



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# **PROGRAM NAUCZANIA**

dla kwalifikacji **T.11**  
**Planowanie i realizacja usług w recepcji**

wyodrębnionej w zawodzie:

**422402 Technik hotelarstwa**

KWALIFIKACYJNY KURS ZAWODOWY

2017

**Autorzy:**

Teresa Kawaska

Sylwia Kuchta-Lutkiewicz

Dorota Molendowska

Joanna Wcześniak

**Recenzenci:**

Maria Karbowska

Agnieszka Woźny

**Opracowanie redakcyjne:**

Sylwia Kuchta-Lutkiewicz

**Podstawa prawna:**

- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 622),
- Rozporządzenie Ministra Edukacji z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. 2012, poz. 184. z późn. zm.),
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu (Dz. U. 2010, Nr 244, poz. 1626, z późn zm.).

## SPIS TREŚCI

1. Cele ogólne kształcenia zawodowego .....	5
2. Cele kształcenia dla kwalifikacji .....	5
3. Indywidualizacja pracy słuchaczy kwalifikacyjnych kursów zawodowych .....	5
4. Wymagania wstępne .....	6
5. Czas trwania, liczba godzin kształcenia i sposób organizacji kursu .....	7
6. E-learning .....	7
7. Plan nauczania .....	8
8. Treści nauczania, uszczegółowione efekty kształcenia oraz sposoby ich osiągnięcia. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych .....	8
8.1. Podstawy hotelarstwa .....	25
8.2. Podstawy turystyki w hotelarstwie .....	28
8.3. Działalność recepcji .....	30
8.4. Marketing w hotelarstwie .....	35
8.5. Podstawy prawa w hotelarstwie .....	39
8.6. Podstawy działalności gospodarczej .....	43
8.7. Język angielski zawodowy .....	45
8.8. Pracownia hotelarska .....	52
8.9. Pracownia turystyczna .....	57
8.10. Pracownia informatyczna w hotelarstwie .....	60
8.11. Pracownia techniki biurowej .....	63
8.12. Praktyka zawodowa .....	69
9. Literatura .....	77
10. Sposób i forma zaliczenia .....	79
11. Kursy umiejętności zawodowych .....	80



## 1. CELE OGÓLNE KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

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

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

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

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

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

## 2. CELE KSZTAŁCENIA DLA KWALIFIKACJI

Uczestnik kursu T.11 Planowanie i realizacji usług w recepcji powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

1. prowadzenia działalności promocyjnej oraz sprzedaży usług hotelarskich;
2. rezerwowania usług hotelarskich;
3. wykonywania prac związanych z obsługą gości w recepcji.

## 3. INDYWIDUALIZACJA PRACY SŁUCHACZY KWALIFIKACYJNYCH KURSÓW ZAWODOWYCH

Dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb uczestnika kursu z uwzględnieniem konieczności wdrażania uczestników kursu do systematyczności, dokładności i odpowiedzialności za wykonanie powierzonego zadania. Zajęcia powinny być dostosowane do możliwości i potrzeb uczestnika kursu. Należy indywidualizować poziom trudności wykonywanych zadań oraz udzielać wsparcia niezbędnego do osiągnięcia przez uczestnika kursu sukcesu edukacyjnego.

Na podstawie (§ 7 i § 8) rozporządzenia z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych:

§7. Osoba podejmująca kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym posiadająca:

1. dyplom potwierdzający kwalifikacje zawodowe lub inny równorzędny,
2. świadectwo uzyskania tytułu zawodowego, dyplom uzyskania tytułu mistrza lub inny równorzędny,
3. świadectwo czeladnicze lub dyplom mistrzowski,
4. świadectwo ukończenia szkoły prowadzącej kształcenie zawodowe,
5. świadectwo ukończenia liceum profilowanego,
6. świadectwo potwierdzające kwalifikację w zawodzie,
7. zaświadczenie o ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego

- jest zwalniana, na swój wniosek złożony podmiotowi prowadzącemu kwalifikacyjny kurs zawodowy, z zajęć dotyczących odpowiednio treści kształcenia lub efektów kształcenia zrealizowanych w dotychczasowym procesie kształcenia, o ile sposób organizacji kształcenia na kwalifikacyjnym kursie zawodowym umożliwia takie zwolnienie.

§8. Osoba podejmująca kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym posiadająca zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych, jest zwalniana, na swój wniosek złożony podmiotowi prowadzącemu kwalifikacyjny kurs zawodowy, z zajęć dotyczących efektów kształcenia zrealizowanych na tym kursie umiejętności zawodowych.

## **4. WYMAGANIA WSTĘPNE**

Kwalifikacyjny kurs zawodowy jest pozaszkolną formą kształcenia ustawicznego adresowaną do osób dorosłych, zainteresowanych uzyskiwaniem i uzupełnianiem wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych.

Uczestnikiem kursu może być osoba, która ukończyła gimnazjum lub 8-letnią szkołę podstawową.

## 5. CZAS TRWANIA, LICZBA GODZIN KSZTAŁCENIA I SPOSÓB ORGANIZACJI KURSU

Kurs może być realizowany w formie stacjonarnej lub zaocznej z wykorzystaniem technik i metod kształcenia na odległość.

Termin rozpoczęcia i zakończenia kursu ustala organizator kursu dostosowując go do potrzeb uczestników kcz. Proponuje się zaplanowanie kursu na dwa lub trzy semestry.

**Liczba godzin do realizacji:**

	<b>Forma stacjonarna</b>	<b>Forma zaoczna*</b>
Kształcenie w ramach efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz efektów kształcenia wspólnych dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów	<b>390</b>	<b>254</b>
Kształcenie w ramach efektów kwalifikacji T.11 Planowanie i realizacja usług w recepcji	<b>480</b>	<b>312</b>
<b>łącznie</b>	<b>870</b>	<b>566</b>

\***minimalna liczba godzin kształcenia w formie zaocznej ustalona na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11.01.2012r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz.U. 2014 poz.622)**

## 6. E-LEARNING

Podmioty prowadzące kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość zapewniają:

1. dostęp do oprogramowania, które umożliwi synchroniczną i asynchroniczną interakcję między słuchaczami lub uczestnikami a osobami prowadzącymi zajęcia;
2. materiały dydaktyczne przygotowane w formie dostosowanej do kształcenia prowadzonego z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość;
3. bieżącą kontrolę postępów w nauce słuchaczy lub uczestników, weryfikację ich wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, w formie i terminach ustalonych przez podmiot prowadzący kształcenie;
4. bieżącą kontrolę aktywności osób prowadzących zajęcia.

Podmioty są zobowiązane zorganizować szkolenie dla uczestników kursu przed rozpoczęciem zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

Zaliczenie kształcenia prowadzonego z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość nie może odbywać się z wykorzystaniem tych metod i technik.

Wymiar godzin zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość określa podmiot prowadzący kształcenie ustawiczne z wykorzystaniem tych metod i technik.

W programie przyjęto do 30% godzin zajęć przeznaczonych na kształcenie teoretyczne systemu zaocznego.

**Treści przeznaczone do nauki przez e-learning w programie oznaczono symbolem (\*)**

## 7. PLAN NAUCZANIA

Nazwa zajęć	Liczba godzin		
	stacjonarnie	zaocznie	w tym e-learning
<b>Kształcenie teoretyczne</b>			
Podstawy hotelarstwa	50	30	9
Podstawy turystyki w hotelarstwie	40	20	6
Działalność recepcji	100	80	24
Marketing w hotelarstwie	60	31	9
Podstawy prawa w hotelarstwie	30	20	6
Podstawy działalności gospodarczej	50	30	9
Język angielski zawodowy	100	75	22
<b>Kształcenie praktyczne</b>			
Pracownia hotelarska	240	160	–
Pracownia turystyczna	60	30	–
Pracownia informatyczna w hotelarstwie	70	45	–
Pracownia techniki biurowej	70	45	–
<b>Łącznie</b>	<b>870</b>	<b>566</b>	<b>85</b>

Praktyka zawodowa – 160 godzin

## 8. TREŚCI NAUCZANIA, USZCZEGÓLOWIONE EFEKTY KSZTAŁCENIA ORAZ SPOSOBY ICH OSIĄGANIA. WYKAZ NIEZBĘDNYCH ŚRODKÓW I MATERIAŁÓW DYDAKTYCZNYCH.

Do wykonywania wyżej wymienionych zadań zawodowych niezbędne jest osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia, na które składają się:

- 1) efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów;

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

**(1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią**

1. wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;
2. stosuje przepisy bhp i ppoż;
3. określa znaczenie ergonomii w kształtowaniu warunków pracy;
4. respektuje zasady ochrony środowiska w miejscu pracy;
5. uczestniczy w szkoleniach i instruktażach związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy oraz ochroną przeciwpożarową;



**(2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce**

1. podaje główne źródła prawa ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;
2. wymienia organy państwowe sprawujące nadzór nad warunkami pracy oraz ochroną środowiska w Polsce;
3. określa główne zadania organów państwowych sprawujących nadzór nad warunkami pracy oraz ochroną środowiska w Polsce;
4. posługuje się przepisami i normami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska przy wykonywaniu określonych prac;

**(3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy**

1. przestrzega zapisów Kodeksu pracy i regulaminów wewnętrznych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy obowiązujących pracownika;
2. wyjaśnia zobowiązania pracodawcy do ochrony zdrowia i życia pracowników przez zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy;

**(4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych**

1. identyfikuje i eliminuje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;
2. określa możliwe skutki zagrożenia;
3. charakteryzuje środki ochrony pozwalające uniknąć zagrożenia;

**(5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy**

1. zna zagrożenia związane z występowaniem czynników szkodliwych w środowisku pracy;
2. eliminuje zagrożenia dzięki wykorzystaniu technologii, materiałów i urządzeń nie powodujących takich zagrożeń;

**(6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka**

1. wyjaśnia konsekwencje działania czynników szkodliwych na organizm człowieka;
2. przedstawia zależności występujące pomiędzy oddziaływaniem czynników szkodliwych na organizm człowieka a chorobą zawodową;
3. określa skuteczne działania profilaktyczne w pracy zawodowej;

**(7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska**

1. dobiera wyposażenie stanowiska pracy zgodnie z zasadami bhp i ergonomii;
2. ocenia maszyny i urządzenia techniczne pod względem spełniania wymagań bezpieczeństwa i higieny pracy;
3. uwzględnia zapisy instrukcji przeciwpożarowej przy organizacji stanowiska pracy;

4. stosuje technologie i rozwiązania techniczne stwarzające jak najmniejszą uciążliwość dla środowiska naturalnego;

**(8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych**

1. stosuje środki ochrony zbiorowej;
2. używa przydzielonych środków ochrony osobistej oraz odzieży i obuwia roboczego zgodnie z ich przeznaczeniem;

**(9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska**

1. wykonuje pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki pracy;
2. zna i stosuje zasady postępowania w przypadku wybuchu pożaru;
3. obsługuje podręczny sprzęt gaśniczy;
4. stosuje rozwiązania proekologiczne;

**(10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia**

1. zawiadamia przełożonego o zauważonym wypadku, zagrożeniu życia lub zdrowia ludzkiego;
2. ostrzega osoby znajdujące się w rejonie zagrożenia o grożącym im niebezpieczeństwie;
3. potrafi udzielić pierwszej pomocy oraz pomocy przedlekarskiej;

PDG

**Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

**(1) stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej**

1. rozróżnia pojęcia dotyczące gospodarki i gospodarowania,
2. wyjaśnia pojęcia: popyt, podaż, gospodarka rynkowa, mechanizm rynkowy;
3. definiuje pojęcia: inflacja, Produkt Krajowy Brutto, bezrobocie, koniunktura gospodarcza;
4. określa rolę i zadania państwa w gospodarce rynkowej, definiuje pojęcie budżetu państwa;
5. rozróżnia funkcje i cechy pieniądza, określa zadania Banku Centralnego;
6. rozróżnia pojęcia popytu na pracę i podaży pracy, identyfikuje przyczyny powstawania bezrobocia i metody walki z nim;
7. identyfikuje przedsiębiorstwa indywidualne, spółdzielnie, spółki, mikroprzedsiębiorstwa, małe, średnie i duże;
8. stosuje Polską Klasyfikację Działalności;

**(2) stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego**

1. zna źródła i podstawowe pojęcia prawa pracy;
2. interpretuje przepisy prawa pracy;
3. przedstawia prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy;

4. podaje konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem prawa przez pracownika i pracodawcę;
5. wymienia główne cechy umowy o pracę;
6. zna źródła i podstawowe przepisy prawa dotyczącego ochrony danych osobowych;
7. wyjaśnia znaczenie ochrony danych osobowych w hotelarstwie;
8. podaje podstawy prawne przepisów regulujących zasady powstawania, ustalania oraz wygasania zobowiązań podatkowych;
9. omawia procedury stosowane przez organy podatkowe;
10. przedstawia zobowiązania podatników;
11. podaje konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem prawa podatkowego;
12. określa przedmioty prawa autorskiego;
13. wymienia źródła i podstawowe przepisy prawa autorskiego;
14. podaje konsekwencje związane z naruszeniem praw autorskich;

**(3) stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej**

1. wymienia źródła i podstawowe przepisy prawa związane z prowadzeniem działalności gospodarczej;
2. omawia regulacje prawne dotyczące usług hotelarskich;
3. interpretuje przepisy Ustawy o swobodzie działalności gospodarczej;
4. określa reguły uczciwej konkurencji;
5. podaje działania stanowiące naruszenie zasad prowadzenia działalności gospodarczej;
6. omawia znaczenie tajemnicy zawodowej w hotelarstwie oraz konsekwencje związane z jej ujawnieniem;

**(4) rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi**

1. zna instytucje i organizacje turystyczne i hotelarskie w Polsce;
2. omawia zadania administracji samorządowej w zakresie turystyki i hotelarstwa;
3. wymienia społeczne organizacje turystyczne i hotelarskie w Polsce;
4. podaje przykłady przedsiębiorstw hotelarskich działających w Polsce i regionie;
5. opisuje powiązania między przedsiębiorstwami i instytucjami działającymi w branży turystycznej i hotelarskiej;

**(5) analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży**

1. wymienia uwarunkowania rozwoju przedsiębiorstw hotelarskich;
2. określa istotę konkurencyjności przedsiębiorstw hotelarskich;
3. omawia czynniki wpływające na konkurencyjność współczesnych przedsiębiorstw hotelarskich;

4. klasyfikuje bariery determinujące rozwój przedsiębiorstw hotelarskich;
5. podaje przykłady działań prowadzonych przez przedsiębiorstwa hotelarskie;

**(6) inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży**

1. uczestniczy w lokalnych, krajowych i międzynarodowych targach;
2. bierze udział w spotkaniach z pracownikami branży hotelarskiej;
3. odwiedza obiekty hotelarskie w ramach study tour;
4. uczestniczy w akcjach promocyjnych obiektów hotelarskich;

**(7) przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej**

1. dobiera odpowiednią do zamierzonego przedsięwzięcia formę organizacyjno-prawną prowadzenia działalności gospodarczej;
2. wymienia etapy zakładania przedsiębiorstwa hotelarskiego;
3. sporządza dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia przedsiębiorstwa hotelarskiego;
4. identyfikuje obciążenia prowadzenia działalności gospodarczej związane z koniecznością opłacania składek na ubezpieczenia społeczne;
5. dobiera odpowiednią do zamierzonego przedsięwzięcia formę opodatkowania działalności gospodarczej;
6. sporządza biznesplan dla małego przedsiębiorstwa hotelarskiego zgodnie z obowiązującymi zasadami;
7. identyfikuje systemy wynagradzania pracowników;
8. wymienia elementy otoczenia przedsiębiorstwa i określa powiązania przedsiębiorstwa hotelarskiego z otoczeniem;
9. potrafi wymienić przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży hotelarskiej i określić powiązania między nimi;

**(8) prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej**

1. przyjmuje zamówienia na usługi hotelarskie;
2. sporządza odpowiedzi na korespondencję gości i kontrahentów;
3. przygotowuje korespondencję okolicznościową;
4. segreguje korespondencję;
5. tworzy szablony dokumentów;
6. stosuje zapisy instrukcji kancelaryjnej;
7. archiwizuje korespondencję;

**(9) obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej**

1. wykorzystuje w swojej pracy komputer, drukarkę, skaner, kserokopiarkę, niszczarkę;
2. obsługuje komputerowe programy użytkowe;
3. korzysta z telefonów przewodowych, bezprzewodowych i komórkowych;

4. potrafi nadać i odebrać faks;
5. obsługuje kasę fiskalną, drukarkę fiskalną, terminal POS;
6. koduje karty do otwierania pokoi gości;

**(10) planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej**

1. określa czynniki wpływające na sukces i niepowodzenie przedsiębiorstwa hotelarskiego;
2. omawia mechanizm działania marketingu - mix;
3. opracowuje plan marketingowy przedsiębiorstwa hotelarskiego;

**(11) optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej**

1. identyfikuje składniki majątku i źródła finansowania działalności gospodarczej, sporządza uproszczony bilans jednostki;
2. określa składniki kosztów i przychodów w przedsiębiorstwie hotelarskim oraz ich wpływ na wynik finansowy;
3. wskazuje możliwości optymalizacji kosztów prowadzonej działalności;
4. przeprowadza analizę prognozy rentowności funkcjonowania przedsiębiorstwa hotelarskiego;

