



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PROGRAM NAUCZANIA

KWALIFIKACYJNEGO KURSU ZAWODOWEGO

w zakresie kwalifikacji

HGT.06 Realizacja usług w recepcji

wyodrębnionej w zawodzie

technik hotelarstwa 422402

Branża: hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna (HGT)

Autorzy:

mgr Małgorzata Glanc

mgr Robert Fleischer

Recenzenci:

Recenzent 1 – Recenzja dydaktyczna (nauczyciel uczący w zawodzie, w którym wyodrębniono daną kwalifikację) **mgr Katarzyna Jankowicz**

Recenzent 2 – Recenzja merytoryczna (przedstawiciel pracodawców właściwy dla danego zawodu) **mgr Łukasz Woźniak**

Ekspert:

mgr Andrzej Rudziński

Program opracowany we współpracy podmiotów z otoczenia społeczno-gospodarczego wskazanego we wniosku o powierzenie grantu na opracowanie modelowego kwalifikacyjnego kursu zawodowego (KKZ):

DGA S.A. (Partner Wiodący) z Gminą Miastem Toruń (Partner) reprezentowaną przez Toruński Ośrodek Doradztwa Metodycznego i Doskonalenia Nauczycieli z Torunia przy współpracy z Edukacja i Kształcenie Zawodowe. EKZ - podmiotami otoczenia społeczno-gospodarczego szkół lub placówek systemu oświaty prowadzących kształcenie zawodowe.

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój
Oś priorytetowa II
Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji
Działanie 2.14. Rozwój narzędzi dla uczenia się przez całe życie
Konkurs nr POWR.02.14.00-IP.02-00-003/19
Opracowanie modelowych programów kwalifikacyjnych kursów zawodowych (kkz)

Warszawa 2021

Spis treści

PROGRAM NAUCZANIA KWALIFIKACYJNEGO KURSU ZAWODOWEGO HGT.06. Realizacja usług w recepcji	6
1. Wprowadzenie	6
2. Plan zajęć kwalifikacyjnego kursu zawodowego	11
2.1. Pogrupowanie efektów kształcenia	11
2.2. Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe	67
2.3. Plan kwalifikacyjnego kursu zawodowego	79
3. Cele kształcenia kwalifikacyjnego kursu zawodowego	80
4. Programy poszczególnych zajęć	81
4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Bezpieczeństwo i higiena pracy	81
4.1.1 Cele ogólne przedmiotu	81
4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu	81
4.1.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	82
4.1.4 Procedury osiągania celów kształcenia	83
4.1.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	86
4.2. Program nauczania dla przedmiotu: Organizacja pracy w hotelarstwie	87
4.2.1 Cele ogólne przedmiotu	87
4.2.2 Cele szczegółowe przedmiotu	87
4.2.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	89
4.2.4 Procedury osiągania celów kształcenia	90
4.2.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	92
4.3. Program nauczania dla przedmiotu: Usługi rezerwacyjne	93
4.3.1 Cele ogólne przedmiotu	93
4.3.2 Cele szczegółowe przedmiotu	93
4.3.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	94
4.3.4 Procedury osiągania celów kształcenia	95
4.3.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	97
4.4. Program nauczania dla przedmiotu: Techniki rezerwacji usług hotelarskich	98
4.4.1 Cele ogólne przedmiotu	98
4.4.2 Cele szczegółowe przedmiotu	98
4.4.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	99
4.4.4 Procedury osiągania celów kształcenia	100

4.4.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	102
4.5.	Program nauczania dla przedmiotu: Usługi recepcji	103
4.5.1	Cele ogólne przedmiotu	103
4.5.2	Cele szczegółowe przedmiotu	103
4.5.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	104
4.5.4	Procedury osiągania celów kształcenia	106
4.5.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	108
4.6.	Program nauczania dla przedmiotu: Techniki obsługi gości w recepcji	109
4.6.1	Cele ogólne przedmiotu	109
4.6.2	Cele szczegółowe przedmiotu	109
4.6.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	110
4.6.4	Procedury osiągania celów kształcenia	113
4.6.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	114
4.7.	Program nauczania dla przedmiotu: Język obcy w hotelarstwie	116
4.7.1	Cele ogólne przedmiotu	116
4.7.2	Cele szczegółowe przedmiotu	116
4.7.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	117
4.7.4	Procedury osiągania celów kształcenia	118
4.7.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	119
4.8.	Program nauczania dla przedmiotu: Praktyka zawodowa.....	120
4.8.1	Cele ogólne przedmiotu	120
4.8.2	Cele szczegółowe przedmiotu	120
4.8.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	122
4.8.4	Procedury osiągania celów kształcenia	123
4.8.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	123
5.	Ewaluacja programu kwalifikacyjnego kursu zawodowego	125
6.	Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	129
6.1.	Wykaz literatury	129
6.2.	Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	130
7.	Sposób i forma zaliczenia kursu.....	131
8.	Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć.....	132

PROGRAM NAUCZANIA KWALIFIKACYJNEGO KURSU ZAWODOWEGO HGT.06. Realizacja usług w recepcji

1. Wprowadzenie

Cele ogólne kształcenia zawodowego

Poprzez kwalifikacyjny kurs zawodowy należy rozumieć kurs, którego program nauczania uwzględnia podstawę programową kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego w zakresie jednej kwalifikacji, którego ukończenie umożliwia przystąpienie do egzaminu zawodowego w zakresie tej kwalifikacji

Kwalifikacyjny kurs zawodowy jest jedną z pozaszkolnych form kształcenia ustawicznego. Program kwalifikacyjnego kursu zawodowego dla kwalifikacji HGT.06 Realizacja usług w recepcji wyodrębnionej w zawodzie technik hotelarstwa; symbol cyfrowy 422402 przeznaczony jest dla osób dorosłych, zainteresowanych uzyskiwaniem i uzupełnianiem wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych. Osoby, które nie ukończyły 18 lat, podlegają obowiązkowi nauki, który spełnia się przez uczęszczanie do publicznej lub niepublicznej szkoły ponadpodstawowej/ponadgimnazjalnej, albo przez realizowanie, zgodnie z odrębnymi przepisami, przygotowania zawodowego u pracodawcy. Wyjątkowe przypadki, w jakich osoba, która ukończyła szkołę podstawową/gimnazjalną, może spełniać obowiązek nauki przez uczęszczanie na kwalifikacyjny kurs zawodowy, wskazuje rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej.

Na kwalifikacyjny kurs zawodowy można, zatem przyjąć osobę, która nie ukończyła szkoły podstawowej/gimnazjum, pod warunkiem, iż posiada ukończone 18 lat. Osoby niepełnoletnie mogą być uczestnikami kwalifikacyjnych kursów zawodowych tylko w sytuacji, gdy posiadają ukończoną szkołę podstawową/ gimnazjum oraz spełniają przesłanki warunkujące możliwości spełniania w tej formie obowiązku nauki.

Na kwalifikacyjny kurs zawodowy przyjmuje się kandydatów, którzy muszą posiadać aktualne zaświadczenie lekarskie o braku przeciwwskazań do kształcenia w zawodzie, w którym wyodrębniono daną kwalifikację i/lub orzeczenia lekarskie w zakresie kwalifikacji, dla której podstawa programowa przewiduje uzyskanie konkretnych umiejętności.

Efekty kształcenia wskazane do realizacji w kształceniu teoretycznym mogą być (po spełnieniu wymagań określonych w aktualnych przepisach oświatowych) realizowane w formie kształcenia na odległość, przy czym zaliczenie tych zajęć nie może odbywać się w formie zdalnej.

Liczba godzin przypisana poszczególnym zajęciom, uwzględnia minimalną liczbę godzin przewidzianą w podstawie programowej na realizację efektów kształcenia ujętych w jednostkach efektów (przy założeniu, że kształcenie odbywa się w systemie dziennym lub stacjonarnym). W przypadku kształcenia w systemie zaocznym liczbę godzin można obniżyć zgodnie z aktualnymi przepisami oświatowymi.

