania potraw i napojów śniadaniowych
* dobierać opakowania do przechowywania i transportu produktów
 | * obsługiwać sprzęt do przygotowania potraw i napojów śniadaniowych zgodnie z instrukcją
 | Klasa I |
| 2. Metody, techniki i systemy obsługi gości- planowanie i metody obsługi room service |  | * rozróżniać techniki przenoszenia tac kelnerskich, talerzy, bulionówek, półmisków, szkła, sztućców, filiżanek
* charakteryzować metody, techniki i systemy obsługi gości
* dobierać sposób serwowania do rodzaju zamówienia
 | * planować zakres wykonywanych czynności w celu realizacji zamówienia room service
* wskazywać kolejność czynności podczas realizacji zamówienie room service
* stosować techniki zbierania brudnej zastawy stołowej, szkła, sztućców
 | Klasa I |
| 3. Wyposażenie sali konsumenckiej |  | * rozróżniać rodzaje bielizny stołowej
* określać godziny podawania posiłków
* rozpoznawać elementy zastawy stołowej
 | * ustalać kolejność podawania potraw zestawionych w posiłkach obiadowych
* dobierać nakrycie i zastawę stołową do rodzaju śniadania
* wykonać dekorację stołu
* nakrywać stół do śniadania
 | Klasa II |
| 4. Obsługa indywidualna gości |  | * zbierać naczynia zgodnie z obowiązującymi procedurami
 | * segregować odpady gastronomiczne zgodnie z zasadami recyklingu
 | Klasa II |
| 5. Jakość i bezpieczeństwo zdrowotne żywności |  | * zbierać naczynia zgodnie z obowiązującymi procedurami
 | * segregować odpady gastronomiczne zgodnie z zasadami recyklingu
* analizować akty prawne obowiązujące przy wdrażaniu Systemu Zarządzania Środowiskowego
 | Klasa II |
|  | Stosowanie zasad komunikacji interpersonalnej |  | - określać znaczenie mowy ciała w komunikacji- stosować metody komunikacji niewerbalnej | * stosować aktywne metody słuchania
 | Klasa II |
|  | Stosowanie technik radzenia sobie w sytuacjach stresowych |  | - definiować pojęcie stresu w pracy zawodowej- określać czynniki stresogenne | - rozpoznawać sytuacje wywołujące stres- rozróżniać techniki radzenia sobie ze stresem | Klasa II |
| RAZEM |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

**PROPOZYCJE METOD NAUCZANIA**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Pracownia obsługi konsumenta, uczeń powinien nabyć umiejętności definiowania i rozróżniania usług kelnerskich, umiejętności związane z planowaniem, przygotowaniem i podawaniem śniadań hotelowych oraz przyjęć okolicznościowych, a także systemów rozliczeń finansowych.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod eksponujących i wzrokowo-słuchowych. Wskazane jest stosowanie metod praktycznych takich, jak:

pokaz z objaśnieniem (wyjaśnieniem), pokaz z instruktażem oraz ćwiczenia przedmiotowe, ćwiczenia produkcyjne (wytwórcze), metodę projektów, metodę przewodniego tekstu, metody inscenizacji, pokazy filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami obiektów hotelarskich. Polecane jest organizowanie wycieczek zawodoznawczych do różnych pod względem klasyfikacji obiektów hotelarsko-gastronomicznych. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

**ŚRODKI I OBUDOWA DYDAKTYCZNA, WARUNKI REALIZACJI**

W pracowni obsługi konsumenta powinny znajdować się komputery z dostępem do internetu, wyposażone w nowoczesne oprogramowanie obsługi gościa, rzutnik multimedialny, tablica interaktywna.

Pracownia powinna pozwalać na swobodne przesuwanie stolików i dowolne ich zestawianie, co uatrakcyjni zajęcia i pozwoli na swobodniejszą organizację zajęć przede wszystkim z wykorzystaniem metod aktywnych m.in. metody projektów.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

**Propozycja ćwiczeń**:

Prezentacja bielizny i zastawy stołowej oraz sztućców

Prezentacja nakrycia podstawowego i rozszerzonego

Analiza karty menu restauracji

Opracowanie karty menu okolicznościowej

Prezentacja przyjmowania zamówień od konsumenta

Prezentacja chwytu górnego i chwytu dolnego

Prezentacja pracy z tacą kelnerską

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu Pracownia obsługa konsumenta.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Pracownia obsługi konsumenta:

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

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

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

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

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

Netografia:

www.e-hotelarstwo.com

www.e-hotelarz.pl

www.hotelarze.pl/

http://edutikon-blog5.blogspot.com/p/22-wyposazenie-i-sprzet-w-sali.html

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

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Rezerwacja usług hotelarskich**

**Cele ogólne**

1. Poznanie zadań pracowników działu rezerwacji.

2. Nabywanie umiejętności przygotowywania ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości.

3. Poznanie instrumentów promocji usług hotelarskich.

4. Poznanie zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grupowych.

5. Posługiwanie się dokumentacją związaną z rezerwacją usług hotelarskich

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. wymieniać zadania pracowników recepcji,
2. obsługiwać sprzęty i urządzenia recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych,
3. sporządzać ofertę usług hotelarskich,
4. dobierać instrumenty do promocji usług hotelarskich,
5. opisywać metody rezerwacji usług hotelarskich,
6. dokonywać rezerwacji usług hotelarskich, wykorzystując systemy rezerwacyjne,
7. wypełniać dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich.

**MATERIAŁ NAUCZANIA REZERWACJI USŁUG HOTELARSKICH**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dział programowy** | **Tematy jednostek metodycznych** | **Liczba godz.** | **Wymagania programowe** | **Uwagi o realizacji** |
| **Podstawowe**Uczeń potrafi: | **Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi: | Etap realizacji |
| I. Organizacja pracy działu rezerwacji | Zasady rezerwacji usług hotelarskich |  | - rozróżniać rodzaje rezerwacji- rozróżniać podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych- wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące obsługi gości - wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące rejestracji gości | - wskazywać sposoby rezerwacji usług hotelarskich- przygotowywać raport z wykonanej pracy- oceniać jakość wykonania pracy | Klasa III |
|  Charakterystyka dokumentów związanych z przyjęciem gościa do hotelu |  | - stosować procedury związane z przyjęciem gości do hotelu- określać czynności procedury check-in oraz check-out- dobierać usługi do potrzeb gości- obsługiwać sprzęty i urządzenia w dziale rezerwacji podczas wykonywania zadań zawodowych  | - zachęcać gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych  | Klasa III |
| Charakterystyka dokumentów związanych z pobytem gościa w hotelu  |  | - rozpoznawać oczekiwania gościa związane z pobytem w obiekcie hotelarskim- dobierać oferty usług hotelarskich do potrzeb gościa | - stosować zasady cross-selling- dostosowywać ofertę do potrzeb gościa | Klasa III |
| II. Usługi świadczone dla gościa hotelowego | 1. Opieka nad gościem w trakcie pobytu |  | - wymieniać instrumenty promocji usług hotelarskich - zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych  | - rozróżniać dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości- prezentować usługi hotelarskie gościom | Klasa IV |
| 2. Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych |  | - zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych  | - sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości | Klasa IV |
| 3. Funkcje specjalistycznych programów stosowanych do obsługi gości |  | - wskazywać sposoby rezerwacji usług hotelarskich- rozróżniać podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych | - obsługiwać narzędzia do zarządzania polityką cenową we współpracy z osobami zajmującymi się stroną internetową- stosować nowoczesne usługi rezerwacji, w tym usługi *e-commerce* | Klasa IV |
| 4. Dokumentacja związana z rezerwacją usług hotelarskich |  | - sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich- rezerwować usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne | - rezerwować pokoje w systemie rezerwacyjnym  | Klasa IV |
| 5. Dokumentacja związana z przyjęciem zamówienia i świadczeniem usług hotelarskich |  | - rozpoznawać oraz stosować środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie:1. czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy
2. narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych
3. procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych
4. formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych świadczonych usług, w tym obsługi klienta
 | - archiwizować dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich | Klasa IV |
| 6. Współpraca działu rezerwacji z innymi działami hotelu |  | - wymieniać piony funkcjonalne w obiekcie hotelarskim- wymieniać działy obiektu hotelarskiego, z którymi współpracuje dział rezerwacji | - omawiać formy współpracy działu rezerwacji z innymi działami hotelu | Klasa IV |
| Razem |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Rezerwacja usług hotelarskich, uczeń powinien nabyć umiejętności: poznania zadań pracowników działu rezerwacji, przygotowywania ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości, poznania instrumentów promocji usług hotelarskich, poznania zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grupowych, posługiwania się dokumentacją związaną z rezerwacją usług hotelarskich.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, oceny zadań domowych, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu rezerwacji usług hotelarskich.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Rezerwacja usług hotelarskich:

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

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Obsługa gości w recepcji**

**Cele ogólne**

1. Charakteryzowanie procedur przyjmowania i wykwaterowania gości w recepcji hotelowej.
2. Identyfikacja dokumentacji związanej z procedurami *check-in* i *check-out* oraz pobytem gościa w hotelu.
3. Określanie zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim.
4. Identyfikacja dokumentacji związanej z rozliczaniem kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim.
5. Określanie zasad współpracy recepcji z innymi komórkami hotelu.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. scharakteryzować procedurę *check-in*,
2. scharakteryzować procedurę *check-out,*
3. przedstawić dokumentację występującą w cyklu obsługi gościa,
4. rozróżniać dokumenty występujące w cyklu obsługi gościa,
5. identyfikować rodzaje cen, obciążeń i rabatów,
6. wyjaśniać zasady rozliczania przedpłat,
7. rozróżniać formy płatności za sprzedaż usług hotelarskich,
8. określać procedury związane z przyjmowaniem płatności w hotelarstwie,
9. omawiać urządzenia stosowane przy przyjmowaniu należności za usługi hotelarskie i usługi dodatkowe,
10. określać główne cechy dokumentów potwierdzających przyjęcie należności w recepcji hotelowej,
11. scharakteryzować rodzaje raportów generowanych przez pracowników recepcji.
12. przedstawiać zasady współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu,
13. omawiać zasady współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu w zakresie obsługi gościa indywidualnego, grup zorganizowanych
i gości specjalnych.