**JOZ**

**Język obcy ukierunkowany zawodowo**

**(1) posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiającą realizację zadań zawodowych**

1. posługuje się terminologią dotyczącą pracy w recepcji;
2. posługuje się terminologią dotyczącą procedury rezerwacji usług;
3. posługuje się terminologią dotyczącą rodzajów usług hotelarskich;
4. posługuje się terminologią dotyczącą rodzajów obiektów noclegowych i jednostek mieszkalnych;
5. posługuje się terminologią dotyczącą elementów wyposażenia jednostek mieszkalnych;
6. posługuje się terminologią dotyczącą procedury check-in i check-out;
7. posługuje się terminologią dotyczącą krajobrazu;
8. posługuje się terminologią dotyczącą atrakcji turystycznych;
9. posługuje się terminologią dotyczącą opisywania warunków pogodowych;

**(2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka**

1. interpretuje pytania/instrukcje/polecenia/wypowiedzi/rozmowy gości i/ lub współpracowników podczas wykonywania zadań zawodowych związanych z rezerwacją usług;
2. interpretuje pytania/instrukcje/polecenia/wypowiedzi/rozmowy gości i/ lub współpracowników podczas wykonywania zadań zawodowych związanych z obsługą gościa w recepcji;

3. interpretuje typowe pytania zadawane podczas rozmowy kwalifikacyjnej o pracę;

**(3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych**

1. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty/dokumenty związane z rezerwacją usług;

2. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty/dokumenty związane z funkcjonowaniem hotelu i recepcji;

3. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty/dokumenty związane z obsługą gościa w recepcji;

4. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty/dokumenty związane z poszukiwaniem pracy;

**(4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy**

1. opisuje zadania zawodowe pracownika recepcji związane z procedurą rezerwacji usług;

2. opisuje środowisko pracy – obiekt hotelowy, recepcję;

3. porozumiewa się z zespołem współpracowników podczas wykonywania zadań zawodowych związanych z rezerwacją usług;

4. porozumiewa się i obsługuje gościa podczas wykonywania zadań zawodowych związanych z rezerwacją usług;

5. przeprowadza rozmowy telefoniczne;

6. stosuje zwroty grzecznościowe podczas rozmów telefonicznych z gościem;

7. podaje godziny i daty;

8. podaje ceny i koszty;

9. przeprowadza procedurę rezerwacji usług;

10. przedstawia ofertę hotelu;

11. pisze materiały promocyjne (np. folder, broszura, informator);

12. pisze odpowiedzi na zapytania gościa;

13. pisze potwierdzenie rezerwacji usług;

14. pisze zaproszenie do skorzystania z usług hotelu;

15. wypełnia dokumenty związane z rezerwacją usług oraz funkcjonowaniem hotelu i recepcji;

16. opisuje zadania zawodowe pracownika recepcji związane z obsługą gościa podczas jego pobytu w hotelu;

17. porozumiewa się z zespołem współpracowników przy wykonywaniu zadań zawodowych związanych z obsługą gościa;

18. przekazuje informacje współpracownikom np. o dodatkowym wyposażeniu pokoi, prośbach zgłaszanych przez gości;

19. porozumiewa się i obsługuje gościa podczas jego pobytu w hotelu;

20. stosuje zwroty grzecznościowe podczas rozmów bezpośrednich i obsługi gościa;

21. formułuje wypowiedzi w reakcji na potrzeby/problemy/skargi/życzenia gości;
22. przeprowadza procedurę check-in/rejestracja gościa;
23. przeprowadza procedurę check-out/wyrejestrowanie i rozliczenie gościa;
24. przyjmuje należności z zastosowaniem różnych form płatności;
25. udziela informacji turystycznej o atrakcjach turystycznych, imprezach kulturalno-rozrywkowych i sportowych;
26. udziela informacji o warunkach pogodowych;
27. wskazuje drogę wewnątrz obiektu hotelowego oraz poza nim;
28. pisze korespondencję do gościa (np. list powitalny, odpowiedź na reklamację, list z przeprosinami);
29. wypełnia dokumenty związane z pobytem gościa (np. formularz rezerwacji, karta rejestracyjna, karta pobytu, formularz kaucyjny, kwit parkingowy, kwit depozytowy, kwit bagażowy);
30. wypełnia dokumenty finansowe (np. faktura, rachunek hotelowy, KP, KW, blankiet opłaty klimatycznej/miejscowej);
31. odpowiada na typowe pytania zadawane podczas rozmowy kwalifikacyjnej o pracę;
32. formułuje wypowiedź o swoim wykształceniu i doświadczeniu zawodowym;
33. pisze CV i list motywacyjny;

#### **(5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji**

1. wyszukuje informacje o atrakcjach turystycznych, warunkach pogodowych, imprezach w obcojęzycznych źródłach;
2. wyszukuje połączeń komunikacyjnych w obcojęzycznych źródłach;
3. wyszukuje oferty pracy w obcojęzycznych źródłach;

**KPS**

### **Kompetencje personalne i społeczne**

#### **(1) przestrzega zasad kultury i etyki**

1. postępuje zgodnie z zasadami etyki;
2. respektuje reguły kultury osobistej;
3. stosuje zasady etykiety i formy grzecznościowe;

#### **(2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań**

1. proponuje nowe i nietypowe rozwiązania zadań;
2. wprowadza innowacje w realizacji zadań;
3. dąży do osiągnięcia celu;
4. kontroluje sposób realizacji celu i w razie potrzeby weryfikuje swoje zachowanie;

#### **(3) przewiduje skutki podejmowanych działań**

1. wyszukuje możliwe rozwiązania problemu i wybiera najlepsze rozstrzygnięcia;

2. wybiera określony kierunek działania prowadzący do rozwiązania konkretnego problemu;
3. rozpoznaje przypadki nieprzestrzegania norm i przyporządkowuje im konsekwencje;
4. przewiduje efekty swoich decyzji;

**(4) jest otwarty na zmiany**

1. dostosowuje się do zmieniającej się sytuacji;
2. inicjuje zmiany w trakcie wykonywania czynności zawodowych;
3. wykazuje gotowość do kompromisu;
4. wyraża własne zdanie i uzasadnia je;
5. analizuje zmiany zachodzące w branży;
6. podejmuje nowe wyzwania;
7. wykazuje się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy;

**(5) potrafi radzić sobie ze stresem**

1. rozpoznaje sytuacje stresowe;
2. eliminuje sytuacje stresowe;
3. stosuje metody radzenia sobie ze stresem;

**(6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe**

1. wzbogaca wiedzę i podnosi kompetencje zawodowe;
2. podejmuje proces samokształcenia;
3. podnosi kwalifikacje i kształtuje umiejętności dzięki zdobytym doświadczeniom;
4. planuje i realizuje indywidualną karierę zawodową;

**(7) przestrzega tajemnicy zawodowej**

1. zachowuje w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę;
2. nie rozpowszechnia informacji mających charakter wewnętrzny;
3. zna i rozumie konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem tajemnicy zawodowej;

**(8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania**

1. ocenia ryzyko podejmowanych działań;
2. przyjmuje na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania;
3. wyciąga wnioski z podejmowanych działań;
4. zna przyczyny i skutki działań ryzykownych;

**(9) potrafi negocjować warunki porozumień**

1. zna style negocjacyjne;
2. określa etapy procesu negocjacji;
3. stosuje techniki i strategie negocjacyjne;



**(10) współpracuje w zespole**

1. organizuje pracę zespołową;
2. dzieli się pomysłami;
3. realizuje projekty i zadania z innymi uczestnikami zespołu;

OMZ

**Organizacja pracy małych zespołów  
(wyłącznie dla zawodów nauczanych na poziomie technika)**

**(1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań**

1. opracowuje harmonogram działań w zespole;
2. dokonuje zmian w harmonogramie w celu usprawnienia pracy;

**(2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań**

1. racjonalnie rozdziela zadania poszczególnym osobom wykorzystując ich indywidualne możliwości;
2. uwzględnia cechy osobowości podczas przydzielania zadań do wykonania;

**(3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań**

1. koordynuje pracę zespołu;
2. koryguje niewłaściwie wykonywane zadania;
3. planuje system motywacji;
4. ustala zasady oceny pracy;
5. odpowiada za jakość wykonanych zadań;

**(4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań**

1. ocenia jakość wykonywanych zadań na poszczególnych etapach pracy;
2. wskazuje konsekwencje popełnionych błędów;

**(5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy**

1. modernizuje miejsce pracy w celu poprawy warunków i jakości pracy;
2. proponuje zmiany organizacyjne, które przyczyniają się do osiągnięcia sukcesu przez zespół;

**(6) komunikuje się ze współpracownikami**

1. współpracuje w zespole;
2. informuje osoby w zespole o swoich decyzjach;
3. pomaga i doradza innym członkom zespołu;

2) efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów PKZ(T.f);

PKZ(T.f)

**Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia  
w zawodzie technik hotelarstwa**

**(1) rozróżnia rodzaje i kategorie obiektów świadczących usługi hotelarskie**

1. zna podstawowe pojęcia związane z hotelarstwem;
2. określa rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich;
3. przedstawia rodzaje obiektów hotelarskich od czasów starożytnych do czasów współczesnych;
4. charakteryzuje prekursorów hotelarstwa;
5. omawia działalność organizacji hotelarskich w Polsce i na świecie;
6. przedstawia historię i współczesną działalność systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie;

**(2) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich**

1. podaje definicje usługi hotelarskiej;
2. określa cechy usługi hotelarskiej;
3. dokonuje klasyfikacji usług hotelarskich;
4. charakteryzuje usługi podstawowe i dodatkowe;
5. przedstawia usługi uzupełniające, fakultatywne i towarzyszące;
6. omawia usługi hotelarskie w środkach transportu;
7. odczytuje wymagania kategoryzacyjne dotyczące zakresu usług w obiektach hotelarskich;

**(3) rozróżnia pionory funkcjonalne obiektów świadczących usługi hotelarskie**

1. wyjaśnia pojęcia: stanowisko pracy, komórka organizacyjna, struktura organizacyjna, pion funkcjonalny;
2. wymienia zespoły funkcjonalne w hotelu;
3. określa zespół pobytowy w hotelu;
4. charakteryzuje zespół gastronomiczny w hotelu;
5. przedstawia rolę zespołu wielofunkcyjnego w hotelu;
6. wymienia elementy zespołu handlowo - usługowego w hotelu;
7. omawia elementy zespołu rekreacyjno - wypoczynkowego;
8. przedstawia znaczenie pomieszczeń technicznych, administracyjnych i zaplecza socjalnego w hotelu;

**(4) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych**

1. wyjaśnia pojęcie jednostki mieszkalnej i węzła higieniczno - sanitarnego;
2. podaje funkcje jednostek mieszkalnych;
3. dokonuje klasyfikacji jednostek mieszkalnych i węzłów higieniczno - sanitarnych;

**(5) analizuje rynek usług hotelarskich**

1. charakteryzuje podstawowe pojęcia marketingowe;
2. określa potrzeby nabywców usług hotelarskich;
3. omawia użyteczność obiektu hotelarskiego;
4. przedstawia otoczenie obiektu hotelarskiego;
5. omawia rodzaje badań marketingowych;
6. charakteryzuje badania wewnętrzne i zewnętrzne;
7. przeprowadza analizę SWOT dla obiektu hotelarskiego;
8. wyjaśnia znaczenie benchmarkingu w hotelarstwie;
9. omawia podstawowe strategię działań rynkowych w hotelarstwie;

**(6) rozróżnia zasady i narzędzia marketingu**

1. dokonuje segmentacji rynku hotelarskiego;
2. wyjaśnia definicję marketingu-mix w hotelarstwie;
3. opisuje podstawowe funkcje produktu hotelarskiego;
4. omawia cykl życia produktu hotelarskiego;
5. podaje metody ustalania cen w hotelarstwie;
6. charakteryzuje czynniki wpływające na wysokość cen w hotelarstwie;
7. omawia modele dystrybucji usług hotelarskich;
8. wymienia narzędzia promocji usług hotelarskich;
9. wyjaśnia znaczenie e-marketingu we współczesnym hotelarstwie;
10. podaje przykłady programów lojalnościowych w hotelarstwie;

**(7) określa rodzaje turystyki**

1. wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z turystyką;
2. dokonuje podziału walorów turystycznych;
3. wymienia motywy podróżowania jako czynnik stymulujący rozwój turystyki i hotelarstwa;
4. dokonuje klasyfikacji turystyki;
5. rozróżnia kategorie i formy turystyki;
6. charakteryzuje rodzaje turystyki;

**(8) charakteryzuje zasady racjonalnego żywienia**

1. wymienia i charakteryzuje składniki pokarmowe;
2. podaje źródła składników pokarmowych;
3. wskazuje rolę składników pokarmowych w prawidłowym funkcjonowaniu organizmu człowieka;
4. określa potrzeby żywieniowe człowieka;
5. omawia piramidę zdrowego żywienia;
6. przedstawia zasady prawidłowego żywienia;

**(9) stosuje przepisy prawa dotyczące świadczenia usług hotelarskich**

1. wymienia źródła prawa w działalności hotelarskiej;
2. określa zadania organów administracji publicznej w dziedzinie hotelarstwa;
3. omawia wymagania administracyjnoprawne w działalności hotelarskiej;
4. charakteryzuje umowy zawierane przez zakłady hotelarskie z gośćmi hotelowymi oraz osobami działającymi na ich rzecz;
5. określa odpowiedzialność cywilną zakładów hotelarskich i gości hotelowych;
6. interpretuje zapisy regulaminów hotelowych;

**(10) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań**

1. organizuje stanowisko pracy przy komputerze pracownika recepcji;
2. wykorzystuje komputerowe programy użytkowe: edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, korespondencja seryjna, prezentacje multimedialne, grafika komputerowa;
3. przygotowuje proste materiały reklamowe dla hotelu;
4. korzysta z zasobów polskich i zagranicznych portali internetowych niezbędnych w pracy recepcjonisty;
5. wyszukuje strony internetowe różnych obiektów noclegowych;
6. omawia znaczenie portali społecznościowych we współczesnym hotelarstwie;

3) efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie technik hotelarstwa opisane w części II:

**T.11.1**

**Rezerwacja usług hotelarskich**

**(1) rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej**

1. omawia strukturę organizacyjną oraz rodzaje stanowisk występujących w służbie parterowej;
2. charakteryzuje zadania i wymagania stawiane pracownikom służby parterowej;
3. omawia zadania pracowników recepcji;
4. przedstawia sylwetkę wzorowego recepcjonisty;
5. charakteryzuje predyspozycje psychofizyczne i dyspozycje intelektualne pracownika recepcji;
6. omawia funkcje recepcji w obiekcie hotelarskim;
7. określa wyposażenie recepcji w różnych obiektach hotelarskich;
8. odczytuje z tabel kategoryzacyjnych wymagania dla recepcji w różnych obiektach hotelarskich;

**(2) dobiera oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości**

1. analizuje potrzeby i oczekiwania gości hotelowych na podstawie wywiadów i ankiet przeprowadzanych w obiekcie oraz informacji zawartych w bazie danych;

2. określa segmenty odbiorców usług hotelarskich;
3. przyporządkowuje usługi do określonego segmentu odbiorców;
4. dobiera oferty różnych obiektów hotelarskich do potrzeb gości;

**(3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich**

1. omawia instrumenty promocji stosowane przez obiekty hotelarskie;
2. wymienia rodzaje reklamy w obiektach hotelarskich;
3. przedstawia znaczenie marketingu bezpośredniego w hotelarstwie;
4. charakteryzuje sprzedaż osobistą w hotelarstwie;
5. charakteryzuje instrumenty promocji sprzedaży kierowane do gości hotelowych;
6. określa znaczenie public relations w hotelarstwie;

**(4) przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup**

1. przedstawia sposoby i zasady przyjmowania rezerwacji w obiektach hotelarskich;
2. omawia rodzaje rezerwacji w obiektach hotelarskich;
3. wyjaśnia różnice pomiędzy rezerwacją wstępną, gwarantowaną i niegwarantowaną;
4. wskazuje różnice w dokonywaniu rezerwacji dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych;
5. określa podstawowe taryfy hotelowe;
6. omawia zasady i wskazuje różnice w przedpłatach przyjmowanych od gości;
7. charakteryzuje dokumenty związane z przyjęciem rezerwacji gości indywidualnych i grup zorganizowanych;
8. omawia konsekwencje dla obiektu hotelarskiego oraz gości hotelowych związane z błędami w dokonywaniu rezerwacji;

**(5) rezerwuje usługi hotelarskie, korzystając z systemów rezerwacyjnych**

1. wykorzystuje hotelowe programy specjalistyczne funkcjonujące na rynku hotelarskim;
2. wyszukuje w sieci informacje związane z internetowymi systemami rezerwacyjnymi w hotelarstwie (GDS, CRS);
3. korzysta z sieci komputerowych intranet, ekstranet, Internet for rooms;
4. wprowadza asortyment usług do systemu rezerwacyjnego;
5. wprowadza dane gości do bazy programu rezerwacyjnego;
6. dokonuje rezerwacji usług hotelarskich w określonych dniach;
7. prowadzi księgę gości;
8. opisuje upodobania gości;
9. aktualizuje stan i status pokoi w systemie;
10. wypełnia i generuje dokumenty związane z rezerwacją;

**(6) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich**

1. interpretuje zamówienia gości hotelowych na usługi hotelarskie;
2. wypełnia grafik rezerwacji pokoi;
3. sporządza formularze rezerwacyjne (karty rezerwacyjne);
4. wypełnia zlecenia realizacji usług dla gości indywidualnych i grup;
5. przygotowuje potwierdzenia rezerwacji;
6. sporządza zaproszenia dla gości hotelowych;
7. przygotowuje listy powitalne;
8. tworzy dokumentację związaną z rezerwacją usług dla grup zorganizowanych;