Kwalifikacyjny kurs zawodowy umożliwia uzyskanie zaświadczenia ukończenia kursu oraz świadectwa potwierdzającego kwalifikacje zawodowe po zdaniu egzaminu zewnętrznego. Program kursu ma strukturę przedmiotową/spiralną. Struktura treści jest bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji, co ma znaczenie w systemie egzaminów zewnętrznych potwierdzających kwalifikacje zawodowe po zakończeniu kształcenia w zakresie danej kwalifikacji. Pozwala ona kształcącym wzbogacać zakres informacji, pogłębiać treści i nabywać coraz bardziej skomplikowane umiejętności. Umożliwia również prowadzącemu zajęcia nawiązywanie do wcześniej omawianych tematów, dzięki czemu utrwalane są wiadomości i umiejętności poznane w początkowym etapie kształcenia. Treści korelują ze sobą w ramach przedmiotów i są realizowane w postaci kształcenia teoretycznego oraz praktycznego.

Do kwalifikacji HGT.06 (realizacja usług w recepcji) przypisany jest IV poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji (PRK).

Jednostka organizująca i przeprowadzająca kurs kwalifikacji zawodowych powinna zgłosić rozpoczęcie kształcenia KKZ do Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej.

Cele kształcenia dla kwalifikacji

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

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

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

Poziom usług świadczonych przez hotelarza, obok ceny, jest podstawowym kryterium przesądzającym o wyborze hotelu. Jedną z najbardziej charakterystycznych cech hotelarstwa jest sezonowość, którą może występować w odniesieniu do pory roku, miesiąca, ale również w ciągu dnia (poranki odznaczają się większą intensywnością pracy spowodowaną wyjazdami gości oraz obsługą śniadań). Sezonowe zmiany w obłożeniu hoteli w istotny sposób wpływają na kształtowanie cen pokoi i ich modyfikacje, a także są powodem organizowania różnego rodzaju akcji promocyjnych.

Miejsce realizacji praktyk zawodowych: obiekty hotelarskie oraz inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół prowadzących kształcenie w zawodzie.

Cele kierunkowe programu kwalifikacyjnego kursu zawodowego

Uczestnik kursu HGT.06. Realizacja usług w recepcji powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

1. rezerwacji usług hotelarskich;
2. obsługi gości w recepcji.

Celem kształcenia zawodowego jest przygotowanie uczących się do życia w warunkach współczesnego świata, wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy. Łączna liczba godzin zajęć w kursie wynosi 720 godzin.

Zadania wszystkich 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 podbudowa kształcenia ogólnego zdobytego w procesie kształcenia szkoły podstawowej, gimnazjalnej lub średniej, w tym doskonalenie kompetencji kluczowych. Odpowiedni poziom wiedzy ogólnej powiązanej z wiedzą zawodową przyczyni się do podniesienia poziomu umiejętności zawodowych absolwentów kwalifikacyjnych kursów zawodowych / kursu umiejętności zawodowych, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy.

Opracowany program kursu pozwala na osiągnięcie powyższych celów ogólnych kształcenia zawodowego.

Powiązania zawodu technik hotelarstwa z innymi zawodami

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

Powiązanie KUZ z jednostkami efektów kształcenia występującymi w podstawie programowej KKZ

Kurs Umiejętności Zawodowych (KUZ) jest prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach, w zakresie:

- 1) jednej części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji lub:
- 2) efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów lub:
- 3) efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

Kurs Umiejętności Zawodowych (KUZ)

Kurs umiejętności zawodowych jest, podobnie jak kwalifikacyjny kurs zawodowy, prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach. Obejmuje on jednak tylko część tej podstawy.

Osoba, która ukończyła kurs umiejętności zawodowych i podejmuje kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym, jest zwalniana z zajęć prowadzonych w ramach kursu umiejętności zawodowych, na swój wniosek, na podstawie przedłożonego zaświadczenia o ukończeniu tego kursu. Takie rozstrzygnięcie umożliwia stopniowe osiąganie efektów kształcenia realizowanych na kwalifikacyjnym kursie zawodowym poprzez uczenie się na krótszych kursach umiejętności zawodowych, przy czym gwarantuje się możliwości zaliczenia efektów tego kształcenia przy podejmowaniu dalszej nauki na kwalifikacyjnym kursie zawodowym. Jest to rozwiązanie wychodzące naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie zawodowe w trakcie pracy zawodowej. Nowy model kształcenia zawodowego wychodzi naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie zawodowe w trakcie pracy zawodowej. Umożliwia on również zwiększenie mobilności zawodowej osób dorosłych oraz szybsze reagowanie na potrzeby rynku pracy i gospodarki.

Informacja o Kursach Umiejętności Zawodowych (KUZ) w Kwalifikacyjnym Kursie Zawodowym (KKZ)

Program kursu kształcenia zawodowego oferuje uczestnikom przygotowanie do nabycia dodatkowych uprawnień zawodowych w zakresie wybranych umiejętności zawodowych lub kwalifikacji rynkowych funkcjonujących w Zintegrowanym systemie kwalifikacji. W ramach kursu umiejętności zawodowych w kwalifikacyjnym kursie zawodowym HGT.06. Realizacja usług w recepcji wyodrębnione zostały:

HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa - uczestnik kursu umiejętności zawodowych HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa powinien posiadać wiedzę z zakresu określania podstawowych umiejętności i predyspozycji niezbędnych do wykonywania zawodu, rozróżniania obiektów świadczących usługi hotelarskie, charakteryzowania czynników wpływających na renomę usług hotelarskich, umiejętności analizowania działalności systemów i sieci hotelowych, znajomości polskich i międzynarodowych organizacji działających na rzecz hotelarstwa oraz rozpoznawania właściwych normy i procedur oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych.

HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich - uczestnik kursu umiejętności zawodowych HGT.06.2.3. Rezerwacja usług hotelarskich powinien być przygotowany do wykonywania zadań zawodowych związanych z rezerwowaniem usług hotelarskich, obsługi programów rezerwacyjnych, wypełnianiu dokumentacji rezerwacyjnej, podejmowania działań marketingowych w zakresie stosowania instrumentów promocji, tworzenia i dobierania ofert hotelowych, prowadzenia negocjacji z gośćmi.

HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji - uczestnik kursu HGT.06. Realizacja usług w recepcji powinien posiadać wiedzę i umiejętności związane z wykonywaniem prac związanych z obsługą gości w recepcji, cyklem obsługi gościa od przyjęcia poprzez opiekę w czasie pobytu aż do rozliczenia gościa, posługiwanie się programem do obsługi gościa, posługiwanie się dokumentacją recepcji.

Opracowane programy KUZ są wyodrębnione w oddzielnych plikach.

Powiązanie KKZ z DUZ

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego dla zawodu technik hotelarstwa przewiduje, że uczestnicy mogą nabywać dodatkowe umiejętności zawodowe. Do opracowanego kwalifikacyjnego kursu zawodowego opracowane zostały w odrębnych plikach dodatkowe umiejętności zawodowe związane z Branżą Hotelarsko – Gastronomiczno – Turystyczną (HGT):

Animacja czasu wolnego

Koordynowanie opieki nad turystami

Obsługa kelnerska w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Organizacja spotkań biznesowych i konferencji

Pilotaż wycieczek

Przewodnictwo turystyczne

Udzielanie informacji turystycznej

Informacje w zakresie wykorzystania metod i technik kształcenia na odległość

Podmioty prowadzące kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość są zobowiązane zorganizować szkolenie dla uczestników kursu przed rozpoczęciem zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

Kształcenie praktyczne oraz zaliczenie kształcenia prowadzonego z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość nie może odbywać się z wykorzystaniem tych metod i technik.

Zajęcia praktyczne i laboratoryjne realizowane w ramach kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych nie mogą być prowadzone z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

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

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.

