

**PROGRAMU NAUCZANIA ZAWODU**

**TECHNIK HOTELARSTWA**

**SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402**

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

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

**PODBUDOWA PROGRAMOWA: SZKOŁA PODSTAWOWA I GIMNAZJUM.**

1. Efekty kształcenia, które powinny być osiągnięte przez ucznia w procesie kształcenia

Dział programowy (materiał kształcenia)	Efekty kształcenia. Uczeń :	Kryteria weryfikacji. Uczeń :	Ilość godzin przeznaczona na dział programowy
HGT.03.1. Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim	1. Rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią	<p>1. Postępuje się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska</p> <p>2. Wymienia przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska</p> <p>3. Określa warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy</p> <p>4. Określa działania zapobiegające wyrządzeniu szkód w środowisku</p> <p>5. Opisuje wymagania dotyczące</p>	5 h

	<p>2. Rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska</p> <p>3. Charakteryzuje prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</p> <p>4. Przewiduje zagrożenia dla zdrowia lub życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</p>	<p>ergonomii pracy</p> <p>6. Rozróżnia środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania</p> <p>1. Wymienia instytucje oraz służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska</p> <p>wymienia zadania i uprawnienia instytucji i służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska</p> <p>1. Wymienia prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy</p> <p>2. Wymienia prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy</p> <p>3. Omawia konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy</p> <p>1. Wymienia rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych występujących w środowisku pracy</p> <p>2. Określa sposoby przeciwdziałania czynnikom</p>	
--	--	--	--

	<p>5. Organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</p>	<p>niebezpiecznym, szkodliwym i uciążliwym występującym na stanowisku pracy</p> <p>3. Stosuje się do informacji przedstawionych na znakach zakazu, nakazu, ostrzegawczych, ewakuacyjnych, ochrony przeciwpożarowej oraz sygnałów alarmowych</p> <p>1. Wskazuje optymalne warunki pracy pod względem ergonomii i zgodności z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska</p> <p>2. Planuje pracę zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony gościa i środowiska</p> <p>3. Stosuje się do zaleceń instrukcji dotyczącej bezpiecznej obsługi urządzeń i sprzętu stosowanych podczas realizacji zadań zawodowych</p> <p>4. Stosuje się do zaleceń instrukcji dotyczącej utrzymania porządku i higieny w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</p> <p>5. Utrzymuje ład i porządek na stanowisku pracy podczas wykonywania zadań zawodowych</p>	
--	---	--	--

	<p>6. Stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania pracy na różnych stanowiskach w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</p> <p>7. Udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego</p>	<p>1. Wymienia środki ochrony indywidualnej i zbiorowej w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie dobiera środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanej pracy</p> <p>2. Używa środków ochrony indywidualnej podczas realizacji zadań zawodowych</p> <p>1. Opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego</p> <p>2. Ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego</p> <p>3. Zabezpiecza siebie, osobę poszkodowaną i miejsce wypadku</p> <p>4. Układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej</p> <p>5. Powiadamia odpowiednie służby</p> <p>6. Prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie</p> <p>7. Prezentuje udzielanie pierwszej</p>	
--	--	---	--

<p>HGT.03.2.Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim</p>	<p>1. Analizuje strukturę organizacyjną obiektu hotelarskiego</p> <p>2. Zna treść regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim</p> <p>3. Analizuje zakładowy system pracy i organizacyjny ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska</p> <p>4. Stosuje metody komunikacji werbalnej i niewerbalnej</p>	<p>pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar</p> <p>8. Wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji</p>	<p>3 h</p>
<p>HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie</p>	<p>1. Rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter</p>	<p>1. Potrafi interpretować strukturę organizacyjną obiektu hotelarskiego</p> <p>1. Interpretuje zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim</p> <p>1. Charakteryzuje czynniki szkodliwe dla zdrowia.</p> <p>2. Potrafi posługiwać się sprzętem ppoż</p> <p>1. Stosuje aktywne metody słuchania.</p>	<p>42 h</p>