**MATERIAŁ NAUCZANIA OBSŁUGI GOŚCI W RECEPCJI**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Zasady przyjęć gościa w recepcji hotelowej | 1. Klasyfikacja obiektów hotelarskich |  | - rozróżniać rodzaje usług hotelarskich- identyfikować procedury związane z przyjęciem gościa indywidualnego- identyfikować procedury związane z przyjęciem grupy zorganizowanej- identyfikować procedury związane z przyjęciem gościa VIP- identyfikować procedury związane z przyjęciem gościa *walk-in*  | - dobrać usługi świadczone w obiekcie hotelarskim do potrzeb gościa- omawiać procedury *check-in* dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gościa VIP, gościa *walk-in*- określać zasady ochrony i przetwarzania danych w obiekcie hotelarskim- przedstawiać efektywny proces postępowania w przypadku uwag i reklamacji gości | Klasa III |
| 2. Zasady polityki ekologicznej obiektu hotelarskiego |  | - scharakteryzować czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich  | - stosować politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | Klasa III |
| II. Pobyt gościa w hotelu | 1. Analiza organizacji pracy w różnych obiektach hotelarskich |  | - określać zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie- wskazywać źródła pozyskiwania informacji na temat usług firm zewnętrznych, np. wynajem samochodów, wycieczki z przewodnikiem, wydarzenia kulturalne, pokazy i zajęcia rekreacyjne itp.- rozróżniać piony funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | - rozróżniać stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych- klasyfikować uzyskane informacje- omawiać zasady *cross-selling* - omawiać sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim | Klasa IV |
| 2. Zakresy czynności pracowników |  | - wymienia zadania pracowników recepcji | - omawiać zadania pracowników w recepcji | Klasa IV |
| Wyposażenie i użytkowanie sprzętu w recepcji |  | - rozróżniać wyposażenie recepcji |  opisywać działanie sprzętu i urządzeń podczas wykonywania zadań w recepcji | Klasa IV |
| Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych |  | - rozpoznawać potrzeby i oczekiwania gości | - sporządzać ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości | Klasa IV |
| Rozliczanie kosztów pobytu gościa |  | - rozróżniać dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gościa w hotelu- rozróżniać formy płatności | - obsługiwać programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności | Klasa IV |
|  | Obsługa gościa w trakcie pobytu |  | - udzielać informacji turystycznej- informować gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację | - zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych  | Klasa IV |
| Odpowiedzialność zawodu | Kompetencje i umiejętności pracownika |  | - opisywać umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu | - opisywać zasady dress code’u w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | Klasa IV |
| Zasady odpowiedzialności zawodowej w hotelarstwie |  | - wskazywać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania- rozróżniać rodzaje raportów generowanych przez pracowników recepcji, | - stosować odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań zawodowych- wskazywać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur | Klasa IV |
| RAZEM  |  |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Obsługa gości w recepcji, uczeń powinien nabyć umiejętności identyfikowania procedur *check-in* i *check-out*, charakteryzowania dokumentów występujących w cyklu obsługi gościa, rozróżniania form płatności za sprzedaż usług hotelarskich, omawiania dokumentów potwierdzających przyjęcie należności, określania zasad współpracy recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Ocenianiu podlegać będzie właściwe identyfikowanie procedur *check-in* i *check-out*, charakteryzowanie dokumentów występujących w cyklu obsługi gościa, rozróżnianie form płatności za sprzedaż usług hotelarskich, omawianie dokumentów potwierdzających przyjęcie należności, określanie zasad współpracy recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, oceny zadań domowych, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu Obsługa gości w recepcji.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Obsługa gości w recepcji:

1. Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., *Hotelarstwo Tom III Działalność recepcji, cz.1 i 2*. Wyd. REA, 2013.
2. Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., *Hotelarstwo Tom II Organizacja pracy w hotelarstwie, cz. 2*. Wyd. REA, 2013.
3. *Hotelarstwo, cz. III Działalność recepcji*, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014.
4. *Hotelarstwo, cz. I Organizacja pracy, tom 1*, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014.
5. *Hotelarstwo, cz. II Organizacja pracy, tom 2*, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014.

Czasopisma branżowe:

1. „Hotelarstwo”
2. „Hotelarz”
3. „Świat hoteli”

Netografia:

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl

Wykaz literatury należy aktualizować w miarę ukazywania się nowych pozycji wydawniczych.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Marketing w hotelarstwie**

**Cele ogólne**

1. Analizowanie potrzeb gościa.

2. Poznawanie podstawowych pojęć marketingowych.

3. Analizowanie zagadnień związanych z zarządzaniem i planowaniem marketingowym.

4. Charakteryzowanie mierników działalności hotelarskiej.

5. Charakteryzowanie sieci i systemów hotelowych.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) analizować potrzeby i oczekiwania gościa,

2) przeprowadzać badania potrzeb gości,

3) dokonywać analizy otoczenia przedsiębiorstwa hotelarskiego,

4) definiować podstawowe pojęcia związane z marketingiem,

4) charakteryzować pojęcia związane z marketingiem,

5) dobierać odpowiednie formy promocji,

6) definiować pojęcie zarządzania i planowania,

7) planować działania marketingowe,

8) interpretować mierniki działalności hotelarskiej,

9) stosować mierniki działalności hotelarskiej,

10) charakteryzować sieci i systemy hotelowe.

**MATERIAŁ NAUCZANIA MARKETINGU W HOTELARSTWIE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Poznanie potrzeb gościa | Jakość w systemach i sieciach hotelowych w Polsce i na świecie |  | - wymieniać rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie- analizować informacje z hotelowej bazy danych gości określać rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich  | - stosować terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki | Klasa II |
| Znaczenie jakości w obiektach hotelarskich |  | - wskazywać systemy zarządzania jakością w hotelarstwie  | - przeprowadzać badania rynku | Klasa II |
| Badania rynku hotelowego w Polsce i świecie |  | - wskazywać przykłady organizacji sieci hotelowych- rozróżniać systemy i sieci hotelowe - charakteryzować segmenty rynku usług hotelarskich | - charakteryzować powiązania hotelu z siecią hotelową- wskazywać technologie informacyjne wykorzystywane do promocji usług hotelarskich | Klasa II |
| Segmentacja rynku usług hotelarskich |  | - rozróżniać instrumenty promocji usług hotelarskich- oferować usługi hotelarskie gościom | - dobierać instrumenty promocji usług hotelarskich- wskazywać technologie informacyjne wykorzystywane do promocji usług hotelarskich | Klasa II |
|  | Rozwój branży hotelarskiej w Polsce i świecie |  | - określać trendy rozwoju w branży- wymieniać elementy marketingu mix | - rozpoznaje zmiany zachodzące w branży | Klasa II |
|  | Zasady negocjacji |  | - wskazywać etapy negocjacji- rozróżniać style negocjacji | - rozpoznawać czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji - dobierać techniki do warunków negocjacji | Klasa II |
| RAZEM |  |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu **Marketing w hotelarstwie,** uczeń powinien nabyć umiejętności analizowania potrzeb i oczekiwań gościa, przeprowadzania badań potrzeb gości, dokonywania analizy otoczenia przedsiębiorstwa hotelarskiego, charakteryzowania pojęć marketingowych, dobierania odpowiednich form promocji, planowania działań marketingowych, interpretowania mierników działalności hotelarskiej, charakteryzowania sieci i systemów hotelowych.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu Marketing w hotelarstwie.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu **Marketing w hotelarstwie:**

1. Center J.*, Marketing w hotelarstwie*, WSiP, Warszawa 2013.

2. Stefański A., *Marketing usług hotelarskich*, REA, WSiP, Warszawa 2013.

3. Sawicka B., Świątkowska M., Tul-Krzyszczuk A., Bliska E., Górska-Warsewicz H., Świstak E., Sawicka-Muchewicz A., Mikulska T., *Hotelarstwo, cz. IV Marketing usług hotelarskich*. Format-AB, Warszawa 2015.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Pracownia informatyczna w hotelarstwie**

**Cele ogólne**

1. Przygotowanie do posługiwania się metodami i środkami informatycznymi.

2. Wyrobienie umiejętności właściwego dobierania narzędzi informatycznych do wykonywanych zadań.

3. Uwrażliwienie na dostrzeganie korzyści i zagrożeń związanych z szybkim rozwojem informatyki.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) wykorzystywać technologie komunikacyjno-informacyjne do komunikacji elektronicznej,

2) wyjaśniać zasady tworzenia i przesyłania baz danych,

3) dobierać narzędzia informatyczne do wykonywanych zadań zawodowych,

4) wyjaśniać zasady tworzenia i przenoszenia prezentacji multimedialnej,

5) rozróżniać programy użytkowe stosowane w hotelarstwie i gastronomii,

6) obsługiwać programy użytkowe stosowane w hotelarstwie i gastronomii.