2. Plan zajęć kwalifikacyjnego kursu zawodowego

2.1. Pogrupowanie efektów kształcenia

Tabela 1. Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych przedmiotów

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
HGT.06.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu										
1) charakteryzuje zagrożenia dla zdrowia lub życia występujące w środowisku pracy (ek)	10	1) wymienia czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy	X							
		2) rozpoznaje źródła zagrożeń występujących w środowisku pracy	X							
		3) określa sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia w związku z realizacją zadań zawodowych	X							
		4) rozpoznaje objawy typowych chorób zawodowych	X							

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
		5) określa sposób postępowania pracownika i pracodawcy w związku z wypadkiem przy pracy	X							
		6) wskazuje rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy i choroby zawodowej	X							
2) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych (ew)	6	1) wskazuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych	X							
		2) dobiera środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac	X							



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
3) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska (ew)	7	1) wskazuje korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii	X							
		2) utrzymuje porządek na stanowisku pracy	X							
		3) stosuje zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami	X							
4) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego (ew)	7	1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego	X							
		2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego	X							



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
		3) zabezpiecza siebie, osobę poszkodowaną i miejsce wypadku	X							
		4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej	X							
		5) powiadamia odpowiednie służby	X							
		6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie	X							
		7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia	X							

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
		zdrowotnego np. omdlenie, zawał, udar								
		8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji	X							
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	30									
HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa										
1) określa podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu (ew)	10	1) opisuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu		X						
		2) opisuje zasady dress code'u w		X						

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
		obiekcie świadczącym usługi hotelarskie								
2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie (ek)	20	1) wymienia rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie		X						
		2) określa rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich		X						
		3) stosuje terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki		X						

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
3) analizuje schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie (ek)	20	1) określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie		X						
		2) rozróżnia piony funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie		X						
		3) rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych		X						
4) charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich (ek)	20	1) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich		X						
		2) stosuje politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie		X						



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
		3) wskazuje systemy zarządzania, jakością w hotelarstwie		X						

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
5) analizuje działalność systemów i sieci hotelowych (ep)	5	1) wskazuje przykłady organizacji sieci hotelowych		X						
		2) rozróżnia systemy i sieci hotelowe		X						
		3) charakteryzuje powiązania hotelu z siecią hotelową		X						
6) charakteryzuje polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa (ep)	5	1) rozróżnia działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie		X						
		2) określa rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy		X						

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
7) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych (ew)	10	1) wskazuje cele normalizacji krajowej		X						
		2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia jej cechy		X						
		3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej		X						
		4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności		X						
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	90									
HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich										

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
1) charakteryzuje zadania pracowników recepcji (ew)	5	1) wymienia zadania pracowników recepcji			X					
		2) rozróżnia wyposażenie recepcji			X					
		3) opisuje działanie sprzętu i urządzeń podczas wykonywania zadań w recepcji			X					
2) dobiera oferty hotelowe do potrzeb i oczekiwań gości (ek)	75	1) rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości			X	X				
		2) sporządza ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości			X	X				
3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich (ek)	15	1) rozróżnia instrumenty promocji usług hotelarskich			X					X
		2) oferuje usługi hotelarskie gościom			X					X

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
		3) dobiera instrumenty promocji usług hotelarskich			X					X
		4) wskazuje technologie informacyjne wykorzystywane do promocji usług hotelarskich			X					X
4) stosuje zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych (ek)	70	1) rozróżnia rodzaje rezerwacji			X	X				X
		2) wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich			X	X				X
		3) rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych			X	X				X
5) dokonuje rezerwacji usług	75	1) sporządza dokumentację			X	X				X

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
hotelarskich, korzystając z systemów rezerwacyjnych (ek)		związaną z rezerwacją usług hotelarskich								
		2) rezerwuje usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne			X	X				X
		3) rezerwuje pokoje w systemie rezerwacyjnym			X	X				X
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	240									
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji										
1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej (ek)	48	1) stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu					X	X		X
		2) określa czynności procedury check-in oraz check-out					X	X		X



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
		3) dobiera usługi do potrzeb gości					X	X		X
		4) zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych					X	X		X
		5) stosuje zasady cross-selling					X	X		X
2) udziela informacji o usługach hotelarskich (ew)	2	1) informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację					X	X		X
		2) udziela informacji turystycznej					X	X		X
		3) zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych					X	X		X

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	48	1) wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości check-in i check-out					X	X		X
		2) sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze check in/out					X	X		X
		3) rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości					X	X		X
		4) sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości					X	X		X

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ew)	25	1) przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości					X	X		X
		2) rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji					X	X		X
5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich (ek)	47	1) rozróżnia formy płatności					X	X		X
		2) obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności					X	X		X



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa	
6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	47	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości					X	X		X	
		2) wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości					X	X		X	
		3) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości					X	X		X	
		4) obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne					X	X		X	
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	240										
HGT.06.5. Język obcy w hotelarstwie											

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym	30	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych							X	

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie (ek)		d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta								
2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste	30	1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu							X	
		2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje							X	



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka b) rozumie proste wypowiedzi		3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu							X	
		4) układa informacje w określonym porządku								



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową) (ek)										
3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie	35	1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi							X	



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję) b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny,		2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady)							X	
		3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko							X	
		4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze							X	
		5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji							X	



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru) (ek)										
4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:	15	1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę							X	
		2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia							X	
		3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób							X	
		4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi							X	



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (np. wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach		5) pyta o upodobania i intencje innych osób							X	
		6) proponuje, zachęca							X	
		7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe 8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji							X	



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
związanych z wykonywaniem czynności zawodowych (ew)										
5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych (ep)	5	1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. filmach instruktażowych)							X	
		2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym							X	
		3) przekazuje w języku obcym							X	

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
		nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym								
		4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację)							X	
6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową: a) wykorzystuje techniki samodzielnej	5	1) korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego informacyjno - komunikacyjnych							X	
		2) współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe							X	
		3) korzysta z tekstów w języku							X	

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
pracy nad językiem obcym nowożytnym b) współdziała w grupie c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne (ep)		obcym nowożytnym, również za pomocą technologii								
		4) identyfikuje słowa klucze, internacjonalizmy							X	
		5) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa							X	
		6) upraszcza, (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznane słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne							X	
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	120									
HGT.06.6. Kompetencje personalne i społeczne										

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
1) przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami		1) wymienia podstawowe zasady etyki zawodowej	X	X	X	X	X	X	X	X
		2) wymienia cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami	X	X	X	X	X	X	X	X
		3) stosuje zasady etyki w relacjach pracowniczych	X	X	X	X	X	X	X	X
		4) wskazuje zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej	X	X	X	X	X	X	X	X
		5) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy	X	X	X	X	X	X	X	X

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
		6) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych	X	X	X	X	X	X	X	X
		7) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	X	X	X	X	X	X	X	X
2) stosuje zasady komunikacji interpersonalne		1) określa znaczenie mowy ciała w komunikacji	X	X	X	X	X	X	X	X
		2) stosuje metody komunikacji niewerbalnej	X	X	X	X	X	X	X	X
		3) stosuje aktywne metody słuchania	X	X	X	X	X	X	X	X
3) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem		1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej	X	X	X	X	X	X	X	X
		2) określa czynniki stresogenne	X	X	X	X	X	X	X	X

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
		3) rozpoznaje sytuacje wywołujące stres	X	X	X	X	X	X	X	X
		4) rozróżnia techniki radzenia sobie ze stresem	X	X	X	X	X	X	X	X
4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany		1) wskazuje działania kreatywne	X	X	X	X	X	X	X	X
		2) stosuje nowe techniki i technologie stosowane w branży	X	X	X	X	X	X	X	X
		3) wskazuje sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych	X	X	X	X	X	X	X	X
5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe		1) określa trendy rozwoju w branży	X	X	X	X	X	X	X	X
		2) rozpoznaje zmiany zachodzące w branży	X	X	X	X	X	X	X	X
		1) szacuje czas wykonania zadań	X	X	X	X	X	X	X	X