**(7) przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie**

1. przygotowuje informacje na temat usług żywieniowych gości oraz imprez okolicznościowych do działu gastronomicznego;
2. przekazuje prośby gości na temat wyposażenia podstawowego i dodatkowego jednostek mieszkalnych do działu służby piętér;
3. przekazuje zamówienia grupowe do działu marketingu;
4. przygotowuje informacje na temat usług konferencyjnych, rekreacyjnych i innych usług dodatkowych rezerwowanych przez gości do odpowiednich działów hotelu;
5. powiadamia zwierzchników o przyjeździe gości VIP;

**T.11.2**

**Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających**

**(1) przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji**

1. zna zasady savoir - vivre w kontaktach z gośćmi hotelowymi;
2. prezentuje czynności pracowników recepcji związane z obsługą gości;
3. przedstawia procedurę check - in dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gości specjalnych, gości VIP;
4. przedstawia procedurę check - out dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gości specjalnych, gości VIP;
5. omawia zasady współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu w zakresie obsługi gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gości specjalnych, gości VIP;
6. przedstawia efektywny proces postępowania w przypadku uwag i reklamacji gości;
7. zna zasady ochrony i przetwarzania danych w obiekcie hotelarskim;
8. charakteryzuje dokumentację występującą w cyklu obsługi gości;

**(2) rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

1. omawia zasady gościnności w hotelarstwie;
2. określa typy osobowości i temperamenty gości hotelowych;
3. charakteryzuje podstawowe typy gości hotelowych;

4. określa potrzeby i oczekiwania gości hotelowych;
5. podaje zasady kultury obsługi gości;
6. omawia podstawowe zasady Kodeksu etyki hotelarza;
7. opisuje sytuacje konfliktowe w hotelu i sposoby ich rozwiązywania;
8. podaje wzory zachowań w trudnych i nadzwyczajnych sytuacjach zawodowych;

**(3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out**

1. przygotowuje raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu;
2. interpretuje rooming list;
3. wypełnia dokumentację związaną z rejestracją gości: księgę rejestracyjną, karty rejestracyjne;
4. przygotowuje karty pobytu dla gości;
5. sporządza dokumentację dotyczącą express check out;
6. wypełnia druk depozytowy, kwit parkingowy, kartę kontrolną skrytki sejfowej, druk wypożyczenia sprzętu, kwit bagażowy;

**(4) udziela informacji turystycznej**

1. podaje źródła pozyskiwania informacji turystycznej dla gości hotelowych;
2. przedstawia walory turystyczne regionu, w którym znajduje się hotel;
3. prezentuje walory turystyczne wybranych regionów turystycznych Polski;
4. przekazuje informacje gościom o imprezach kulturalno - rozrywkowych i sportowych oraz repertuarze kin i teatrów;
5. pozyskuje informacje z serwisów pogodowych w celu poinformowania gości o aktualnych warunkach meteorologicznych;
6. wyszukuje połączenia komunikacyjne w rozkładach jazdy autobusów, pociągów oraz lotach samolotów;
7. podaje aktualne kursy walut;
8. udziela informacji praktycznych związanych z pobytem gości;
9. wskazuje na planie miasta możliwości dotarcia do określonego punktu;

**(5) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie**

1. wymienia usługi dodatkowe w obiektach hotelarskich;
2. przedstawia usługi płatne i bezpłatne;
3. charakteryzuje pakiety usług;
4. identyfikuje motywy pobytu gości w obiekcie hotelarskim;
5. analizuje oferty hoteli dla różnych segmentów rynku;

**(6) przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu**

1. informuje służbę pięter o dodatkowym wyposażeniu pokoju dla gości oraz prośbach zgłaszanych przez gości;
2. zleca pracownikom działu gastronomicznego przygotowania usługi room service oraz innych usług gastronomicznych dla gości hotelowych;

3. przygotowuje zestawienia dla administracji hotelowej na temat wykorzystania pokoi;
4. przekazuje ochronie hotelu informacje o osobach i sytuacjach wzbudzających zastrzeżenia;
5. reaguje na nietypowe prośby gości i przekazuje sprawę odpowiednim komórkom hotelu;

**(7) rozróżnia formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich**

1. podaje rodzaje cen w hotelarstwie;
2. określa rabaty stosowane w hotelarstwie;
3. charakteryzuje formy płatności w hotelarstwie (gotówkowe i bezgotówkowe);
4. przedstawia wady i zalety różnych form płatności;
5. zna podstawowe zabezpieczenia banknotów;
6. omawia urządzenia stosowane przy przyjmowaniu należności za usługi hotelarskie i usługi dodatkowe;
7. opisuje główne cechy dokumentów potwierdzających przyjęcie należności w recepcji hotelowej;
8. omawia transakcje finansowe występujące w cyklu obsługi gościa;

**(8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

1. otwiera rachunki gości;
2. gromadzi należności na rachunkach gości;
3. przygotowuje wstępne rozliczenie usług;
4. przyjmuje należności za pobyt, stosując różne formy płatności;
5. wystawia dokumenty potwierdzające pobranie należności za usługi hotelarskie;
6. zamyka rachunki gości;

**(9) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości;**

1. sporządza kosztorysy związane z zamówionymi usługami;
2. przygotowuje rachunek wstępny;
3. sporządza fakturę VAT;
4. generuje paragony fiskalne;
5. wypełnia druki KP, KW i blankiety opłaty klimatycznej/opłaty miejscowej;



## 8.1. Podstawy hotelarstwa

Działy tematyczne:

1. Wiadomości wstępne z zakresu hotelarstwa
2. Usługi hotelarskie
3. Piony funkcjonalne obiektów świadczących usługi hotelarskie
4. Rodzaje jednostek mieszkalnych
5. Zasady racjonalnego żywienia
6. Działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży hotelarskiej

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

<b>PDG</b>	<b>Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej</b>
	<p><b>(5) analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. wymienia uwarunkowania rozwoju przedsiębiorstw hotelarskich;</li> <li>2. określa istotę konkurencyjności przedsiębiorstw hotelarskich;</li> <li>3. omawia czynniki wpływające na konkurencyjność współczesnych przedsiębiorstw hotelarskich;</li> <li>4. klasyfikuje bariery determinujące rozwój przedsiębiorstw hotelarskich;</li> <li>5. podaje przykłady działań prowadzonych przez przedsiębiorstwa hotelarskie;</li> </ol> <p><b>(6) inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. uczestniczy w lokalnych, krajowych i międzynarodowych targach</li> <li>2. bierze udział w spotkaniach z pracownikami branży hotelarskiej</li> <li>3. odwiedza obiekty hotelarskie w ramach study tour</li> <li>4. uczestniczy w akcjach promocyjnych obiektów hotelarskich</li> </ol>
<b>KPS</b>	<b>Kompetencje personalne i społeczne</b>
	<p><b>(6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe;</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. wzbogaca wiedzę i podnosi kompetencje zawodowe;</li> <li>2. podejmuje proces samokształcenia;</li> <li>3. podnosi kwalifikacje i kształtuje umiejętności dzięki zdobytym doświadczeniom;</li> <li>4. planuje i realizuje indywidualną karierę zawodową;</li> </ol>
<b>PKZ(T.f)</b>	<b>Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik hotelarstwa</b>
	<p><b>(1) rozróżnia rodzaje i kategorie obiektów świadczących usługi hotelarskie;</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. zna podstawowe pojęcia związane z hotelarstwem;</li> <li>2. określa rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich;</li> </ol>

3. przedstawia rodzaje obiektów hotelarskich od czasów starożytnych do czasów współczesnych;
4. charakteryzuje prekursorów hotelarstwa;
5. omawia działalność organizacji hotelarskich w Polsce i na świecie;
6. przedstawia historię i współczesną działalność systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie;

**(2) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich;**

1. podaje definicje usługi hotelarskiej;
2. określa cechy usługi hotelarskiej;
3. dokonuje klasyfikacji usług hotelarskich;
4. charakteryzuje usługi podstawowe i dodatkowe;
5. przedstawia usługi uzupełniające, fakultatywne i towarzyszące;
6. omawia usługi hotelarskie w środkach transportu;
7. odczytuje wymagania kategoryzacyjne dotyczące zakresu usług w obiektach hotelarskich;

**(3) rozróżnia pionory funkcjonalne obiektów świadczących usługi hotelarskie;**

1. wyjaśnia pojęcia: stanowisko pracy, komórka organizacyjna, struktura organizacyjna, pion funkcjonalny;
2. wymienia zespoły funkcjonalne w hotelu;
3. określa zespół pobytowy w hotelu;
4. charakteryzuje zespół gastronomiczny w hotelu;
5. przedstawia rolę zespołu wielofunkcyjnego w hotelu;
6. wymienia elementy zespołu handlowo - usługowego w hotelu;
7. omawia elementy zespołu rekreacyjno - wypoczynkowego;
8. przedstawia znaczenie pomieszczeń technicznych, administracyjnych i zaplecza socjalnego w hotelu;

**(4) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych;**

1. wyjaśnia pojęcie jednostki mieszkalnej i węzła higieniczno - sanitarnego;
2. podaje funkcje jednostek mieszkalnych;
3. dokonuje klasyfikacji jednostek mieszkalnych i węzłów higieniczno - sanitarnych;

**(8) charakteryzuje zasady racjonalnego żywienia;**

1. wymienia i charakteryzuje składniki pokarmowe;
2. podaje źródła składników pokarmowych;
3. wskazuje rolę składników pokarmowych w prawidłowym funkcjonowaniu organizmu człowieka;
4. określa potrzeby żywieniowe człowieka;
5. omawia piramidę zdrowego żywienia;
6. przedstawia zasady prawidłowego żywienia;

**Treści nauczania**

Podstawowe pojęcia związane z hotelarstwem  
 Rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich  
 Hotelarstwo od starożytności do czasów współczesnych\*  
 Prekursorzy hotelarstwa\*  
 Organizacje hotelarskie w Polsce i na świecie\*  
 Działalność systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie\*  
 Cechy i rodzaje usług hotelarskich  
 Usługi hotelarskie w środkach transportu\*  
 Charakterystyka i funkcje pionów funkcjonalnych w obiektach hotelarskich  
 Rodzaje jednostek mieszkalnych i węzłów higieniczno- sanitarnych  
 Zasady racjonalnego żywienia  
 Działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży hotelarskiej

**Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Podstawy hotelarstwa" uczestnik kursu powinien nabyć wiedzę zawodową i umiejętności interpretacji, analizowania i selekcjonowania informacji oraz wyszukiwania odpowiednich treści dotyczących obiektów hotelarskich.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu, ze szczególnym uwzględnieniem metody ćwiczeń, tekstu przewodniego, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach, targach, akcjach promocyjnych obiektów hotelarskich i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej.

**Środki i materiały dydaktyczne**

- Ustawa o usługach turystycznych;
- Rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich oraz innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie;
- prezentacje multimedialne;
- publikacje z danymi statystycznymi dotyczącymi bazy noclegowej;
- standardy i regulaminy hotelowe;
- filmy dydaktyczne;
- zestawy ćwiczeń;
- instrukcje i teksty przewodnie do ćwiczeń;
- czasopisma branżowe;
- materiały informacyjno-reklamowe hoteli;
- materiały własne hoteli przeznaczone do celów dydaktycznych.

**Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku

kursu. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą prac pisemnych zawierających pytania zamknięte i otwarte, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów oraz testów o charakterze zamkniętym lub otwartym. W ocenie należy stosować narzędzia oceniania kształtującego.

## 8.2. Podstawy turystyki w hotelarstwie

Działy tematyczne:

1. Wiadomości wstępne z zakresu turystyki
2. Walory turystyczne
3. Motywy podróżowania
4. Kategorie i formy turystyki
5. Powiązania między przedsiębiorstwami i instytucjami w branży turystycznej i hotelarskiej

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**PDG**

**Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

**(4) rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi**

1. zna instytucje i organizacje turystyczne i hotelarskie w Polsce;
2. omawia zadania administracji samorządowej w zakresie turystyki i hotelarstwa;
3. wymienia społeczne organizacje turystyczne i hotelarskie w Polsce;
4. podaje przykłady przedsiębiorstw hotelarskich działających w Polsce i regionie;
5. opisuje powiązania między przedsiębiorstwami i instytucjami działającymi w branży turystycznej i hotelarskiej;

**KPS**

**Kompetencje personalne i społeczne**

**(6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe**

1. wzbogaca wiedzę i podnosi kompetencje zawodowe;
2. podejmuje proces samokształcenia;
3. podnosi kwalifikacje i kształtuje umiejętności dzięki zdobytym doświadczeniom;
4. planuje i realizuje indywidualną karierę zawodową;

**PKZ(T.f)**

**Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik hotelarstwa**

**(7) określa rodzaje turystyki**

1. wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z turystyką;
2. dokonuje podziału walorów turystycznych;

3. wymienia motywy podróżowania jako czynnik stymulujący rozwój turystyki i hotelarstwa;
4. dokonuje klasyfikacji turystyki;
5. rozróżnia kategorie i formy turystyki;
6. charakteryzuje rodzaje turystyki;

### Treści nauczania

Podstawowe pojęcia związane z turystyką  
Podział walorów turystycznych  
Motywy podróżowania  
Kategorie i formy turystyki  
Rodzaje turystyki\*  
Instytucje i organizacje turystyczne i hotelarskie w Polsce\*  
Zadania administracji samorządowej w zakresie turystyki i hotelarstwa  
Społeczne organizacje turystyczne i hotelarskie w Polsce\*  
Regionalne i krajowe przedsiębiorstwa hotelarskie\*  
Powiązania między przedsiębiorstwami i instytucjami działającymi w branży hotelarskiej

### Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Podstawy turystyki w hotelarstwie" uczestnik kursu powinien nabyć wiedzę zawodową i umiejętności interpretacji, analizowania i selekcjonowania informacji oraz wyszukiwania odpowiednich treści dotyczących turystyki.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu, ze szczególnym uwzględnieniem metody ćwiczeń, tekstu przewodniego, dyskusji dydaktycznej, filmów dydaktycznych.

### Środki i materiały dydaktyczne

- prezentacje multimedialne;
- filmy dydaktyczne;
- zestawy ćwiczeń;
- instrukcje i teksty przewodnie do ćwiczeń;
- czasopisma branżowe;
- zasoby Internetu.

### Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą prac pisemnych zawierających pytania zamknięte i otwarte, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów oraz testów o charakterze zamkniętym lub otwartym.

W ocenie należy stosować narzędzia oceniania kształtującego.

### 8.3. Działalność recepcji

Działy tematyczne:

1. Zadania i wyposażenie recepcji hotelowej
2. Dobór ofert hotelowych do potrzeb gości
3. Zasady rezerwacji usług.
4. Procedury związane z obsługą gości w recepcji
5. Oczekiwania gości związane z pobytem w hotelu
6. Oferta usług dodatkowych w hotelu
7. Formy płatności w hotelarstwie

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

**(1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią**

1. wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;
3. określa znaczenie ergonomii w kształtowaniu warunków pracy;

**KPS**

**Kompetencje personalne i społeczne**

**(1) przestrzega zasad kultury i etyki**

1. postępuje zgodnie z zasadami etyki;
2. respektuje reguły kultury osobistej;
3. stosuje zasady etykiety i formy grzecznościowe;

**(2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań**

1. proponuje nowe i nietypowe rozwiązania zadań;
2. wprowadza innowacje w realizacji zadań;
3. dąży do osiągnięcia celu;
4. kontroluje sposób realizacji celu i w razie potrzeby weryfikuje swoje zachowanie;

**(3) przewiduje skutki podejmowanych działań**

1. wyszukuje możliwe rozwiązania problemu i wybiera najlepsze rozstrzygnięcia;
2. wybiera określony kierunek działania prowadzący do rozwiązania konkretnego problemu;
3. rozpoznaje przypadki nieprzestrzegania norm i przyporządkowuje im konsekwencje;
4. przewiduje efekty swoich decyzji;

**(4) jest otwarty na zmiany**

1. dostosowuje się do zmieniającej się sytuacji;

2. inicjuje zmiany w trakcie wykonywania czynności zawodowych;
3. wykazuje gotowość do kompromisu;
4. wyraża własne zdanie i uzasadnia je;

**(5) potrafi radzić sobie ze stresem**

1. rozpoznaje sytuacje stresowe;
2. eliminuje sytuacje stresowe;
3. stosuje metody radzenia sobie ze stresem;

**(7) przestrzega tajemnicy zawodowej**

1. zachowuje w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę;
2. nie rozpowszechnia informacji mających charakter wewnętrzny;
3. zna i rozumie konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem tajemnicy zawodowej;

**(8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania**

4. zna przyczyny i skutki działań ryzykownych;

**(9) potrafi negocjować warunki porozumień**

1. zna style negocjacyjne;
2. określa etapy procesu negocjacji;
3. stosuje techniki i strategie negocjacyjne;

**OMZ**

**Organizacja pracy małych zespołów**

**(3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań**

1. koordynuje pracę zespołu;
2. koryguje niewłaściwie wykonywane zadania;
3. planuje system motywacji;
4. ustala zasady oceny pracy;
5. odpowiada za jakość wykonanych zadań;

**(6) komunikuje się ze współpracownikami**

1. współpracuje w zespole;
2. informuje osoby w zespole o swoich decyzjach;
3. pomaga i doradza innym członkom zespołu;