**MATERIAŁ NAUCZANIA PRACOWNI INFORMATYCZNEJ W HOTELARSTWIE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dział programowy** | **Tematy jednostek metodycznych** | **Liczba godz.** | **Wymagania programowe** | **Uwagi o realizacji** |
| **Podstawowe****Uczeń potrafi:** | **Ponadpodstawowe****Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| 1. Stosowanie wiedzy informatycznej w hotelarstwie
 | 1. Wyszukiwanie i gromadzenie informacji |  | * wymieniać specjalistyczne programy stosowane w hotelarstwie
 | * selekcjonować informacje i grupować informacje w sposób skatalogowany tematycznie
 | Klasa II |
| 1. Programy dla hotelu
 | 1. Polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa |  | * rozróżniać działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie
* wymieniać specjalistyczne programy stosowane w hotelarstwie
 | * określać rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy
 | Klasa III |
| 2. Normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych |  | * wskazywać [cele normalizacji krajowej](https://www.lexlege.pl/ustawa-o-normalizacji/rozdzial-2-cele-i-zasady-normalizacji-krajowej/3419/)
* wyjaśniać pojęcie normy i wymieniać jej cechy
* korzystać ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności
 | * rozróżniać oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej
 | Klasa III |
| 3. Obsługa specjalistycznych programów komputerowych |  | * wymieniać specjalistyczne programy stosowane w hotelarstwie
* obsługiwać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne
 | * omawiać funkcje specjalistycznych programów komputerowych stosowanych w hotelarstwie
 | Klasa III |
| 1. Programy wykorzystywane w hotelarstwie
 | 1. Nowe techniki pracy w hotelarstwie |  | * wskazywać działania kreatywne w hotelarstwie
* stosować nowe techniki i technologie stosowane w branży
 | * zaproponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy
* wskazywać sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych
 | Klasa IV |
| RAZEM |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Pracownia informatyczna w hotelarstwie, uczeń powinien być przygotowany do posługiwania się metodami i środkami informatycznymi w przyszłej aktywności w pracy i w domu, wyrobić umiejętności właściwego dobierania narzędzi informatycznych do wykonywanych zadań dostrzegać korzyści i zagrożeń związane z szybkim rozwojem informatyki.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, oceny zadań domowych, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu Pracowni informatycznej w hotelarstwie.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Pracownia informatyczna w hotelarstwie:

1. Stasiak A., Milewska M., *Obsługa informatyczna w hotelarstwie*, WSiP, 2013.
2. Programy komputerowe do obsługi gości w hotelu i restauracji np. SOGA, Chart, Sohis.

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Pracownia obsługi gościa w recepcji**

**Cele ogólne**

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

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. organizować stanowiska pracy w recepcji hotelowej,
2. wskazać czynniki szkodliwe i uciążliwe w pracy recepcjonisty,
3. obsłużyć sprzęty i urządzenia w recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych,
4. wykorzystać programy komputerowe do obsługi gościa w recepcji,
5. prezentować cykl obsługi gościa w recepcji hotelowej,
6. respektować zasady savoir-vivre w obsłudze gości,
7. przygotować informacje na temat zamówionych usług dla pozostałych komórek organizacyjnych hotelu,
8. sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich,
9. sporządzać dokumenty wykorzystywane w procedurze *check-in*,
10. zachęcać gościa do skorzystania z usług dodatkowych,
11. udzielać informacji turystycznej,
12. reagować na nietypowe prośby gości,
13. sporządzać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu,
14. opracować dokumentację związaną z rozliczeniem pobytu gościa,
15. dokonać rozliczenia kosztów pobytu gościa,
16. przedstawić procedurę *check-in* i *check-out* dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych i gości specjalnych,
17. dobrać działania do wykonania zadania zawodowego,
18. wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe.

**MATERIAŁ NAUCZANIA PRACOWNI OBSŁUGI GOŚCIA W RECEPCJI**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Podstawy bezpieczeństwa,higieny i prawa pracy  | 1. Środowisko pracy w hotelarstwie i zagrożenia w nim występujące |  | - wymieniać czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy - rozpoznawać źródła zagrożeń występujących w środowisku pracy rozpoznaje objawy typowych chorób zawodowych | * określać sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia w związku z realizacją zadań zawodowych
* określać sposób postępowania pracownika i pracodawcy w związku z wypadkiem przy pracy
 | Klasa III |
| 2. Środki ochrony stosowane w pracy hotelarza |  | - wskazywać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych | - dobierać środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac | Klasa III |
| II. Stanowiska pracy w hotelarstwie | 3. Organizacja stanowisk pracy w pionach hotelarskich |  | - wskazywać korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii- utrzymywać porządek na stanowisku pracy | - stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami- stosować procedury zachowania się w sytuacji wypadku przy pracy w obiekcie hotelarskim- stosować się do informacji przedstawionych na znakach zakazu, nakazu, ostrzegawczych, ewakuacyjnych, ochrony przeciwpożarowej oraz sygnałów alarmowych | Klasa III |
| III. Przepisy prawne związane z pracą w recepcji | 4. Pierwsza pomoc poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia |  | - opisywać podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego- oceniać sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego- zabezpieczać siebie, osobę poszkodowaną i miejsce wypadku- układać poszkodowanego w pozycji bezpiecznej - powiadamiać odpowiednie służby | - prezentować udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiażdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie- prezentować udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnegonp. omdlenie, zawał, udar- wykonywać resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji | Klasa IV |
| IV. Sprzęt i urządzenia w recepcji hotelowej | 1. Obsługa sprzętu i urządzeń w recepcji hotelowej |  | - obsługiwać sprzęty i urządzenia recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych pracownika recepcji- wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura)- utrzymywać porządek na stanowisku pracy- stosować rozwiązania proekologiczne | - obsługiwać programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności- organizować stanowisko pracy dla osób zatrudnionych w obiektach hotelarskich | Klasa IV |
| V. Cykl obsługi gościa w hotelu  | 1. Dokumentacja związana z rezerwacją i rozliczeniem usług hotelarskich |  | - rozróżniać dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości- wskazywać dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości- sporządzać dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości | - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego- obsługiwać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne- obsługiwać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne | Klasa IV |
| 2. Tworzenie harmonogramów prac |  | - szacować czas wykonania zadań- monitorować stan realizacji zadania | - wskazywać osoby odpowiedzialne za poszczególne działania - określać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań- oceniać wydajność pracowników- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego | Klasa IV |
| VI. Przyjęcie gościa do hotelu | 1. Procedura *check-in* |  | - określać czynności procedury check-in oraz check-out- stosować procedury związane z przyjęciem gości do hotelu- zachęcać gościa do skorzystania z usług dodatkowych | - przekazać określony zasób informacji gościom- wskazać standardy wykonania zadań- zastosować metody radzenia sobie ze stresem | Klasa IV |
| 2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa do hotelu |  | - dobrać dokumenty do czynności w procedurze *check-in*- sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze *check-in* (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, karta pobytu)- | - przygotować raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu- zarchiwizować dokumentację związaną z przyjęciem gości do hotelu- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego- sporządzać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości | Klasa IV |
| VII. Pobyt gościa w hotelu | 1. Obsługa gościa w trakcie pobytu |  | - dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości- zachęcić gości do skorzystania z usług hotelu - realizować usługi związane z pobytem gościa | - stosować zasady *cross-selling* - udzielić informacji turystycznej - oceniać sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim- wskazać działania kreatywne- identyfikować nowe technologie komunikacyjne | Klasa IV |
|  | 2. Dokumentacja związana z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim |  | - wypełniać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa - utrzymywać porządek na stanowisku pracy | - wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego | Klasa IV |
| VIII. Wykwaterowanie i rozliczanie pobytu gościa | 1. Procedura *check-out* |  | - rozróżniać dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości- zaprezentować wykwaterowanie gościa indywidualnego z hotelu. (procedurę *check-out* dla gości indywidualnych)- zaprezentować wykwaterowanie grupy zorganizowanej z hotelu- zachęcić gościa do ponownego odwiedzenia obiektu  | - respektować zasady savoir-vivre w obsłudze gości- zaprezentować pożegnanie gościa VIP - zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach - zastosować metody radzenia sobie ze stresem- przekazać określony zasób informacji gościom- wskazać standardy wykonania zadań | Klasa IV |
| 2. Dokumentacja związana z wykwaterowaniem i rozliczeniem gościa |  | - dobrać dokumenty do czynności w procedurze *check-out*- sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze *check-out*- rozróżniać dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gościwskazywać dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości | - obsługiwać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne- sporządzać dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości- zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości | Klasa IV |
| **RAZEM** |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Pracownia obsługi gościa w recepcji, uczeń powinien nabyć umiejętność sporządzania dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich, przygotowania informacji na temat zamówionych usług dla pozostałych komórek organizacyjnych hotelu, sporządzania dokumentów wykorzystywanych w procedurze *check-in* i *check-out*, zachęcania gościa do skorzystania z usług dodatkowych, udzielania informacji turystycznej, reagowania na nietypowe prośby gości, sporządzania dokumentacji związanej ze świadczeniem usług w trakcie pobytu, opracowania dokumentacji związanej z rozliczeniem pobytu gościa, dokonania rozliczenia kosztów pobytu gościa, obsługi sprzęty i urządzeń w recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach, metoda projektu. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

Zajęcia powinny odbywać się w pracowni hotelarskiej, w której należy zorganizować stanowisko recepcji hotelowej wyposażonej w: ladę recepcyjną, dwa komputery (połączone sieciowo) z oprogramowaniem do obsługi gości, drukarkę fiskalną, terminal kart płatniczych, aparat telefoniczny, faks, sejf depozytowy.

Wyposażeniem pracowni powinny być również instrukcje, regulaminy hotelowe, cenniki usług, dokumentacja hotelowa, oferty hoteli, zestawy ćwiczeń, teksty przewodnie do ćwiczeń.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Ocenianiu podlegać będzie właściwe sporządzanie dokumentacji, poprawne przygotowanie i udzielanie informacji, zgodna z procedurami obsługa gościa hotelowego, obsługa sprzętu i urządzeń w recepcji hotelowej. Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania.

W trakcie oceniania ucznia należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż., organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas ćwiczeń praktycznych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz pracę w grupach. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

Dokonując oceny ucznia, należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy ćwiczeń do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami.
Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych oraz testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr oraz projekt na wyjście po zakończenie zajęć w klasie IV i klasie V.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Pracownia obsługi gościa w recepcji:

1. Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., *Hotelarstwo, Tom III, Działalność recepcji, cz.1 i 2*, Wyd. REA, 2013.
2. Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., *Hotelarstwo, Tom II, Organizacja pracy w hotelarstwie, cz. 2*, Wyd. REA, 2013.
3. Drogoń W., *Rezerwacja usług hotelarskich*, WSiP, Warszawa 2013.
4. *Hotelarstwo, cz. III, Działalność recepcji*, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014.
5. *Hotelarstwo, cz. I, Organizacja pracy, tom 1*, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014.
6. *Hotelarstwo, cz. II, Organizacja pracy, tom 2*, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014.
7. Kleszczewska A*., Pracownia hotelarska. Działalność recepcji*, WSiP, Warszawa 2017.