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
6) planuje wykonanie zadań zawodowych		2) wskazuje osoby odpowiedzialne za poszczególne działania	X	X	X	X	X	X	X	X
		3) monitoruje stan realizacji zadania	X	X	X	X	X	X	X	X

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe		1) wskazuje obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania	X	X	X	X	X	X	X	X
		2) stosuje odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań zawodowych	X	X	X	X	X	X	X	X
		3) wskazuje konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur	X	X	X	X	X	X	X	X
8) negocjuje warunki porozumień		1) wskazuje etapy negocjacji	X	X	X	X	X	X	X	X
		2) rozróżnia style negocjacji	X	X	X	X	X	X	X	X
		3) rozpoznaje czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji	X	X	X	X	X	X	X	X



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
		4) dobiera techniki do warunków negocjacji	X	X	X	X	X	X	X	X
		5) określa warunki porozumienia	X	X	X	X	X	X	X	X

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
HGT.06.7. Organizacja pracy małych zespołów										
1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań		1) planuje czynności niezbędne do wykonania przydzielonych zadań	X	X	X	X	X	X	X	X
		2) sporządza plan wykonania zadań dla całego zespołu	X	X	X	X	X	X	X	X
2) kieruje wykonywaniem przydzielonych zadań		1) organizuje prace związane z realizacją przydzielonych zadań	X	X	X	X	X	X	X	X
		2) dobiera terminy realizacji do zakresu zadań	X	X	X	X	X	X	X	X
		3) sporządza plan realizacji zadań	X	X	X	X	X	X	X	X
		4) określa wydajność pracowników	X	X	X	X	X	X	X	X

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Organizacja pracy w hotelarstwie	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Usługi recepcji	Techniki obsługi gości w recepcji	Język obcy w hotelarstwie	Praktyka zawodowa
		5) monitoruje proces realizacji zadania	X	X	X	X	X	X	X	X
3) ocenia, jakość wykonania przydzielonych zadań		1) wskazuje standardy wykonania zadań	X	X	X	X	X	X	X	X
		2) określa kryteria oceny jakości wykonywanych zadań	X	X	X	X	X	X	X	X
		3) dokonuje oceny jakości wykonywanych zadań	X	X	X	X	X	X	X	X
		4) sporządza raporty z wykonanych zadań	X	X	X	X	X	X	X	X
Razem liczba godzin	720									

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



Tabela 2. Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia i nadawanie nazw tym zajęciom

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
A	B	E	C	D	F
HGT.06.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	1) charakteryzuje zagrożenia dla zdrowia lub życia występujące w środowisku pracy (ek) możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	10	1) wymienia czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy 2) rozpoznaje źródła zagrożeń występujących w środowisku pracy 3) określa sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia w związku z realizacją zadań zawodowych 4) rozpoznaje objawy typowych chorób zawodowych 5) określa sposób postępowania pracownika i pracodawcy w związku z wypadkiem przy pracy 6) wskazuje rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy i choroby zawodowej	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	Semestr I (miesiąc 1)
	2) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych (ew) możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	6	1) wskazuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych 2) dobiera środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac		



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	3) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska (ew) Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	7	1) wskazuje korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii 2) utrzymuje porządek na stanowisku pracy 3) stosuje zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami		
	4) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego (ew) Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik	7	1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego 2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego 3) zabezpiecza siebie, osobę poszkodowaną i miejsce wypadku 4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej 5) powiadamia odpowiednie służby	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	kształcenia na odległość		6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie 7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego np. omdlenie, zawał, udar 8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji		
HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa	1) określa podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu (ew) Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	10	1) opisuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu 2) opisuje zasady dress code'u w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	Organizacja pracy w hotelarstwie	Semestr I (miesiąc 1-2)
	2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie (ek) Możliwe do zrealizowania z	20	1) wymienia rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie 2) określa rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich 3) stosuje terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki		



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość				
HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa	3) analizuje schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie (ek) Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	20	1) określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 2) rozróżnia pionów funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 3) rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych	Organizacja pracy w hotelarstwie	
	4) charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich (ek) Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	20	1) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich 2) stosuje politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 3) wskazuje systemy zarządzania jakością w hotelarstwie		



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	5) analizuje działalność systemów i sieci hotelowych (ep) Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	5	1) wskazuje przykłady organizacji sieci hotelowych 2) rozróżnia systemy i sieci hotelowe 3) charakteryzuje powiązania hotelu z siecią hotelową		
	6) charakteryzuje polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa (ep) Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	5	1) rozróżnia działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie 2) określa rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy		
	7) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych (ew) Możliwe do	10	1) wskazuje cele normalizacji krajowej 2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia jej cechy 3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej 4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności	Organizacja pracy w hotelarstwie	



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość				
HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich	1) charakteryzuje zadania pracowników recepcji (ew) Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	5	1) wymienia zadania pracowników recepcji 2) rozróżnia wyposażenie recepcji 3) opisuje działanie sprzętu i urządzeń podczas wykonywania zadań w recepcji		Semestr I (miesiąc 2)
	2) dobiera oferty hotelowe do potrzeb i oczekiwań gości (ek) Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	15	1) rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości 2) sporządza ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości		



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich (ek) Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	15	1) rozróżnia instrumenty promocji usług hotelarskich 2) oferuje usługi hotelarskie gościom 3) dobiera instrumenty promocji usług hotelarskich 4) wskazuje technologie informacyjne wykorzystywane do promocji usług hotelarskich		
	4) stosuje zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych (ek) Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	10	1) rozróżnia rodzaje rezerwacji 2) wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich 3) rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych		
	5) dokonuje rezerwacji usług hotelarskich, korzystając z systemów rezerwacyjnych (ek)	15	1) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich 2) rezerwuje usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne 3) rezerwuje pokoje w systemie rezerwacyjnym		



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich	2) dobiera oferty hotelowe do potrzeb i oczekiwań gości (ek)	60	1) rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości 2) sporządza ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	Semestr I (miesiąc 3,4)
	4) stosuje zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych (ek)	60	1) rozróżnia rodzaje rezerwacji 2) wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich 3) rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych		
	5) dokonuje rezerwacji usług hotelarskich, korzystając z systemów rezerwacyjnych (ek)	60	1) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich 2) rezerwuje usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne 3) rezerwuje pokoje w systemie rezerwacyjnym		
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej (ek) Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik	13	1) stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu 2) określa czynności procedury check-in oraz check-out 3) dobiera usługi do potrzeb gości 4) zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych 5) stosuje zasady cross-selling	Usługi recepcji	Semestr II (miesiąc 5)



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	kształcenia na odległość				
	2) udziela informacji o usługach hotelarskich (ew) Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	5	1) informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację 2) udziela informacji turystycznej 3) zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych		
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	13	1) wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości check-in i check-out 2) sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze 3) rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości 4) sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości	Usługi recepcji	



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ew)	5	1) przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości 2) rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji		
	5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich (ek)	12	1) rozróżnia formy płatności 2) obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności		
	6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	12	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości 2) wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości 3) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości 4) obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne		



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej (ek)	35	1) stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu 2) określa czynności procedury check-in oraz check-out 3) dobiera usługi do potrzeb gości 4) zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych 5) stosuje zasady cross-selling	Techniki obsługi gości w recepcji	Semestr II (miesiąc 5,6,7)
	2) udziela informacji o usługach hotelarskich (ew)	20	1) informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację 2) udziela informacji turystycznej 3) zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych		
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	35	1) wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości check-in i check-out 2) sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze 3) rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości 4) sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości	Techniki obsługi gości w recepcji	