**T.11.1**

**Rezerwacja usług hotelarskich**

**(1) rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej**

1. omawia strukturę organizacyjną oraz rodzaje stanowisk występujących w służbie parterowej;
2. charakteryzuje zadania i wymagania stawiane pracownikom służby parterowej;
3. omawia zadania pracowników recepcji;
4. przedstawia sylwetkę wzorowego recepcjonisty;

5. charakteryzuje predyspozycje psychofizyczne i dyspozycje intelektualne pracownika recepcji;
6. omawia funkcje recepcji w obiekcie hotelarskim;
7. określa wyposażenie recepcji w różnych obiektach hotelarskich;
8. odczytuje z tabel kategoryzacyjnych wymagania dla recepcji w różnych obiektach hotelarskich;

**(2) dobiera oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości**

1. analizuje potrzeby i oczekiwania gości hotelowych na podstawie wywiadów i ankiet przeprowadzanych w obiekcie oraz informacji zawartych w bazie danych;
2. określa segmenty odbiorców usług hotelarskich;
3. przyporządkowuje usługi do określonego segmentu odbiorców;
4. dobiera oferty różnych obiektów hotelarskich do potrzeb gości;

**(4) przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup**

1. przedstawia sposoby i zasady przyjmowania rezerwacji w obiektach hotelarskich;
2. omawia rodzaje rezerwacji w obiektach hotelarskich;
3. wyjaśnia różnice pomiędzy rezerwacją wstępną, gwarantowaną i niegwarantowaną;
4. wskazuje różnice w dokonywaniu rezerwacji dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych;
5. określa podstawowe taryfy hotelowe;
6. omawia zasady i wskazuje różnice w przedpłatach przyjmowanych od gości;
7. charakteryzuje dokumenty związane z przyjęciem rezerwacji gości indywidualnych i grup zorganizowanych;
8. omawia konsekwencje dla obiektu hotelarskiego oraz gości hotelowych związane z błędami w dokonywaniu rezerwacji;

**T.11.2**

**Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających**

**(1) przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji**

1. zna zasady savoir - vivre w kontaktach z gośćmi hotelowymi;
2. prezentuje czynności pracowników recepcji związane z obsługą gości;
3. przedstawia procedurę check - in dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gości specjalnych, gości VIP;
4. przedstawia procedurę check - out dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gości specjalnych, gości VIP;
5. omawia zasady współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu w zakresie obsługi gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gości specjalnych, gości VIP;
6. przedstawia efektywny proces postępowania w przypadku uwag i reklamacji gości;
7. zna zasady ochrony i przetwarzania danych w obiekcie hotelarskim;



8. charakteryzuje dokumentację występującą w cyklu obsługi gości;

**(2) rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

1. omawia zasady gościnności w hotelarstwie;
2. określa typy osobowości i temperamenty gości hotelowych;
3. charakteryzuje podstawowe typy gości hotelowych;
4. określa potrzeby i oczekiwania gości hotelowych;
5. podaje zasady kultury obsługi gości;
6. omawia podstawowe zasady Kodeksu etyki hotelarza;
7. opisuje sytuacje konfliktowe w hotelu i sposoby ich rozwiązywania;
8. podaje wzory zachowań w trudnych i nadzwyczajnych sytuacjach zawodowych;

**(5) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie**

1. wymienia usługi dodatkowe w obiektach hotelarskich;
2. przedstawia usługi płatne i bezpłatne;
3. charakteryzuje pakiety usług;
4. identyfikuje motywy pobytu gości w obiekcie hotelarskim;
5. analizuje oferty hoteli dla różnych segmentów rynku;

**(7) rozróżnia formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich**

1. podaje rodzaje cen w hotelarstwie;
2. określa rabaty stosowane w hotelarstwie;
3. charakteryzuje formy płatności w hotelarstwie (gotówkowe i bezgotówkowe);
4. przedstawia wady i zalety różnych form płatności;
5. zna podstawowe zabezpieczenia banknotów;
6. omawia urządzenia stosowane przy przyjmowaniu należności za usługi hotelarskie i usługi dodatkowe;
7. opisuje główne cechy dokumentów potwierdzających przyjęcie należności w recepcji hotelowej;
8. omawia transakcje finansowe występujące w cyklu obsługi gościa;

**Treści nauczania**

Struktura organizacyjna służby parterowej

Zadania pracowników służby parterowej

Zadania pracowników recepcji

Sylwetka wzorowego recepcjonisty

Predyspozycje pracowników recepcji\*

Wyposażenie recepcji

Wymagania kategoryzacyjne dla recepcji w różnych obiektach hotelarskich

Zasady savoir - vivre w kontaktach z gośćmi hotelowymi  
Czynności pracowników recepcji związane z obsługą gości  
Zasady gościnności w hotelarstwie  
Typy osobowości i temperamenty gości hotelowych\*  
Typy gości hotelowych\*  
Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych  
Kodeks etyki hotelarza\*  
Sytuacje konfliktowe w hotelu i sposoby ich rozwiązywania  
Wzory zachowań w trudnych i nadzwyczajnych sytuacjach zawodowych  
Oferowanie usług dodatkowych zgodnie z ofertą hotelu  
Sposoby i zasady przyjmowania rezerwacji  
Rodzaje rezerwacji  
Taryfy hotelowe\*  
Przedpłaty w hotelu  
Dokumentacja związana z przyjęciem rezerwacji  
Konsekwencje wynikające z błędnie przyjętą rezerwacją  
Procedura check - in i check - out  
Zasady współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu  
Postępowanie w przypadku uwag i reklamacji gości hotelowych  
Ochrona i przetwarzanie danych w obiekcie hotelarskim  
Dokumentacja związana z cyklem obsługi gościa  
Rodzaje cen w hotelarstwie  
Rabaty w hotelarstwie  
Formy płatności w hotelarstwie  
Wady i zalety różnych form płatności  
Zabezpieczenia banknotów  
Urządzenia stosowane przy przyjmowaniu należności  
Transakcje finansowe w cyklu obsługi gościa

### **Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Działalność recepcji" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętności wykazywania troski i zainteresowania gościem hotelowym, dostosowania stylu pracy do potrzeb gościa, komunikowania się z gościem w sposób efektywny i skuteczny. Ważne jest również przygotowanie uczestnika kursu do poprawnego prowadzenia dokumentacji hotelowej oraz właściwego rozliczania gości.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu, ze szczególnym uwzględnieniem metody inscenizacji, dramy, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży hotelarskiej.

**Środki i materiały dydaktyczne**

- plansze dydaktyczne;
- filmy dydaktyczne;
- prezentacje multimedialne;
- wycieczki dydaktyczne do obiektów hotelarskich;
- zestawy ćwiczeń, instrukcje i teksty przewodnie do ćwiczeń;
- czasopisma branżowe;
- dokumentacja hotelowa.

**Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą prac pisemnych zawierających pytania zamknięte i otwarte, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów oraz testów o charakterze zamkniętym lub otwartym.

W ocenie należy stosować narzędzia oceniania kształtującego.

**8.4. Marketing w hotelarstwie**

Działy tematyczne:

1. Podstawowe pojęcia marketingowe
2. Rynek usług hotelarskich
3. Zasady i narzędzia marketingu
4. Instrumenty promocji usług hotelarskich
5. Działania marketingowe obiektów hotelarskich

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**PDG****Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej****(10) planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej**

1. określa czynniki wpływające na sukces i niepowodzenie przedsiębiorstwa hotelarskiego;
2. omawia mechanizm działania marketingu - mix;
3. opracowuje plan marketingowy przedsiębiorstwa hotelarskiego;

**KPS****Kompetencje personalne i społeczne****(2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań**

1. proponuje nowe i nietypowe rozwiązania zadań;
2. wprowadza innowacje w realizacji zadań;

**(3) przewiduje skutki podejmowanych działań**

1. wyszukuje możliwe rozwiązania problemu i wybiera najlepsze rozstrzygnięcia;
2. wybiera określony kierunek działania prowadzący do rozwiązania konkretnego problemu;

**(6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe**

1. wzbogaca wiedzę i podnosi kompetencje zawodowe;
2. podejmuje proces samokształcenia;
3. podnosi kwalifikacje i kształtuje umiejętności dzięki zdobytym doświadczeniom;
4. planuje i realizuje indywidualną karierę zawodową;

**(10) współpracuje w zespole**

1. organizuje pracę zespołową;
2. dzieli się pomysłami;
3. realizuje projekty i zadania z innymi uczestnikami zespołu;

OMZ

**Organizacja pracy małych zespołów**

**(2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań**

1. racjonalnie rozdziela zadania poszczególnym osobom wykorzystując ich indywidualne możliwości;
2. uwzględnia cechy osobowości podczas przydzielania zadań do wykonania;

**(3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań**

1. koordynuje pracę zespołu;
2. koryguje niewłaściwie wykonywane zadania;
3. planuje system motywacji;
4. ustala zasady oceny pracy;
5. odpowiada za jakość wykonanych zadań;

**(4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań**

1. ocenia jakość wykonywanych zadań na poszczególnych etapach pracy;
2. wskazuje konsekwencje popełnionych błędów;

**(6) komunikuje się ze współpracownikami**

1. współpracuje w zespole;
2. informuje osoby w zespole o swoich decyzjach;
3. pomaga i doradza innym członkom zespołu;

PKZ(T.f)

**Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia  
w zawodzie technik hotelarstwa**

**(5) analizuje rynek usług hotelarskich**

1. charakteryzuje podstawowe pojęcia marketingowe;
2. określa potrzeby nabywców usług hotelarskich;

3. omawia użyteczność obiektu hotelarskiego;
4. przedstawia otoczenie obiektu hotelarskiego;
5. omawia rodzaje badań marketingowych;
6. charakteryzuje badania wewnętrzne i zewnętrzne;
7. przeprowadza analizę SWOT dla obiektu hotelarskiego;
8. wyjaśnia znaczenie benchmarkingu w hotelarstwie;
9. omawia podstawowe strategię działań rynkowych w hotelarstwie;

#### **(6) rozróżnia zasady i narzędzia marketingu**

1. dokonuje segmentacji rynku hotelarskiego;
2. wyjaśnia definicję marketingu-mix w hotelarstwie;
3. opisuje podstawowe funkcje produktu hotelarskiego;
4. omawia cykl życia produktu hotelarskiego;
5. podaje metody ustalania cen w hotelarstwie;
6. charakteryzuje czynniki wpływające na wysokość cen w hotelarstwie;
7. omawia modele dystrybucji usług hotelarskich;
8. wymienia narzędzia promocji usług hotelarskich;
9. wyjaśnia znaczenie e-marketingu we współczesnym hotelarstwie;
10. podaje przykłady programów lojalnościowych w hotelarstwie;

### **T.11.1**

### **Rezerwacja usług hotelarskich**

#### **(3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich**

1. omawia instrumenty promocji stosowane przez obiekty hotelarskie;
2. wymienia rodzaje reklamy w obiektach hotelarskich;
3. przedstawia znaczenie marketingu bezpośredniego w hotelarstwie;
4. charakteryzuje sprzedaż osobistą w hotelarstwie;
5. charakteryzuje instrumenty promocji sprzedaży kierowane do gości hotelowych;
6. określa znaczenie public relations w hotelarstwie;

#### **Treści nauczania**

<p>Podstawowe pojęcia marketingowe</p> <p>Potrzeby nabywców usług hotelarskich</p> <p>Użyteczność i otoczenie obiektu hotelarskiego*</p> <p>Rodzaje badań marketingowych</p> <p>Analiza SWOT dla obiektu hotelarskiego</p> <p>Benchmarking w hotelarstwie*</p> <p>Strategie działań rynkowych w hotelarstwie</p> <p>Segmentacja rynku hotelarskiego</p> <p>Marketing - mix w hotelarstwie</p> <p>Funkcje i cykl życia produktu hotelarskiego</p>
--

Metody ustalania cen w hotelarstwie  
E-marketing we współczesnym hotelarstwie\*  
Programy lojalnościowe w hotelarstwie  
Rodzaje reklamy w obiektach hotelarskich  
Marketing bezpośredni, sprzedaż osobista i promocja sprzedaży w hotelarstwie  
Public relations w działalności hotelarskiej  
Czynniki wpływające na sukces i niepowodzenie przedsiębiorstwa hotelarskiego\*  
Plan marketingowy przedsiębiorstwa hotelarskiego

### **Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Marketing w hotelarstwie" uczestnik kursu powinien nabyć wiedzę zawodową i umiejętności rozpoznawania potrzeb gości hotelowych, monitorowania i analizowania rynku usług hotelarskich, tworzenia strategii marketingowych, oceniania i analizowania konkurencji, promocji usług hotelarskich.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu, umiejętność przechodzenia od pracy jednolitej całej grupy poprzez zróżnicowaną i jednolitą pracę w mniejszych zespołach, aż do zróżnicowanej pracy indywidualnej. W procesie kształcenia należy uwzględnić metodę sytuacyjną, grę dydaktyczną, dyskusję dydaktyczną, metodę projektu, wycieczki i filmy dydaktyczne, samokształcenie oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży hotelarskiej.

### **Środki i materiały dydaktyczne**

- oferty hoteli,
- wykresy,
- diagramy,
- plansze dydaktyczne,
- filmy dydaktyczne,
- prezentacje multimedialne,
- wycieczki dydaktyczne do obiektów hotelarskich,
- zestawy ćwiczeń,
- instrukcje i teksty przewodnie do ćwiczeń,
- czasopisma branżowe.

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą prac pisemnych zawierających pytania zamknięte i otwarte, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów oraz testów o charakterze zamkniętym lub otwartym.

W ocenie należy stosować narzędzia oceniania kształtującego.

## 8.5. Podstawy prawa w hotelarstwie

Działy tematyczne:

1. Podstawowe pojęcia z zakresu prawa
2. Zadania i uprawnienia instytucji działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska
3. Prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bhp
4. Prawo pracy, ochrona danych osobowych, prawo podatkowe, prawo autorskie
5. Przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej
6. Przepisy prawa dotyczące świadczenia usług hotelarskich

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

**(2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce**

1. podaje główne źródła prawa ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;
2. wymienia organy państwowe sprawujące nadzór nad warunkami pracy oraz ochroną środowiska w Polsce;
3. określa główne zadania organów państwowych sprawujących nadzór nad warunkami pracy oraz ochroną środowiska w Polsce;

**(3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy**

2. wyjaśnia zobowiązania pracodawcy do ochrony zdrowia i życia pracowników przez zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy;

**PDG**

**Podjęmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

**(2) stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego**

1. zna źródła i podstawowe pojęcia prawa pracy;
2. interpretuje przepisy prawa pracy;
3. przedstawia prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy;
4. podaje konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem prawa przez pracownika i pracodawcę;
5. wymienia główne cechy umowy o pracę;
6. zna źródła i podstawowe przepisy prawa dotyczącego ochrony danych osobowych;
7. wyjaśnia znaczenie ochrony danych osobowych w hotelarstwie;
8. podaje podstawy prawne przepisów regulujących zasady powstawania, ustalania oraz wygasania zobowiązań podatkowych;
9. omawia procedury stosowane przez organy podatkowe;
10. przedstawia zobowiązania podatników;

11. podaje konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem prawa podatkowego;
12. określa przedmioty prawa autorskiego;
13. wymienia źródła i podstawowe przepisy prawa autorskiego;
14. podaje konsekwencje związane z naruszeniem praw autorskich;

**(3) stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej**

1. wymienia źródła i podstawowe przepisy prawa związane z prowadzeniem działalności gospodarczej;
2. omawia regulacje prawne dotyczące usług hotelarskich;
3. interpretuje przepisy Ustawy o swobodzie działalności gospodarczej;
4. określa reguły uczciwej konkurencji;
5. podaje działania stanowiące naruszenie zasad prowadzenia działalności gospodarczej;
6. omawia znaczenie tajemnicy zawodowej w hotelarstwie oraz konsekwencje związane z jej ujawnieniem;

**KPS**

**Kompetencje personalne i społeczne**

**(2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań**

1. proponuje nowe i nietypowe rozwiązania zadań;
2. wprowadza innowacje w realizacji zadań;

**(3) przewiduje skutki podejmowanych działań**

1. wyszukuje możliwe rozwiązania problemu i wybiera najlepsze rozstrzygnięcia;
2. wybiera określony kierunek działania prowadzący do rozwiązania konkretnego problemu;

**(6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe**

1. wzbogaca wiedzę i podnosi kompetencje zawodowe;
2. podejmuje proces samokształcenia;
3. podnosi kwalifikacje i kształtuje umiejętności dzięki zdobytym doświadczeniom;
4. planuje i realizuje indywidualną karierę zawodową;

**(10) współpracuje w zespole**

1. organizuje pracę zespołową;
2. dzieli się pomysłami;
3. realizuje projekty i zadania z innymi uczestnikami zespołu;

**OMZ**

**Organizacja pracy małych zespołów**

**(2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań**

1. racjonalnie rozdziela zadania poszczególnym osobom wykorzystując ich indywidualne możliwości;
2. uwzględnia cechy osobowości podczas przydzielania zadań do wykonania;



**(3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań**

1. koordynuje pracę zespołu;
2. koryguje niewłaściwie wykonywane zadania;

**(4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań**

1. ocenia jakość wykonywanych zadań na poszczególnych etapach pracy;
2. wskazuje konsekwencje popełnionych błędów;

**(6) komunikuje się ze współpracownikami**

1. współpracuje w zespole;
2. informuje osoby w zespole o swoich decyzjach;
3. pomaga i doradza innym członkom zespołu;

PKZ(T.f)

**Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia  
w zawodzie technik hotelarstwa**
**(9) stosuje przepisy prawa dotyczące świadczenia usług hotelarskich**

1. wymienia źródła prawa w działalności hotelarskiej;
2. określa zadania organów administracji publicznej w dziedzinie hotelarstwa;
3. omawia wymagania administracyjno-prawne w działalności hotelarskiej;
4. charakteryzuje umowy zawierane przez zakłady hotelarskie z gośćmi hotelowymi oraz osobami działającymi na ich rzecz;
5. określa odpowiedzialność cywilną zakładów hotelarskich i gości hotelowych;
6. interpretuje zapisy regulaminów hotelowych;

**Treści nauczania**

Podstawowe pojęcia z zakresu prawa  
 Źródła prawa dotyczące ochrony pracy i ochrony środowiska  
 Organy państwowe zajmujące się ochroną pracy i ochroną środowiska\*  
 Zobowiązania pracodawcy w zakresie bhp\*  
 Przepisy prawa pracy dotyczące obowiązków pracodawcy i pracownika  
 Umowa o pracę  
 Ochrona danych osobowych  
 Podstawy prawne dotyczące zobowiązań podatkowych\*  
 Zobowiązania podatników  
 Źródła i przepisy prawa autorskiego\*  
 Przedmioty prawa autorskiego\*  
 Przepisy związane z prowadzeniem działalności gospodarczej  
 Reguły uczciwej konkurencji  
 Tajemnica zawodowa w hotelarstwie  
 Źródła prawa w działalności hotelarskiej\*  
 Zadania organów administracji publicznej w działalności hotelarskiej

Umowy zawierane przez zakłady hotelarskie  
Odpowiedzialność cywilna zakładów hotelarskich i gości hotelowych  
Regulaminy hotelowe

### **Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Podstawy prawa w hotelarstwie" uczestnik kursu powinien nabyć wiedzę zawodową oraz umiejętności właściwego interpretowania przepisów prawa pracy, ochrony środowiska, prawa autorskiego, prawa w działalności hotelarskiej.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu, umiejętność przechodzenia od pracy jednolitej całej grupy poprzez zróżnicowaną i jednolitą pracę w mniejszych zespołach, aż do zróżnicowanej pracy indywidualnej. W procesie kształcenia należy uwzględnić metodę sytuacyjną, grę dydaktyczną, dyskusję dydaktyczną, metodę projektu, samokształcenie.