Czasopisma branżowe:

1. „Hotelarstwo”
2. „Hotelarz”
3. „Świat hoteli”

Netografia:

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl

Wykaz literatury należy aktualizować w miarę ukazywania się nowych pozycji wydawniczych.

Literatura do przedmiotu Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie:

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

**NAZWA PRZEDMIOTU**

**Zawodowe konwersacje językowe**

**Cele ogólne**

1. Zapoznanie się z obcojęzyczną dokumentacją hotelową.

2. Prowadzenie rozmowy w języku obcym w różnych sytuacjach w hotelu.

3. Prowadzenie rozmowy w sprawie pracy w języku obcym.

4. Przekazywanie informacji w języku obcym, dotyczących funkcjonowania hotelu.

5. Tłumaczenie tekstów obcojęzycznych.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) przygotowywać dokumentację hotelową w języku obcym,

2) wypełniać w języku obcym dokumenty związane z obsługą gościa,

3) analizować dokumentację hotelową w języku obcym,

4) prowadzić rozmowy w typowych sytuacjach zawodowych w hotelu w języku obcym,

5) prowadzić rozmowy w trudnych sytuacjach zawodowych w hotelu w języku obcym,

6) prowadzić rozmowy związane z podejmowaniem pracy w języku obcym,

7) przekazywać w języku obcym informacje związane z pracą w hotelu,

8) tłumaczyć teksty obcojęzyczne,

9) przekazywać w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym,

10) opisywać w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym.

**MATERIAŁ NAUCZANIA ZAWODOWYCH KONWERSACJI JĘZYKOWYCH**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Dokumentacja hotelowa w języku obcym  | .1 Rozmowy w typowych sytuacjach zawodowych w hotelu. |  | - określać główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu- znajdować w wypowiedzi lub tekście określone informacje- określać główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu | - rozpoznawać związki między poszczególnymi częściami tekstu- układać informacje w określonym porządku | Klasa III |
| II. Konwersacje pracowników hotelu | 1. Rozmowy w typowych sytuacjach zawodowych w hotelu |  | * opisywać przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi

- przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady | * wyrażać swoje opinie i uzasadniać je
* stosować zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze
* dostosowywać styl wypowiedzi do sytuacji zawodowej w hotelu
* stosować formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji
 | Klasa III |
| 2. Rozmowy w trudnych sytuacjach zawodowych w hotelu |  | * rozpoczynać, prowadzić i kończyć rozmowę
* uzyskiwać i przekazywać informacje i wyjaśnienia
* zachęcać do korzystania z różnych usług w hotelu
* prowadzić proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi
* pytać o upodobania i intencje innych osób

proponować, zachęcać | * uzyskiwać informacje i wyjaśnienia
* wyrażać swoje opinie i uzasadniać je
* prowadzić negocjacje związane z realizacją zadań zawodowych w hotelu
* dostosowywać styl wypowiedzi do sytuacji zawodowej w hotelu
 | Klasa III |
| III. Przekazywanie informacji | 1. Przekaz informacji dotyczących realizacji zadań pracowników hotelu |  | * przekazywać w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych oraz audiowizualnych dotyczących realizacji zadań pracowników hotelu
* opisywać w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych oraz audiowizualnych dotyczących realizacji zadań pracowników hotelu
 | * przedstawiać publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał dotyczący realizacji zadań pracowników hotelu
* analizować informacje

 zawarte w materiałach  wizualnych oraz audiowizualnych dotyczących realizacji zadań pracowników hotelu | Klasa IV |
| 2. Tłumaczenie tekstów dotyczących realizacji zadań pracowników hotelu |  | * przekazywać w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w hotelu
* opisywać w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym dotyczące realizacji zadań zawodowych w hotelu
 | - interpretować informacje  sformułowane w języku obcym  nowożytnym dotyczące  realizacji zadań zawodowych w hotelu |  Klasa IV |
|  | Zarządzanie w hotelarstwie |  | - planować czynności niezbędne do wykonania przydzielonych zadań | - sporządzać plan wykonania zadań dla całego zespołu | Klasa IV |
| **RAZEM** |  |  |  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Pracownia języka obcego zawodowego, uczeń powinien nabyć umiejętność przygotowania dokumentacji hotelowej w języku obcym, prowadzenia rozmowy w typowych oraz trudnych sytuacjach zawodowych w hotelu, prowadzenia rozmowy związanej z podejmowaniem pracy, przekazywania informacji oraz tłumaczenia tekstów obcojęzycznych.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach, metoda projektu, inscenizacje, gry językowe, wywiad, luka informacyjna, „nauka poprzez nauczanie” (*Learning by teaching*) oraz udział prelekcjach i spotkania z przedstawicielami branży hotelarskiej prowadzonych w języku obcym. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Ocenianiu podlegać będzie właściwe przygotowanie dokumentacji hotelowej w języku obcym, prowadzenie rozmowy w różnych sytuacjach związanych z praca w hotelu, sposób przekazywania informacji i poprawność tłumaczenia tekstów obcojęzycznych. Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania.

W trakcie oceniania ucznia należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż., organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas ćwiczeń praktycznych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz pracę w grupach.

Dokonując oceny ucznia, należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy ćwiczeń do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych oraz testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr oraz projekt na wyjście po zakończenie zajęć w klasie IV i klasie V.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Pracownia języka obcego zawodowego:

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

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

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

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

Praktyka zawodowa realizowana jest w klasie III.

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

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

**Cele ogólne**

1. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
2. Planowanie prac porządkowych w obiekcie hotelarskim.
3. Przygotowanie jednostek mieszkalnych i pomieszczeń ogólnego użytku dla gości hotelowych.
4. Realizowanie usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim.
5. Przygotowanie śniadań dla gości hotelowych.
6. Realizowanie usługi *room service* w obiekcie hotelarskim

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. organizować stanowisko pracy,
2. interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim,
3. sporządzać dokumentację związaną z pracą służby pięter,
4. kontrolować czystość i wyposażenie jednostek mieszkalnych,
5. przygotowywać jednostki mieszkalne i węzły higieniczno-sanitarne dla gości,
6. utrzymywać czystość w pomieszczeniach ogólnego użytku,
7. przyjmować zlecenia na usługi dodatkowe,
8. sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zamówienia na usługi dodatkowe,
9. organizować spotkania w obiektach hotelarskich,
10. przygotowywać śniadania dla gości hotelowych,
11. sporządzać śniadania dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych,
12. użytkować sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowania i podawania potraw i napojów śniadaniowych,
13. przygotowywać salę konsumpcyjną do śniadań hotelowych,
14. dobierać sposób serwowania do pokoju do rodzaju potrawy,
15. przygotowywać *room service* na zamówienie gościa.

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

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie  | 1.Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim |  | - posługiwać się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska - wymieniać przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska **- określać** warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy | - rozpoznać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim- wskazać czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy hotelarza- określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka- organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii | Klasa II |
| 2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim |  | - interpretować strukturę organizacyjną obiektu hotelarskiego- stosować aktywne metody słuchania- stosować metody komunikacji werbalnej- stosować metody komunikacji niewerbalnej | - interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim - analizować zakładowy system prawny i organizacyjny ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska | Klasa II |
| II. Służba pięter | 1. Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie hotelarskich |  | - określać rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządkuprzestrzega procedur podczas prac porządkowych - dobierać urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowychużywa urządzeń, sprzętu oraz środków czystości zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - stosować środki dezynfekcyjne zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją- sprawdzać stan utrzymania czystości jednostki mieszkalnej- wypełniać dokumenty związane z ewidencją wyposażenia oraz materiałów niezbędnych do utrzymania czystości- przestrzegać procedur sprzątania jednostki mieszkalnej (pokoju hotelowego)- uzupełniać wyposażenie jednostek mieszkalnych (pokoju)- przestrzegać procedur sprzątania whs- dobierać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych- używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją- wykonać prace porządkowe w pomieszczeniach ogólnodostępnych | - oceniać sposób przygotowania jednostki mieszkalnej dla gości hotelowych- sporządzać dokumenty związane z organizacją pracy służby pięter- prezentować sposób postępowania w przypadku niesprawności urządzeń w jednostce mieszkalnej- przyporządkować sprzęt i środki czystości do prac porządkowych w pomieszczeniach ogólnodostępnych- planować prace porządkowe w pomieszczeniach rekreacyjnych obiektu hotelarskiego- dobierać środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych w części rekreacyjnej obiektu hotelarskiego- oceniać etapy wykonania zadań- przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań- rozpoznać zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim- monitorować wykonanie zadań- wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur- stosować aktywne metody słuchania | Klasa II |
| III. Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim | 1. Sprzedaż usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim |  | - rozróżniać dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe-przyjmować zamówienia na realizację usług dodatkowych - zlecać realizację zamówionych usług dodatkowych- wypełniać zlecenia dla poszczególnych działów hotelu na realizację usług dodatkowych- stosować aktywne metody słuchania- stosować metody komunikacji werbalnej- stosować metody komunikacji niewerbalnej | - sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe- stosować procedury podczas archiwizacji dokumentacji związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe- sporządzać plan realizacji zadania do wykonania- dokonać oceny jakości wykonanych zadań- dobrać czas do wykonania zadania zawodowego- przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania- oceniać etapy wykonania zadań- monitorować wykonanie zadań | Klasa II |
| IV. Obsługa konsumenta | 1. Śniadania hotelowe |  | - dobierać formy podawania śniadań do możliwości obiektu świadczącego usługi hotelarskie- przestrzegać zasad przechowywania produktów i półproduktów do przygotowania śniadań - przestrzegać zasad dotyczących warunków przechowywania żywności- rozróżniać rodzaje śniadań hotelowych- przygotować bufet śniadaniowy - przygotować śniadania hotelowe- przestrzegać zasad systemu HACCP- rozróżniać rodzaje bielizny stołowej- rozróżniać rodzaje zastawy stołowej - rozpoznać elementy zastawy stołowej- wykorzystywać metody i techniki do przygotowania śniadania- stosować receptury przygotowania śniadań- dobierać sposoby przygotowania i formy podawania śniadań do możliwości obiektu hotelarskiego- dobrać czas do wykonania zadania zawodowego | -określać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych- opracować jadłospisy śniadań zgodnie z recepturą i normami żywienia dostosowanymi do potrzeb gości- dobierać nakrycia i zastawę stołową do rodzaju śniadania- dobierać dekorację stołu do śniadania- przygotować stół do śniadania- przygotować bufet śniadaniowy zgodnie z zasadami obsługi gościa- sporządzać potrawy dla gościa o specjalnych potrzebach żywieniowych- przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania- monitorować wykonanie zadań | Klasa II |
| 2. *Room service* |  | - stosować zasady serwowania śniadań do pokoju- dobierać sposób serwowania do rodzaju zamówienia- planować zakres wykonywanych czynności w celu realizacji zamówienia room service- wskazywać kolejność czynności podczas realizacji zamówienie room service- prezentować zasady serwowania potraw do pokoju- dobierać sposób serwowania do pokoju do rodzaju potrawy- serwować śniadania do pokoju  | - realizować zamówienie *room service*- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań- oceniać etapy wykonania zadań- dobrać czas do wykonania zadania zawodowego- monitorować wykonanie zadań- stosować aktywne metody słuchania- stosować metody komunikacji werbalnej- stosować metody komunikacji niewerbalnej | Klasa II |
|  | 3. Przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania śniadań i przechowywania surowców i produktów gotowych. |  | - stosować zasady dobrej praktyki higienicznej i produkcyjnej- przestrzegać zasad systemu analizy zagrożeń i krytycznych punktów kontroli – HACCP(Hazard Analysis and Critical Control Points) oraz dobrej praktyki higienicznej – GHP (Good Hygienic Practice) |  - wskazywać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych | Klasa II |
| RAZEM  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach praktyki zawodowej, uczeń powinien nabyć umiejętności związane z przygotowaniem jednostek mieszkalnych dla gości, przygotowania i sprzedaży usług dodatkowych, przygotowania śniadań dla gości hotelowych oraz *room service* na zamówienie gościa.

