



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PROGRAM NAUCZANIA

dla kwalifikacji **T.12**
**Obsługa gości w obiekcie
świadczącym usługi hotelarskie**

wyodrębnionej w zawodzie:
422402 Technik hotelarstwa

KWALIFIKACYJNY KURS ZAWODOWY

2017

Autorzy:

Teresa Kawaska

Sylwia Kuchta-Lutkiewicz

Doroła 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	6
6. E-learning	7
7. Plan nauczania	7
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. Marketing w hotelarstwie	29
8.4. Podstawy prawa w hotelarstwie	32
8.5. Podstawy działalności gospodarczej	36
8.6. Język angielski zawodowy	38
8.7. Organizacja pracy służby pięter	44
8.8. Usługi dodatkowe w hotelarstwie	48
8.9. Obsługa konsumenta	51
8.10. Usługi żywieniowe w hotelarstwie	54
8.11. Pracownia techniki biurowej	56
8.12. Pracownia służby pięter	62
8.13. Pracownia obsługi konsumenta	68
8.14. Pracownia usług dodatkowych	74
8.15. Praktyka zawodowa	79
9. Literatura	87
10. Sposób i forma zaliczenia	90
11. Kursy umiejętności zawodowych	91

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.12 Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

1. przygotowywania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości;
2. przygotowywania i podawania śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
3. przyjmowania i realizacji zamówień na hotelarskie usługi dodatkowe.

3. INDYWIDUALIZACJA PRACY SŁUCHACZY KKZ

Warunki, środki, metody i formy kształcenia należy dostosować do rozpoznanych podczas zajęć możliwości i potrzeb uczestnika kursu, w tym uczestnika zdolnego oraz uczestnika z trudnościami w nauce.

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 semestry.

Liczba godzin do realizacji:

	Forma stacjonarna	Forma zaoczna*
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	390	254
Kształcenie w ramach efektów kwalifikacji T.12 Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	320	208
łącznie	710	462

***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 umożliwia 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 z wykorzystaniem e-learningu zostały w programie oznaczone (*)

7. PLAN NAUCZANIA

Nazwa zajęć	Liczba godzin		
	stacjonarnie	zaocznie	w tym e-learning
Kształcenie teoretyczne			
Podstawy hotelarstwa	60	30	9
Podstawy turystyki w hotelarstwie	40	20	6
Marketing w hotelarstwie	60	40	12
Podstawy prawa w hotelarstwie	40	30	9
Podstawy działalności gospodarczej	40	30	9
Język angielski zawodowy	90	60	18
Organizacja pracy służby pięter	60	40	12
Usługi dodatkowe w hotelarstwie	55	40	12
Obsługa konsumenta	40	35	10

Nazwa zajęć	Liczba godzin		
	stacjonarnie	zaocznie	w tym e-learning
Usługi żywieniowe w hotelarstwie	30	25	7
Kształcenie praktyczne			
Pracownia techniki biurowej	40	20	–
Pracownia służby pięter	45	25	–
Pracownia obsługi konsumenta	50	38	–
Pracownia usług dodatkowych	60	29	–
łącznie	710	462	

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. użytkuje programy komputerowe do obsługi gości oraz współpracy poszczególnych komórek hotelu;

(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 podstawową terminologią dotyczącą rodzajów jednostek mieszkalnych i ich wyposażenia;
2. posługuje się podstawową terminologią dotyczącą prac porządkowych i utrzymywania czystości;
3. posługuje się podstawową terminologią dotyczącą sporządzania potraw i napojów;
4. posługuje się podstawową terminologią dotyczącą przygotowania sali konsumpcyjnej;
5. posługuje się podstawową terminologią dotyczącą usług dodatkowych;

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

1. interpretuje pytania, instrukcje, polecenia, wypowiedzi i rozmowy na tematy zawodowe z zakresu utrzymywania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych;
2. interpretuje pytania, instrukcje, polecenia, wypowiedzi i rozmowy na tematy zawodowe z zakresu sporządzania potraw i napojów (w tym przygotowywania i podawania śniadań);
3. interpretuje pytania, instrukcje, polecenia, wypowiedzi i rozmowy dotyczące usług dodatkowych;

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

1. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty pisemne z zakresu utrzymywania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych;
2. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty pisemne z zakresu sporządzania potraw i napojów (w tym przygotowywania i podawania śniadań);
3. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty pisemne na temat usług dodatkowych;

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

1. opisuje zadania zawodowe i środowisko pracy służby pięt;

2. przekazuje informacje dotyczące wykonywanych prac z zakresu utrzymania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych;
3. przyjmuje zamówienie gościa dotyczące utrzymania czystości i porządku;
4. formułuje wypowiedzi w reakcji na potrzeby/problemy/skargi/życzenia gości dotyczące utrzymania czystości i porządku;
5. opisuje zasady dotyczące sporządzania potraw i napojów;
6. opisuje zasady dotyczące przygotowania sali konsumpcyjnej do obsługi gości;
7. przyjmuje zamówienie z karty dań;
8. rekomenduje potrawy;
9. formułuje wypowiedzi w reakcji na potrzeby/problemy/skargi/życzenia gości dotyczące potraw i napojów;
10. opisuje usługi dodatkowe dostępne w obiekcie;
11. rekomenduje usługi dodatkowe według potrzeb gościa;
12. przyjmuje zamówienie usług dodatkowych;
13. przyjmuje należność za usługę dodatkową z zastosowaniem różnych form płatności;
14. podaje ceny/koszty;
15. podaje terminy i godziny;
16. przeprowadza rozmowy telefoniczne z gościem i/lub współpracownikiem w ramach realizacji zamówienia usług dodatkowych;
17. pisze ofertę usług dodatkowych;

(5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji

1. korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji dotyczących utrzymania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych;
2. korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji dotyczących sporządzania potraw i napojów (w tym przygotowywania i podawania śniadań);
3. korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji dotyczących usług dodatkowych;

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

(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 prac;
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 piony 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 strategie 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. charakteryzuje zasady prawidłowego żywienia;
7. przedstawia zasady planowania posiłków zgodnie z normami 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;
2. wykorzystuje komputerowe programy użytkowe: edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, korespondencja seryjna, prezentacje multimedialne, grafika komputerowa;
3. przygotowuje ofertę hotelu;
4. korzysta z zasobów polskich i zagranicznych portali internetowych niezbędnych w pracy hotelarza;
5. wyszukuje strony internetowe różnych obiektów noclegowych;
6. wykorzystuje hotelowe programy specjalistyczne funkcjonujące na rynku hotelarskim;

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

T.12.1

Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych

(1) rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięt

1. omawia strukturę organizacyjną służby pięt w obiekcie hotelarskim;
2. przedstawia zadania pracowników służby pięt: kierownik służby pięt, inspektor, pokojowa, pokojowa lotna, korytarzowa, magazynier bielizny;
3. przedstawia wizerunek pracownika służby pięt;
4. wymienia cechy fizyczne i predyspozycje pracownika służby pięt;
5. przedstawia zasady savoir - vivre stosowane przez pracowników służby pięt w hotelu;
6. omawia systemy organizacji pracy pracowników służby pięt;
7. opracowuje harmonogram pracy pracowników służby pięt;
8. charakteryzuje dokumenty obowiązujące w dziale służby pięt;
9. omawia zadania pracowników pralni w obiektach hotelarskich;
10. omawia zasady współpracy outsourcingowej;
11. określa zasady współpracy działu służby pięt z innymi komórkami obiektu świadczącego usługi hotelarskie;

(2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie

1. charakteryzuje rodzaje jednostek mieszkalnych i węzłów higieniczno - sanitarnych;
2. omawia wyposażenie podstawowe i uzupełniające jednostek mieszkalnych;
3. wymienia wyposażenie podstawowe i uzupełniające węzłów higieniczno - sanitarnych;
4. przedstawia sposoby dostosowania jednostek mieszkalnych i węzłów higieniczno - sanitarnych dla gości niepełnosprawnych;
5. omawia wyposażenie jednostki mieszkalnej dla gościa VIP;

(3) rozróżnia rodzaje prac porządkowych

1. przedstawia potrzebę utrzymania porządku w obiekcie hotelarskim;
2. charakteryzuje rodzaje sprzątnia w obiektach hotelarskich;
3. omawia procedury sprzątnia pokoju hotelowego i węzła higieniczno - sanitarnego;
4. charakteryzuje sprzątnie "na czysto" i "przy gościu";
5. przedstawia techniki utrzymania czystości poszczególnych elementów wyposażenia pokoju hotelowego i węzła higieniczno - sanitarnego;

(4) dobiera techniki sprzątnia w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych

1. wyjaśnia potrzebę stosowania odzieży ochronnej przez pracowników służby pięt;
2. omawia wyposażenia wózków serwisowych służby pięt;
3. charakteryzuje środki do utrzymania czystości stosowane w obiekcie hotelarskim;
4. określa preparaty niebezpieczne w pracy służby pięt;
5. wyjaśnia zapisy zawarte w karcie charakterystyki preparatu niebezpiecznego;
6. charakteryzuje sprzęt elektromechaniczny i niezmechanizowany wykorzystywany w pracy działu służby pięt;
7. wymienia elementy galanterii hotelowej;
8. omawia techniki sprzątnia pokoju zwolnionego przez gościa, zajętego przez gościa oraz niewykorzystanego przez dłuższy czas;
9. charakteryzuje techniki przygotowania jednostki mieszkalnej dla gości specjalnych i gościa VIP;
10. omawia zasady turn down service;