<p>hotelarskim.</p>	<p>2. Rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie w obiektach świadczących usługi hotelarskie</p> <p>3. Wykonuje prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych podczas pobytu gości</p> <p>4. Przygotowuje jednostki</p>	<p>2. Pisuje zasady współpracy służby pięter z innymi działami hotelu</p> <p>1. Wyjaśnia pojęcia jednostka mieszkalna, pokój i węzeł higieniczno-sanitarny</p> <p>2. Rozróżnia typy jednostek mieszkalnych</p> <p>3. Przypisuje wyposażenie jednostki mieszkalnej do standardu obiektu</p> <p>4. Opisuje wyposażenie jednostek mieszkalnych przystosowanych do pobytu gości specjalnych</p> <p>5. Dobiera wyposażenie do typu jednostki mieszkalnej</p> <p>1. Określa rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku</p> <p>2. Przestrzega procedur podczas prac porządkowych</p> <p>3. Dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych</p> <p>4. Używa urządzeń, sprzętu oraz środków czystości zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją</p> <p>5. Stosuje środki dezynfekcyjne zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją</p>	
---------------------	---	---	--

	<p>mieszkalne do przyjęcia i pobytu gości</p> <p>a) b)</p> <p>5. Utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie</p> <p>6. Wykonuje prace porządkowe w części rekreacyjnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie</p>	<p>1. Planuje zakres wykonywanych czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej:</p> <p>a) przed przyjazdem gości b) podczas pobytu gości po wyjeździe gości</p> <p>2. Uzupelnia wyposażenie jednostek mieszkalnych</p> <p>3. Określa sposób postępowania w przypadku awarii sprzętu lub urządzeń</p> <p>4. Ocenia sposób przygotowania jednostki mieszkalnej</p> <p>1. Dobiera prace porządkowe do rodzaju pomieszczeń w części ogólnodostępnej</p> <p>2. Dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju prac porządkowych w części ogólnodostępnej</p> <p>3. Wskazuje kolejność prac porządkowych w części ogólnodostępnej</p> <p>1. Wskazuje pomieszczenia rekreacyjne w części rekreacyjnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie</p> <p>2. Dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych w części rekreacyjnej</p> <p>3. Wskazuje kolejność prac</p>	
--	---	--	--



<p>HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań</p>	<p>7. Przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczących mienia gości oraz wyposażenia obiektu świadczącego usługi hotelarskie</p>	<p>porządkowych w części rekreacyjne</p> <p>1. Stosuje procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu i pozostawionymi przez gości</p> <p>2. Określa wysokość stawek odszkodowania wynikających z odpowiedzialności obiektu za rzeczy wniesione</p>	<p>40 h</p>
<p>HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań</p>	<p>1. Stosuje metody i techniki przygotowania śniadań</p> <p>2. Przygotowuje śniadania w części mieszkalnej hotelu<sup>1)</sup></p> <p>3. Sporządza śniadania dla gości o specjalnych potrzebach</p>	<p>1. Dobiera formy podawania śniadań do możliwości obiektu świadczącego usługi hotelarskie</p> <p>2. Przestrzega zasad przechowywania produktów i półproduktów do przygotowania śniadań</p> <p>1. Rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych przygotowuje bufet śniadaniowy przygotowuje śniadania hotelowe</p> <p>1. Rozróżnia potrzeby żywieniowe gości i ich oczekiwania</p>	<p>40 h</p>

	<p>żywieniowych</p> <p>4. Użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania oraz podawania śniadań</p> <p>5. Przygotowuje room service na zamówienie gości</p> <p>6. Przygotowuje nakrycie i bieliznę stołową do rodzaju śniadania</p>	<p>2. Stosuje receptury do przygotowania potraw i napojów śniadaniowych zgodnie z oczekiwaniami gości o specjalnych potrzebach żywieniowych</p> <p>1. Dobiera sprzęt do wykonania potraw i napojów śniadaniowych</p> <p>2. Obsługuje sprzęt do przygotowania potraw i napojów śniadaniowych zgodnie z instrukcją</p> <p>1. Stosuje zasady serwowania śniadań do pokoju dobiera sposób serwowania do rodzaju zamówienia</p> <p>2. Planuje zakres wykonywanych czynności w celu realizacji zamówienia room service</p> <p>3. Wskazuje kolejność czynności podczas realizacji zamówienie room service</p> <p>1. Rozróżnia rodzaje bielizny stołowej</p> <p>2. Rozpoznaje elementy zastawy stołowej</p> <p>3. Dobiera nakrycie i zastawę stołową do rodzaju śniadania</p> <p>4. Wykonuje dekorację stołu</p> <p>5. Nakrywa stół do śniadania</p>	
--	---	--	--