Należy stosować aktywizujące metody związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz
z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji praktyki zawodowej. W trakcie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż., organizację stanowiska pracy, kulturę obsługi gości, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas realizacji zadań zawodowych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz współpracę z innymi pracownikami. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację praktyki zawodowej poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie odbywania praktyki, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami.
Na zakończenie praktyki zawodowej proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

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

Praktyka zawodowa realizowana jest w klasie IV.

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

**Cele ogólne**

1. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
2. Wykonywanie zadań związanych z rezerwacją usług dla gości hotelowych.
3. Realizowanie zadań związanych z przyjęciem gościa do hotelu.
4. Wykonywanie czynności związanych z opieką nad gościem w trakcie pobytu.
5. Rozliczanie pobytu gościa w hotelu.
6. Realizowanie zadań związanych z wykwaterowaniem gościa.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. organizować stanowisko pracy,
2. interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim,
3. przyjąć rezerwację,
4. przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego,
5. sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich,
6. rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne,
7. przyjąć do hotelu gościa indywidualnego, grupę zorganizowaną oraz gości specjalnych,
8. sporządzać dokumenty związane z procedurę *check-in*,
9. przygotować informacje dla poszczególnych działów hotelu na temat realizowanych usług dla gościa,
10. realizować usługi związane z pobytem gościa w hotelu,
11. sporządzić dokumenty związane z pobytem gościa w hotelu,
12. rozliczać gościa,
13. wykwaterować gościa z hotelu,
14. sporządzać dokumentację związaną z procedurą *check-out*,
15. generować dokumenty finansowe dla gościa,
16. zarchiwizować dokumentację związaną z pobytem gościa w hotelu.

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | **Liczba godz.** | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| I. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie  | 1. Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim |  | - wskazywać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych  - dobierać środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac- organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim- stosować aktywne metody słuchania- stosować metody komunikacji werbalnej- stosować metody komunikacji niewerbalnej | - określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka | Klasa IV |
| 2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim |  | - wskazywać korzyści wynikające z  przestrzegania zasad ergonomii- utrzymywać porządek na stanowisku pracy- stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami- stosować aktywne metody słuchania- stosować metody komunikacji werbalnej- stosować metody komunikacji niewerbalnej | -interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim.  | Klasa IV |
| II. Rezerwacja usług | 1. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych  |  | - rozróżniać rodzaje rezerwacji- wskazywać sposoby rezerwacji usług hotelarskich- sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich - wypełniać dokumenty związaną z rezerwacją usług hotelarskich  | - rozróżniać podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych- określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań- ocenić wydajność pracowników- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego | Klasa IV |
| 2. Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych |  | - rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne - udostępniać pokoje w systemie rezerwacyjnym  | - rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne  | Klasa IV |
| III. Przyjęcie gościa do hotelu | 1. Procedura *check-in* |  | - stosować procedury związane z przyjęciem gości do hotelu- określać czynności procedury check-in oraz check-out- dobierać usługi do potrzeb gości- zachęcać gościa do skorzystania z usług dodatkowych | - stosować zasady cross-selling- stosować metody radzenia sobie ze stresem- wskazać standardy wykonania zadań | Klasa IV |
| 2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa |  | - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze *check-in* (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, karta pobytu)- sporządzić dokumentację dotyczącą express *check-out*- utrzymywać porządek na stanowisku pracy- stosować rozwiązania proekologiczne | - przygotować raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu- zarchiwizować dokumentację związaną z przyjęciem gości do hotelu- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego- zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę- wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe | Klasa IV |
| IV. Opieka nad gościem w trakcie pobytu | 1. Obsługa gościa w trakcie pobytu |  | - informować gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację- dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości.- poinformować gościa o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację- realizować usługi związane z pobytem gościa | - udzielać informacji turystycznej - zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych - stosować zasady *cross-selling*u- udzielić informacji turystycznej - wskazać działania kreatywne- omówić sposoby zachowania osób otwartych na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy- identyfikować nowe technologie komunikacyjne | Klasa IV |
| V. Wykwaterowanie i rozliczanie gości | 2. . Dokumentacja w procedurze *check-out* i rozliczeniu gościa |  | - wskazywać dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości- sporządzać dokumentację wykorzystywaną w procedurze check-in i check-out  | - rozróżniać dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości- sporządzać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości- wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego | Klasa IV |
| VI. Wykwaterowanie i rozliczanie gości | 1. Procedura *check-out* |  | - zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe- wykwaterować gościa indywidualnego z hotelu(procedurę *check-out* dla gości indywidualnych) | - respektować zasady savoir-vivre w obsłudze gości- pożegnać gościa VIP - zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach - zastosować metody radzenia sobie ze stresem- przekazać określony zasób informacji gościom- wskazać standardy wykonania zadań | Klasa IV |
| 2. Dokumentacja w procedurze *check-out* i rozliczeniu gościa |  | - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze *check-out*- sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń gościa w obiekcie - utrzymywać porządek na stanowisku pracy | - zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości- zaproponować rozwiązania wpływające na poprawę warunków i jakość pracy- wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura) | Klasa IV |
| VII. Współpraca między działami w hotelarstwie | 1. Współpraca działurecepcji z innymi komórkami w hotelu |  | - przygotować informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości  | - rozróżniać rodzaje dokumentów przygotowywanychprzez pracowników recepcji |  |
| 2. Stosowanie zasad etyki i kultury w hotelarstwie |  | - wymieniać podstawowe zasady etyki zawodowej- wymieniać cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami- stosować zasady etyki w relacjach pracowniczych | - wskazywać zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej - przestrzegać tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy- przestrzegać zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych- przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa |  |
| RAZEM  |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach praktyki zawodowej, uczeń powinien nabyć umiejętności związane z przyjmowaniem rezerwacji, udzielaniem informacji gościom, prowadzeniem korespondencji w recepcji hotelowej, przyjmowaniem gościa do hotelu i wykwaterowaniem gościa, sporządzaniem dokumentacji recepcyjnej, rozliczaniem kosztów pobytu gościa w hotelu, wykorzystaniem hotelowych programów komputerowych, obsługą urządzeń recepcyjnych.

Należy stosować aktywizujące metody związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz
z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji praktyki zawodowej. W trakcie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż., organizację stanowiska pracy, kulturę obsługi gości, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas realizacji zadań zawodowych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz współpracę z innymi pracownikami. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację praktyki zawodowej poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie odbywania praktyki, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami.
Na zakończenie praktyki zawodowej proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

**NAZWA DODATKOWEJ UMIEJĘTNOŚCI: OBSŁUGA KELNERSKA W OBIEKCIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE**

**Świadczenie usług kelnerskich**

**Cele ogólne**

1. Wykonywanie czynności związanych z organizacją oraz obsługą gości i realizacją usług gastronomicznych.

2. Rozliczanie usług kelnerskich i gastronomicznych.

3. Wdrażanie systemów zarządzania środowiskowego.

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1) organizować stanowiska pracy kelnera zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,

2) planować pracę zgodnie z zasadami ergonomii i przepisami bhp,

3) wykonywać zadania kelnera na stanowiskach w różnych pomieszczeniach części handlowo-usługowej,

4) stosować w praktyce techniki, metody i systemy obsługi gości,

5) przygotować oferty usług gastronomicznych i cateringowych,

6) rozliczać konsumentów, usługi gastronomiczne i cateringowe,

7) stosować programy komputerowe do planowania i promocji usług oraz kalkulacji kosztów,

8) rozróżniać karty menu,

9) tworzyć karty menu z uwzględnieniem informacji dotyczących: wartości odżywczej potraw, alergenów i cen,

10) współpracować w zespole i stosować zasady komunikacji interpersonalnej,

11) ponosić odpowiedzialność za wykonywane zadania,

12) stosować zasady kultury osobistej i etyki zawodowej,

13) przestrzegać zasad etycznych związanych z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych.