(5) obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości

1. przygotowuje wózek serwisowy do pracy;
2. stosuje sprzęt elektromechaniczny do profesjonalnego sprzątnia;
3. wykorzystuje sprzęt niezmechanizowany w trakcie czynności zawodowych;

(6) stosuje środki czyszczące i dezynfekcyjne

1. dobiera środki czystości do odpowiednich powierzchni i zabrudzeń;

2. przestrzega zaleceń i dozowań podanych na etykietach środków chemicznych;
3. odpowiada za powierzone środki czystości i rozlicza się z ich użycia;

(7) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości

1. przygotowuje jednostkę mieszkalną dla różnych typów gościa, zgodnie z procedurami;
2. stosuje techniki ścielenia łóżek;
3. przygotowuje węzeł higieniczno - sanitarny dla gościa, zgodnie z procedurami;
4. dobiera odpowiednie środki czystości, sprzęt niezmechanizowany i urządzenia mechaniczne do czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej i węźle higieniczno - sanitarnym;
5. przestrzega zasad stosowania środków dezynfekcyjnych;
6. uzupełnia materiały i galanterię hotelową w jednostce mieszkalnej i węźle higieniczno - sanitarnym;
7. wypełnia dokumentację związaną z pracami porządkowymi w jednostce mieszkalnej i węźle higieniczno - sanitarnym;
8. wypełnia dokumentację przyjęcia i zdania pościeli hotelowej;

(8) utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu

1. realizuje czynności zawodowe zgodnie z harmonogramem sprzątnania;
2. wykonuje sprzątnanie bieżące, okresowe, gruntowne i interwencyjne części ogólnodostępnej obiektu;
3. przestrzega procedur utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu;

(9) przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości

1. charakteryzuje zasady odpowiedzialności materialnej hotelarza za rzeczy wniesione do obiektu hotelarskiego przez gości;
2. stosuje zasady odpowiedzialności materialnej dotyczącej mienia gości;
3. określa zasady współdziałania służby piętter z recepcją obiektu hotelarskiego w zakresie odpowiedzialności materialnej za mienie gościa oraz wyposażenie obiektu;

(10) przestrzega procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości

1. określa procedury związane z rzeczami pozostawionymi przez gości;
2. omawia i stosuje zasady przekazywania i przechowywania rzeczy pozostawionych przez gości;
3. sporządza dokumentację związaną z rzeczami pozostawionymi przez gości;

T.12.2

Przygotowywanie i podawanie śniadań

(1) przestrzega zasad przechowywania żywności

1. charakteryzuje zagrożenia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności;
2. omawia zasady GMP, GHP i HACCP w gastronomii hotelowej;

3. wskazuje i monitoruje krytyczne punkty kontrolne w gastronomii hotelowej;
4. stosuje zasady GMP, GHP i HACCP w gastronomii hotelowej;

(2) przestrzega zasad sporządzania jadłospisów

1. określa normy żywieniowe;
2. oblicza wartość odżywczą produktów;
3. określa jakość żywieniową produktów i posiłków;
4. planuje wartość energetyczną poszczególnych posiłków;
5. sporządza jadłospisy i ocenia sposób żywienia;
6. planuje jadłospisy z wykorzystaniem produktów sezonowych;
7. dostosowuje jadłospisy do potrzeb gości;
8. sporządza jadłospisy śniadaniowe;

(3) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych

1. przedstawia usługi gastronomiczne w obiektach hotelarskich;
2. omawia strukturę organizacyjną gastronomii hotelowej;
3. określa zadania pracowników gastronomii hotelowej w trakcie podawania śniadań;
4. prezentuje sylwetkę kelnera śniadaniowego;
5. omawia techniki pracy kelnera śniadaniowego;
6. określa godziny wydawania śniadań w obiekcie hotelarskim;
7. charakteryzuje podstawowe potrawy i napoje śniadaniowe;
8. wymienia rodzaje śniadań w obiekcie hotelarskim;
9. przyporządkowuje menu do rodzaju śniadania;

(4) rozróżnia metody i techniki przygotowania śniadań

1. określa zasady obróbki wstępnej surowców;
2. omawia zasady przeprowadzania obróbki cieplnej produktów śniadaniowych;
3. charakteryzuje metody sporządzania potraw i napojów śniadaniowych;
4. wymienia techniki sporządzania potraw i napojów śniadaniowych;
5. ocenia dobór metod i technik sporządzania potraw i napojów śniadaniowych;

(5) dobiera surowce do sporządzania potraw i napojów

1. omawia zasady planowania produkcji potraw i napojów;
2. dokonuje oceny surowców do sporządzania potraw i napojów;
3. przyporządkowuje surowce do określonych potraw i napojów;
4. przygotowuje receptury na potrawy śniadaniowe;
5. omawia rodzaje kart menu i wyjaśnia zasady ich tworzenia;

(6) użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów

1. omawia zasady działania sprzętu i urządzeń niezbędnych do przygotowania potraw i napojów;
2. obsługuje sprzęt i urządzenia niezbędne do przygotowania potraw i napojów;
3. obsługuje przyrządy kontrolno - pomiarowe;
4. serwuje potrawy i napoje;

(7) przygotowuje potrawy i napoje

1. omawia kolejność procesów technologicznych podczas przygotowania potraw i napojów;
2. przyrządza potrawy śniadaniowe zgodnie z recepturą oraz zasadami estetyki;
3. sporządza śniadaniowe napoje zimne i gorące;

(8) rozróżnia formy i przestrzega zasad podawania śniadań

1. charakteryzuje formy wydawania śniadań w obiektach hotelarskich;
2. określa procedury serwowania śniadań w obiektach hotelarskich;
3. omawia śniadania serwowane w ramach room service;

(9) dobiera formy podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu

1. przyporządkowuje formy serwowania śniadań do określonego segmentu gości;
2. wskazuje zależności występujące między wielkością i standardem obiektu hotelowego a formą podawania śniadań;

(10) rozróżnia bieliznę i zastawę stołową

1. omawia rodzaje bielizny stołowej;
2. charakteryzuje techniki nakrywania stołów;
3. omawia techniki składania i rozkładania obrusów;
4. przedstawia zasady zmiany obrusa w obecności gościa;
5. określa techniki składania serwetek;
6. omawia rodzaje zastawy stołowej;
7. charakteryzuje dodatkowy sprzęt stołowy;

(11) stosuje techniki nakrywania stołu

1. składa i rozkłada obrusy na sali konsumpcyjnej;
2. zmienia obrus w obecności gościa;
3. przygotowuje serwetki dla gości stosownie do uroczystości;
4. dobiera bieliznę oraz zastawę stołową do charakteru posiłku;
5. przygotowuje nakrycia stołów na sali konsumpcyjnej;

(12) dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań

1. wybiera urządzenia podręczne i chłodnicze do ekspedycji w zależności od rodzaju śniadania;
2. dobiera urządzenia do produkcji i wydawania napojów śniadaniowych;

3. przyporządkowuje elementy zastawy stołowej do różnych rodzajów śniadań;

(13) przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi gości

1. ustawia stoły według ustalonego planu;
2. pobiera bieliznę stołową;
3. przygotowuje zastawę stołową;
4. nakrywa stoły stosownie do rodzaju posiłku;
5. umieszcza karty menu zgodnie z procedurami;
6. przygotowuje pomocnik kelnerski;

(14) stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw

1. interpretuje zapisy krajowych oraz unijnych aktów prawnych dotyczących bezpieczeństwa żywności;
2. omawia i respektuje wymagania stawiane osobom zatrudnionym przy sporządzaniu potraw w gastronomii hotelowej;
3. określa przygotowanie pomieszczeń i sprzętu gastronomicznego pod względem sanitarno - epidemiologicznym;
4. prowadzi zapisy dotyczące bezpieczeństwa żywności w gastronomii hotelowej;

T.12.3

Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

(1) klasyfikuje hotelarskie usługi dodatkowe

1. dokonuje podziału usług hotelarskich ze względu na sposób rozliczania;
2. klasyfikuje usługi hotelarskie ze względu na rodzaj, charakter i miejsce świadczenia;
3. przyporządkowuje usługi dodatkowe do poszczególnych grup;
4. przedstawia wyposażenie techniczne obiektu hotelarskiego niezbędne do świadczenia usług dodatkowych;

(2) przestrzega zasad i rozróżnia formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych

1. określa zasady i formy przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe;
2. charakteryzuje zamówienie wstępne usług;
3. omawia poszczególne elementy zamówienia usług;
4. przedstawia charakterystyczne cechy umowy związanej z zamówieniem usług dodatkowych;

(3) przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych

1. ocenia możliwości przyjęcia zamówienia na realizację usług dodatkowych;
2. przedstawia ofertę usług dodatkowych różnych obiektów hotelarskich;

3. uzgadnia szczegóły zamówienia usług dodatkowych zgodnie z przyjętą procedurą;
4. przygotowuje usługi do realizacji;
5. informuje pracowników obiektu hotelarskiego odpowiedzialnych za realizację usługi o przyjęciu zamówienia na usługi dodatkowe;