<p>HGT.03.5.Sprzedaż usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim</p>	<p>7.Porządkuje stoły po śniadaniu</p> <p>8.Stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania śniadań</p> <p>1.Oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie</p> <p>2.Oferuje usługi konferencyjne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</p>	<p>1.Zbiera naczynia zgodnie z obowiązującymi procedurami</p> <p>2. Segreguje odpady gastronomiczne zgodnie z zasadami recyklingu</p> <p>1.Stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania śniadań</p> <p>2.Przestrzega zasad systemu analizy zagrożeń i krytycznych punktów kontroli – HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) oraz dobrej praktyki higienicznej – GHP (Good Hygienic Practice)</p> <p>3.Wskazuje konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych</p> <p>1.Rozróżnia rodzaje usług dodatkowych, rozróżnia usługi płatne i bezpłatne</p> <p>2.Dobiera usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości</p> <p>1.Wskazuje zasady organizacji konferencji</p> <p>2.Zleca przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych</p> <p>3.Zleca przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem</p>	<p>45 h</p>
---	---	---	-------------

<p>HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne</p>	<p>3. Stosuje zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe</p> <p>4. Realizuje zamówienia gości na usługi dodatkowe</p> <p>1. Przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami</p>	<p>4. Planuje czynności dotyczące obsługi technicznej podczas organizowania konferencji</p> <p>1. Rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe</p> <p>2. Przyjmuje zamówienia na realizację usług dodatkowych</p> <p>3. Zleca realizację zamówionych usług dodatkowych</p> <p>1. Sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe</p> <p>2. Wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe</p> <p>3. Stosuje procedury podczas archiwizacji dokumentacji związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe</p> <p>1. Wymienia podstawowe zasady etyki zawodowej</p> <p>2. Wymienia cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami</p> <p>3. Stosuje zasady etyki w relacjach pracowniczych</p>	<p>5 h</p>
---	---	---	------------

	<p>2. Wykazuje znajomość indywidualnych potrzeb każdego gości</p> <p>3. Stosuje zasady w komunikacji interpersonalnej</p>	<p>4. Wskazuje zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej</p> <p>5. Przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy</p> <p>6. Przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych</p> <p>7. Przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa</p> <p>1. Rozróżnia pojęcie indywidualnych potrzeb gości</p> <p>2. Określa potrzeby i oczekiwania gości hotelowych</p> <p>3. Wymienia metody rozpoznawania potrzeb i oczekiwań gości</p> <p>4. Odpowiada działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości</p> <p>5. Planuje realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości</p> <p>1. Rozróżnia sposoby komunikacji interpersonalnej</p> <p>2. Wymienia rodzaje komunikacji niewerbalnej</p> <p>3. Opisuje znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w usługach hotelarskich</p>	
--	---	---	--

	<p>4. Stosuje techniki radzenia sobie ze stresem</p> <p>5. Wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany</p> <p>6. Aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe</p> <p>7. Planuje działania i zarządza czasem</p>	<p>4. Wymienia formy komunikacji bezpośredniej i pośredniej w usługach hotelarskich</p> <p>1. Definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej</p> <p>2. Przewiduje konsekwencje stresujących zachowań, ich wpływu na siebie i innych</p> <p>3. Wymienia sposoby radzenia sobie ze stresem</p> <p>1. Określa znaczenie otwartości na zmiany zachodzące w zawodzie wskazuje alternatywne rozwiązania problemu</p> <p>1. Analizuje zmiany zachodzące w zawodzie</p> <p>poszukuje nowości technicznych i technologicznych w różnych źródłach informacji</p> <p>2. Wymienia najbardziej oczekiwane umiejętności w zawodzie</p> <p>3. Określa własny plan rozwoju zawodowego w celu pozyskania oczekiwanych umiejętności i kompetencji w zawodzie</p> <p>1. Określa cel planowanych zadań wyszczególnia elementy planu</p>	
--	--	---	--