**MATERIAŁ NAUCZANIA – OBSŁUGA KELNERSKA W OBIEKCIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dział programowy** | **Tematy jednostek metodycznych** | **Liczba godz.** | **Wymagania programowe** | **Uwagi o realizacji** |
| **Podstawowe****Uczeń potrafi:** | **Ponadpodstawowe****Uczeń potrafi:** | Przedmiot może być nauczany jako dodatkowe umiejętności w klasie V decyzją dyrektora |
| I. Stosowanie ergonomii oraz zasad bezpiecznej i higienicznej pracy w usługach kelnerskich. | 1. Układ funkcjonalny zakładu gastronomicznego |  | * wymieniać pomieszczenia mogące wystąpić w zakładach
* gastronomicznych
* zaplanować przebieg dróg komunikacyjnych w zakładzie gastronomicznym zgodnie z wymogami sanitarno-higienicznymi
 | * określać znaczenie rozwiązań funkcjonalnych zakładu gastronomicznego dla bezpieczeństwa i jakości produkcji, bezpieczeństwa pracowników i gości
* wyznaczać drogi komunikacyjne w pracy kelnera przy realizacji usługi gastronomicznej
 |
| 2. Organizacja stanowiska pracy kelnera w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego |  | * określać zasady organizacji stanowisk pracy kelnera zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska
* stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych kelnera
 | * utrzymywać ład i porządek na stanowisku pracy podczas wykonywania zadań zawodowych kelnera
* przygotować stanowiska pracy kelnera do świadczenia usług gastronomicznych zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska
 |  |
| II. Planowanie oferty usług gastronomicznych i cateringowych oraz działań związanych z ich promocją | 1. Organizacja stanowiska pracy kelnera w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego |  | * rozróżniać usługi świadczone przez gastronomię (podstawowe, towarzyszące, komplementarne fakultatywne), w tym przyjęcia okolicznościowe zasiadane, stojące, mieszane, kongresy, konferencje, rauty itp.
* wymieniać informacje jakie powinna zawierać oferta gastronomicznych, np.: referencje, elastyczność, zaplecze, usługi dodatkowe
 | * opisywać informacje, jakie powinna zawierać oferta usług gastronomicznych
* opracowywać ankietę oceniającą jakość świadczonych usług przez wybrany zakład gastronomiczny
 |  |
| 2. Działania związane z promocją usług gastronomicznych i cateringowych  |  | * wyjaśniać pojęcie promocja usług gastronomicznych i cateringowych
* określić funkcje promocji usług gastronomicznych i cateringowych
* wymieniać narzędzia związane z promocją usług gastronomicznych i cateringowych (np. wizytówka, znak firmowy, reklama, public-relations, promocja sprzedaży itd.)
* dobierać działania promocyjne do typu klienta i usług gastronomicznych i cateringowych
 | * planować działania promocyjne świadczonych usług gastronomicznych i cateringowych (itd. pokazy kulinarne, konkursy gastronomiczne, media
* społecznościowe, bilbordy, ulotki itd.)
* dobierać rodzaj promocji do form sprzedaży usług gastronomicznych i cateringowych (np.: sprzedaż sugerowana, sprzedaż osobista, sprzedaż abonamentowa, sprzedaż telefoniczna(teleshoping)
* wykonywać prezentację sprzedaży osobistej usług zgodnie z zasadami promocji
 |  |
| III. Wykonywanie czynności związanych z obsługą gości i usług gastronomicznych | 1. Metody i techniki obsługi gości w zależności od rodzaju usług gastronomicznych |  | * rozróżniać systemy obsługi gości (systemy obsługi kelnerskiej, systemy samoobsługi)
* analizować zalety i wady podawania potraw i posiłków różnymi systemami
* komunikować się i współpracować w zespole
 | * dobierać system obsługi do świadczonej usługi
* wykonywać czynności obsługi gości przy stosowaniu różnych systemów obsługi gości
* oceniać przydatność systemów obsługi gości dla gastronomii
 |  |
| 2. Wyposażenie do obsługi gości  |  | * rozróżniać bieliznę stołową
* rozróżniać zastawę stołową, np.: ceramiczną, szklaną, niekonwencjonalną, metalową rozróżniać sztućce podstawowe, specjalne, pomocnicze
* rozróżniać tace kelnerskie
 | * zastosować bieliznę stołową do usługi gastronomicznej
* zastosować zastawę stołową do usługi gastronomicznej
 |  |
| 3. Użytkowanie sprzętu, zastawy i bielizny stołowej |  | * zastosować w praktyce zasady
* mycia sprzętu i zastawy stołowej
* zastosować w praktyce zasady
* pielęgnacji i przechowywania
* różnego rodzaju zastawy i bielizny stołowej
* dobierać opakowania do
* przechowywania i transportu
* produktów i wyposażenia
* technicznego na wynos
 | * kontrolować ilość sprzętu wydawanego i zdawanego
 |  |
| 4. Przygotowanie personelu do obsługi gości |  | * rozróżniać techniki przenoszenia tac kelnerskich, talerzy, bulionówek, półmisków, szkła, sztućców, filiżanek
* wykorzystać w praktyce tace kelnerskie
 | * stosować techniki przenoszenia tac kelnerskich, talerzy, bulionówek, półmisków, szkła, sztućców, filiżanek
* (np. chwyt górny, chwyt dolny, chwyt płaski, w serwetce kelnerskiej, na tacy kelnerskiej)
* stosować techniki zbierania brudnej zastawy stołowej, szkła, sztućców
 |  |
| 5. Rodzaje posiłków  |  | * rozróżniać posiłki dnia w kulturze różnych narodów
* określać godziny podawania posiłków
* rozróżniać rodzaje śniadań, obiadów i kolacji podawanych do stołu
* dobierać naczynia, sztućce, sprzęt, urządzenia do nakrycia śniadania bufetowego
 | * ustalać kolejność podawania potraw zestawionych w posiłkach obiadowych
* dobierać sprzęt, urządzenia i nakrycia do rodzaju śniadania, obiadu, podwieczorku, kolacji
 |  |
| 6. Napoje zimne i gorące bezalkoholowe  |  | * klasyfikować napoje zimne bezalkoholowe
* klasyfikować napoje gorące
* przestrzegać warunków podawania napojów bezalkoholowych zimnych niegazowanych i gazowanych (temperatury podania, doboru naczyń, dekoracji, dodatków komplementarnych)
* dobierać warunki parzenia kawy, herbaty, czekolady (jakość wody, temperaturę, czas, technikę parzenia i dodatki)
* przygotować naczynia, sprzęt, nakrycia stołowe do parzenia i podawania kawy, herbaty, czekolady
* określać kolejność podawania napojów zimnych i gorących, bezalkoholowych
* określać dodatki do napojów
 | * przygotować bar do sporządzania i podawania napojów bezalkoholowych (sprawdzać zaopatrzenie w surowce, gotowość urządzeń, sprzętu oraz zastawy stołowej i serwisowej do sporządzania, nalewania i serwowania napojów bezalkoholowych)
* podawać napoje zimne bezalkoholowe niegazowane i gazowane w oryginalnych opakowaniach, w naczyniach porcjowych i wieloporcjowych gościom przy stole (przynosić napój, nakrycia i sprzęt serwisowy na tacy, otwierać, nalewać, ustawiać napój na stole)
* serwować kawę, herbatę różnymi metodami
* sprawdzać jakość i estetykę podawanych potraw i napojów
 |  |
| 7. Napoje alkoholowe |  | * rozróżniać wódki czyste, gatunkowe, naturalne i aromatyzowane
* rozróżniać wina stołowe, deserowe, specjalne
* rozróżniać piwa
* dobierać naczynia do podawania win, wódek, piwa
 | * przygotować wina, wódki, piwa do podawania (np. regulować temperaturę,
* dobierać akcesoria do dystrybucji i podawania itp.)
* podawać wódki, wina, piwa (np.: otwierać butelki, puszki, nalewać, przestrzegać wielkości porcji)
* dobierać wina, wódki, piwa (np.: jako aperitify, do potraw, deserów, napojów i jako digestify itp.)
 |  |
| 8. Napoje mieszane alkoholowe i bezalkoholowe zgodnie z zasadami miksologii |  | * planować pracę barmana
* organizować stanowisko pracy dla barmana
* dobierać sprzęt, narzędzia barmańskie i szkło barowe
* obsługiwać urządzenia barmańskie (np. kostkarkę,
* blender itp.)
* korzystać ze sprzętu barmańskiego (np.: shaker klasyczny, shaker bostoński, szklanica barmańska, łyżeczka barmańska, sitko barmańskie itp.)
 | * sporządzać koktajle i napoje mieszane bez dodatku alkoholu
* zgodnie z zasadami miksologii
 |  |
| 9. Czynności związane z przygotowaniem sali konsumenckiej na przyjęcie gości(do obsługi indywidualnej) |  | * stosować bieliznę stołową (rozkładać, wymieniać i składać, formować serwetki dla konsumenta)
* nakrywać stoły bielizną i zastawą stołową przed przyjęciem gości
* (nakrycie podstawowe, nakrycie rozszerzone)
* stosować zasady zestawiania potraw i napojów w posiłki
* dekorować stoły i miejsca przeznaczone dla gości
* utrzymywać czystość i porządek
 | * oceniać przygotowanie sal w części handlowo-usługowej do przyjęcia gości (rozstawienie stołów, zachowania przejść komunikacyjnych,
* wykładania zastawy stołowej i serwisowej na stole)
* nakrywać stoły do śniadań, obiadów, kolacji
* obsługiwać gości podczas śniadań, obiadów, kolacji
* przestrzegać zasad etycznych związanych z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych
 |  |
| 10. Obsługa indywidualna gości (z karty menu) |  | * wykonywać czynności związane z przyjmowaniem gości (witać, odnotowywać usługę dla gości hotelowych)
* stosować zasadę uznania gości, pomagać przy wyborze stolika i zajęciu miejsc)
* wykonywać czynności związane z przyjęciem zamówienia (podawać kartę,
* doradzać przy wyborze potraw, dań, napojów, przyjmować zamówienie)
* przekazywać zamówienie do realizacji
 | * wykonywać czynności obsługi gości przy stosowaniu różnych metod, technik podawania potraw, napojów i posiłków (np. ruch prawo i lewostronny, czynności obsługi z prawej i z lewej strony, odpowiedni chwyt sztućców serwisowych itp.)
* komunikować się z gośćmi na każdym etapie obsługi, stosując zwroty grzecznościowe
* rozwiązywać sytuacje konfliktowe
* stosować zasady kultury osobistej i etyki zawodowej
* współpracować w zespole i stosować zasady komunikacji interpersonalnej
* ponosić odpowiedzialność za wykonywane zadania
 |  |
| 11. Rodzaje przyjęć okolicznościowych |  | * rozróżniać przyjęcia okolicznościowe (np.: na stojąco, zasiadane, mieszane, dyplomatyczne)
* opisywać przyjęcia okolicznościowe (np.: na stojąco, zasiadane, mieszane)