(4) organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem

1. przygotowuje usługi dodatkowe dla gości indywidualnych oraz grup zorganizowanych zgodnie z zamówieniem;
2. organizuje usługi dodatkowe dla gości w trakcie pobytu;

(5) sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych

1. opracowuje ofertę usług dodatkowych;
2. sporządza formularz zamówienia usług dodatkowych;
3. opisuje przedmiot zamówienia;
4. przygotowuje umowę na usługi dodatkowe;
5. dokonuje kalkulacji zamówienia;
6. tworzy kosztorys na usługi dodatkowe;
7. sporządza potwierdzenie rezerwacji zamówionych usług;
8. wypełnia zlecenie dla poszczególnych działów hotelu na realizację usług dodatkowych;
9. wystawia rachunek za usługi mini-baru, usługę pralniczą;
10. wypełnia zlecenie usługi konferencyjnej;
11. wypełnia druk wstawki dla gościa VIP;
12. wypełnia druk wypożyczenia i zwrotu sprzętu
13. wystawia fakturę za usługi dodatkowe;
14. przygotowuje teczkę imprezy;

8.1. Podstawy hotelarstwa

Działy tematyczne:

1. Wiadomości wstępne z zakresu hotelarstwa
2. Piony funkcjonalne obiektów świadczących usługi hotelarskie
3. Działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży hotelarskiej

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

PDG

Podjęmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej

(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;

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**

(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;

(3) rozróżnia piony 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;

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*
Charakterystyka i funkcje pionów funkcjonalnych w obiektach hotelarskich
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

Podjęmowanie 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. 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;

(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

(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 strategie 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;

Treści nauczania

Podstawowe pojęcia marketingowe
Potrzeby nabywców usług hotelarskich
Użyteczność i otoczenie obiektu hotelarskiego*
Rodzaje badań marketingowych
Analiza SWOT dla obiektu hotelarskiego
Benchmarking w hotelarstwie*
Strategie działań rynkowych w hotelarstwie
Segmentacja rynku hotelarskiego
Marketing - mix w hotelarstwie
Funkcje i cykl życia produktu hotelarskiego
Metody ustalania cen w hotelarstwie
E-marketing we współczesnym hotelarstwie*
Programy lojalnościowe w hotelarstwie
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

8.4. 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 stosowane w usługach hotelarskich
7. Przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności materialnej i rzeczy pozostawionych w obiekcie hotelarskim

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

Podejmowanie 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

(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**

(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;

T.12.1

Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych

(9) przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości

1. charakteryzuje zasady odpowiedzialności materialnej hotelarza za rzeczy wniesione do obiektu hotelarskiego przez gości;
2. stosuje zasady odpowiedzialności materialnej dotyczącej mienia gości;
3. określa zasady współdziałania służby piętter z recepcją obiektu hotelarskiego w zakresie odpowiedzialności materialnej za mienie gościa oraz wyposażenie obiektu;

(10) przestrzega procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości

1. określa procedury związane z rzeczami pozostawionymi przez gości;
2. zna zasady przekazywania i przechowywania rzeczy pozostawionych przez gościa;
3. sporządza dokumentację związaną z rzeczami pozostawionymi przez gościa;

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

Przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności za mienie i rzeczy gościa art. 846 – 852 k.c.

Rzeczy wniesione przez gości hotelowych

Konwencja o odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych

Obowiązki gościa hotelowego związane z doznaną szkodą

Sposoby postępowania hotelu w przypadku rzeczy pozostawionych przez gościa

Sposoby wyłączenia odpowiedzialności hotelu za szkody na rzeczach wniesionych

Odpowiedzialność hotelu za korzystanie z usług dodatkowych świadczonych przez hotel

Wyłączenia odpowiedzialności hotelu za korzystanie z innych usług świadczonych przez hotel

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, samo-kształcenie.

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.

8.5. 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, mikroprzedsiębiorstwa, 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 progu 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

5. przejawia gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego;
6. 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.

8.6. Język angielski zawodowy

Działy tematyczne:

1. Komunikacja w realizacji zadań zawodowych dotyczących utrzymywania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych

2. Komunikacja w realizacji zadań zawodowych dotyczących przygotowywania i podawania śniadań
3. Komunikacja w realizacji zadań zawodowych dotyczących usług dodatkowych

Dział 1. Komunikacja w realizacji zadań zawodowych dotyczących utrzymywania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

JOZ	Język obcy ukierunkowany zawodowo
	<p>(1) posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiającą realizację zadań zawodowych</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. posługuje się podstawową terminologią dotyczącą rodzajów jednostek mieszkalnych i ich wyposażenia; 2. posługuje się podstawową terminologią dotyczącą prac porządkowych i utrzymywania czystości; <p>(2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. interpretuje pytania, instrukcje, polecenia, wypowiedzi i rozmowy na tematy zawodowe z zakresu utrzymywania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych; <p>(3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty pisemne z zakresu utrzymywania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych; <p>(4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. opisuje zadania zawodowe i środowisko pracy służby pięter; 2. przekazuje informacje dotyczące wykonywanych prac z zakresu utrzymywania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych; 3. przyjmuje zamówienie gościa dotyczące utrzymania czystości i porządku 4. formułuje wypowiedzi w reakcji na potrzeby/problemy/skargi/życzenia gości dotyczące utrzymania czystości i porządku; <p>(5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji dotyczących utrzymywania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych;

Treści nauczania

Stanowiska pracy w dziale służby pięter* Rodzaje jednostek mieszkalnych
--

Elementy wyposażenia jednostek mieszkalnych/dekoracje
Rodzaje prac porządkowych
Urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości*
Środki czyszczące i dezynfekcyjne*
Wózek pokojowej i akcesoria
Podstawowe zadania służby pięter
Procedura wejścia pokojowej do pokoju
Omówienie sposobu sprzątnięcia jednostki mieszkalnej/ścielenie łóżka/przygotowanie pokoju
Postępowanie z rzeczami gościa
Przyjmowanie i realizacja zamówień dotyczących utrzymywania czystości i porządku
Dokumentacja
Harmonogram sprzątnięcia/mycia/dezynfekcji
Zamówienie room service
Raport o statusie pokoi
Przepisy BHP

Dział 2. Komunikacja w realizacji zadań zawodowych dotyczących przygotowywania i podawania śniadań

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**
 3. posługuje się podstawową terminologią dotyczącą sporządzania potraw i napojów;
 4. posługuje się podstawową terminologią dotyczącą przygotowania sali konsumpcyjnej;
- (2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka**
 2. interpretuje pytania, instrukcje, polecenia, wypowiedzi i rozmowy na tematy zawodowe z zakresu sporządzania potraw i napojów (w tym przygotowywania i podawania śniadań);
- (3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych**
 2. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty pisemne z zakresu sporządzania potraw i napojów (w tym przygotowywania i podawania śniadań);
- (4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy**
 5. opisuje zasady dotyczące sporządzania potraw i napojów;

6. opisuje zasady dotyczące przygotowania sali konsumpcyjnej do obsługi gości;
7. przyjmuje zamówienie z karty dań;
8. rekomenduje potrawy;
9. formułuje wypowiedzi w reakcji na potrzeby/problemy/skargi/życzenia gości dotyczące potraw i napojów;

(5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji

2. korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji dotyczących sporządzania potraw i napojów (w tym przygotowywania i podawania śniadań);

Treści nauczania

Zasady przechowywania żywności
 Zasady sporządzania jadłospisów*
 Rodzaje śniadań hotelowych
 Surowce do sporządzania potraw i napojów
 Sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów
 Przygotowanie potraw i napojów*
 Bielizna i zastawa stołowa
 Techniki nakrywania stołu
 Przygotowanie sali konsumpcyjnej do obsługi gości
 Przyjmowanie i realizacja zamówień gastronomicznych
 Rekomendowanie potraw
 Dokumentacja
 Przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw
 Kontrola jakości HACCP
 Karta dań

Dział 3. Komunikacja w realizacji zadań zawodowych dotyczących usług dodatkowych

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

5. posługuje się podstawową terminologią dotyczącą usług dodatkowych;

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

3. interpretuje pytania, instrukcje, polecenia, wypowiedzi i rozmowy dotyczące usług dodatkowych;

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

3. czyta i tłumaczy obcojęzyczne teksty pisemne na temat usług dodatkowych;

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

10. opisuje usługi dodatkowe dostępne w obiekcie;

11. rekomenduje usługi dodatkowe według potrzeb gościa;

12. przyjmuje zamówienie usług dodatkowych;

13. przyjmuje należność za usługę dodatkową z zastosowaniem różnych form płatności;

14. podaje ceny/koszty;

15. podaje terminy i godziny;

16. przeprowadza rozmowy telefoniczne z gościem i/lub współpracownikiem w ramach realizacji zamówienia usług dodatkowych;

17. pisze ofertę usług dodatkowych;

(5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji

3. korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji dotyczących usług dodatkowych;

Treści nauczania

Rodzaje usług dodatkowych w hotelarstwie
Przyjmowanie i realizacja zamówień usług dodatkowych*
Rekomendowanie usług dodatkowych zgodnie z potrzebami gościa
Promocja usług dodatkowych*
Przyjmowanie należności z zastosowaniem różnych form płatności*
Podawanie cen/kosztów
Przeprowadzanie rozmów telefonicznych
Podawanie terminów
Podawanie godzin

Sposób osiągnięcia efektów kształcenia

Warunki

Zajęcia z języka obcego ukierunkowanego zawodowo należy prowadzić w grupach liczących nie więcej niż 15 uczestników kursu, 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

Podczas zajęć można wykorzystać następujące środki i materiały dydaktyczne:

- stanowisko/stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu,
- tablica,
- podręcznik,
- słowniki, w tym specjalistyczne,
- odtwarzacz płyt CD,
- odtwarzacz płyt DVD,
- nagrania audio i video o tematyce zawodowej,
- materiały multimedialne, w tym prezentacje o tematyce zawodowej,
- materiały realioznawcze istotne w kontekście zawodowym,
- ilustracje, zdjęcia,
- materiały i ćwiczenia online (np. zamieszczone na platformie edukacyjnej),
- schematy oraz tablice (np. leksykalne i gramatyczne),
- karty dań,
- wzory korespondencji,
- wzory CV/listu motywacyjnego,
- przykładowe oferty pracy,
- przepisy prawa,
- normy,
- katalogi,
- cenniki,
- obcojęzyczne czasopisma i poradniki,
- obcojęzyczna literatura fachowa,
- dokumenty finansowe/w działalności gospodarczej (faktura, zamówienie),
- karty pracy dla uczestników kursu.