	<p>działania</p> <p>2. Dokonuje analizy możliwości realizacji zadania na podstawie posiadanych zasobów</p> <p>3. Tworzy harmonogram realizacji zadania</p> <p>4. Wymienia zasoby niezbędne do wykonania zadania</p> <p>wykonuje zadanie zgodnie z planem</p> <p>1. Wskazuje obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwie realizowane zadania na stanowisku</p> <p>2. Określa rodzaje odpowiedzialności</p> <p>podaje przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej</p> <p>1. Wymienia cechy członków zespołu sprzyjające osiągnięciu celów w pracy zespołowej</p> <p>2. Dzieli wykonanie zadań kelnerskich z innymi pracownikami lub członkami zespołu i wywiązuje się z nich</p> <p>3. Uwzględnia opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych</p> <p>4. Modyfikuje własne działania zgodnie z wspólnie wypracowanym stanowiskiem</p>	<p>8. Ponoś odpowiedzialność za podejmowane działania</p> <p>9. Współpracuje w zespole</p>	
--	---	--	--


## 2. PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

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

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

## 3. PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

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

## 4. PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

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

Na zakończenie praktyki zawodowej proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych.

## 5. EWALUACJA PRZEDMIOTU

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

Dział programowy (materiał kształcenia)	Efekty kształcenia. Uczeń :	Kryteria weryfikacji. Uczeń :	Ilość godzin przeznaczona na dział programowy



<p>HGT.06.1.Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim</p>	<p>1.Charakteryzuje zagrożenia dla zdrowia lub życia występujące w środowisku pracy</p> <p>2.Stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych</p> <p>3.Organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska</p> <p>4.Udziała pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego</p>	<p>1.Wymienia czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy</p> <p>2.Rozpoznaje źródła zagrożeń występujących w środowisku pracy</p> <p>3.Określa sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia w związku z realizacją zadań zawodowych</p> <p>4.Rozpoznaje objawy typowych chorób zawodowych</p> <p>5.Określa sposób postępowania pracownika i pracodawcy w związku z wypadkiem przy pracy</p> <p>6.Wskazuje rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy i choroby zawodowej</p> <p>1.Wskazuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych</p> <p>2.Dobiera środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac</p> <p>1.Wskazuje korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii</p> <p>2.Utrzymuje porządek na stanowisku pracy</p> <p>3.Stosuje zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami</p> <p>1.Opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego</p> <p>2.Ocenia sytuację</p>	<p>5 h</p>
--	---	--	------------

<p>2.HGT.06.2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim</p>	<p>1.Potrafi wskazywać korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii</p> <p>2.Stosuje aktywne metody słuchania</p> <p>3.Interpretuje zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim.</p>	<p>poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego</p> <p>3.Zabezpiecza siebie, osobę poszkodowaną i miejsce wypadku</p> <p>4.Układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej</p> <p>5.Powiadamia odpowiednie służby</p> <p>6.Prezentuje udzielenie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie</p> <p>7.Prezentuje udzielenie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia</p> <p>8.Wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji</p>	<p>3 h</p>
---	--	---	------------

<p>3.HGT.06.3.Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych</p>	<p>1.Charakteryzuje zadania pracowników recepcji</p> <p>2.Dobiera oferty hotelowe do potrzeb i oczekiwań gości</p> <p>3.Stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich</p> <p>4.Stosuje zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych</p> <p>5.Dokonuje rezerwacji usług hotelarskich, korzystając z</p>	<p>1.Wymienia zadania pracowników recepcji</p> <p>2.Rozróżnia wyposażenie recepcji</p> <p>3.Opisuje działanie sprzętu i urządzeń podczas wykonywania zadań w recepcji</p> <p>1.Rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości</p> <p>2.Sporządza ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości</p> <p>1.Rozróżnia instrumenty promocji usług hotelarskich</p> <p>2.Oferuje usługi hotelarskie gościom</p> <p>3.Dobiera instrumenty promocji usług hotelarskich</p> <p>4.Wskazuje technologie informacyjne wykorzystywane do promocji usług hotelarskich</p> <p>1.Rozróżnia rodzaje rezerwacji</p> <p>2.Wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich</p> <p>3.Rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych</p> <p>1.Sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług</p>	<p>50 h</p> <p>12 h</p>
<p>HGT.06.04.Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych</p>			