### **Środki i materiały dydaktyczne**

- Kodeks cywilny,
- Kodeks pracy,
- "Ustawa o swobodzie działalności gospodarczej",
- "Ustawa o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko",
- Kodeks Postępowania Praktycznego,
- Karta Frankfurcka,
- regulaminy hotelowe,
- prezentacje multimedialne,
- zestawy ćwiczeń,
- instrukcje i teksty przewodnie do ćwiczeń,
- czasopisma branżowe.

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą prac pisemnych zawierających pytania zamknięte i otwarte, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów oraz testów o charakterze zamkniętym lub otwartym.

W ocenie należy stosować narzędzia oceniania kształtującego.

## 8.6. Podstawy działalności gospodarczej

Działy tematyczne:

1. Podstawy funkcjonowania gospodarki rynkowej
2. Przedsiębiorstwo w gospodarce rynkowej
3. Prowadzenie przedsiębiorstwa w branży hotelarskiej

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

**(2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce**

1. wymienia instytucje oraz służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;

**PDG**

**Podjęmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

**(1) stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej**

1. rozróżnia pojęcia dotyczące gospodarki i gospodarowania;
2. wyjaśnia pojęcia: popyt, podaż, gospodarka rynkowa, mechanizm rynkowy;
3. definiuje pojęcia: inflacja, Produkt Krajowy Brutto, bezrobocie, koniunktura gospodarcza;
4. określa rolę i zadania państwa w gospodarce rynkowej, definiuje pojęcie budżetu państwa;
5. rozróżnia funkcje i cechy pieniądza, określa zadania Banku Centralnego;
6. rozróżnia pojęcia popytu na pracę i podaży pracy, identyfikuje przyczyny powstawania bezrobocia i metody walki z nim;
7. identyfikuje przedsiębiorstwa indywidualne, spółdzielnie, spółki, mikro-przedsiębiorstwa, małe, średnie i duże;
8. stosuje Polską Klasyfikację Działalności;

**(7) przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej**

1. dobiera odpowiednią do zamierzonego przedsięwzięcia formę organizacyjno-prawną prowadzenia działalności gospodarczej;
2. wymienia etapy zakładania przedsiębiorstwa hotelarskiego;
3. sporządza dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia przedsiębiorstwa hotelarskiego;
4. identyfikuje obciążenia prowadzenia działalności gospodarczej związane z koniecznością opłacania składek na ubezpieczenia społeczne;
5. dobiera odpowiednią do zamierzonego przedsięwzięcia formę opodatkowania działalności gospodarczej;
6. sporządza biznesplan dla małego przedsiębiorstwa hotelarskiego zgodnie z obowiązującymi zasadami;

7. identyfikuje systemy wynagradzania pracowników;
8. wymienia elementy otoczenia przedsiębiorstwa i określa powiązania przedsiębiorstwa hotelarskiego z otoczeniem;
9. potrafi wymienić przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży hotelarskiej i określić powiązania między nimi;

**(11) optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej**

1. identyfikuje składniki majątku i źródła finansowania działalności gospodarczej, sporządza uproszczony bilans jednostki;
2. określa składniki kosztów i przychodów w przedsiębiorstwie hotelarskim oraz ich wpływ na wynik finansowy;
3. wskazuje możliwości optymalizacji kosztów prowadzonej działalności;
4. przeprowadza analizę prognozy rentowności funkcjonowania przedsiębiorstwa hotelarskiego;

**KPS**

**Kompetencje personalne i społeczne**

**(4) jest otwarty na zmiany**

5. analizuje zmiany zachodzące w branży;
6. podejmuje nowe wyzwania;
7. wykazuje się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy;

**(6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe**

1. przejawia gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego;
2. wykorzystuje różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych;

**(8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania**

1. ocenia ryzyko podejmowanych działań;
2. przyjmuje na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania;
3. wyciąga wnioski z podejmowanych działań;

**Treści nauczania**

Motywy i cele gospodarowania\*  
Podstawowe kategorie makroekonomiczne\*  
Formy organizacyjno-prawne prowadzenia działalności gospodarczej, PKD  
Procedura rejestracji działalności gospodarczej  
Dokumenty niezbędne do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej  
Formy opodatkowania działalności gospodarczej  
Ubezpieczenia społeczne i gospodarcze  
Zatrudnianie i wynagradzanie pracowników  
Otoczenie przedsiębiorstwa\*  
Finansowe aspekty prowadzenia działalności gospodarczej  
Optymalizacja kosztów i przychodów, próg rentowności

### Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia

Dobór tematyczny i zawartość merytoryczna omawianych zagadnień z zakresu

"Podstaw działalności gospodarczej" pomoże zrozumieć uczestnikowi kursu złożoność procesów zachodzących na rynku i przeanalizować możliwości założenia własnej firmy. Całość materiału ułożono zgodnie z koncepcją przyczynowo - skutkowego wprowadzania uczestników kursu w określoną tematykę.

Uczestnik kursu powinien nabyć umiejętności wyszukiwania, interpretacji i analizowania informacji związanych z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa w warunkach gospodarki rynkowej.

Zalecane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia ze szczególnym uwzględnieniem ćwiczeń, dyskusji, prezentacji, filmów dydaktycznych, udziału w prelekcjach związanych tematycznie z gospodarką.

### Środki i materiały dydaktyczne

- ustawa "O swobodzie działalności gospodarczej",
- prasa ekonomiczna,
- formularze i druki do wypełnienia w związku z podejmowaniem działalności,
- prezentacje multimedialne,
- filmy dydaktyczne,
- materiały ćwiczeniowe opracowane przez nauczyciela.

### Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika kursu

Sprawdzanie efektów kształcenia będzie przeprowadzone na podstawie prezentacji wykonanego zadania. Ponadto, do oceny osiągnięć edukacyjnych uczestników kursu proponuje się przeprowadzenie testu pisemnego z zadaniami zamkniętymi: wyboru wielokrotnego i na dobieranie, testu pisemnego z zadaniami otwartymi: z luką. Forma zaliczenia przedmiotu określona jest przez nauczyciela. W ocenie zaleca się stosowanie narzędzi oceniania kształtującego.

## 8.7. Język angielski zawodowy

Działy tematyczne:

1. Rezerwacja usług
2. Obsługa gości w recepcji
3. Poszukiwanie pracy

### 1. Rezerwacja usług

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**JOZ**

**Język obcy ukierunkowany zawodowo**

**(1) posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiającą realizację zadań zawodowych**

1. posługuje się ogólną terminologią dotyczącą pracy w recepcji;
2. posługuje się terminologią dotyczącą procedury rezerwacji usług;

3. posługuje się terminologią dotyczącą rodzajów usług hotelarskich;
4. posługuje się terminologią dotyczącą rodzajów obiektów noclegowych i jednostek mieszkalnych;
5. posługuje się terminologią dotyczącą elementów wyposażenia jednostek mieszkalnych;

**(2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka**

1. interpretuje pytania/instrukcje/polecenia/wypowiedzi/rozmowy gości i/ lub współpracowników podczas wykonywania zadań zawodowych związanych z rezerwacją usług;

**(3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych**

1. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty/dokumenty związane z rezerwacją usług;
2. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty/dokumenty związane z funkcjonowaniem hotelu i recepcji;

**(4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy**

1. opisuje zadania zawodowe pracownika recepcji związane z procedurą rezerwacji usług;
2. opisuje środowisko pracy – obiekt hotelowy, recepcję;
3. porozumiewa się z zespołem współpracowników podczas wykonywania zadań zawodowych związanych z rezerwacją usług;
4. porozumiewa się i obsługuje gości podczas wykonywania zadań zawodowych związanych z rezerwacją usług;
5. przeprowadza rozmowy telefoniczne;
6. stosuje zwroty grzecznościowe podczas rozmów telefonicznych z gościem;
7. podaje godziny i daty;
8. podaje ceny i koszty;
9. przeprowadza procedurę rezerwacji usług;
10. przedstawia ofertę hotelu;
11. pisze materiały promocyjne (np. folder, broszura, informator);
12. pisze odpowiedzi na zapytania gościa;
13. pisze potwierdzenie rezerwacji usług;
14. pisze zaproszenie do skorzystania z usług hotelu;
15. wypełnia dokumenty związane z rezerwacją usług oraz funkcjonowaniem hotelu i recepcji;

**Treści nauczania**

Rodzaje stanowisk pracy w hotelu\*

Typowe zadania pracownika recepcji związane z procedurą rezerwacji usług\*

Elementy wyposażenia recepcji\*

Rodzaje usług hotelarskich\*

Rodzaje obiektów noclegowych\*

Rodzaje jednostek mieszkalnych\*

Elementy wyposażenia jednostek mieszkalnych\*

Symbole hotelowe odnoszące się do elementów wyposażenia\*

Rozmowa telefoniczna z gościem

Rozmowa ze współpracownikiem

Podawanie godzin i dat

Podawanie cen/kosztów

Procedura rezerwacji usług

Oferta hotelu

Promocja usług hotelu

Dokumenty związane z rezerwacją

- Zamówienie gościa
- Odpowiedź na zapytanie gościa
- Formularz/karta rezerwacji
- Grafik zajętości pokoi
- Potwierdzenie rezerwacji usług
- Kosztorys
- Zaproszenie do skorzystania z usług

Dokumenty promocyjno-informacyjne

- Oferta hotelu
- Cennik usług
- Foldery/Broszury/Informatory hotelowe

Dokumenty wewnętrzne/Przepisy\*

- Instrukcje i zarządzenia wewnętrzne
- Harmonogram pracy/Grafik dyżurów
- Baza danych adresowych kontrahentów, pracowników, służb ratunkowych
- Umowa hotelowa
- Regulamin hotelowy
- Przepisy BHP

## 2. Obsługa gościa w recepcji

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**JOZ**

**Język obcy ukierunkowany zawodowo**

**(1) posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiającą realizację zadań zawodowych**

6. posługuje się terminologią dotyczącą procedury check-in i check-out;
7. posługuje się terminologią dotyczącą krajobrazu;
8. posługuje się terminologią dotyczącą atrakcji turystycznych;
9. posługuje się terminologią dotyczącą opisywania warunków pogodowych;

**(2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka**

2. interpretuje pytania/instrukcje/polecenia/wypowiedzi/rozmowy gości i/ lub współpracowników podczas wykonywania zadań zawodowych związanych z obsługą gościa w recepcji;

**(3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych**

3. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty/dokumenty związane z obsługą gościa w recepcji;

**(4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy**

16. opisuje zadania zawodowe pracownika recepcji związane z obsługą gościa podczas jego pobytu w hotelu;
17. porozumiewa się z zespołem współpracowników przy wykonywaniu zadań zawodowych związanych z obsługą gościa;
18. przekazuje informacje współpracownikom np. o dodatkowym wyposażeniu pokoi, prośbach zgłaszanych przez gości;
19. porozumiewa się i obsługuje gościa podczas jego pobytu w hotelu;
20. stosuje zwroty grzecznościowe podczas rozmów bezpośrednich i obsługi gościa;
21. formułuje wypowiedzi w reakcji na potrzeby/problemy/skargi/życzenia gości;
22. przeprowadza procedurę check-in/rejestracja gościa;
23. przeprowadza procedurę check-out/wyrejestrowanie i rozliczenie gościa;
24. przyjmuje należności z zastosowaniem różnych form płatności;
25. udziela informacji turystycznej o atrakcjach turystycznych, imprezach kulturalno-rozrywkowych i sportowych;
26. udziela informacji o warunkach pogodowych;
27. wskazuje drogę wewnątrz obiektu hotelowego oraz poza nim;
28. pisze korespondencję do gościa (np. list powitalny, odpowiedź na reklamację, list z przeprosinami);
29. wypełnia dokumenty związane z pobytem gościa (np. formularz rezerwacji, karta rejestracyjna, karta pobytu, formularz kaucyjny, kwit parkingowy, kwit depozytowy, kwit bagażowy);



30. wypełnia dokumenty finansowe (np. faktura, rachunek hotelowy, KP, KW, blankiet opłaty klimatycznej/miejscowej);

**(5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji**

1. wyszukuje informacje o atrakcjach turystycznych, warunkach pogodowych, imprezach w obcojęzycznych źródłach;
2. wyszukuje połączeń komunikacyjnych w obcojęzycznych źródłach;

**Treści nauczania**

Typowe zadania pracownika recepcji związane z obsługą gościa podczas jego pobytu w hotelu\*

Procedura check-in/Rejestracja gościa

Procedura check-out/Wyrejestrowanie i rozliczenie gościa

Formy płatności stosowane w sprzedaży usług\*

Krajobraz\*

Atrakcje turystyczne Polski i regionu\* (atrakcje przyrodnicze, zabytki, muzea, skanseny, formy ochrony przyrody, festiwale, imprezy kulturalno-rozrywkowe i sportowe)

Warunki pogodowe\*

Wskazywanie drogi

Obsługa gościa w recepcji

Rozmowa z gościem

Rozmowa ze współpracownikiem

Dokumenty związane z pobytem gościa\*

- Karta rejestracyjna
- Karta pobytu
- Formularz kaucyjny
- Kwit parkingowy
- Kwit depozytowy
- Kwit bagażowy
- Kartę na usługi rekreacyjne/dodatkowe

Dokumenty finansowe\*

- Faktura
- Rachunek hotelowy
- KP
- KW
- Blankiet opłaty klimatycznej/miejscowej (local tax)

Korespondencja

- List powitalny
- Odpowiedź na reklamację gościa
- List z przeprosinami

### 3. Poszukiwanie pracy

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

JOZ	Język obcy ukierunkowany zawodowo
	<p><b>(2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka</b></p> <p>3. interpretuje typowe pytania zadawane podczas rozmowy kwalifikacyjnej o pracę;</p> <p><b>(3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;</b></p> <p>4. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty/dokumenty związane z poszukiwaniem pracy;</p> <p><b>(4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy;</b></p> <p>31. odpowiada na typowe pytania zadawane podczas rozmowy kwalifikacyjnej o pracę;</p> <p>32. formułuje wypowiedź o swoim wykształceniu i doświadczeniu zawodowym;</p> <p>33. pisze CV i list motywacyjny;</p> <p><b>(5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji;</b></p> <p>3. wyszukuje oferty pracy w obcojęzycznych źródłach;</p>

#### Treści nauczania

Rozmowa kwalifikacyjna o pracę  
Oferty pracy\*  
CV\*  
List motywacyjny\*

#### Warunki osiągnięcia efektów kształcenia

Zajęcia z języka obcego ukierunkowanego zawodowo należy prowadzić w grupach liczących nie więcej niż 15 słuchaczy, w klasopracowniach języka obcego wyposażonych w:

- stanowisko/stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu,
- projektor multimedialny,
- odtwarzacz płyt CD,
- odtwarzacz płyt DVD,
- tablicę interaktywną,
- tablicę.