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 szczególne znaczenie dla procesu przyswajania treści nauczania poprzez aktywny udział uczących się w zajęciach. Pomocne w przedmiotowym zakresie mogą być na przykład metoda inscenizacji, w której uczestnicy kursu wcielają się w określone role, dyskusja dydaktyczna „burza mózgów”, gry językowe, wywiad, luka informacyjna, „nauka poprzez 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 umowy/regulaminu/karty dań.

Pomocny będzie również kurs e-learningowy, na którym nauczyciel może umieścić opracowania zagadnień gramatycznych, listy słownictwa, linki, pliki audio i video, wzory dokumentów oraz zbiory zadań sprawdzających wybrane umiejętności. Kurs taki pełni rolę wspomagającą i uzupełniającą zajęć tradycyjnych.

Forma organizacyjna

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 indywidualną, 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.

8.7. Organizacja pracy służby pięter

Działy tematyczne:

1. Rodzaje jednostek mieszkalnych
2. Wyposażenie jednostek mieszkalnych
3. Organizacja pracy działu służby pięter
4. Rodzaje prac porządkowych
5. Techniki sprzątnia
6. Sprzęt i środki do utrzymania czystości

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;

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

1. zna zagrożenia związane z występowaniem czynników szkodliwych w środowisku pracy;

(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;

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;

(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;

**PKZ
(T.f)**

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

(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;

T.12.1

Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych

(1) rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter

1. omawia strukturę organizacyjną służby pięter w obiekcie hotelarskim;
2. przedstawia zadania pracowników służby pięter: kierownik służby pięter, inspektor, pokojowa, pokojowa lotna, korytarzowa, magazynier bielizny;
3. przedstawia wizerunek pracownika służby pięter;
4. wymienia cechy fizyczne i predyspozycje pracownika służby pięter;
5. przedstawia zasady savoir - vivre stosowane przez pracowników służby pięter w hotelu;
6. omawia systemy organizacji pracy pracowników służby pięter;
7. opracowuje harmonogram pracy pracowników służby pięter;
8. charakteryzuje dokumenty obowiązujące w dziale służby pięter;
9. omawia zadania pracowników pralni w obiektach hotelarskich;
10. omawia zasady współpracy outsourcingowej;
11. określa zasady współpracy działu służby pięter z innymi komórkami obiektu świadczącego usługi hotelarskie;

(2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie

1. charakteryzuje rodzaje jednostek mieszkalnych i węzłów higieniczno - sanitarnych;
2. omawia wyposażenie podstawowe i uzupełniające jednostek mieszkalnych;
3. wymienia wyposażenie podstawowe i uzupełniające węzłów higieniczno - sanitarnych;
4. przedstawia sposoby dostosowania jednostek mieszkalnych i węzłów higieniczno - sanitarnych dla gości niepełnosprawnych;

5. omawia wyposażenie jednostki mieszkalnej dla gościa VIP;

(3) rozróżnia rodzaje prac porządkowych

1. przedstawia potrzebę utrzymania porządku w obiekcie hotelarskim;
2. charakteryzuje rodzaje sprzątnia w obiektach hotelarskich;
3. omawia procedury sprzątnia pokoju hotelowego i węzła higieniczno - sanitarnego;
4. charakteryzuje sprzątnie "na czysto" i "przy gościu";
5. przedstawia techniki utrzymania czystości poszczególnych elementów wyposażenia pokoju hotelowego i węzła higieniczno - sanitarnego;

(4) dobiera techniki sprzątnia w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych

1. wyjaśnia potrzebę stosowania odzieży ochronnej przez pracowników służby piętér;
2. omawia wyposażenia wózków serwisowych służby piętér;
3. charakteryzuje środki do utrzymania czystości stosowane w obiekcie hotelarskim;
4. określa preparaty niebezpieczne w pracy służby piętér;
5. wyjaśnia zapisy zawarte w karcie charakterystyki preparatu niebezpiecznego;
6. charakteryzuje sprzęt elektromechaniczny i niezmechanizowany wykorzystywany w pracy działu służby piętér;
7. wymienia elementy galanterii hotelowej;
8. omawia techniki sprzątnia pokoju zwolnionego przez gościa, zajętego przez gościa oraz niewykorzystanego przez dłuższy czas;

Treści nauczania

Pojęcie, funkcje i rodzaje jednostek mieszkalnych
Wymagania kategoryzacyjne dotyczące części mieszkalnej obiektu*
Wyposażenie podstawowe i uzupełniające jednostek mieszkalnych
Wyposażenie jednostek mieszkalnych dla gości specjalnych
Struktura organizacyjna i zadania działu służby piętér*
Obowiązki pracowników działu służby piętér*
System organizacji pracy działu służby piętér
Współpraca działu służby piętér z innymi komórkami hotelu
Rodzaje i techniki sprzątnia działu służby piętér
Środki i sprzęt do utrzymania czystości
Galanteria hotelowa*
Dokumentacja działu służby piętér

Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Organizacja pracy służby piętér" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętności rozróżniania jednostek mieszkalnych i węzłów higieniczno - sanitarnych, rozróżniania prac porządkowych, doboru technik

sprzątania, urządzeń, sprzętu i środków do rodzaju wykonywanych prac porządkowych, ustalania priorytetów, racjonalnego myślenia pod presją czasu, identyfikowania potencjalnych zagrożeń na stanowisku pracy.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu, ze szczególnym uwzględnieniem metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej.

Środki i materiały dydaktyczne

- instrukcje sprzątania pokoju hotelowego i węzła higieniczno - sanitarnego,
- karty charakterystyk preparatów niebezpiecznych,
- 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.

8.8. Usługi dodatkowe w hotelarstwie

Działy tematyczne:

1. Pojęcie i cechy usługi hotelarskiej
2. Rodzaje usług hotelarskich
3. Klasyfikacja usług dodatkowych
4. Usługi hotelarskie w środkach transportu
5. Zasady i formy przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe
6. Dokumentacja związana z zamówieniem usług dodatkowych

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

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. 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;

(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;

PKZ
(T.f)

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

(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;

T.12.3

**Organizacja usług dodatkowych
w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

(1) klasyfikuje hotelarskie usługi dodatkowe

1. dokonuje podziału usług hotelarskich ze względu na sposób rozliczania;

2. klasyfikuje usługi hotelarskie ze względu na rodzaj, charakter i miejsce świadczenia;
3. przyporządkowuje usługi dodatkowe do poszczególnych grup;
4. przedstawia wyposażenie techniczne obiektu hotelarskiego niezbędne do świadczenia usług dodatkowych;

(2) przestrzega zasad i rozróżnia formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych

1. określa zasady i formy przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe;
2. charakteryzuje zamówienie wstępne usług;
3. omawia poszczególne elementy zamówienia usług;
4. przedstawia charakterystyczne cechy umowy związanej z zamówieniem usług dodatkowych;

Treści nauczania

Pojęcie i cechy usługi hotelarskiej*
Rodzaje usług hotelarskich
Klasyfikacja usług dodatkowych
Przyporządkowanie usług dodatkowych do poszczególnych grup
Usługi hotelarskie w środkach transportu*
Wyposażenie techniczne obiektu niezbędne do świadczenia usług dodatkowych*
Zasady i formy przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe
Elementy zamówienia usług
Charakterystyka umowy na usługi dodatkowe

Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Usługi dodatkowe w hotelarstwie" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętności definiowania i rozróżniania usług w obiektach hotelarskich oraz przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe.

Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu, ze szczególnym uwzględnieniem metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami 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.

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.