* rozpoznawać przyjęcia okolicznościowe, przerwy kawowe itp., po asortymencie serwowanych potraw i napojów, normach ilości i wielkości porcji potraw i napojów w menu
* określać zachowania gości podczas różnych przyjęć okolicznościowych
 | * dobierać formy, metody i style obsługi przyjęć do rodzaju menu przyjęcia i zachowań gości
* planować menu na przyjęcia okolicznościowe, przerwy kawowe
 |  |
|  | 12. Normy techniczne, technologiczne i osobowe do organizacji przyjęć okolicznościowych, kongresów, konferencji i imprez |  | * dobierać bieliznę, urządzenia, zastawę stołową, serwisową i sprzęt do wykonania usług gastronomicznych na podstawie zamówienia i norm/ wskaźników
* obliczać wielkość stołu/stołów w zależności od liczby gości i formy organizacyjnej usługi
* obliczać wielkość i ilość obrusów do wielkości stołu/stołów w zależności od liczby gości i formy organizacyjnej usługi
 | * określać zależność ilości i wielkości pomieszczeń od rodzaju realizowanej usługi gastronomicznej
* stosować normy techniczne / wskaźniki do obliczania powierzchni organizowanych przyjęć okolicznościowych, konferencji, imprez (powierzchni podłoża, przejść, parkietu do tańca, stołów, bufetów itp.)
 |  |
|  | 13. Sporządzanie planów usług gastronomicznych |  | * przygotować plan przebiegu przyjęcia do usługi gastronomicznej
* ustawiać stoły do usługi gastronomicznej
* nakrywać stoły do przyjęć
* serwować potrawy według procedur przyjęć
* sporządzać plan inwentarza przyjętego do realizacji przyjęcia okolicznościowego, konferencji, rautu
* sporządzać listę kontrolną planu (co? kiedy?, kto?) przyjętego do realizacji przyjęcia okolicznościowego, konferencji, rautu
 | * rysować schemat ustawienia stołów i dekoracji do realizacji przyjęcia okolicznościowego, konferencji, rautu, imprezy (sal bankietowych, lobby, terenów itp.) w odpowiedzi na konkretne zamówienie
* oznaczać na schemacie urządzenia miejsc realizacji przyjęcia okolicznościowego, konferencji, rautu, imprezy (przebieg dróg komunikacyjnych, rewiry/podział przestrzeni)
 |  |
| 14. Czynności związane z przygotowaniem sali konsumenckiej na przyjęcia, bankiety, rauty |  | * dobierać bieliznę i zastawę stołową, sprzęt do rodzaju usługi, menu oraz wybranej metody i techniki obsługi przyjęcia okolicznościowego
* przygotować miejsca obsługi przyjęć okolicznościowych (np.: dekorować stoły
* nakrywać stoły bankietowe, stoły bufetowe itp.)
* dekorować salę stosownie do świadczonej usługi
 | * zaproponować dekorację stołu bankietowego do okoliczności
* zaproponować dekorację sali konsumenckiej do rodzaju przyjęcia i okoliczności
* przygotować nakrycie stołu bufetowego na przyjęcie mieszane
 |  |
|  | 15. Obsługa przyjęć i bankietów |  | * obsługiwać gości na przyjęciach stojących z wykorzystaniem tac kelnerskich, stołów bufetowych i koktajlowych
* dobierać metody i techniki
* obsługi gości do rodzaju usługi gastronomicznej (rodzaju przyjęcia, asortymentu potraw)
 | * uwzględniać opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu i wykonywaniu zadań zawodowych w gastronomii
* dostosować liczbę kelnerów do obsługi gości
* sporządzać harmonogram obsługi przyjęć zasiadanych, na stojąco i mieszanych
* obsługiwać przyjęcia zasiadane i mieszane, stosując różne metody, techniki i systemy obsługi
* współpracować w zespole i stosować zasady komunikacji interpersonalnej
* ponosić odpowiedzialność za wykonywane zadania
* kierować wykonaniem przydzielonych zadań
 |  |
| 16. Obsługa *room service* |  | * wyjaśniać pojęcie room service
* wymienić oferty usług w ramach obsługi room service
* wymienić formy składania zamówień przez gości
* wymieniać czynności związane z realizacją zamówień room service
* wskazać ważne elementy rozmowy telefonicznej podczas przyjmowania zamówienia od gościa
* określać sposoby rozliczania gościa za usługi room service
* dobierać wyposażenie do przygotowania i obsługi gości w room service
* omawiać przygotowanie nakrycie tacy i wózka kelnerskiego do obsługi w pokoju hotelowym
* omawiać zachowanie i postawę kelnera w pokoju hotelowym w czasie obsługi room service
 | * objaśniać rodzaje usług kelnerskich świadczonych gościom w pokoju hotelowym
* opisywać formy składania zamówień przez gości, np.: wywieszki klamkowe, karty meldunkowe gości, zamówienie telefoniczne, zamówienie słowne
* - charakteryzować ważne elementy rozmowy telefonicznej podczas przyjmowania zamówienia od gości
* sporządzać harmonogram realizacji zamówień do pokoju gości
 |  |
| 18. Przygotowanie nakryć specjalnych |  | * wyjaśniać pojęcie serwisu specjalnego
* wymienić asortyment potraw i napojów podawanych z zastosowaniem serwisu specjalnego
* dobierać wyposażenie stanowiska pracy kelnera w serwisie specjalnym
 | * opisywać nakrycia specjalne
* wykonać nakrycie do wybranego
* serwisu
 |  |
| 19. Rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy |  | * stosować nowatorskie i innowacyjne rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy
 | * proponować rozwiązania
* organizacyjne w celu poprawy
* warunków i usprawnienia pracy
 |  |
| IV. Karty menu | 1. Karty menu, napojów, alkoholi |  | * rozróżniać rodzaje kart menu
* grupować informacje zawarte w karcie menu, napojów i alkoholi
* rozróżniać potrawy i napoje zawarte w karcie menu
* podawać kartę menu/napojów gościowi, np.: z prawej strony gościa, podawać kartę otwartą
* wyjaśniać pochodzenie, skład i metodę sporządzania potrawy na podstawie karty
 | * analizować i oceniać i karty menu pod względem budowy: klasycznego układu spisu potraw i napojów według zasad kuchni środkowoeuropejskiej stworzyć wkładkę do karty menu, np.: dania szefa kuchni, dania sezonowe, dania happy hours modyfikować karty menu
 |  |
| V. Rozliczanie usług kelnerskich i gastronomicznych | 1. Rozliczanie usług gastronomicznych i cateringowych |  | * rozróżniać stawki podatku VAT stosowane w gastronomii
* dobierać dokumenty do finansowego rozliczania usług (paragon, rachunek, faktura VAT, KW, KP)
* przygotować dane do wystawienia rachunku za usługę gastronomiczną
 | * obliczać koszty odstąpień od umów na realizowaną usługę
* wyznaczać terminy rozliczeń w prowadzeniu usług gastronomicznych
* odliczyć kwotę pobranej zaliczki
* wystawić rachunek za usługę
* wystawić fakturę za usługę
 |  |
| 2. Rozliczenia gotówkowe i bezgotówkowe |  | * rozróżniać różne formy rozliczeń i płatności za usługi gastronomiczne (np.: gotówka, karta płatnicza, podarunkowa, czek, voucher itp.)
* dobierać sposób i formę rozliczeń do potrzeb gości, zleceniodawcy i możliwości zakładu
 | * przyjmować należność gotówkową od konsumenta (np.: w obsłudze indywidualnej gościa – przyjmować pieniądze w płatniku, kończy transakcję na kasie i wydaje resztę)
* przyjmować należność bezgotówkową, np.: kartą płatniczą
* obsługiwać terminal do kart płatniczych
 |  |
| 3. Kalkulacja ceny jednostkowej potraw, napojów i usług gastronomicznych |  | * rozróżniać pojęcia stosowane w kalkulacji jednostkowej (np. koszt, koszt jednostkowy, stały, zmienny, cena, kalkulacja, rabat, marża gastronomiczna itp.)
* rozróżniać elementy ceny gastronomicznej potraw i napojów (koszty surowców, półproduktów i towarów handlowych, marża gastronomiczna, podatek VAT)
 | * określać czynniki wpływające na cenę potraw, napojów, usług gastronomicznych i cateringowych (np. sezonowość, dostępność i cenę surowców, półproduktów i towarów handlowych, ceny dystrybucji itp.)
* stosować stawki podatku VAT w kalkulowaniu ceny potraw i napojów oraz rozliczaniu usług gastronomicznych i cateringowych
* stosować metody i techniki obliczania cen, marż potraw i napojów (np.: kalkulacja podziałowa, doliczeniowa, kosztowa, kosztowo-popytowa, popytowo- podażowa, konkurencji, na sukces, food cost)
 |  |
|  | 4.Kalkulacja kosztów usługi gastronomicznej i cateringowej |  | * klasyfikować koszty usług gastronomicznych (bezpośrednie i pośrednie)
* rozróżniać stawki podatku VAT w rozliczaniu usług gastronomicznych i cateringowych
* stosować stawki podatku VAT w rozliczaniu usług gastronomicznych i cateringowych
* sporządzić wstępną kalkulację menu obiadowego
 | * obliczać zyskowność i rentowność sprzedaży usług gastronomicznych (przychód, zysk brutto, zysk netto, strata)
* sporządzić wstępną kalkulację kosztów organizowanego przyjęcia okolicznościowego jako podstawę do zawarcia umowy
* kalkulować koszty żywieniowe usług gastronomicznych w tym cateringowych z uwzględnieniem food cost
* stosować programy komputerowe do kalkulacji kosztów usług gastronomicznych
 |  |
|  | 5. Programy komputerowe wspomagające rozliczanie usług kelnerskich, usług gastronomicznych i cateringowych |  | * rozróżniać elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie stosowane w zakładach gastronomicznych
* rozróżniać programy komputerowe w rozliczaniu usług kelnerskich, gastronomicznych i cateringowych
 | * stosować programy komputerowe do wprowadzania zmian menu i cen
* wykorzystywać programy komputerowe wspomagające kalkulację cen potraw, napojów i usług gastronomicznych
* stosować programy komputerowe w rozliczaniu usług kelnerskich, gastronomicznych i cateringowych
* dokonywać dziennego rozliczenia w postaci raportu kasowego
 |  |
| VI. Projektowanie wdrażania systemów zarządzania środowiskowego | 1.Systemy zarządzania środowiskowego |  | * analizować wymagane dokumenty wynikające z normy ISO w celu wdrożenia Systemu Zarządzania Środowiskiem (zakres, cele i zadania SZŚ, obowiązki i odpowiedzialność personelu zakładu, zapisy z monitorowania)
* identyfikować procesy, wyroby i usługi wywierające wpływ na środowisko (emisja do środowiska, gospodarka wodno-ściekowa, zarządzanie odpadami)
 | * planować wdrażanie Systemu Zarządzania Środowiskowego (SZŚ) w oparciu o wymagania zawarte w normie ISO
 |  |
| RAZEM |  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