#### Środki i materiały dydaktyczne

- stanowisko/stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu,
- tablica,

- podręcznik,
- słowniki, w tym specjalistyczne,
- odtwarzacze płyt CD i DVD,
- płyty CD i DVD,
- nagrania audio i video o tematyce zawodowej,
- materiały multimedialne, w tym prezentacje o tematyce zawodowej (wykonane np. w programie Prezi),
- materiały realioznawcze istotne w kontekście zawodowym takie jak m.in.: dokumenty związane z rezerwacją, dokumenty promocyjno-informacyjne, dokumenty wewnętrzne, dokumenty związane z pobytem gości, dokumenty finansowe,
- ilustracje, zdjęcia,
- materiały i ćwiczenia online (np. zamieszczone na platformie edukacyjnej),
- schematy oraz tablice (np. leksykalne i gramatyczne),
- oferty pracy,
- przykłady korespondencji w języku obcym,
- fragmenty zawodowych tekstów z obcojęzycznej prasy branżowej itp.,
- czasopisma i poradniki,
- przepisy prawa i normy.

### **Metody dydaktyczne**

Z uwagi na zróżnicowany charakter efektów kształcenia w zakresie programu języka obcego ukierunkowanego zawodowo wskazane jest stosowanie szerokiego wachlarza metod kształcenia, ze szczególnym uwzględnieniem metod aktywizujących. Metody te mają duże znaczenie dla procesu przyswajania treści nauczania poprzez aktywny udział uczestników kursu w zajęciach. Pomocna może być metoda inscenizacji, gdy uczestnik kursu wciela się w określone role, dyskusja dydaktyczna „burza mózgów”, gry językowe, wywiad, luka informacyjna, „nauka przez nauczanie” (Learning by teaching), w której uczestnicy kursu przyjmują rolę nauczyciela i uczą osobę z pary/grupę. Inne zalecane rodzaje metod to m.in:

- metody praktyczne, np. ćwiczenia przedmiotowe w zakresie słownictwa zawodowego,
- metody podające, jak wykład informacyjny czy prezentacja, które można uzupełnić o elementy aktywizujące, np. pomoce wizualne,
- elementy metody gramatyczno-tłumaczeniowej, np. tłumaczenie instrukcji, dokumentów, przepisów prawnych.

Pomocny będzie również kurs e-learningowy utrwalający wiedzę i umiejętności.

### **Formy organizacyjne**

Zajęcia należy prowadzić z wykorzystaniem zróżnicowanych form: indywidualnie i grupowo (tj. praca indywidualna, praca w parach, praca w grupach).

### **Formy indywidualizacji kształcenia**

W związku z mogącymi wystąpić różnicami między uczestnikami kursu w zakresie poziomu językowego oraz stylów poznawczych należy dokonać diagnozy grupy pod tym kątem, a organizację zajęć należy oprzeć na wynikach przedmiotowej diagnozy:

- dostosowując różnorodne formy organizacji i metody kształcenia do potrzeb i możliwości uczestników kursu,
- stosując różnorodne formy organizacyjne (praca indywidualna, w parach, w grupach),
- przygotowując dodatkowe ćwiczenia dla osób szybko realizujących zadania,
- różnicując zadane prace domowe ze względu na indywidualne potrzeby uczestników kursu.

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

Zaliczenie powinno następować na podstawie sprawdzających wiedzę i nabyte umiejętności testów w formie pisemnej i/lub ustnej.

Ocena zadań powinna podlegać określonym uprzednio przez nauczyciela przedmiotu kryteriom oceniania. Kryteria oceniania powinny uwzględniać poziom wiadomości oraz zakres opanowania przez uczestników kursu umiejętności przewidzianych w szczegółowych celach kształcenia.

Podczas oceniania należy zwrócić uwagę na:

- posługiwanie się terminologią zawodową w języku obcym,
- poprawność językową (leksykalna, gramatyczna i ortograficzna) i merytoryczną, formułowanych wypowiedzi ustnych i pisemnych,
- rozumienie wypowiedzi ustnych i pisemnych w kontekstach zawodowych.

## **8.8. Pracownia hotelarska**

Działy tematyczne:

1. Rezerwacja usług hotelarskich
2. Procedury check - in i check - out
3. Rozliczanie kosztów pobytu gości

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

- (1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią**
  2. stosuje przepisy bhp i ppoż.
  4. respektuje zasady ochrony środowiska w miejscu pracy;
  5. uczestniczy w szkoleniach i instruktażach związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy oraz ochroną przeciwpożarową;
- (3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy**
  1. przestrzega zapisów Kodeksu pracy i regulaminów wewnętrznych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy obowiązujących pracownika;

**(4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych**

1. identyfikuje i eliminuje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;
2. określa możliwe skutki zagrożenia;
3. charakteryzuje środki ochrony pozwalające uniknąć zagrożenia;

**(7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska**

1. dobiera wyposażenie stanowiska pracy zgodnie z zasadami bhp i ergonomii;
2. ocenia maszyny i urządzenia techniczne pod względem spełniania wymagań bezpieczeństwa i higieny pracy;
3. uwzględnia zapisy instrukcji przeciwpożarowej przy organizacji stanowiska pracy;
4. stosuje technologie i rozwiązania techniczne stwarzające jak najmniejszą uciążliwość dla środowiska naturalnego;

**(8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych**

1. stosuje środki ochrony zbiorowej;
2. używa przydzielonych środków ochrony osobistej oraz odzieży i obuwia roboczego zgodnie z ich przeznaczeniem;

**(9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska**

1. wykonuje pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki pracy;
2. zna i stosuje zasady postępowania w przypadku wybuchu pożaru;
3. obsługuje podręczny sprzęt gaśniczy;
4. stosuje rozwiązania proekologiczne;

**(10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia**

1. zawiadamia przełożonego o zauważonym wypadku, zagrożeniu życia lub zdrowia ludzkiego;
2. ostrzega osoby znajdujące się w rejonie zagrożenia o grożącym im niebezpieczeństwie;
3. potrafi udzielić pierwszej pomocy oraz pomocy przedlekarskiej

KPS

Kompetencje personalne i społeczne

**(4) jest otwarty na zmiany**

1. dostosowuje się do zmieniającej się sytuacji;
2. inicjuje zmiany w trakcie wykonywania czynności zawodowych;
3. wykazuje gotowość do kompromisu;
4. wyraża własne zdanie i uzasadnia je;

**(8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania**

1. ocenia ryzyko podejmowanych działań;
2. przyjmuje na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania;
3. wyciąga wnioski z podejmowanych działań;
4. zna przyczyny i skutki działań ryzykownych;

**(10) współpracuje w zespole**

1. organizuje pracę zespołową;
2. dzieli się pomysłami;
3. realizuje projekty i zadania z innymi uczestnikami zespołu;

**OMZ**

**Organizacja pracy małych zespołów**

**(1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań**

1. opracowuje harmonogram działań w zespole;
2. dokonuje zmian w harmonogramie w celu usprawnienia pracy;

**(2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań**

1. racjonalnie rozdziela zadania poszczególnym osobom wykorzystując ich indywidualne możliwości;
2. uwzględnia cechy osobowości podczas przydzielania zadań do wykonania;

**(3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań**

1. koordynuje pracę zespołu;
2. koryguje niewłaściwie wykonywane zadania;
3. planuje system motywacji;
4. ustala zasady oceny pracy;
5. odpowiada za jakość wykonanych zadań;

**(4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań**

1. ocenia jakość wykonywanych zadań na poszczególnych etapach pracy;
2. wskazuje konsekwencje popełnionych błędów;

**(5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy**

1. modernizuje miejsce pracy w celu poprawy warunków i jakości pracy;
2. proponuje zmiany organizacyjne, które przyczyniają się do osiągnięcia sukcesu przez zespół;

**(6) komunikuje się ze współpracownikami**

1. współpracuje w zespole;
2. informuje osoby w zespole o swoich decyzjach;
3. pomaga i doradza innym członkom zespołu;

## T.11.1

## Rezerwacja usług hotelarskich

**(6) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich**

1. interpretuje zamówienia gości hotelowych na usługi hotelarskie;
2. wypełnia grafik rezerwacji pokoi;
3. sporządza formularze rezerwacyjne (karty rezerwacyjne);
4. wypełnia zlecenia realizacji usług dla gości indywidualnych i grup;
5. przygotowuje potwierdzenia rezerwacji;
6. sporządza zaproszenia dla gości hotelowych;
7. przygotowuje listy powitalne;
8. tworzy dokumentację związaną z rezerwacją usług dla grup zorganizowanych;

**(7) przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie**

1. przygotowuje informacje na temat usług żywieniowych gości oraz imprez okolicznościowych do działu gastronomicznego;
2. przekazuje prośby gości na temat wyposażenia podstawowego i dodatkowego jednostek mieszkalnych do działu służby piętér;
3. przekazuje zamówienia grupowe do działu marketingu;
4. przygotowuje informacje na temat usług konferencyjnych, rekreacyjnych i innych usług dodatkowych rezerwowanych przez gości do odpowiednich działów hotelu;
5. powiadamia zwierzchników o przyjeździe gości VIP;

## T.11.2

## Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających

**(3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out**

1. przygotowuje raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu;
2. interpretuje rooming list;
3. wypełnia dokumentację związaną z rejestracją gości: księgę rejestracyjną, karty rejestracyjne;
4. przygotowuje karty pobytu dla gości;
5. sporządza dokumentację dotyczącą express check out;
6. wypełnia druk depozytowy, kwit parkingowy, kartę kontrolną skrytki sejfowej, druk wypożyczenia sprzętu, kwit bagażowy;

**(6) przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu**

1. informuje służbę piętér o dodatkowym wyposażeniu pokoju dla gości oraz prośbach zgłaszanych przez gości;
2. zleca pracownikom działu gastronomicznego przygotowania usługi room service oraz innych usług gastronomicznych dla gości hotelowych;
3. przygotowuje zestawienia dla administracji hotelowej na temat wykorzystania pokoi;

4. przekazuje ochronie hotelu informacje o osobach i sytuacjach wzbudzających zastrzeżenia;
5. reaguje na nietypowe prośby gości i przekazuje sprawę odpowiednim komórkom hotelu;

**(8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

1. otwiera rachunki gości;
2. gromadzi należności na rachunkach gości;
3. przygotowuje wstępne rozliczenie usług;
4. przyjmuje należności za pobyt, stosując różne formy płatności;
5. wystawia dokumenty potwierdzające pobranie należności za usługi hotelarskie;
6. zamyka rachunki gości;

**(9) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości**

1. sporządza kosztorysy związane z zamówionymi usługami;
2. przygotowuje rachunek wstępny;
3. sporządza fakturę VAT;
4. generuje paragony fiskalne;
5. wypełnia druki KP, KW i blankiety opłaty klimatycznej/opłaty miejscowej;

**Treści nauczania**

Dokumentacja związana z rezerwacją usług hotelarskich

Współpraca recepcji z innymi komórkami hotelu w zakresie przekazywania informacji o zarezerwowanych usługach

Dokumentacja związana z procedurami check - in i check - out

Współpraca recepcji z innymi komórkami hotelu w zakresie przekazywania informacji dotyczącej gości

Rozliczanie kosztów pobytu gości

Dokumentacja związana z rozliczaniem pobytu gości

**Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Pracownia hotelarska" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętność czytania instrukcji, wypełniania dokumentacji, przyjmowania rezerwacji, obsługi gości indywidualnych i grup, rozliczania pobytu gości, ustalania priorytetów, działania pod presją czasu, identyfikowania potencjalnych zagrożeń na stanowisku pracy.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczestnik kursu mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz, gry symulacyjne, gry dydaktyczne, wycieczki dydaktyczne do obiektów hotelarskich. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczestników kursu oraz celów, które chcemy osiągnąć.



## Środki i materiały dydaktyczne

Pracownia hotelarska, w której powinno być zorganizowane następujące stanowisko:

- recepcja hotelowa, wyposażona w: ladę recepcyjną, dwa komputery (połączone sieciowo) z oprogramowaniem do obsługi gości, drukarkę fiskalną, czytnik kart płatniczych, aparat telefoniczny, faks, sejf depozytowy;
- instrukcje,
- regulaminy hotelowe,
- cenniki usług,
- dokumentacja hotelowa,
- oferty hoteli,
- zestawy ćwiczeń,
- teksty przewodnie do ćwiczeń.

## Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. W procesie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż, kulturę obsługi, organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności uczestnika kursu 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 uczestnika kursu.

## 8.9. Pracownia turystyczna

Dział tematyczny:

1. Informacja turystyczna w recepcji hotelowej

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

### **(2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce**

1. posługuje się przepisami i normami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska przy wykonywaniu określonych prac;

### **(7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska**

1. dobiera wyposażenie stanowiska pracy zgodnie z zasadami bhp i ergonomii;
2. ocenia maszyny i urządzenia techniczne pod względem spełniania wymagań bezpieczeństwa i higieny pracy;
3. uwzględnia zapisy instrukcji przeciwpożarowej przy organizacji stanowiska pracy;

4. stosuje technologie i rozwiązania techniczne stwarzające jak najmniejszą uciążliwość dla środowiska naturalnego;

**(9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska**

1. wykonuje pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki pracy;
2. zna i stosuje zasady postępowania w przypadku wybuchu pożaru;
3. obsługuje podręczny sprzęt gaśniczy;
4. stosuje rozwiązania proekologiczne;

**KPS**

**Kompetencje personalne i społeczne**

**(4) jest otwarty na zmiany**

1. dostosowuje się do zmieniającej się sytuacji;
2. inicjuje zmiany w trakcie wykonywania czynności zawodowych;
3. wykazuje gotowość do kompromisu;
4. wyraża własne zdanie i uzasadnia je;

**(8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania**

1. ocenia ryzyko podejmowanych działań;
2. przyjmuje na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania;
3. wyciąga wnioski z podejmowanych działań;
4. zna przyczyny i skutki działań ryzykownych;

**(10) współpracuje w zespole**

1. organizuje pracę zespołową;
2. dzieli się pomysłami;
3. realizuje projekty i zadania z innymi uczestnikami zespołu;

**OMZ**

**Organizacja pracy małych zespołów**

**(2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań**

1. racjonalnie rozdziela zadania poszczególnym osobom wykorzystując ich indywidualne możliwości;
2. uwzględnia cechy osobowości podczas przydzielania zadań do wykonania;

**(4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań**

1. ocenia jakość wykonywanych zadań na poszczególnych etapach pracy;
2. wskazuje konsekwencje popełnionych błędów;

**(6) komunikuje się ze współpracownikami**

1. współpracuje w zespole;
2. informuje osoby w zespole o swoich decyzjach;
3. pomaga i doradza innym członkom zespołu;

## T.11.2

## Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających

**(4) udziela informacji turystycznej**

1. podaje źródła pozyskiwania informacji turystycznej dla gości hotelowych;
2. przedstawia walory turystyczne regionu, w którym znajduje się hotel;
3. prezentuje walory turystyczne wybranych regionów turystycznych Polski;
4. przekazuje informacje gościom o imprezach kulturalno - rozrywkowych i sportowych oraz repertuarze kin i teatrów;
5. pozyskuje informacje z serwisów pogodowych w celu poinformowania gości o aktualnych warunkach meteorologicznych;
6. wyszukuje połączenia komunikacyjne w rozkładach jazdy autobusów, pociągów oraz lotach samolotów;
7. podaje aktualne kursy walut;
8. udziela informacji praktycznych związanych z pobytem gości;
9. wskazuje na planie miasta możliwości dotarcia do określonego punktu;

**Treści nauczania**

Walory turystyczne regionu, w którym znajduje się hotel  
 Walory turystyczne wybranych regionów turystycznych Polski  
 Informacje dotyczące imprez kulturalno - rozrywkowych i sportowych w regionie  
 Repertuar kin i teatrów  
 Zasoby serwisów pogodowych  
 Połączenia komunikacyjne: autobusy, pociągi, samoloty  
 Kursy walut  
 Informacje praktyczne związane z pobytem gości  
 Wykorzystanie planów miasta w udzielaniu informacji

**Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Pracownia turystyczna" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętność przekazywania informacji gościom hotelowym, pozyskiwania informacji z zasobów internetowych, wyszukiwania połączeń komunikacyjnych, korzystania z planów miast, ustalania priorytetów, działania pod presją czasu, identyfikowania potencjalnych zagrożeń na stanowisku pracy.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczestnik kursu mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz, gry symulacyjne, gry dydaktyczne. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczestników kursu oraz celów, które chcemy osiągnąć.

**Środki i materiały dydaktyczne**

- stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu (jedno stanowisko dla jednego uczestnika kursu), z drukarką sieciową i skanerem,

- rozkłady jazdy przewoźników autobusowych, kolejowych, lotniczych, promowych,
- katalogi biur podróży,
- przewodniki i informatory,
- mapy,
- atlasy,
- plany miast,
- prezentacje multimedialne,
- filmy dydaktyczne,
- zestawy ćwiczeń,
- teksty przewodnie do ćwiczeń.

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. W procesie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż, kulturę obsługi, organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności uczestnika kursu 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 uczestnika kursu.