8.9. Obsługa konsumenta

Działy tematyczne:

1. Usługi gastronomiczne w obiektach hotelarskich
2. Struktura organizacyjna gastronomii hotelowej
3. Sylwetka kelnera śniadaniowego
4. Rodzaje śniadań hotelowych
5. Metody i techniki przygotowania śniadań
6. Formy i zasady podawania śniadań
7. Bielizna i zastawa stołowa

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

BHP	Bezpieczeństwo i higiena pracy
	<p>(1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią; 3. określa znaczenie ergonomii w kształtowaniu warunków pracy; 4. respektuje zasady ochrony środowiska w miejscu pracy; <p>(5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. zna zagrożenia związane z występowaniem czynników szkodliwych w środowisku pracy; <p>(6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka</p> <ol style="list-style-type: none"> 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;

T.12.2

Przygotowywanie i podawanie śniadań

(3) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych

1. przedstawia usługi gastronomiczne w obiektach hotelarskich;
2. omawia strukturę organizacyjną gastronomii hotelowej;
3. określa zadania pracowników gastronomii hotelowej w trakcie podawania śniadań;
4. prezentuje sylwetkę kelnera śniadaniowego;
5. omawia techniki pracy kelnera śniadaniowego;
6. określa godziny wydawania śniadań w obiekcie hotelarskim;
7. charakteryzuje podstawowe potrawy i napoje śniadaniowe;
8. wymienia rodzaje śniadań w obiekcie hotelarskim;
9. przyporządkowuje menu do rodzaju śniadania;

(4) rozróżnia metody i techniki przygotowania śniadań

1. określa zasady obróbki wstępnej surowców;
2. omawia zasady przeprowadzania obróbki cieplnej produktów śniadaniowych;
3. charakteryzuje metody sporządzania potraw i napojów śniadaniowych;
4. wymienia techniki sporządzania potraw i napojów śniadaniowych;
5. ocenia dobór metod i technik sporządzania potraw i napojów śniadaniowych;

(5) dobiera surowce do sporządzania potraw i napojów

1. omawia zasady planowania produkcji potraw i napojów;
2. dokonuje oceny surowców do sporządzania potraw i napojów;
3. przyporządkowuje surowce do określonych potraw i napojów;
4. przygotowuje receptury na potrawy śniadaniowe;
5. omawia rodzaje kart menu i wyjaśnia zasady ich tworzenia;

(8) rozróżnia formy i przestrzega zasad podawania śniadań

1. charakteryzuje formy wydawania śniadań w obiektach hotelarskich;
2. określa procedury serwowania śniadań w obiektach hotelarskich;
3. omawia śniadania serwowane w ramach room service;

(9) dobiera formy podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu

1. przyporządkowuje formy serwowania śniadań do określonego segmentu gości;
2. wskazuje zależności występujące między wielkością i standardem obiektu hotelowego a formą podawania śniadań;

(10) rozróżnia bieliznę i zastawę stołową

1. omawia rodzaje bielizny stołowej;
2. charakteryzuje techniki nakrywania stołów;
3. omawia techniki składania i rozkładania obrusów;

4. przedstawia zasady zmiany obrusa w obecności gościa;
5. określa techniki składania serwetek;
6. omawia rodzaje zastawy stołowej;
7. charakteryzuje dodatkowy sprzęt stołowy;

Treści nauczania

Usługi gastronomiczne w obiektach hotelarskich*
Struktura organizacyjna gastronomii hotelowej*
Zadania pracowników gastronomii hotelowej w trakcie podawania śniadań*
Sylwetka kelnera śniadaniowego
Techniki pracy kelnera śniadaniowego
Potrawy i napoje śniadaniowe*
Rodzaje śniadań w obiektach hotelarskich
Metody i techniki sporządzania potraw i napojów śniadaniowych
Receptury potraw śniadaniowych*
Menu śniadaniowe w obiektach hotelarskich
Formy wydawania śniadań
Śniadania serwowane w ramach room service
Rodzaje bielizny stołowej
Techniki nakrywania stołów, składania i rozkładania obrusów, składania serwetek
Rodzaje zastawy stołowej
Dodatkowy sprzęt stołowy

Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Obsługa konsumenta" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętności definiowania i rozróżniania bielizny i zastawy stołowej, rodzajów śniadań hotelowych, metod i technik przygotowania śniadań, form i zasad podawania śniadań w obiektach hotelarskich. Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu, ze szczególnym uwzględnieniem metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży gastronomicznej i hotelarskiej.

Środki i materiały dydaktyczne

- bielizna stołowa,
- zastawa stołowa,
- 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.

8.10. Usługi żywieniowe w hotelarstwie

Działy tematyczne:

1. Zasady racjonalnego żywienia
2. Przechowywanie żywności
3. Sporządzanie jadłospisów

W wyniku procesu kształcenia uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

BHP	Bezpieczeństwo i higiena pracy
	<p>(1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią</p> <ol style="list-style-type: none">1. wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;3. określa znaczenie ergonomii w kształtowaniu warunków pracy; <p>(5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy</p> <ol style="list-style-type: none">1. zna zagrożenia związane z występowaniem czynników szkodliwych w środowisku pracy; <p>(6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka</p> <ol style="list-style-type: none">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;
PKZ (T.f)	Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik hotelarstwa
	<p>(8) charakteryzuje zasady racjonalnego żywienia</p> <ol style="list-style-type: none">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. charakteryzuje zasady prawidłowego żywienia;
7. przedstawia zasady planowania posiłków zgodnie z normami żywienia;

T.12.2

Przygotowywanie i podawanie śniadań

(1) przestrzega zasad przechowywania żywności

1. charakteryzuje zagrożenia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności;
2. omawia zasady GMP, GHP i HACCP w gastronomii hotelowej;

(2) przestrzega zasad sporządzania jadłospisów

1. określa normy żywieniowe;
2. oblicza wartość odżywczą produktów;
3. określa jakość żywieniową produktów i posiłków;
4. planuje wartość energetyczną poszczególnych posiłków;
5. sporządza jadłospisy i ocenia sposób żywienia;
6. planuje jadłospisy z wykorzystaniem produktów sezonowych;
7. dostosowuje jadłospisy do potrzeb gości;
8. sporządza jadłospisy śniadaniowe;

Treści nauczania

Składniki pokarmowe*
Źródła składników pokarmowych
Potrzeby żywieniowe człowieka
Piramida zdrowego żywienia
Zasady prawidłowego żywienia*
Planowanie posiłków zgodnie z normami żywienia
Zagrożenia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności*
Zasady GMP, GHP i HACCP
Normy żywieniowe
Wartość odżywcza produktów*
Wartość energetyczna posiłków
Sporządzanie jadłospisów

Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Usługi żywieniowe w hotelarstwie" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętności charakteryzowania zdrowego żywienia, określania norm żywieniowych i wartości odżywczej produktów, sporządzania jadłospisów oraz określania zasad przechowywania żywności. Wymagane jest stosowanie aktywizujących metod kształcenia związanych z różnym stopniem aktywności uczestników kursu, ze szczególnym uwzględnieniem metody inscenizacji, drzewka decyzyjnego, mapy pojęciowej, burzy mózgów, gry dydaktycznej, dyskusji dydaktycznej, wycieczek i filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży gastronomicznej i hotelarskiej.

Środki i materiały dydaktyczne

- plansze dydaktyczne przedstawiające zasady zdrowego odżywiania,
- tabele wartości odżywczej produktów,
- filmy dydaktyczne,
- 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.

8.11. Pracownia techniki biurowej

Działy tematyczne:

1. Przepisy bhp, ppoż i ochrony środowiska obowiązujące w pracowni techniki biurowej
2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w pracowni techniki biurowej
3. Korespondencja w obiekcie hotelarskim
4. Obsługa urządzeń biurowych
5. 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

Podejmowanie 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. użytkuje programy komputerowe do obsługi gości oraz współpracy poszczególnych komórek hotelu;

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 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;

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;
 2. wykorzystuje komputerowe programy użytkowe: edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, korespondencja seryjna, prezentacje multimedialne, grafika komputerowa;
 3. przygotowuje ofertę hotelu;
 4. korzysta z zasobów polskich i zagranicznych portali internetowych niezbędnych w pracy hotelarza;
 5. wyszukuje strony internetowe różnych obiektów noclegowych;

6. wykorzystuje hotelowe programy specjalistyczne funkcjonujące na rynku hotelarskim;

Treści nauczania

Przepisy bhp, ppoż i ochrony środowiska obowiązujące w pracowni techniki biurowej
Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury obowiązujące w pracowni techniki biurowej
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 programy specjalistyczne

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, obsługi urzędzeń biurowych, redagowania korespondencji, 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 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,
- urządzenia biurowe: telefon, faks, kserokopiarka, niszczarka, kasa fiskalna, drukarka fiskalna, terminal POS (w przypadku braku urzędzeń 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. Pracownia służby pięter

Działy tematyczne:

1. Przepisy bhp, ppoż i ochrony środowiska obowiązujące w pracowni służby pięter
2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w pracowni służby pięter
3. Obsługa urządzeń i sprzętu do utrzymania czystości
4. Środki czyszczące i dezynfekcyjne
5. Przygotowanie jednostki mieszkalnej i węzła higieniczno - sanitarnego
6. Utrzymanie czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu

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;
- (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;

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;

(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

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;

T.12.1

Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych

(5) obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości

1. przygotowuje wózek serwisowy do pracy;
2. stosuje sprzęt elektromechaniczny do profesjonalnego sprzątnia;
3. wykorzystuje sprzęt niezmechanizowany w trakcie czynności zawodowych;

(6) stosuje środki czyszczące i dezynfekcyjne

1. dobiera środki czystości do odpowiednich powierzchni i zabrudzeń;
2. przestrzega zaleceń i dozowań podanych na etykietach środków chemicznych;
3. odpowiada za powierzone środki czystości i rozlicza się z ich użycia;