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ew)	20	1) przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości 2) rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji		
	5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich (ek)	35	1) rozróżnia formy płatności 2) obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności		
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	35	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości 2) wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości 3) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości 4) obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne	Techniki obsługi gości w recepcji	
HGT.06.5. Język obcy zawodowy	1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem	30	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: (A1) a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych	Język obcy w hotelarstwie	Semestr II (miesiąc 7,8)



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie (ek) możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość		c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta		



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
HGT.06.5. Język obcy zawodowy	2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane	30	1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu (A1) 2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje (A1) 3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu (A2) 4) układa informacje w określonym porządku (A2)	Język obcy w hotelarstwie	



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	wyrażnie, w standardowej odmianie języka b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową) (ek) możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość				
HGT.06.5. Język obcy zawodowy	3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie	35	1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi (A1) 2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady) (A1) 3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko (A2) 4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze (A2) 5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji (A2)	Język obcy w hotelarstwie	



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję) b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru) (ek)				



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość				
HGT.06.5. Język obcy zawodowy	4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu: a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy	15	1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę (A1) 2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia (A1) 3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób (A1) 4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi (A1) 5) pyta o upodobania i intencje innych osób (A1) 6) proponuje, zachęca (A1) 7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe (A1) 8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji (A2)	Język obcy w hotelarstwie	

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	<p>telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (np. wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych (ew) możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość</p>				



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
HGT.06.5. Język obcy zawodowy	5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych (ep) możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	5	1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. filmach instruktażowych) (A1) 2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym (A1) 3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym (A1) 4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację) (A2)	Język obcy w hotelarstwie	



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
HGT.06.5. Język obcy zawodowy	6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową: a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym b) współdziała w grupie c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne (ep) możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik	5	1) korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego informacyjno komunikacyjnych (A1) 2) współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe (A1) 3) korzysta z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii (A2) 4) identyfikuje słowa kluczowe, internacjonalizmy (A2) 5) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa (A2) 6) upraszcza, (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznanne słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne (A2)	Język obcy w hotelarstwie	

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji w cyklu nauczania
	kształcenia na odległość				

Efekty kształcenia określone dla jednostki efektów „Język obcy zawodowy” powinny być dostosowane do terminologii i zakresu materiału nauczania w danej kwalifikacji. Umiejętności z zakresu języka obcego zawodowego określono na poziomie A1 lub A2. Organizator kursu może podwyższyć poziom kształcenia w zależności od kompetencji słuchaczy.

2.2. Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe

Tabela 3. Określenie liczby godzin poszczególnych zajęć z podziałem na zajęcia teoretyczne i praktyczne

Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
A	B	C	Effekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	30	0	1) charakteryzuje zagrożenia dla zdrowia lub życia występujące w środowisku pracy (ek)	1) wymienia czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy 2) rozpoznaje źródła zagrożeń występujących w środowisku pracy 3) określa sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia w związku z realizacją zadań zawodowych 4) rozpoznaje objawy typowych chorób zawodowych 5) określa sposób postępowania pracownika i pracodawcy w związku z wypadkiem przy pracy 6) wskazuje rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy i choroby zawodowej
			2) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych (ew)	1) wskazuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych 2) dobiera środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac
			3) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska (ew)	1) wskazuje korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii 2) utrzymuje porządek na stanowisku pracy 3) stosuje zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami



Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
			Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu			4) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego (ew)	1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego 2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego 3) zabezpiecza siebie, osobę poszkodowaną i miejsce wypadku 4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej 5) powiadamia odpowiednie służby 6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie 7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego np. omdlenie, zawał, udar 8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji
Organizacja pracy w hotelarstwie	90	0	1) określa podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu (ew)	1) opisuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu 2) opisuje zasady dress code'u w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
			2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie (ek)	1) wymienia rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie 2) określa rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich 3) stosuje terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki



Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
Organizacja pracy w hotelarstwie			Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
			3) analizuje schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie (ek)	1) określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 2) rozróżnia piony funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 3) rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych
			4) charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich (ek)	1) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich 2) stosuje politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 3) wskazuje systemy zarządzania jakością w hotelarstwie
			5) analizuje działalność systemów i sieci hotelowych (ep)	1) wskazuje przykłady organizacji sieci hotelowych 2) rozróżnia systemy i sieci hotelowe 3) charakteryzuje powiązania hotelu z siecią hotelową
			6) charakteryzuje polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa (ep)	1) rozróżnia działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie 2) określa rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy
			7) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych (ew)	1) wskazuje cele normalizacji krajowej 2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia jej cechy 3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej 4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności



Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
Usługi rezerwacyjne	60	0	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
			1) charakteryzuje zadania pracowników recepcji (ew)	1) wymienia zadania pracowników recepcji 2) rozróżnia wyposażenie recepcji 3) opisuje działanie sprzętu i urządzeń podczas wykonywania zadań w recepcji
			2) dobiera oferty hotelowe do potrzeb i oczekiwań gości (ek)	1) rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości 2) sporządza ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości
			3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich (ek)	1) rozróżnia instrumenty promocji usług hotelarskich 2) oferuje usługi hotelarskie gościom 3) dobiera instrumenty promocji usług hotelarskich 4) wskazuje technologie informacyjne wykorzystywane do promocji usług hotelarskich
			4) stosuje zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych (ek)	1) rozróżnia rodzaje rezerwacji 2) wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich 3) rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych
			5) dokonuje rezerwacji usług hotelarskich, korzystając z systemów rezerwacyjnych (ek)	1) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich 2) rezerwuje usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne 3) rezerwuje pokoje w systemie rezerwacyjnym



Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
			Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Techniki rezerwacji usług hotelarskich	0	180	2) dobiera oferty hotelowe do potrzeb i oczekiwań gości (ek)	1) rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości 2) sporządza ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości
			4) stosuje zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych (ek)	1) rozróżnia rodzaje rezerwacji 2) wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich 3) rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych
			5) dokonuje rezerwacji usług hotelarskich, korzystając z systemów rezerwacyjnych (ek)	1) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich 2) rezerwuje usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne 3) rezerwuje pokoje w systemie rezerwacyjnym
Usługi recepcji	60		1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej (ek)	1) stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu 2) określa czynności procedury check-in oraz check-out 3) dobiera usługi do potrzeb gości 4) zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych 5) stosuje zasady cross-selling
			2) udziela informacji o usługach hotelarskich (ew)	1) informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację 2) udziela informacji turystycznej 3) zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych



Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
Usługi recepcji			Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
			3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	1) wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości check-in i check-out 2) sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze 3) rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości 4) sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości
			4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ew)	1) przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości 2) rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji
			5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich (ek)	1) rozróżnia formy płatności 2) obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności
			6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości 2) wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości 3) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości 4) obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne



Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
Techniki obsługi gości w recepcji	0	180	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
			1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej (ek)	1) stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu 2) określa czynności procedury check-in oraz check-out 3) dobiera usługi do potrzeb gości 4) zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych 5) stosuje zasady cross-selling
			2) udziela informacji o usługach hotelarskich (ew)	1) informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację 2) udziela informacji turystycznej 3) zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych
			3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	1) wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości check-in i check-out 2) sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze 3) rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości 4) sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości
			4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ew)	1) przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości 2) rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji
			5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich (ek)	1) rozróżnia formy płatności 2) obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności



Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
			Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
			6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości 2) wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości 3) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości 4) obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne
Język obcy w hotelarstwie	120	0	1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie (ek)	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta



Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
			Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Język obcy w hotelarstwie			<p>2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:</p> <p>a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka</p> <p>b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową) (ek)</p>	<p>1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu</p> <p>2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje</p> <p>3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu</p> <p>4) układa informacje w określonym porządku</p>



Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
			Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Język obcy w hotelarstwie			<p>3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:</p> <p>a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję)</p> <p>b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru) (ek)</p>	<p>1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi</p> <p>2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady)</p> <p>3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko</p> <p>4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze</p> <p>5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji</p>



Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
			Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Język obcy w hotelarstwie			4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu: a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (np. wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych (ew)	1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę 2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia 3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób 4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi 5) pyta o upodobania i intencje innych osób 6) proponuje, zachęca 7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe 8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji



Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
Język obcy w hotelarstwie			Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
			<p>5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych (ep)</p> <p>6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową: a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym b) współdziała w grupie c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne (ep)</p>	<p>1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. filmach instruktażowych)</p> <p>2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym</p> <p>3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym</p> <p>4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację)</p> <p>1) korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego informacyjno komunikacyjnych</p> <p>2) współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe</p> <p>3) korzysta z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii</p> <p>4) identyfikuje słowa kluczowe, internacjonalizmy</p> <p>5) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa</p> <p>6) upraszcza, (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznaną słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne</p>

2.3. Plan kwalifikacyjnego kursu zawodowego

Tabela 4. Plan zajęć kwalifikacyjnego kursu zawodowego

Nazwa zajęć	Liczba godzin zajęć	Uwagi o realizacji
Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu	30	Kształcenie teoretyczne
Organizacja pracy w hotelarstwie	90	Kształcenie teoretyczne
Usługi rezerwacyjne	60	Kształcenie teoretyczne
Usługi recepcji	60	Kształcenie teoretyczne
Techniki rezerwacji usług hotelarskich	180	Kształcenie praktyczne
Techniki obsługi gości w recepcji	180	Kształcenie praktyczne
Język obcy w hotelarstwie	120	Kształcenie teoretyczne
Łączna liczba godzin zajęć	720	
Planowany termin praktyki zawodowej – w przypadku kwalifikacyjnego kursu zawodowego (jeżeli w podstawie programowej, w którym wyodrębniono daną kwalifikację przewidziano praktykę zawodową) Praktyka zawodowa odbywa się w II semestrze w wymiarze 4 tygodnie (140 godzin).		
Planowany termin egzaminu Egzamin zawodowy potwierdzający kwalifikację HGT.06. Realizacja usług w recepcji odbywa się po zakończeniu KKZ (po II semestrze). Termin ustalany jest przez dyrektora Centralnej Komisji Egzaminacyjnej.		

Kwalifikacyjny kurs zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.06. Realizacja usług w recepcji może być realizowany w formie stacjonarnej, zaocznej lub na odległość zgodnie z obowiązującymi przepisami i zaleceniami kursu.

Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 720 godzin i jest zgodna z minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla tej kwalifikacji wynikającej z podstawy programowej dla zawodu technik hotelarstwa.

Kwalifikacyjny kurs zawodowy powinien zakończyć się nie później niż na miesiąc przed pierwszym dniem terminu głównego egzaminu zawodowego.

Dla drugiej kwalifikacji zawodowej HGT.03 Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie liczba godzin przeznaczona na realizację praktyki zawodowej wynosi 140 godzin.

3. Cele kształcenia kwalifikacyjnego kursu zawodowego

Absolwent kwalifikacyjnego kursu zawodowego powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- posługiwania się podstawową terminologią z zakresu hotelarstwa i turystyki,
- przestrzegania zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości,
- oferowania usług dodatkowych zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie,
- obsługiwanie seminariów/konferencji w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie,
- realizowania zamówień gościa na usługi dodatkowe,
- przygotowywania oferty hotelowej zgodnie z potrzebami gości,
- stosowania zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych,
- dokonywania rezerwacji usług hotelarskich, z wykorzystaniem systemów rezerwacyjnych,
- przygotowywania dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich,
- obsługiwanie gości w recepcji,
- udzielania informacji gościom obiektu hotelarskiego,
- sporządzania dokumentacji związanych z procedurami *check-in* i *check-out* oraz pobytem gościa w hotelu,
- przygotowywania informacji związanych z obsługą gościa dla innych komórek organizacyjnych obiektu,
- przyjmowania płatności za realizację usług hotelarskich,
- sporządzania dokumentacji związanej z rozliczaniem kosztów pobytu gości,
- rozliczania zgodnie z procedurami kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

4. Programy poszczególnych zajęć

4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Bezpieczeństwo i higiena pracy

4.1.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- poznanie słownictwa związanego z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią,
- nabycie umiejętności organizacji stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy,
- współpracowanie z załogą podczas organizowania stanowisk pracy zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy,
- charakteryzuje zagrożenia dla zdrowia lub życia występujące w środowisku pracy.

4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- wyjaśnienie znaczenia pojęć związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią,
- wymienienie czynników szkodliwych działających na organizm człowieka oraz określić sposoby przeciwdziałania na stanowisku pracy,
- wykonanie czynności związane z udzieleniem pierwszej pomocy,
- współpracowanie z załogą w celu organizacji stanowisk zgodnie z bezpieczeństwem i higieną pracy,
- dobiera i używa środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanej pracy,
- opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego,
- prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego.

4.1.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Dział I Organizacja stanowisk pracy w zakładach hotelarskich Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	Temat 1. Zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy	10	<ul style="list-style-type: none"> - wymienia rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych występujących w środowisku pracy - rozpoznawać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim - identyfikować objawy typowych chorób zawodowych w branży hotelarskiej - określać sposoby przeciwdziałania czynnikom niebezpiecznym, szkodliwym i uciążliwym występującym na stanowisku pracy - stosować procedury zachowania się w sytuacji wypadku przy pracy w obiekcie hotelarskim - stosować się do informacji przedstawionych na znakach zakazu, nakazu, ostrzegawczych, ewakuacyjnych, ochrony przeciwpożarowej oraz sygnałów alarmowych
	Temat 2. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej	6	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie - dobierać środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanej pracy - używać środków ochrony indywidualnej podczas realizacji zadań zawodowych

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Dział I Organizacja stanowisk pracy w zakładach hotelarskich Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	Temat 3. Pierwsza pomoc poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia	7	<ul style="list-style-type: none"> - opisać podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego - ułożyć poszkodowanego w pozycji bezpiecznej - powiadomić odpowiednie służby - zaprezentować udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie - zabezpieczyć siebie, osobę poszkodowaną i miejsce wypadku - ocenić sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego - prezentować udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar - wykonać resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji
	Temat 4. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymogami ergonomii	7	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać optymalne warunki pracy pod względem ergonomii i zgodności z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska - utrzymuje porządek na stanowisku pracy - planować pracę zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony gościa i środowiska - stosować się do zaleceń instrukcji dotyczącej bezpiecznej obsługi urządzeń i sprzętu stosowanych podczas realizacji zadań zawodowych

Prowadzący z wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczestnikom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych.

4.1.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

Założone w programie cele mają być realizowane w toku zajęć, a prowadzący zajęcia zobowiązany jest dostosować procedury osiągnięcia celów do możliwości poznawczych słuchaczy. W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu, słuchacz powinien poznać słownictwo związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią, poznać prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, poznać instytucje i służby działające w zakresie bhp i ochrony środowiska, nabyć umiejętności organizacji stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, współpracować z załogą podczas organizowania stanowisk pracy zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy.

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności słuchaczy, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych.

Wskazane metody to:

Metody podające - pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie,

Metody problemowe aktywizujące - inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gry i dyskusje dydaktyczne,

Metody programowe - aplikacje internetowe (quizlet, quizziz, kahoot, learning app),

Metody praktyczne - wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej.