## **8.10. Pracownia informatyczna w hotelarstwie**

Dział tematyczny:

1. Rezerwacja usług hotelarskich z wykorzystaniem systemów rezerwacyjnych

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

### **(2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce**

4. posługuje się przepisami i normami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska przy wykonywaniu określonych prac;

### **(5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy**

1. zna zagrożenia związane z występowaniem czynników szkodliwych w środowisku pracy;
2. eliminuje zagrożenia dzięki wykorzystaniu technologii, materiałów i urządzeń nie powodujących takich zagrożeń;

### **(6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka**

1. wyjaśnia konsekwencje działania czynników szkodliwych na organizm człowieka;

2. przedstawia zależności występujące pomiędzy oddziaływaniem czynników szkodliwych na organizm człowieka a chorobą zawodową;
3. określa skuteczne działania profilaktyczne w pracy zawodowej;

**(7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska**

1. dobiera wyposażenie stanowiska pracy zgodnie z zasadami bhp i ergonomii;
2. ocenia maszyny i urządzenia techniczne pod względem spełniania wymagań bezpieczeństwa i higieny pracy;
3. uwzględnia zapisy instrukcji przeciwpożarowej przy organizacji stanowiska pracy;
4. stosuje technologie i rozwiązania techniczne stwarzające jak najmniejszą uciążliwość dla środowiska naturalnego;

**(9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska**

1. wykonuje pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki pracy;
2. zna i stosuje zasady postępowania w przypadku wybuchu pożaru;
3. obsługuje podręczny sprzęt gaśniczy;
4. stosuje rozwiązania proekologiczne;

**KPS**

**Kompetencje personalne i społeczne**

**(4) jest otwarty na zmiany**

1. dostosowuje się do zmieniającej się sytuacji;
2. inicjuje zmiany w trakcie wykonywania czynności zawodowych;
3. wykazuje gotowość do kompromisu;
4. wyraża własne zdanie i uzasadnia je;

**(8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania**

1. ocenia ryzyko podejmowanych działań;
2. przyjmuje na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania;
3. wyciąga wnioski z podejmowanych działań;
4. zna przyczyny i skutki działań ryzykownych;

**(10) współpracuje w zespole**

1. organizuje pracę zespołową;
2. dzieli się pomysłami;
3. realizuje projekty i zadania z innymi uczestnikami zespołu;

**OMZ**

**Organizacja pracy małych zespołów**

**(2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań**

1. racjonalnie rozdziela zadania poszczególnym osobom wykorzystując ich indywidualne możliwości;

2. uwzględnia cechy osobowości podczas przydzielania zadań do wykonania;

**(4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań**

1. ocenia jakość wykonywanych zadań na poszczególnych etapach pracy;
2. wskazuje konsekwencje popełnionych błędów;

**(5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy**

1. modernizuje miejsce pracy w celu poprawy warunków i jakości pracy;
2. proponuje zmiany organizacyjne, które przyczyniają się do osiągnięcia sukcesu przez zespół;

**(6) komunikuje się ze współpracownikami**

1. współpracuje w zespole;
2. informuje osoby w zespole o swoich decyzjach;
3. pomaga i doradza innym członkom zespołu;

**T.11.1**

**Rezerwacja usług hotelarskich**

**(5) rezerwuje usługi hotelarskie, korzystając z systemów rezerwacyjnych;**

1. wykorzystuje hotelowe programy specjalistyczne funkcjonujące na rynku hotelarskim;
2. wyszukuje w sieci informacje związane z internetowymi systemami rezerwacyjnymi w hotelarstwie (GDS, CRS);
3. korzysta z sieci komputerowych intranet, ekstranet, Internet for rooms;
4. wprowadza asortyment usług do systemu rezerwacyjnego;
5. wprowadza dane gości do bazy programu rezerwacyjnego;
6. dokonuje rezerwacji usług hotelarskich w określonych dniach;
7. prowadzi księgę gości;
8. opisuje upodobania gości;
9. aktualizuje stan i status pokoi w systemie;
10. wypełnia i generuje dokumenty związane z rezerwacją;

**Treści nauczania**

Hotelowe programy specjalistyczne Systemy rezerwacyjne w hotelarstwie Hotelowe sieci komputerowe Wprowadzanie danych dotyczących gości, rezerwacji i pokoi do systemu komputerowego Tworzenie i generowanie dokumentów dotyczących rezerwacji w systemie komputerowym
---

**Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Pracownia informatyczna w hotelarstwie" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętność stosowania programów kompu-

terowych wspomagających wykonywanie zadań zawodowych, wyszukiwania informacji w zasobach internetowych, rezerwowania usług hotelarskich z wykorzystaniem systemów komputerowych, ustalania priorytetów, działania pod presją czasu, identyfikowania potencjalnych zagrożeń na stanowisku pracy.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczestnik kursu mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz, gry symulacyjne, gry dydaktyczne. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczestników kursu oraz celów, które chcemy osiągnąć.

### **Środki i materiały dydaktyczne**

- stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego uczestnika kursu) z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową i ze skanerem oraz z oprogramowaniem do obsługi gości,
- plansze,
- przezroczka i filmy dydaktyczne dotyczące rodzajów, kategorii i struktury organizacyjnej obiektów hotelarskich oraz usług hotelarskich,
- regulaminy hotelowe,
- cenniki usług,
- oferty firm świadczących usługi dla zakładów hotelarskich,
- formularze,
- wzory dokumentów,
- instrukcje,
- zestawy ćwiczeń,
- teksty przewodnie do ćwiczeń.

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. W procesie oceniania 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 uczestnika kursu 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 uczestnika kursu.

## **8.11. Pracownia techniki biurowej**

Działy tematyczne:

1. Korespondencja w obiekcie hotelarskim
2. Obsługa urzędzeń biurowych
3. Zastosowanie programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań zawodowych

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

- (1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią**
  1. wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią
  2. stosuje przepisy bhp i ppoż
  3. określa znaczenie ergonomii w kształtowaniu warunków pracy
  4. respektuje zasady ochrony środowiska w miejscu pracy
  5. uczestniczy w szkoleniach i instruktażach związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy oraz ochroną przeciwpożarową
- (2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce**
  4. posługuje się przepisami i normami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska przy wykonywaniu określonych prac;
- (3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy**
  1. przestrzega zapisów Kodeksu pracy i regulaminów wewnętrznych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy obowiązujących pracownika;
- (4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych**
  1. identyfikuje i eliminuje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;
  2. określa możliwe skutki zagrożenia;
  3. charakteryzuje środki ochrony pozwalające uniknąć zagrożenia;
- (5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy**
  1. zna zagrożenia związane z występowaniem czynników szkodliwych w środowisku pracy;
  2. eliminuje zagrożenia dzięki wykorzystaniu technologii, materiałów i urządzeń nie powodujących takich zagrożeń;
- (6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka**
  1. wyjaśnia konsekwencje działania czynników szkodliwych na organizm człowieka;
  2. przedstawia zależności występujące pomiędzy oddziaływaniem czynników szkodliwych na organizm człowieka a chorobą zawodową;
  3. określa skuteczne działania profilaktyczne w pracy zawodowej;
- (7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska**
  1. dobiera wyposażenie stanowiska pracy zgodnie z zasadami bhp i ergonomii;



2. ocenia maszyny i urządzenia techniczne pod względem spełniania wymagań bezpieczeństwa i higieny pracy;
3. uwzględnia zapisy instrukcji przeciwpożarowej przy organizacji stanowiska pracy;
4. stosuje technologie i rozwiązania techniczne stwarzające jak najmniejszą uciążliwość dla środowiska naturalnego;

**(8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych**

1. stosuje środki ochrony zbiorowej;
2. używa przydzielonych środków ochrony osobistej oraz odzieży i obuwia roboczego zgodnie z ich przeznaczeniem;

**(9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska**

1. wykonuje pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki pracy;
2. zna i stosuje zasady postępowania w przypadku wybuchu pożaru;
3. obsługuje podręczny sprzęt gaśniczy;
4. stosuje rozwiązania proekologiczne;

**(10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia**

1. zawiadamia przełożonego o zauważonym wypadku, zagrożeniu życia lub zdrowia ludzkiego;
2. ostrzega osoby znajdujące się w rejonie zagrożenia o grożącym im niebezpieczeństwie;
3. potrafi udzielić pierwszej pomocy oraz pomocy przedlekarskiej;

**PDG**

**Podjęmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

**(8) prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej**

1. przyjmuje zamówienia na usługi hotelarskie;
2. sporządza odpowiedzi na korespondencję gości i kontrahentów;
3. przygotowuje korespondencję okolicznościową;
4. segreguje korespondencję;
5. tworzy szablony dokumentów;
6. stosuje zapisy instrukcji kancelaryjnej;
7. archiwizuje korespondencję;

**(9) obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej**

1. wykorzystuje w swojej pracy komputer, drukarkę, skaner, kserokopiarkę, niszczarkę;
2. obsługuje komputerowe programy użytkowe;
3. korzysta z telefonów przewodowych, bezprzewodowych i komórkowych;

4. potrafi nadać i odebrać faks;
5. obsługuje kasę fiskalną, drukarkę fiskalną, terminal POS;
6. koduje karty do otwierania pokoi gości;

**KPS**

**Kompetencje personalne i społeczne**

**(1) przestrzega zasad kultury i etyki**

1. postępuje zgodnie z zasadami etyki;
2. respektuje reguły kultury osobistej;
3. stosuje zasady etykiety i formy grzecznościowe;

**(3) przewiduje skutki podejmowanych działań**

1. wyszukuje możliwe rozwiązania problemu i wybiera najlepsze rozstrzygnięcia;
2. wybiera określony kierunek działania prowadzący do rozwiązania konkretnego problemu;
3. rozpoznaje przypadki nieprzestrzegania norm i przyporządkowuje im konsekwencje;
4. przewiduje efekty swoich decyzji;

**(4) jest otwarty na zmiany**

1. dostosowuje się do zmieniającej się sytuacji;
2. inicjuje zmiany w trakcie wykonywania czynności zawodowych;
3. wykazuje gotowość do kompromisu;
4. wyraża własne zdanie i uzasadnia je;

**(5) potrafi radzić sobie ze stresem**

1. rozpoznaje sytuacje stresowe;
2. eliminuje sytuacje stresowe;
3. stosuje metody radzenia sobie ze stresem;

**(6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe**

1. wzbogaca wiedzę i podnosi kompetencje zawodowe;
2. podejmuje proces samokształcenia;
3. podnosi kwalifikacje i kształtuje umiejętności dzięki zdobytym doświadczeniom;
4. planuje i realizuje indywidualną karierę zawodową;

**(7) przestrzega tajemnicy zawodowej**

1. zachowuje w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę;
2. nie rozpowszechnia informacji mających charakter wewnętrzny;
3. zna i rozumie konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem tajemnicy zawodowej;

**(8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania**

1. ocenia ryzyko podejmowanych działań;

2. przyjmuje na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania;
3. wyciąga wnioski z podejmowanych działań;
4. zna przyczyny i skutki działań ryzykownych;

**(9) potrafi negocjować warunki porozumień**

1. zna style negocjacyjne;
2. określa etapy procesu negocjacji;
3. stosuje techniki i strategię negocjacyjne;

**(10) współpracuje w zespole**

1. organizuje pracę zespołową;
2. dzieli się pomysłami;
3. realizuje projekty i zadania z innymi uczestnikami zespołu;

**OMZ**

**Organizacja pracy małych zespołów**

**(1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań**

1. opracowuje harmonogram działań w zespole;
2. dokonuje zmian w harmonogramie w celu usprawnienia pracy;

**(2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań**

1. racjonalnie rozdziela zadania poszczególnym osobom wykorzystując ich indywidualne możliwości;
2. uwzględnia cechy osobowości podczas przydzielania zadań do wykonania;

**(3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań**

1. koordynuje pracę zespołu;
2. koryguje niewłaściwie wykonywane zadania;
3. planuje system motywacji;
4. ustala zasady oceny pracy;
5. odpowiada za jakość wykonanych zadań;

**(4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań**

1. ocenia jakość wykonywanych zadań na poszczególnych etapach pracy;
2. wskazuje konsekwencje popełnionych błędów;

**(5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;**

1. modernizuje miejsce pracy w celu poprawy warunków i jakości pracy;
2. proponuje zmiany organizacyjne, które przyczyniają się do osiągnięcia sukcesu przez zespół;

**(6) komunikuje się ze współpracownikami;**

1. współpracuje w zespole;
2. informuje osoby w zespole o swoich decyzjach;
3. pomaga i doradza innym członkom zespołu;

PKZ(T.f)

**Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia  
w zawodzie technik hotelarstwa**

**(10) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań**

1. organizuje stanowisko pracy przy komputerze pracownika recepcji;
2. wykorzystuje komputerowe programy użytkowe: edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, korespondencja seryjna, prezentacje multimedialne, grafika komputerowa;
3. przygotowuje proste materiały reklamowe dla hotelu;
4. korzysta z zasobów polskich i zagranicznych portali internetowych niezbędnych w pracy recepcjonisty;
5. wyszukuje strony internetowe różnych obiektów noclegowych;
6. omawia znaczenie portali społecznościowych we współczesnym hotelarstwie;

**Treści nauczania**

Korespondencja w obiektach hotelarskich  
Obsługa urzędzeń biurowych  
Organizacja stanowiska pracy przy komputerze  
Komputerowe programy użytkowe: edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, korespondencja seryjna  
Prezentacje multimedialne  
Grafika komputerowa  
Tworzenie materiałów reklamowych hotelu  
Hotelowe sieci komputerowe  
Portale internetowe w pracy recepcjonisty

**Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Pracownia techniki biurowej" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętność stosowania programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań zawodowych, wyszukiwania informacji w zasobach internetowych, tworzenia prezentacji multimedialnych i materiałów reklamowych hotelu, ustalania priorytetów, działania pod presją czasu, identyfikowania potencjalnych zagrożeń na stanowisku pracy.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczestnik kursu mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz, gry symulacyjne, gry dydaktyczne. Metody należy zmieniać i dobrać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczestników kursu oraz celów, które chcemy osiągnąć.

**Środki i materiały dydaktyczne**

- stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego uczestnika kursu) z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową i ze skanerem oraz z oprogramowaniem do obsługi,

- urządzenia biurowe: telefon, faks, kserokopiarka, niszczarka, kasa fiskalna, drukarka fiskalna, terminal POS, koder kart (w przypadku braku urządzeń w pracowni, wskazana jest demonstracja w obiektach hotelarskich),
- plansze,
- filmy dydaktyczne,
- cenniki usług,
- oferty firm świadczących usługi dla zakładów hotelarskich,
- formularze,
- wzory dokumentów,
- instrukcje,
- zestawy ćwiczeń,
- teksty przewodnie do ćwiczeń.

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. W procesie oceniania 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 uczestnika kursu 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 uczestnika kursu.

## **8.12. Praktyka zawodowa**

Działy tematyczne:

1. Rezerwacja usług hotelarskich
2. Procedury check - in i check - out
3. Rozliczanie kosztów pobytu gości

Po odbyciu praktyki zawodowej uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

**BHP**

**Bezpieczeństwo i higiena pracy**

- (1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią**
  2. stosuje przepisy bhp i ppoż;
  4. respektuje zasady ochrony środowiska w miejscu pracy;
  5. uczestniczy w szkoleniach i instruktażach związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy oraz ochroną przeciwpożarową;
- (3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy**
  1. przestrzega zapisów Kodeksu pracy i regulaminów wewnętrznych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy obowiązujących pracownika;

**(4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych**

1. identyfikuje i eliminuje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;
2. określa możliwe skutki zagrożenia;
3. charakteryzuje środki ochrony pozwalające uniknąć zagrożenia;

**(7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska**

1. dobiera wyposażenie stanowiska pracy zgodnie z zasadami bhp i ergonomii;
2. ocenia maszyny i urządzenia techniczne pod względem spełniania wymagań bezpieczeństwa i higieny pracy;
3. uwzględnia zapisy instrukcji przeciwpożarowej przy organizacji stanowiska pracy;
4. stosuje technologie i rozwiązania techniczne stwarzające jak najmniejszą uciążliwość dla środowiska naturalnego;

**(8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych**

1. stosuje środki ochrony zbiorowej;
2. używa przydzielonych środków ochrony osobistej oraz odzieży i obuwia roboczego zgodnie z ich przeznaczeniem;

**(9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska**

1. wykonuje pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki pracy;
2. zna i stosuje zasady postępowania w przypadku wybuchu pożaru;
3. obsługuje podręczny sprzęt gaśniczy;
4. stosuje rozwiązania proekologiczne;

**(10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia**

1. zawiadamia przełożonego o zauważonym wypadku, zagrożeniu życia lub zdrowia ludzkiego;
2. ostrzega osoby znajdujące się w rejonie zagrożenia o grożącym im niebezpieczeństwie;
3. potrafi udzielić pierwszej pomocy oraz pomocy przedlekarskiej;

PDG

**Podjęmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

**(8) prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej**

1. przyjmuje zamówienia na usługi hotelarskie;
2. sporządza odpowiedzi na korespondencję gości i kontrahentów;
3. przygotowuje korespondencję okolicznościową;

4. segreguje korespondencję;
5. tworzy szablony dokumentów;
6. stosuje zapisy instrukcji kancelaryjnej;
7. archiwizuje korespondencję;

**(9) obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej**

1. wykorzystuje w swojej pracy komputer, drukarkę, skaner, kserokopiarkę, niszczarkę ;
2. obsługuje komputerowe programy użytkowe;
3. korzysta z telefonów przewodowych, bezprzewodowych i komórkowych;
4. potrafi nadać i odebrać faks;
5. obsługuje kasę fiskalną, drukarkę fiskalną, terminal POS;
6. koduje karty do otwierania pokoi gości;

KPS

**Kompetencje personalne i społeczne**

**(1) przestrzega zasad kultury i etyki**

1. postępuje zgodnie z zasadami etyki;
2. respektuje reguły kultury osobistej;
3. stosuje zasady etykiety i formy grzecznościowe;

**(4) jest otwarty na zmiany**

1. dostosowuje się do zmieniającej się sytuacji;
2. inicjuje zmiany w trakcie wykonywania czynności zawodowych;
3. wykazuje gotowość do kompromisu;
4. wyraża własne zdanie i uzasadnia je;
5. analizuje zmiany zachodzące w branży;
6. podejmuje nowe wyzwania;
7. wykazuje się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy;