(7) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości

1. przygotowuje jednostkę mieszkalną dla różnych typów gościa, zgodnie z procedurami;
2. stosuje techniki ścielenia łóżek;
3. przygotowuje węzeł higieniczno - sanitarny dla gościa, zgodnie z procedurami;
4. dobiera odpowiednie środki czystości, sprzęt niezmechanizowany i urządzenia mechaniczne do czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej i węźle higieniczno - sanitarnym;
5. przestrzega zasad stosowania środków dezynfekcyjnych;
6. uzupełnia materiały i galanterię hotelową w jednostce mieszkalnej i węźle higieniczno - sanitarnym;
7. wypełnia dokumentacją związaną z pracami porządkowymi w jednostce mieszkalnej i węźle higieniczno - sanitarnym;
8. wypełnia dokumentację przyjęcia i zdania pościeli hotelowej;

(8) utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu

1. realizuje czynności zawodowe zgodnie z harmonogramem sprzątnia;
2. wykonuje sprzątnie bieżące, okresowe, gruntowne i interwencyjne części ogólnodostępnej obiektu;
3. przestrzega procedur utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu;

Treści nauczania

Przepisy bhp, ppoż i ochrony środowiska obowiązujące w pracowni służby pięter
Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury obowiązujące w pracowni służby pięter
Obsługa urządzeń i sprzętu zmechanizowanego i niezmechanizowanego do utrzymania czystości
Dobór środków czystości do odpowiednich zabrudzeń
Interpretacja zaleceń na etykietach środków czystości
Przygotowanie jednostek mieszkalnych dla gości
Przygotowanie węzłów higieniczno - sanitarnych dla gości
Dobór odpowiednich środków czystości i sprzętu w trakcie czynności porządkowych
Utrzymanie czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu
Sporządzanie dokumentacji związanej z pracami porządkowymi

Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Pracownia służby pięter" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętność obsługi urządzeń i sprzętu do utrzymania czystości, właściwego stosowania środków czystości, przygotowania jednostki mieszkalnej i węzła higieniczno - sanitarnego do przyjęcia gości, utrzymania czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu, 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. Uczestnik kursu powinien dążyć do nieustannego zdobywania nowej wiedzy i doświadczeń oraz wykazywania chęci ciągłego doskonalenia się.

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

Jednostka mieszkalna wyposażona w: łóżko, pościel, bieliznę pościelową, szafę lub wnękę z wieszakami, stolik nocny lub szafkę, krzesło, biurko, radio, lustro, bagażnik, wieszak na wierzchnią odzież, zestaw ręczników i wyposażenie dodatkowe (igielnik, torbę na bieliznę, środki higieniczne, zestaw kosmetyków hotelowych, elementy dekoracyjne, materiały informacyjno - reklamowe); oraz węzeł higieniczno - sanitarny, wyposażony w: umywalkę z półką lub blatem i oświetleniem, lustro, wannę lub kabinę z natryskiem, WC, pojemnik na śmieci;

Ponadto w pracowni powinno znajdować się pomieszczenie magazynowe, wyposażone w: wózek hotelowej obsługi pięter z pełnym zestawem, odkurzacz, ręczny sprzęt porządkowy, regał z bielizną hotelową, środki czystości i środki do dezynfekcji, środki ochrony indywidualnej, pojemnik na śmieci, apteczkę oraz instrukcje obsługi urządzeń oraz:

- instrukcja sprzątnięcia pokoju hotelowego i węzła higieniczno - sanitarnego,
- karty charakterystyki preparatów niebezpiecznych,

- zestawy ćwiczeń,
- instrukcje i teksty przewodnie do ćwiczeń,
- czasopisma branżowe.

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.

8.13. Pracownia obsługi konsumenta

Działy tematyczne:

1. Przepisy bhp, ppoż i ochrony środowiska obowiązujące w pracowni obsługi konsumenta
2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w pracowni obsługi konsumenta
3. Przepisy sanitarno - epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw
4. Zasady przechowywania żywności
5. Obsługa sprzętu i urządzeń do przygotowania i podawania potraw i napojów
6. Przygotowanie potraw i napojów śniadaniowych
7. Techniki nakrywania stołów
8. Dobór sprzętu i zastawy stołowej do ekspedycji śniadań
9. Przygotowanie sali konsumpcyjnej do obsługi 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;
- (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**

2. 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;

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;

(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

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;

T.12.1

Przygotowywanie i podawanie śniadań

(1) przestrzega zasad przechowywania żywności

3. wskazuje i monitoruje krytyczne punkty kontrolne w gastronomii hotelowej;
4. stosuje zasady GMP, GHP i HACCP w gastronomii hotelowej;

(6) użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów

1. omawia zasady działania sprzętu i urządzeń niezbędnych do przygotowania potraw i napojów;
2. obsługuje sprzęt i urządzenia niezbędne do przygotowania potraw i napojów;
3. obsługuje przyrządy kontrolno - pomiarowe;
4. serwuje potrawy i napoje;

(7) przygotowuje potrawy i napoje

1. omawia kolejność procesów technologicznych podczas przygotowania potraw i napojów;
2. przyrządza potrawy śniadaniowe zgodnie z recepturą oraz zasadami estetyki;
3. sporządza śniadaniowe napoje zimne i gorące;

(11) stosuje techniki nakrywania stołu

1. składa i rozkłada obrusy na sali konsumpcyjnej;
2. zmienia obrus w obecności gościa;
3. przygotowuje serwetki dla gości stosownie do uroczystości;
4. dobiera bieliznę oraz zastawę stołową do charakteru posiłku;
5. przygotowuje nakrycia stołów na sali konsumpcyjnej;

(12) dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań

1. wybiera urządzenia podrzewcze i chłodnicze do ekspedycji w zależności od rodzaju śniadania;
2. dobiera urządzenia do produkcji i wydawania napojów śniadaniowych;
3. przyporządkowuje elementy zastawy stołowej do różnych rodzajów śniadań;

(13) przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi gości

1. ustawia stoły według ustalonego planu;
2. pobiera bieliznę stołową;
3. przygotowuje zastawę stołową;
4. nakrywa stoły stosownie do rodzaju posiłku;
5. umieszcza karty menu zgodnie z procedurami;
6. przygotowuje pomocnik kelnerski;

(14) stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw

1. interpretuje zapisy krajowych oraz unijnych aktów prawnych dotyczących bezpieczeństwa żywności;
2. omawia i respektuje wymagania stawiane osobom zatrudnionym przy sporządzaniu potraw w gastronomii hotelowej;
3. określa przygotowanie pomieszczeń i sprzętu gastronomicznego pod względem sanitarno - epidemiologicznym;
4. prowadzi zapisy dotyczące bezpieczeństwa żywności w gastronomii hotelowej;

Treści nauczania

Przepisy bhp, ppoż i ochrony środowiska obowiązujące w pracowni obsługi konsumenta

Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury obowiązujące w pracowni obsługi konsumenta

Przepisy sanitarno - epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw

Zasady przechowywania żywności

Obsługa sprzętu i urządzeń do przygotowania i podawania potraw i napojów śniadaniowych

Przygotowanie potraw i napojów śniadaniowych

Techniki nakrywania stołów

Dobór bielizny i zastawy stołowej do charakteru posiłku

Dobór sprzętu i zastawy stołowej do ekspedycji śniadań

Przygotowanie sali konsumpcyjnej do obsługi gości

Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Pracownia obsługi konsumenta" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętność interpretacji przepisów sanitarno - epidemiologicznych dotyczących sporządzania potraw, określania i stosowania zasad przechowywania żywności, obsługi sprzętu i urządzeń do przygotowania i podawania potraw śniadaniowych, doboru bielizny i zastawy stołowej do charakteru posiłku, doboru sprzętu i zastawy stołowej do ekspedycji śniadań, przygotowania sali konsumpcyjnej do obsługi 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. Uczestnik kursu powinien dążyć do nieustannego

zdobywania nowej wiedzy i doświadczeń oraz wykazywania chęci ciągłego doskonalenia się.

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

Pracownia przygotowania i ekspedycji śniadań, w której powinny być zorganizowane następujące stanowiska:

a) **stanowiska mycia rąk** (jedno stanowisko dla dziesięciu uczestników kursu), wyposażone w: umywalkę z instalacją zimnej i ciepłej wody, dozownik do mydła, środki do dezynfekcji, ręczniki papierowe;

b) **stanowiska obsługi gości** (jedno stanowisko dla trzech uczestników kursu), wyposażone w: stoły i krzesła, pomocniki kelnerskie, bieliznę i zastawę stołową, tace i drobny sprzęt kelnerski oraz elementy do dekoracji stołów;

c) **stanowiska sporządzania śniadań i napojów** (jedno stanowisko dla trzech uczestników kursu), wyposażone w: ekspres do kawy i herbaty, naczynia i drobny sprzęt kuchenny, stół stalowy lub blat roboczy, zlewozmywak dwukomorowy z instalacją ciepłej i zimnej wody;

Ponadto pracownia powinna być wyposażona w: chłodziarkę z zamrażarką, zmywarkę do naczyń, kuchnię gazową lub elektryczną, kuchenkę mikrofalową, podgrzewacze do potraw i talerzy, wózki kelnerskie z wyposażeniem, kosz na odpady, apteczkę, instrukcje obsługi urządzeń oraz:

- instrukcje obsługi maszyn i urządzeń,
- instrukcje GMP i GHP,
- karty zapisów monitorowania CCP,
- karty charakterystyk preparatów niebezpiecznych,
- instrukcje i teksty przewodnie do ćwiczeń,
- czasopisma branżowe.