Formy indywidualizacji pracy uczestników

Dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości uczestnika. Indywidualizacja pracy uczestników może polegać na dostosowaniu stopnia trudności zadań oraz czasu ich wykonywania do potrzeb i możliwości uczestników. W zakresie organizacji pracy można zastosować instrukcje do zadań, podawanie dodatkowych zaleceń, instrukcji do pracy indywidualnej, udzielanie konsultacji indywidualnych. Dla uczestników szczególnie uzdolnionych należy zaplanować zadania o większym stopniu trudności i proponować samodzielne poszerzanie wiedzy oraz studiowanie dodatkowej literatury. W pracy grupowej należy zwracać uwagę na taki podział zadań między członków zespołu, by każdy wykonywał tę część zadania, której podoła, bez uszczerbku dla kompletności i ciągłości wiedzy uczestników.

Obudowa dydaktyczna

Literatura:

- Granecka-Wrzosek B., Drogoń W., Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, część 1, WSiP, 2019
- Szczęch K., Bukala W. Bezpieczeństwo i higiena pracy. Podręcznik do kształcenia zawodowego, WSiP, 2019
- Cichy J., BHP w branży hotelarskiej. Podręcznik do kształcenia zawodowego, WSiP 2016
- Drogoń W., Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe, WSiP 2018

Netografia:

- www.e-hotelarstwo.com
- www.e-hotelarz.pl
- www.hotelarze.pl



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



- www.portalbhp.pl
- www.pip.gov.pl
- www.atest.com.pl
- www.horecanet.pl/swiat-hoteli

Prasa branżowa:

- „Doradca hotelarza”
- „Hotelarz”
- Promotor BHP
- Atest ochrona pracy

Warunki realizacji

Miejscem odbywania zajęć bhp może być sala wykładowa, pracownia bhp, pracownia udzielania pierwszej pomocy lub zakład pracodawcy.

W trakcie zajęć edukacyjnych w sali wykładowej należy wykorzystywać:

- flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści,
- rekwizyty do ćwiczeń i symulacji, tj. zestawy do pozorowania ran, ćwiczeniowe fantomy dorosłe i dziecięce, podstawowy sprzęt (defibrylator AED) oraz ćwiczebną apteczkę pierwszej pomocy.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



4.1.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych testów wielokrotnego wyboru, zadań sytuacyjnych, przygotowania prezentacji multimedialnych na wybrany temat, ćwiczeń. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu.

4.2. Program nauczania dla przedmiotu: Organizacja pracy w hotelarstwie

4.2.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- zapoznanie z zasadami kultury osobistej pracownika w hotelarstwie,
- poznanie klasyfikacji obiektów hotelarskich i noclegowych,
- rozróżnianie schematów organizacyjnych obiektów hotelarskich,
- klasyfikowanie usług hotelarskich,
- rozróżnianie systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie,
- poznanie polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich,
- analizowanie stosowania zasad polityki ekologicznej w obiekcie hotelarskim.

4.2.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- zastosowanie zasad kultury osobistej pracownika hotelu,
- umiejętność posługiwania się komunikacją werbalną i niewerbalną,
- przygotowanie własnej autoprezentacji
- posługiwanie się podstawową terminologią z zakresu hotelarstwa i turystyki,
- rozróżnianie obiektów hotelarskich,
- zdefiniowanie rodzajów i kategorii obiektów hotelarskich,
- opisanie zakresu prac poszczególnych pionów funkcjonalnych w obiekcie hotelarskim,
- rozróżnianie rodzajów usług hotelarskich,
- omówienie systemów zarządzania jakością i zasady ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim,
- wymienianie systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie,

- wymienianie polskich i międzynarodowych organizacji działających na rzecz rozwoju hotelarstwa,
- przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami,
- stosuje techniki radzenia sobie ze stresem,
- negocjuje warunki porozumień,
- umiejętność funkcjonowania w grupie.

4.2.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Dział I Podstawowe wiadomości z zakresu hotelarstwa Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	Temat 1 Podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu hotelarza	10	<ul style="list-style-type: none"> - identyfikować podstawowe cechy i umiejętności niezbędne w zawodzie hotelarza - wyjaśnić zasady <i>savoir-vivre</i> - stosowanie zasad <i>dress code</i> - argumentować stosowanie zasad <i>dress code</i> ustalonego przez pracodawcę
	Temat 2 Klasyfikacja obiektów hotelarskich i noclegowych	20	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać obiekty hotelarskie i noclegowe - omawiać sposoby oceniania jakości usług hotelarskich - zna terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki - określać rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich zgodnie z obowiązującymi aktami prawnymi - rozróżniać kryteria klasyfikacji obiektów świadczących usługi hotelarskie - stosować terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki
Dział II Organizacja pracy w obiektach hotelarskich Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	Temat 1 Schematy organizacyjne obiektów hotelarskich	20	<ul style="list-style-type: none"> - prezentować i analizować schematy organizacyjne obiektów hotelarskich - rozróżniać pionów funkcjonalne obiektów świadczących usługi hotelarskie - wymieniać stanowiska pracy w poszczególnych zespołach funkcjonalnych - określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie - rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Dział II Organizacja pracy w obiektach hotelarskich Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	Temat 2 Klasyfikacja usług hotelarskich	20	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać rodzaje usług hotelarskich - rozróżnić rodzaje usług hotelarskich - dokonać podziału usług dodatkowych wg określonych kryteriów - omawiać sposób świadczenia usług hotelarskich - identyfikować systemy zarządzania jakością w hotelarstwie - charakteryzować systemy zarządzania jakością w hotelarstwie - stosować politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
	Temat 3 Działalność systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie	5	<ul style="list-style-type: none"> - wskazać przykłady organizacji sieci hotelowych - rozróżniać systemy i sieci hotelowe - charakteryzować powiązania hotelu z siecią hotelową
	Temat 4 Polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa	5	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie - określać rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy
	Temat 5 Normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych	10	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać cele normalizacji krajowej - wyjaśnić, czym jest norma i wymienia cechy normy - rozróżnić oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej - korzystać ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności

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

4.2.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Organizacja pracy w hotelarstwie, uczestnik kursu powinien poznać klasyfikację obiektów hotelarskich, schematy organizacyjne obiektów hotelarskich, klasyfikować usługi hotelarskie, rozróżniać systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie, poznać polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie, poznać zasady polityki ekologicznej w obiekcie hotelarskim.

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności słuchaczy, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych.

Wskazane metody to:

Metody podające - pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie,

Metody problemowe aktywizujące - inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gry i dyskusje dydaktyczne,

Metody programowe - aplikacje internetowe (quizlet, quizziz, kahoot, learning app),

Metody praktyczne - wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej.

Formy indywidualizacji pracy uczestników

Dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości uczestnika. Indywidualizacja pracy uczestników może polegać na dostosowaniu stopnia trudności zadań oraz czasu ich wykonywania do potrzeb i możliwości uczestników. W zakresie organizacji pracy można zastosować instrukcje do zadań, podawanie dodatkowych zaleceń, instrukcji do pracy indywidualnej, udzielanie konsultacji indywidualnych. Dla uczestników szczególnie uzdolnionych należy zaplanować zadania o większym stopniu trudności i proponować samodzielne poszerzanie wiedzy oraz studiowanie dodatkowej literatury. W pracy grupowej należy zwracać uwagę na taki podział zadań między członków zespołu, by każdy wykonywał tę część zadania, której podoła, bez uszczerbku dla kompletności i ciągłości wiedzy uczestników.

Obudowa dydaktyczna

Literatura:

- Granecka-Wrzosek B., Drogoń W., Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, część 1, WSiP, 2019.
- Pod red. Beaty Sawickiej, Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie cz. 1, FORMAT-AB. 2019
- Cymańska-Grabowska B, Witrykus D, Wolak G, Organizacja pracy w hotelarstwie, WSiP/REA 2015

Netografia:

- www.e-hotelarstwo.com
- www.e-hotelarz.pl
- www.hotelarze.pl
- www.portalbhp.pl
- www.pip.gov.pl
- <http://enjoyyourstay.pl/>
- <https://www.lidiaklebba.com/blog/>

Prasa branżowa:

- „Doradca hotelarza”,
- „Hotelarz”.