**(5) potrafi radzić sobie ze stresem**

1. rozpoznaje sytuacje stresowe;
2. eliminuje sytuacje stresowe;
3. stosuje metody radzenia sobie ze stresem;

**(6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe**

1. wzbogaca wiedzę i podnosi kompetencje zawodowe;
2. podejmuje proces samokształcenia;
3. podnosi kwalifikacje i kształtuje umiejętności dzięki zdobytym doświadczeniom;
4. planuje i realizuje indywidualną karierę zawodową;

**(7) przestrzega tajemnicy zawodowej**

1. zachowuje w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę;
2. nie rozpowszechnia informacji mających charakter wewnętrzny;
3. zna i rozumie konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem tajemnicy zawodowej;

**(8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;**

1. ocenia ryzyko podejmowanych działań;
2. przyjmuje na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania;
3. wyciąga wnioski z podejmowanych działań;
4. zna przyczyny i skutki działań ryzykownych;

**(9) potrafi negocjować warunki porozumień;**

1. zna style negocjacyjne;
2. określa etapy procesu negocjacji;
3. stosuje techniki i strategię negocjacyjne;

**(10) współpracuje w zespole;**

1. organizuje pracę zespołową;
2. dzieli się pomysłami;
3. realizuje projekty i zadania z innymi uczestnikami zespołu;

**OMZ**

**Organizacja pracy małych zespołów**

**(1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań**

1. opracowuje harmonogram działań w zespole;
2. dokonuje zmian w harmonogramie w celu usprawnienia pracy;

**(2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań**

1. racjonalnie rozdziela zadania poszczególnym osobom wykorzystując ich indywidualne możliwości;
2. uwzględnia cechy osobowości podczas przydzielania zadań do wykonania;

**(3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań**

1. koordynuje pracę zespołu;
2. koryguje niewłaściwie wykonywane zadania;
3. planuje system motywacji;
4. ustala zasady oceny pracy;
5. odpowiada za jakość wykonanych zadań;

**(4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań**

1. ocenia jakość wykonywanych zadań na poszczególnych etapach pracy;
2. wskazuje konsekwencje popełnionych błędów;

**(5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy**



1. modernizuje miejsce pracy w celu poprawy warunków i jakości pracy;
2. proponuje zmiany organizacyjne, które przyczyniają się do osiągnięcia sukcesu przez zespół;

**(6) komunikuje się ze współpracownikami;**

1. współpracuje w zespole;
2. informuje osoby w zespole o swoich decyzjach;
3. pomaga i doradza innym członkom zespołu;

**T.11.1**

**Rezerwacja usług hotelarskich**

**(5) rezerwuje usługi hotelarskie, korzystając z systemów rezerwacyjnych;**

1. wykorzystuje hotelowe programy specjalistyczne funkcjonujące na rynku hotelarskim;
2. wyszukuje w sieci informacje związane z internetowymi systemami rezerwacyjnymi w hotelarstwie (GDS, CRS);
3. korzysta z sieci komputerowych intranet, ekstranet, Internet for rooms;
4. wprowadza asortyment usług do systemu rezerwacyjnego;
5. wprowadza dane gości do bazy programu rezerwacyjnego;
6. dokonuje rezerwacji usług hotelarskich w określonych dniach;
7. prowadzi księgę gości;
8. opisuje upodobania gości;
9. aktualizuje stan i status pokoi w systemie;
10. wypełnia i generuje dokumenty związane z rezerwacją;

**(6) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;**

1. interpretuje zamówienia gości hotelowych na usługi hotelarskie
2. wypełnia grafik rezerwacji pokoi;
3. sporządza formularze rezerwacyjne (karty rezerwacyjne);
4. wypełnia zlecenia realizacji usług dla gości indywidualnych i grup;
5. przygotowuje potwierdzenia rezerwacji;
6. sporządza zaproszenia dla gości hotelowych;
7. przygotowuje listy powitalne;
8. tworzy dokumentację związaną z rezerwacją usług dla grup zorganizowanych;

**(7) przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie;**

1. przygotowuje informacje na temat usług żywieniowych gości oraz imprez okolicznościowych do działu gastronomicznego;
2. przekazuje prośby gości na temat wyposażenia podstawowego i dodatkowego jednostek mieszkalnych do działu służby pięt;
3. przekazuje zamówienia grupowe do działu marketingu;

4. przygotowuje informacje na temat usług konferencyjnych, rekreacyjnych i innych usług dodatkowych rezerwowanych przez gości do odpowiednich działów hotelu;
5. powiadamia zwierzchników o przyjeździe gości VIP;

#### T.11.2

#### Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających

##### **(3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out;**

1. przygotowuje raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu;
2. interpretuje rooming list;
3. wypełnia dokumentację związaną z rejestracją gości: księgę rejestracyjną, karty rejestracyjne;
4. przygotowuje karty pobytu dla gości;
5. sporządza dokumentację dotyczącą express check out;
6. wypełnia druk depozytowy, kwit parkingowy, kartę kontrolną skrytki sejfowej, druk wypożyczenia sprzętu, kwit bagażowy;

##### **(4) udziela informacji turystycznej;**

2. przedstawia walory turystyczne regionu, w którym znajduje się hotel;
3. prezentuje walory turystyczne wybranych regionów turystycznych Polski;
4. przekazuje informacje gościom o imprezach kulturalno - rozrywkowych i sportowych oraz repertuarze kin i teatrów;
5. pozyskuje informacje z serwisów pogodowych w celu poinformowania gości o aktualnych warunkach meteorologicznych;
6. wyszukuje połączenia komunikacyjne w rozkładach jazdy autobusów, pociągów oraz lotach samolotów;
7. podaje aktualne kursy walut;
8. udziela informacji praktycznych związanych z pobytem gości;
9. wskazuje na planie miasta możliwości dotarcia do określonego punktu;

##### **(6) przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu;**

1. informuje służbę pięter o dodatkowym wyposażeniu pokoju dla gości oraz prośbach zgłaszanych przez gości;
2. zleca pracownikom działu gastronomicznego przygotowanie usługi room service oraz innych usług gastronomicznych dla gości hotelowych;
3. przygotowuje zestawienia dla administracji hotelowej na temat wykorzystania pokoi;
4. przekazuje ochronie hotelu informacje o osobach i sytuacjach wzbudzających zastrzeżenia;
5. reaguje na nietypowe prośby gości i przekazuje sprawę odpowiednim komórkom hotelu;

##### **(8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;**

1. otwiera rachunki gości;

2. gromadzi należności na rachunkach gości;
3. przygotowuje wstępne rozliczenie usług;
4. przyjmuje należności za pobyt, stosując różne formy płatności;
5. wystawia dokumenty potwierdzające pobranie należności za usługi hotelarskie;
6. zamyka rachunki gości;

**(9) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości;**

1. sporządza kosztorysy związane z zamówionymi usługami;
2. przygotowuje rachunek wstępny;
3. sporządza fakturę VAT;
4. generuje paragony fiskalne;
5. wypełnia druki KP, KW i blankiety opłaty klimatycznej/opłaty miejscowej;

**Treści nauczania**

Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi noclegowe  
Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w recepcji obiektu noclegowego  
Zakres uprawnień oraz odpowiedzialność na stanowisku pracy  
Procedury postępowania w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia ludzi  
Rezerwacja usług w systemie rezerwacyjnym  
Dokumentacja związana z rezerwacją usług hotelarskich  
Współpraca recepcji z innymi komórkami hotelu w zakresie przekazywania informacji o zarezerwowanych usługach  
Dokumentacja związana z procedurami check - in i check - out  
Współpraca recepcji z innymi komórkami hotelu w zakresie przekazywania informacji dotyczącej gości  
Rozliczanie kosztów pobytu gości  
Dokumentacja związana z rozliczaniem pobytu gości  
Korespondencja w recepcji hotelowej  
Obsługa urzędzeń biurowych w recepcji hotelowej  
Wykorzystanie programów komputerowych w recepcji hotelowej  
Udzielanie informacji turystycznej

**Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia**

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

Podczas praktyki zawodowej uczestnicy kursu powinni doskonalić umiejętności z zakresu

- organizacji pracy w recepcji
- planowania, rezerwacji i realizacji usług w hotelu
- wykonywania prac związanych z obsługą gości w trakcie procedury check-in i check-out

- rozliczania kosztów pobytu gości
- prowadzenia dokumentacji związanej z rezerwacją, zarejestrowaniem i rozliczeniem gościa
- wykorzystania hotelowych programów komputerowych
- prowadzenia korespondencji w recepcji
- obsługi urządzeń biurowych
- udzielania informacji turystycznej

### **Środki i materiały dydaktyczne**

- stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową i ze skanerem oraz z oprogramowaniem do obsługi gości,
- drukarka fiskalna,
- terminal POS,
- aparat telefoniczny,
- faks,
- sejf depozytowy,
- niszczarka,
- kserokopiarka,
- regulamin hotelu,
- cenniki usług,
- oferta hotelu,
- formularze,
- dokumenty recepcyjne,
- instrukcje.

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

### **Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchaczy**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestnika kursu powinno odbywać się przez cały czas realizacji praktyki zawodowej na podstawie kryteriów określonych na początku kursu. W procesie 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 uczestnika kursu 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 uczestnika kursu.

## 9. LITERATURA

### 9.1. Podstawy hotelarstwa

- Błądek Z., Przystosowanie hoteli do potrzeb gości niepełnosprawnych, Palladium, Poznań 2004.
- Błądek Z., Nowoczesne hotelarstwo od projektowania do wyposażenia, Palladium Architekci, Warszawa 2013.
- Błądek Z., Tulibacki T., Dzieje krajowego hotelarstwa, Palladium Architekci, Poznań-Warszawa 2003.
- Borkowski S., Wszendybył E., Jakość i efektywność usług hotelarskich, PWN, Warszawa 2007
- Dominik P., Drogoń W., Organizacja przedsiębiorstwa hotelarskiego, Almamer, Warszawa 2009.
- Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., Organizacja pracy w hotelarstwie, WSiP, Warszawa 2011.
- Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe, WSiP, Warszawa 2013.
- Kubicki M., Usługi hotelarskie w środkach transportu, Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2000.
- Sala J., Formy współczesnego hotelarstwa, WUE, Krakow 2008.
- Tulibacki T., Międzynarodowe systemy hotelowe, WSHGiT, Warszawa 2002.
- Wiłkowski Cz., Aktywność międzynarodowych systemów hotelowych na polskim rynku, WSE, Warszawa 2007.

### 9.2. Podstawy turystyki

- Kruczek Z., Informacja turystyczna. Część 2. Bazy danych i materiały promocyjne, WSiP, Warszawa 2013
- Kruczek Z., Walas B., Promocja i informacja w turystyce, Proksenia, Kraków 2010
- Kruczek Z., Polska. Geografia atrakcji turystycznych, Proksenia, Kraków 2010
- Milewska M., Włodarczyk B., Turystyka. Podstawowe wiadomości, PWE, Warszawa 2009.

### 9.3. Działalność recepcji

- Cymańska - Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., Hotelarstwo Tom III Działalność recepcji cz.1 i 2, Wyd. REA 2013
- Cymańska - Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., Hotelarstwo Tom II Organizacja pracy w hotelarstwie cz. 2, Wyd. REA 2013
- Drogoń W., Rezerwacja usług hotelarskich, WSiP, Warszawa 2013
- Hotelarstwo cz. III Działalność recepcji, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014

Hotelarstwo cz. I Organizacja pracy , tom 1, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014

Hotelarstwo cz. II Organizacja pracy , tom 2, pod redakcją B. Sawickiej, Wyd. FORMAT AB, Warszawa 2014

#### *9.4. Marketing w hotelarstwie*

Cetner J., Marketing w hotelarstwie. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa, WSiP, Warszawa 2013

Kozłocka B., Osowska K. Marketing usług hotelarskich. Podręcznik. Technik hotelarstwa, Difin, Warszawa, 2010

Piasta J., Marketing w hotelarstwie, Jacek Piasta - Doradztwo, Warszawa 2007

#### *9.5. Podstawy prawa w hotelarstwie*

Gołębiewska B., Grontkowska A., Klepacki B., Ekonomia i prawo w hotelarstwie, FORMAT AB, Warszawa 2009

Kucharczyk M., Mitura E., Ekonomia i prawo w hotelarstwie, Difin, Warszawa 2010

Wajgner M., Tylińska R, Ekonomia i prawo w hotelarstwie, REA, Warszawa 2010

Kodeks cywilny

Kodeks pracy

#### *9.6. Podstawy działalności gospodarczej*

Gregorczyk S., Przedsiębiorczość bez tajemnic, WSiP, Warszawa 2002.

Gorzelany T., Prowadzenie działalności gospodarczej, WSiP, Warszawa 2013

Młodzikowska D., Lundén B., Jednoosobowa firma, BLINFO, Gdańsk 2013

Stańda B., Wierzbowska B., Przedsiębiorczość, Wydawnictwa Szkolne PWN, Warszawa – Łódź 2002.

Sudoł S., Przedsiębiorstwo. Podstawy nauki o przedsiębiorstwie., TNOiK, Toruń 2000.

Ustawa z dnia 2.07.2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej

#### *9.7. Język angielski zawodowy*

Dolińska-Romanowicz J., Nowakowska D., Język angielski zawodowy. How can I help you? Hotelarstwo. Podręcznik do język angielskiego w zawodzie technik hotelarstwa. Tom VI, WSiP, 2014

Evans V., Dooley J., Garza V., Career Paths Tourism, Express Publishing, 2011

Morris C. E., Flash on English for Tourism, ELI, 2012

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

Walker R., Harding K., Oxford English for Careers Tourism 1, Oxford University Press, 2006

Walker R., Harding K., Oxford English for Careers Tourism 2, Oxford University Press, 2008

Walker R., Harding K., Oxford English for Careers Tourism 3, Oxford University Press, 2015

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

## **10. SPOSÓB I FORMA ZALICZENIA**

Kwalifikacyjny kurs zawodowy kończy się zaliczeniem.

- O zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym decyduje nauczyciel prowadzący te zajęcia na podstawie zaliczenia testów sprawdzających. Test uznany jest za zaliczony, gdy uzyskano co najmniej 50% punktów możliwych do zdobycia.
- O zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu praktycznym decyduje nauczyciel prowadzący te zajęcia na podstawie zaliczenia zadań praktycznych. Zadanie uznane jest za zaliczone, gdy uzyskano co najmniej 75% punktów możliwych do zdobycia.
- Kwalifikacyjny kurs zawodowy uznaje się za zaliczony, jeżeli uczestnik uzyskał zaliczenie z wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym i praktycznym oraz uzyskał zaliczenie praktyki zawodowej przewidzianej w podstawie programowej dla danej kwalifikacji.
- Uczestnik kwalifikacyjnego kursu zawodowego, który otrzymał zaliczenie otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego. Zaświadczenie wydaje się w ciągu 14 dni od daty ostatnich zajęć na kursie.

## 11. KURSY UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH

Dla kwalifikacji T.11 kursy umiejętności zawodowych mogą być wyodrębnione w zakresie:

L.p.	Zakres efektów	Przedmioty obejmujące wskazane efekty podstawy programowej	Liczba godzin kształcenia
1.	Efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Podstawy hotelarstwa</li> <li>- Podstawy turystyki w hotelarstwie</li> <li>- Marketing w hotelarstwie               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.4.1. Podstawowe pojęcia marketingowe</li> <li>• 8.4.2. Rynek usług hotelarskich</li> <li>• 8.4.3. Zasady i narzędzia marketingu</li> <li>• 8.4.5. Działania marketingowe obiektów hotelarskich</li> </ul> </li> <li>- Podstawy prawa w hotelarstwie</li> <li>- Podstawy działalności gospodarczej</li> <li>- Język angielski zawodowy</li> <li>- Pracownia techniki biurowej</li> </ul>	390
2.	Pierwszej części efektów kształcenia wyodrębnionej w ramach kwalifikacji T.11 tj. <b>Rezerwacja usług hotelarskich</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Działalność recepcji               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.3.1. Zadania i wyposażenie recepcji hotelowej</li> <li>• 8.3.2. Dobór ofert hotelowych do potrzeb gości</li> <li>• 8.3.3. Zasady rezerwacji usług</li> </ul> </li> <li>- Marketing w hotelarstwie               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.4.4. Instrumenty promocji usług hotelarskich</li> </ul> </li> <li>- Pracownia hotelarska               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.8.1. Rezerwacja usług hotelarskich</li> </ul> </li> <li>- Pracownia informatyczna w hotelarstwie</li> </ul>	240



L.p.	Zakres efektów	Przedmioty obejmujące wskazane efekty podstawy programowej	Liczba godzin kształcenia
3.	Drugiej części efektów kształcenia wyodrębnionej w ramach kwalifikacji T.11 tj. <b>Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Działalność recepcji               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.3.4. Procedury związane z obsługą gości w recepcji</li> <li>• 8.3.5. Oczekiwania gości związane z pobytem w hotelu</li> <li>• 8.3.6. Oferta usług dodatkowych w hotelu</li> <li>• 8.3.7. Formy płatności w hotelarstwie</li> </ul> </li> <li>- Pracownia hotelarska               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.8.2. Procedury check-in i check-out</li> <li>• 8.8.3. Rozliczanie kosztów pobytu gości</li> </ul> </li> <li>- Pracownia turystyczna</li> </ul>	240
		<b>łącznie godzin</b>	<b>870</b>