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.

8.14. Pracownia usług dodatkowych

Dział tematyczne:

1. Przepisy bhp, ppoż i ochrony środowiska obowiązujące w pracowni usług dodatkowych
2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w pracowni usług dodatkowych

3. Przyjmowanie i realizacja zamówień na usługi dodatkowe
4. Organizacja usług dodatkowych zgodnie z zamówieniem
5. Dokumentacja związana z przyjmowaniem i realizacją zamówień na usługi dodatkowych

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
(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. organizuje 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.12.3

**Organizacja usług dodatkowych
w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

(3) przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych

1. ocenia możliwości przyjęcia zamówienia na realizację usług dodatkowych;
2. przedstawia ofertę usług dodatkowych różnych obiektów hotelarskich;
3. uzgadnia szczegóły zamówienia usług dodatkowych zgodnie z przyjętą procedurą;
4. przygotowuje usługi do realizacji;
5. informuje pracowników obiektu hotelarskiego odpowiedzialnych za realizację usługi o przyjęciu zamówienia na usługi dodatkowe;

(4) organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem

1. przygotowuje usługi dodatkowe dla gości indywidualnych oraz grup zorganizowanych zgodnie z zamówieniem;
2. organizuje usługi dodatkowe dla gości w trakcie pobytu;

(5) sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych

1. opracowuje ofertę usług dodatkowych;
2. sporządza formularz zamówienia usług dodatkowych;
3. opisuje przedmiot zamówienia;
4. przygotowuje umowę na usługi dodatkowe;
5. dokonuje kalkulacji zamówienia;
6. tworzy kosztorys na usługi dodatkowe;
7. sporządza potwierdzenie rezerwacji zamówionych usług;
8. wypełnia zlecenie dla poszczególnych działów hotelu na realizację usług dodatkowych;
9. wystawia rachunek za usługi mini-baru, usługę pralniczą;
10. wypełnia zlecenie usługi konferencyjnej;
11. wypełnia druk wstawki dla gościa VIP;
12. wypełnia druk wypożyczenia i zwrotu sprzętu
13. wystawia fakturę za usługi dodatkowe;
14. przygotowuje teczkę imprezy;

Treści nauczania

Przepisy bhp, ppoż i ochrony środowiska obowiązujące w pracowni usług dodatkowych

Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury obowiązujące w pracowni usług dodatkowych

Ocena możliwości przyjęcia zamówienia na usługi dodatkowe

Opracowanie oferty usług dodatkowych dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych

Organizacja usług dodatkowych dla gości w trakcie pobytu

Przygotowanie usługi do realizacji

Współpraca poszczególnych komórek hotelu w zakresie realizacji usług

Opracowanie przedmiotu zamówienia

Przygotowanie umowy na usługi dodatkowe

Sporządzanie dokumentacji związanej z przyjęciem i realizacją zamówień na usługi dodatkowe

Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu "Pracownia usług dodatkowych" uczestnik kursu powinien nabyć umiejętność oceny możliwości przyjęcia zamówienia na usługi dodatkowe, opracowania oferty usług dodatkowych, przygotowania usług do realizacji, sporządzania dokumentacji związanej z przyjęciem i realizacją zamówień na usługi dodatkowe, 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,
- plansze,
- filmy dydaktyczne dotyczące usług hotelarskich,
- 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.

8.15. Praktyka zawodowa

Działy tematyczne:

1. Przepisy bhp, ppoż i ochrony środowiska obowiązujące w miejscu pracy
2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w zakładzie hotelarskim
3. Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych
4. Przygotowywanie i podawanie śniadań
5. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Po odbyciu praktyki zawodowej uczestnik kursu osiągnie efekty kształcenia:

BHP	Bezpieczeństwo i higiena pracy
	<p>(1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią</p> <p>2. stosuje przepisy bhp i ppoż;</p> <p>4. respektuje zasady ochrony środowiska w miejscu pracy;</p> <p>5. uczestniczy w szkoleniach i instruktażach związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy oraz ochroną przeciwpożarową;</p> <p>(2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce</p> <p>4. posługuje się przepisami i normami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska przy wykonywaniu określonych prac;</p> <p>(3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy</p> <p>1. przestrzega zapisów Kodeksu pracy i regulaminów wewnętrznych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy obowiązujących pracownika;</p> <p>(4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych</p> <p>1. identyfikuje i eliminuje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;</p> <p>2. określa możliwe skutki zagrożenia;</p> <p>3. charakteryzuje środki ochrony pozwalające uniknąć zagrożenia;</p> <p>(5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy</p> <p>1. zna zagrożenia związane z występowaniem czynników szkodliwych w środowisku pracy;</p>

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;

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;

(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

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;

T.12.1

Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych

(5) obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości

1. przygotowuje wózek serwisowy do pracy;
2. stosuje sprzęt elektromechaniczny do profesjonalnego sprzątnia;
3. wykorzystuje sprzęt niezmechanizowany w trakcie czynności zawodowych;

(6) stosuje środki czyszczące i dezynfekcyjne

1. dobiera środki czystości do odpowiednich powierzchni i zabrudzeń;
2. przestrzega zaleceń i dozowań podanych na etykietach środków chemicznych;
3. odpowiada za powierzone środki czystości i rozlicza się z ich użycia;

(7) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości

1. przygotowuje jednostkę mieszkalną dla różnych typów gościa, zgodnie z procedurami;
2. stosuje techniki ścielenia łóżek;
3. przygotowuje węzeł higieniczno - sanitarny dla gościa, zgodnie z procedurami;
4. dobiera odpowiednie środki czystości, sprzęt niezmechanizowany i urządzenia mechaniczne do czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej i węźle higieniczno - sanitarnym;
5. przestrzega zasad stosowania środków dezynfekcyjnych;
6. uzupełnia materiały i galanterię hotelową w jednostce mieszkalnej i węźle higieniczno - sanitarnym;
7. wypełnia dokumentacją związaną z pracami porządkowymi w jednostce mieszkalnej i węźle higieniczno - sanitarnym;

(8) utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu

1. realizuje czynności zawodowe zgodnie z harmonogramem sprzątnia;
2. wykonuje sprzątnie bieżące, okresowe, gruntowne i interwencyjne części ogólnodostępnej obiektu;
3. przestrzega procedur utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu;

T.12.2

Przygotowywanie i podawanie śniadań

(1) przestrzega zasad przechowywania żywności

3. wskazuje i monitoruje krytyczne punkty kontrolne w gastronomii hotelowej;
4. stosuje zasady GMP, GHP i HACCP w gastronomii hotelowej;

(6) użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów

1. omawia zasady działania sprzętu i urządzeń niezbędnych do przygotowania potraw i napojów;
2. obsługuje sprzęt i urządzenia niezbędne do przygotowania potraw i napojów;
3. obsługuje przyrządy kontrolno - pomiarowe;
4. serwuje potrawy i napoje;

(7) przygotowuje potrawy i napoje

1. omawia kolejność procesów technologicznych podczas przygotowania potraw i napojów;
2. przyrządza potrawy śniadaniowe zgodnie z recepturą oraz zasadami estetyki;
3. sporządza śniadaniowe napoje zimne i gorące;

(11) stosuje techniki nakrywania stołu

1. składa i rozkłada obrusy na sali konsumpcyjnej;
2. zmienia obrus w obecności gościa;
3. przygotowuje serwetki dla gości stosownie do uroczystości;
4. dobiera bieliznę oraz zastawę stołową do charakteru posiłku;
5. przygotowuje nakrycia stołów na sali konsumpcyjnej;

(12) dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań

1. wybiera urządzenia podgrzewcze i chłodnicze do ekspedycji w zależności od rodzaju śniadania;
2. dobiera urządzenia do produkcji i wydawania napojów śniadaniowych;
3. przyporządkowuje elementy zastawy stołowej do różnych rodzajów śniadań;

(13) przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi gości

1. ustawia stoły według ustalonego planu;
2. pobiera bieliznę stołową;
3. przygotowuje zastawę stołową;
4. nakrywa stoły stosownie do rodzaju posiłku;
5. umieszcza karty menu zgodnie z procedurami;
6. przygotowuje pomocnik kelnerski;

(14) stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw

2. omawia i respektuje wymagania stawiane osobom zatrudnionym przy sporządzaniu potraw w gastronomii hotelowej;
3. określa przygotowanie pomieszczeń i sprzętu gastronomicznego pod względem sanitarno - epidemiologicznym;
4. prowadzi zapisy dotyczące bezpieczeństwa żywności w gastronomii hotelowej;

T.12.3

**Organizacja usług dodatkowych
w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

(3) przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych

1. ocenia możliwości przyjęcia zamówienia na realizację usług dodatkowych;
2. przedstawia ofertę usług dodatkowych różnych obiektów hotelarskich;
3. uzgadnia szczegóły zamówienia usług dodatkowych zgodnie z przyjętą procedurą;