<p>HGT.06.05.Przyjęcie gościa do hotelu</p>	<p>systemów rezerwacyjnych</p>	<p>hotelarskich</p> <p>2.Rezerwuje usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne</p> <p>3.Rezerwuje pokoje w systemie rezerwacyjnym</p>	<p>65 h</p>
<p>1.Stosuje procedury związane z przyjmowaniem i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej</p>	<p>1.Stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu</p> <p>2.Określa czynności procedury check-in oraz check-out</p> <p>3.Dobiera usługi do potrzeb gości</p> <p>4.Zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych</p> <p>5.Stosuje zasady cross-selling</p>	<p>1.Informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację</p> <p>2.Udziela informacji turystycznej</p> <p>3.Zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych</p>	
<p>2. Udziela informacji o usługach hotelarskich</p>	<p>1.Wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości</p> <p>2.Sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze check-in i check-out</p> <p>3.Rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości</p> <p>4.Sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości</p>	<p>1.Sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</p>	

<p>HGT.06.7. Kompetencje personalne i społeczne</p>	<p>4.Przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie</p> <p>5.Przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich</p> <p>6. Rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</p>	<p>1.Przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości</p> <p>2.Rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji</p> <p>1.Rozróżnia formy płatności</p> <p>2.Obstuguje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności</p> <p>1.Rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości</p> <p>2.Wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości</p> <p>3.Sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości</p> <p>4.Obstuguje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne</p> <p>1.Wymienia podstawowe zasady etyki zawodowej</p> <p>wymienia cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami</p> <p>2.Stosuje zasady etyki w relacjach pracowniczych</p> <p>3.wskazuje zagrożenia wynikające</p>	<p>5 h</p>
---	--	---	------------

	<p>2. Stosuje zasady komunikacji interpersonalnej</p> <p>3. Stosuje techniki radzenia sobie ze stresem</p> <p>4. Wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany</p>	<p>z nieprzebrzegania kodeksu etyki zawodowej</p> <p>4. przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy</p> <p>5. przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych</p> <p>7. przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa</p> <p>1. Określa znaczenie mowy ciała w komunikacji</p> <p>2. Stosuje metody komunikacji niewerbalnej</p> <p>3. Stosuje aktywne metody słuchania</p> <p>1. Definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej</p> <p>2. Określa czynniki stresogenne</p> <p>3. Rozpoznaje sytuacje wywołujące stres</p> <p>4. Rozróżnia techniki radzenia sobie ze stresem</p> <p>1. Wskazuje działania kreatywne</p> <p>2. Stosuje nowe techniki i technologie stosowane w branży</p> <p>3. Wskazuje sposoby rozwiązywania sytuacji nietypowych</p> <p>1. Określa trendy rozwoju w</p>	
--	---	--	--

	<p>5. Aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe</p> <p>6. Planuje wykonanie zadań zawodowych</p> <p>7. Ponoś odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe</p> <p>8. Negocjuje warunki porozumień</p>	<p>branży rozpoznaje zmiany zachodzące w branży</p> <p>1. Szacuje czas wykonania zadań</p> <p>2. Wskazuje osoby odpowiedzialne za poszczególne działania</p> <p>3. Monitoruje stan realizacji zadania</p> <p>1. Wskazuje obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania</p> <p>2. Stosuje odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań zawodowych</p> <p>3. Wskazuje konsekwencje nieprzebrzegania regulaminów i procedur</p> <p>1. Wskazuje etapy negocjacji</p> <p>2. Rozróżnia style negocjacji</p> <p>3. Rozpoznaje czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji</p> <p>4. Dobiera techniki do warunków negocjacji</p> <p>5. Określa warunki porozumienia</p>	
--	---	--	--

--	--	--	--

## 2. PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach praktyki zawodowej, uczeń powinien nabyć umiejętności związane z przyjmowaniem rezerwacji, udzielaniem informacji gościom, prowadzeniem korespondencji w recepcji hotelowej, przyjmowaniem gości do hotelu i wykwaterowaniem gości, sporządzaniem dokumentacji recepcyjnej, rozliczaniem kosztów pobytu gości w hotelu, wykorzystaniem hotelowych programów komputerowych, obsługą urządzeń recepcyjnych. Należy stosować aktywizujące metody związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

## 3. PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

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



#### 4. PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

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

Na zakończenie praktyki zawodowej proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych.

#### 5. EWALUACJA PRZEDMIOTU

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

---