**PROPOZYCJE METOD NAUCZANIA**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu specjalizacyjnego **Świadczenie usług kelnerskich** uczeń powinien nabyć umiejętności definiowania i rozróżniania usług kelnerskich, umiejętności związane z planowaniem i podawaniem posiłków i napojów różnymi metodami oraz przyjęć okolicznościowych, a także systemów rozliczeń finansowych.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami obiektów hotelarskich. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

**Propozycja ćwiczeń praktycznych**:

Składanie i rozkładanie obrusów

Formowanie serwetek dla konsumenta

Nakrywanie stołów do określonego menu (przygotowanie nakrycia podstawowego i rozszerzonego)

Podawanie karty menu gościowi

Dobieranie zastawy stołowej i sztućców do potraw i napojów gorących

Dobieranie szkła do napojów zimnych i alkoholowych

Przyjmowanie zamówień od konsumenta

Stosowanie zasad, technik i metod podawania potraw i napojów

Praca z tacą kelnerską

Obsługa ekspresu wysokociśnieniowego

Obsługa zmywarki do szkła

Przygotowanie bufetu do śniadania

Przygotowanie bufetu na przerwę kawową

Dokonywanie rozliczenia kelnerskiego: przygotowanie i podawanie rachunku konsumentowi, przyjmowanie należności od konsumenta w formie gotówkowej i bezgotówkowej – obsługiwanie transakcji opłacanych kartami płatniczymi (symulacja)

Przyjmowanie reklamacji od konsumenta niezadowolonego z jakości serwowanej potrawy – inscenizacja

Sporządzanie rozliczeń z dziennego utargu oraz pobranego sprzętu po zakończonej pracy

Tworzenie karty menu okolicznościowej

**Środki dydaktyczne:**

Bielizna stołowa: moltony, obrusy, napperony, laufry, serwety indywidualnego użytku, skirtingi

Zastawa stołowa: ceramiczna, metalowa, szklana, sztućce (podstawowe, specjalne, pomocnicze)

Drobna zastawa stołowa: elementy ozdobne, świeczniki, menaże, serwetki

Tace kelnerskie

Stoły, krzesła, pomocnik kelnerski, wózek kelnerski, *tray jack*

Atrapy potraw

Elementy dekoracji stołów

Przykładowe karty menu

Filmy, prezentacje multimedialne dotyczące obsługi konsumenta

Komputer i programy komputerowe wspomagające rozliczanie usług kelnerskich

Ekspres wysokociśnieniowy

Zmywarka do szkła

Sprzęt i narzędzia barmańskie

**Warunki realizacji:**

Podczas realizacji programu uczniowie przygotowują salę do przyjęcia konsumentów, nakrywają stoły do posiłków, komunikują się z konsumentem, podają i serwują potrawy i napoje, organizują usługi gastronomiczne i cateringowe. Pielęgnują i przechowują bieliznę i zastawę stołową.

W procesie dydaktycznym zaleca się stosowanie następujących metod nauczania: prezentacje, rozmowy dydaktyczne, ćwiczenia praktyczne, odgrywanie ról, metoda projektów. Na szczególną uwagę zasługuje metoda projektów, ponieważ daje możliwość zastosowania wcześniej zdobytej wiedzy, pozwala na planowanie działań, korzystanie z różnych źródeł informacji. Podczas opracowywania projektów należy umożliwić uczniom korzystanie z przykładowej dokumentacji, czasopism specjalistycznych, katalogów, albumów, zasobów internetu oraz materiałów źródłowych. Zaleca się wykonywanie projektów związanych z planowaniem wystroju i wyposażenia sal konsumenckich oraz kart menu na różne przyjęcia okolicznościowe.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu Obsługa konsumenta.

**PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

1. Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta – potrzeby ucznia i warunki w jakich odbywają się zajęcia, test sprawdzający stan kompetencji i umiejętności ucznia z zakresu usług gastronomicznych i obsługi konsumenta.

2. Ewaluacja przedmiotu w trakcie realizacji: test – badanie nabytych kompetencji i umiejętności, arkusz indywidualnego wywiadu z uczniami**,** arkusz –obserwacja zachowań uczniów w czasie wykonywania zadań.

3. Ewaluacja podsumowująca skuteczność realizacji programu przedmiotu: porównanie nabytych kompetencji i umiejętności ucznia z wcześniejszymi wynikami (test oraz arkusz indywidualnego wywiadu z uczniami), arkusz obserwacji zachowań uczniów w czasie wykonywania zadań.

**V. ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU**

Cichy J., *BHP w branży hotelarskiej*, WSiP, 2016.

Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe*, WSiP, Warszawa 2013.

Sawicka B., *Hotelarstwo, cz. I*, *Organizacja pracy,* tom 1, Format AB, 2013.

Sawicka B., *Hotelarstwo, cz. II, Organizacja pracy tom 2,* Format AB, 2013,

Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G., *Organizacja pracy w hotelarstwie. Kwalifikacja T.12, Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa. Część 2*, WSiP, 2015.

[Granecka-Wrzosek](http://sklep.wsip.pl/autorzy/bozena-granecka-wrzosek-212669/) B., *Usługi żywieniowe w hotelarstwie. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa*, Wydawnictwo WSiP–REA, 2016.

Duda J., Krzywda S., *Pracownia organizacji żywienia, kwalifikacja T.15*, Wydawnictwo WSiP–REA, 2017.

Duda J., Krzywda S., Szajna R., *Repetytorium i testy egzaminacyjne. Egzamin zawodowy, kwalifikacja T.15*., WSiP, 2017.

Górecka D., Limanówka H., Superczyńska E., Zylińska-Kaczmarek M., *Żywienie i usługi gastronomiczne, cz. I, Technologia gastronomiczna z towaroznawstwem, kwalifikacja T.6*, Wydawnictwo ab FORMAT, 2015.

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

Cymańska-Grabowska B., Witrykus D., Wolak G., *Organizacja pracy w hotelarstwie*, REA, WSiP, Warszawa 2015.

Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Organizacja pracy służby pięter*, WSiP, Warszawa 2013.

Sawicka B., Świątkowska M., Tul-Krzyszczuk A., Bliska E., Górska-Warsewicz H., *Hotelarstwo, cz. II, Organizacja pracy, t.2*, Format- AB, Warszawa 2013.

Halama M., *Organizacja pracy służby pięter*, Difin, Warszawa 2015.

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

Szajna R., Ławniczak D., *Obsługa klientów w gastronomii, kwalifikacja T.15.*3., Wydawnictwo WSiP, 2017.

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

Ozdarska J., *Żywienie i usługi gastronomiczne, cz. VII, Organizacja produkcji gastronomicznej, kwalifikacja TG.16*, Wydawnictwo AB FORMAT, 2017.

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

Borkowski S., Wszendybył E., *Jakość i efektywność usług hotelarskich*, PWN, Warszawa 2007.

Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., *Hotelarstwo, Tom II, Organizacja pracy w hotelarstwie, cz. 1*, WSiP, 2014.

Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe*, WSiP, 2013.

Dominik P., Drogoń W., *Organizacja przedsiębiorstwa hotelarskiego*, Almamer, Warszawa 2009.

Mikuta B., Sawicka B., Świątkowska M. *Usługi hotelarsko-turystyczne*, Format AB, Warszawa 2007.

Orłowska J., Tkaczyk M., *Organizacja pracy w hotelarstwie*, Rea, 2009.

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

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

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

Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Pracownia hotelarska*, WSiP, Warszawa 2015.

Lewandowska A., *Techniki pracy w hotelarstwie, cz. 2*, REA, WSiP, Warszawa 2015.

Bodusz B., *Dokumentacja hotelowa, Dokumentacja hotelowa, cz. 2*, Format–AB, Warszawa 2014/2016.

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

Stasiak A., Milewska M., *Obsługa informatyczna w hotelarstwie*, WSiP, 2013.

Programy komputerowe do obsługi gości w hotelu i restauracji np. SOGA, Chart, Sohis.

**Prasa branżowa:**

„Doradca hotelarza”,

„Hotelarz”

„Przegląd gastronomiczny”

„Świat hoteli”

**Netografia:**

portalbhp.pl

pip.gov.pl

e-hotelarstwo.com

e-hotelarz.pl

hotelarze.pl/

http://turystykaihotelarstwo.blogspot.com/p/18-planowanie-i-organizowanie-usug.html

https://edukator.ore.edu.pl/organizacja-pracy-w-hotelarstwie-recenzja-ksiki/ hotelarstwo.net

hotelinfo24.pl

http://edutikon-blog5.blogspot.com/p/22-wyposazenie-i-sprzet-w-sali.html

organizacja-konferencji.com

organizatorzyimprez.pl

polskiekonferencje.pl

1. *Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego* (Dz.U. poz. 991) [↑](#footnote-ref-1)