4. przygotowuje usługi do realizacji;
5. informuje pracowników obiektu hotelarskiego odpowiedzialnych za realizację usługi o przyjęciu zamówienia na usługi dodatkowe;

(4) organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem

1. przygotowuje usługi dodatkowe dla gości indywidualnych oraz grup zorganizowanych zgodnie z zamówieniem;
2. organizuje usługi dodatkowe dla gości w trakcie pobytu;

(5) sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych

1. opracowuje ofertę usług dodatkowych;
2. sporządza formularz zamówienia usług dodatkowych;
3. opisuje przedmiot zamówienia;
4. przygotowuje umowę na usługi dodatkowe;
5. dokonuje kalkulacji zamówienia;
6. tworzy kosztorys na usługi dodatkowe;
7. sporządza potwierdzenie rezerwacji zamówionych usług;
8. wypełnia zlecenie dla poszczególnych działów hotelu na realizację usług dodatkowych;
9. wystawia rachunek za usługi mini-baru, usługę pralniczą;
10. wypełnia zlecenie usługi konferencyjnej;
11. wypełnia druk wstawki dla gościa VIP;
12. wypełnia druk wypożyczenia i zwrotu sprzętu
13. wystawia fakturę za usługi dodatkowe;
14. przygotowuje teczkę imprezy;

Treści nauczania

Przepisy bhp, ppoż i ochrony środowiska obowiązujące w miejscu pracy
Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury obowiązujące w zakładzie hotelarskim
Obsługa urządzeń i sprzętu zmechanizowanego i niezmechanizowanego do utrzymania czystości
Dobór środków czystości do odpowiednich zabrudzeń
Interpretacja zaleceń na etykietach środków czystości
Przygotowanie jednostek mieszkalnych dla gości
Przygotowanie węzłów higieniczno - sanitarnych dla gości
Dobór odpowiednich środków czystości i sprzętu w trakcie czynności porządkowych
Utrzymanie czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu
Sporządzanie dokumentacji związanej z pracami porządkowymi
Przepisy sanitarno - epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw
Zasady przechowywania żywności

Obsługa sprzętu i urządzeń do przygotowania i podawania potraw i napojów śniadaniowych
Przygotowanie potraw i napojów śniadaniowych
Techniki nakrywania stołów
Dobór bielizny i zastawy stołowej do charakteru posiłku
Dobór sprzętu i zastawy stołowej do ekspedycji śniadań
Przygotowanie sali konsumpcyjnej do obsługi gości
Ocena możliwości przyjęcia zamówienia na usługi dodatkowe
Opracowanie oferty usług dodatkowych dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych
Organizacja usług dodatkowych dla gości w trakcie pobytu
Przygotowanie usługi do realizacji
Współpraca poszczególnych komórek hotelu w zakresie realizacji usług
Opracowanie przedmiotu zamówienia
Przygotowanie umowy na usługi dodatkowe
Sporządzanie dokumentacji związanej z przyjęciem i realizacją zamówień na usługi dodatkowe

Sposoby osiągnięcia efektów kształcenia

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

Podczas praktyki zawodowej uczestnicy kursu powinni doskonalić umiejętności z zakresu:

- organizacji pracy w obiekcie hotelarskim,
- przygotowania jednostek mieszkalnych i węzłów higieniczno - sanitarnych dla gości,
- sporządzania śniadań dla gości hotelowych,
- przygotowania sali konsumpcyjnej,
- opracowania oferty usług dodatkowych,
- przygotowania usług dodatkowych do realizacji,
- sporządzania dokumentacji hotelowej związanej z pracą służby piętter, działu gastronomicznego oraz przyjęciem i realizacją zamówień na usługi dodatkowe,
- wykorzystania hotelowych programów komputerowych,
- prowadzenia korespondencji ,
- obsługi maszyn i urządzeń w dziale służby piętter i dziale gastronomicznym.

Środki i materiały dydaktyczne

- jednostki mieszkalne,
- węzły higieniczno- sanitarne,
- zaplecze kuchenne,
- sala konsumencka,
- magazyny,
- dział zajmujący się przygotowaniem i realizacją usług dodatkowych,

- regulamin hotelu,
- cenniki usług,
- oferta hotelu,
- formularze,
- dokumenty,
- 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

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

9.1. Podstawy hotelarstwa

Błądek Z., Przystosowanie hoteli do potrzeb gości niepełnosprawnych, Palladium Architekci, 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, Kraków 2008.

Tulibacki T., Międzynarodowe systemy hotelowe, WSHGiT, Warszawa 2002.

Witkowski 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. 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.

9.4. Podstawy prawa w hotelarstwie

Gołębiowska 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.

9.5. Podstawy działalności gospodarczej

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

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

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.

9.6. 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.

9.7. Organizacja pracy służby pięt

Drogoń W., Granecka – Wrzosek B., Organizacja pracy służby pięt, WSiP, 2013.

Halama M., Organizacja pracy służby pięt. Technik hotelarstwa, Difin, 2015.

Oparka S., Nowicka T., Technik hotelarstwa. Organizacja pracy w hotelarstwie. Skrypt do nauki o zawodzie, Wydawnictwo Maria, 2008.

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

9.8. Usługi dodatkowe w hotelarstwie

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

Oparka S., Nowicka T., Technik hotelarstwa. Organizacja pracy w hotelarstwie. Skrypt do nauki o zawodzie, Wydawnictwo Maria, 2008.

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

9.9. Obsługa konsumenta

Duda J., Krzywda S., Usługi żywieniowe w hotelarstwie, Hotelarstwo. Tom IV, Rea, 2013.

Granecka – Wrzosek B., Usługi żywieniowe w hotelarstwie, WSiP, 2013.

Jargoń R., Obsługa konsumenta, cz. 1, cz.2, WSiP, 2000.

Praca zbiorowa pod red. B. Sawickiej, Hotelarstwo cz.IV Usługi żywieniowe, Format – AB, 2014.

9.10. Usługi żywieniowe w hotelarstwie

Duda J., Krzywda S., Usługi żywieniowe w hotelarstwie, Hotelarstwo. Tom IV, Rea, 2013.

Granecka – Wrzosek B., Usługi żywieniowe w hotelarstwie, WSiP, 2013.

Praca zbiorowa pod red. B. Sawickiej, Hotelarstwo cz.IV Usługi żywieniowe, Format – AB, 2014.

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"> - Podstawy hotelarstwa - Podstawy turystyki w hotelarstwie - Marketing w hotelarstwie - Podstawy prawa w hotelarstwie <ul style="list-style-type: none"> • 8.4.1. Podstawowe pojęcia z zakresu prawa • 8.4.2. Zadania i uprawnienia instytucji działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska • 8.4.3. Prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bhp • 8.4.4. Prawo pracy, ochrona danych osobowych, prawo podatkowe, prawo autorskie • 8.4.5. Przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej • 8.4.6. Przepisy prawa stosowane w usługach hotelarskich - Podstawy działalności gospodarczej - Język angielski zawodowy - Organizacja pracy służby piętér <ul style="list-style-type: none"> • 8.7.1. Rodzaje jednostek mieszkalnych - Usługi dodatkowe w hotelarstwie <ul style="list-style-type: none"> • 8.8.2. Rodzaje usług hotelarskich - Usługi żywieniowe w hotelarstwie <ul style="list-style-type: none"> • 8.10.1. Zasady racjonalnego żywienia - Pracownia techniki biurowej 	390

L.p.	Zakres efektów	Przedmioty obejmujące wskazane efekty podstawy programowej	Liczba godzin kształcenia
2.	Pierwszej części efektów kształcenia wyodrębnionej w ramach kwalifikacji T.12 tj. Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych	<ul style="list-style-type: none"> - Organizacja pracy służby pięt • 8.7.2. Wyposażenie jednostek mieszkalnych • 8.7.3. Organizacja pracy działu służby pięt • 8.7.4. Rodzaje prac porządkowych • 8.7.5. Techniki sprzątnia • 8.7.6. Sprzęt i środki do utrzymania czystości - Przepisy prawa w hotelarstwie • 8.4.7. Przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności materialnej i rzeczy pozostawionych w obiekcie hotelarskim - Pracownia służby pięt 	107
3.	Drugiej części efektów kształcenia wyodrębnionej w ramach kwalifikacji T.12 tj. Przygotowywanie i podawanie śniadań	<ul style="list-style-type: none"> - Obsługa konsumenta - Usługi żywieniowe w hotelarstwie • 8.10.2. Przechowywanie żywności • 8.10.3. Sporządzanie jadłospisów - Pracownia obsługi konsumenta 	107
4.	Trzeciej części efektów kształcenia wyodrębnionej w ramach kwalifikacji T.12 tj. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	<ul style="list-style-type: none"> - Usługi dodatkowe w hotelarstwie • 8.8.1. Pojęcie i cechy usługi hotelarskiej • 8.8.3. Klasyfikacja usług dodatkowych • 8.8.4. Usługi hotelarskie w środkach transportu • 8.8.5. Zasady i formy przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe • 8.8.6. Dokumentacja związana z zamówieniem usług dodatkowych - Pracownia usług dodatkowych 	107
łącznie godzin			711**

** Łączna liczba godzin jest większa o 1 godz. niż minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego wskazana w podstawie programowej na skutek dzielenia godzin przeznaczonych na daną kwalifikację na części i wynikających z tego zaokrągleń.