Warunki realizacji

Miejscem odbywania zajęć Organizacja pracy w hotelarstwie może być sala wykładowa, pracownia hotelarska, pracownia komputerowa.

W trakcie zajęć edukacyjnych w sali wykładowej należy wykorzystywać:

- flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.
- stanowiska komputerowe
- ustawę o usługach turystycznych

4.2.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych testów wielokrotnego wyboru, zadań sytuacyjnych, przygotowania prezentacji multimedialnych na wybrany temat, ćwiczeń. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu.

4.3. Program nauczania dla przedmiotu: Usługi rezerwacyjne

4.3.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- poznanie zadań pracowników działu rezerwacji,
- zrozumienie instrumentów promocji usług hotelarskich,
- poznanie zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grupowych,
- rozpoznawanie podstawowych pojęć marketingowych,
- analizowanie zagadnień związanych z zarządzaniem i planowaniem marketingowym,
- charakteryzowanie mierników działalności hotelarskiej.

4.3.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- wymienianie i uszczegółowia zadań pracowników recepcji na poszczególnych stanowiskach pracy,
- obsługiwanie sprzętów i urządzeń recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych,
- sporządzanie oferty usług hotelarskich zgodnie z zamówieniami gości,
- dobieranie instrumentów do promocji usług hotelarskich,
- opisywanie metody rezerwacji usług hotelarskich,
- dokonywanie rezerwacji usług hotelarskich, wykorzystując systemy rezerwacyjne,
- wymienianie i wypełnianie dokumentów związanych z rezerwacją usług hotelarskich,
- nabywanie umiejętności przygotowywania ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości,
- analizowanie potrzeb gościa,
- posługiwanie się dokumentacją związaną z rezerwacją usług hotelarskich,

- przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami,
- stosuje techniki radzenia sobie ze stresem,
- negocjuje warunki porozumień.

4.3.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Dział I Organizacja pracy działu rezerwacji Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	Temat 1 Rodzaje stanowisk pracy i zakresy obowiązków w dziale rezerwacji	10	- rozróżnianie rodzajów rezerwacji - rozróżnianie podstawowych taryfy hotelowych występujących w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych - wymienianie zadań pracowników recepcji dotyczących obsługi gości - wymienianie zadań pracowników recepcji dotyczących rejestracji gości - wskazywanie sposobów rezerwacji usług hotelarskich - przygotowywanie raportów z wykonanej pracy - ocenianie jakości wykonanej pracy
	Temat 2 Wyposażenie techniczne w dziale rezerwacji usług hotelarskich	5	- rozróżnianie wyposażenia recepcji - obsługiwanie sprzętów i urządzeń w dziale rezerwacji podczas wykonywania zadań zawodowych - opisywanie działania sprzętu i urządzeń podczas wykonywania zadań w recepcji
Dział II Promocja usług hotelarskich Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	Temat 1 Segmentacja rynku usług hotelarskich	5	- rozróżnianie instrumentów promocji usług hotelarskich - oferowanie usług hotelarskich gościom - charakteryzowanie segmentów rynku hotelowego - dobieranie instrumentów promocji usług hotelarskich - wskazywanie technologii informacyjnych wykorzystywanych do promocji usług hotelarskich
	Temat 2 Marketing mix	5	- wymienianie elementów marketingu mix - rozróżnianie instrumentów promocji usług hotelarskich - wykorzystywanie elementów marketingu mix w pracy - dobieranie instrumentów promocji usług hotelarskich
	Temat 3 Mierniki działalności hotelarskiej	5	- wskazywanie i rozróżnianie mierników ilościowych, jakościowych i wartościowych - przeprowadzanie badań rynku - dokonywanie analizy mierników

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Dział III Usługi świadczone dla gościa hotelowego Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	Temat 1 Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych	7	<ul style="list-style-type: none"> - zachęcanie gości do skorzystania z usług dodatkowych - znajomość typologii gości i motywów podróżowania - sporządzanie dokumentacji związanej ze świadczeniem usług w trakcie rezerwacji i pobytu gości - dobieranie usług zgodnie z zamówieniem gości w przygotowywanych ofertach
	Temat 2 Funkcje specjalistycznych programów stosowanych do obsługi gości	8	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywanie sposobów rezerwacji usług hotelarskich - rozróżnianie podstawowych taryfy hotelowych występujących w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych - obsługiwanie narzędzi do zarządzania polityką cenową we współpracy z osobami zajmującymi się stroną internetową - stosowanie nowoczesnych usług rezerwacji, w tym usługi <i>e-commerce</i>
Dział IV Rezerwacja usług hotelarskich Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	Temat 1 Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych	10	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnianie rodzajów rezerwacji - wskazywanie sposobów rezerwacji usług hotelarskich - sporządzanie dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich - wypełnianie dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich - rozróżnianie podstawowych taryf hotelowych występujących w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych - określanie kryteriów oceny jakości wykonywanych zadań - ocenianie wydajności pracowników - dobieranie działań do wykonania zadania zawodowego
	Temat 2 Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych	5	<ul style="list-style-type: none"> - rezerwowanie usług hotelarskich, wykorzystując systemy rezerwacyjne - udostępnianie i rezerwowanie pokoi w systemie rezerwacyjnym - rezerwowanie usługi hotelarskiej, wykorzystując systemy rezerwacyjne

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

4.3.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

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

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności słuchaczy, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych.

Wskazane metody to:

Metody podające - pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie,

Metody problemowe aktywizujące - inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gry i dyskusje dydaktyczne,

Metody programowe - aplikacje internetowe (quizlet, quizziz, kahoot, learning app),

Metody praktyczne - wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej.

Metody i techniki prowadzenia zajęć na odległość – wykład informacyjny, elementy pokazu omawianego zagadnienia, filmy instruktażowe, aplikacje internetowe

Formy indywidualizacji pracy uczestników

Dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości uczestników. Indywidualizacja pracy uczestników może polegać na dostosowaniu stopnia trudności zadań oraz czasu ich wykonywania do potrzeb i możliwości uczestników. W zakresie organizacji pracy można zastosować instrukcje do zadań, podawanie dodatkowych zaleceń, instrukcji do pracy indywidualnej, udzielanie konsultacji indywidualnych. Dla uczestników szczególnie uzdolnionych należy zaplanować zadania o większym stopniu trudności i proponować samodzielne poszerzanie wiedzy oraz studiowanie dodatkowej literatury. W pracy grupowej należy zwracać uwagę na taki podział zadań między członków zespołu, by każdy wykonywał tę część zadania, której podoła, bez uszczerbku dla kompletności i ciągłości wiedzy uczestników.

Obudowa dydaktyczna

Literatura:

- Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G., Realizacja usług w recepcji. Kwalifikacja HGT.06. Część 2, WSiP, Warszawa 2019.
- Realizacja usług w recepcji, cz. 1., pod red. Beaty Sawickiej, Format-AB, Warszawa 2019
- Center J., Marketing w hotelarstwie, WSiP, Warszawa 2013
- Sawicka B., Świątkowska M., Tul-Krzyszczuk A., Bliska E., Górską-Warsewicz H., Świstak E., Sawicka-Muchewicz A., Mikulska T., Hotelarstwo, cz. IV Marketing usług hotelarskich. Format-AB, Warszawa 2015.
- Witold Drogoń, Rezerwacja usług hotelarskich. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa, WSiP 2015

Netografia:

- www.e-hotelarstwo.com
- www.e-hotelarz.pl
- www.hotelarze.pl
- <http://enjoyyourstay.pl/>
- <https://www.lidiaklebba.com/blog/>

Prasa branżowa:

- „Doradca hotelarza”,
- „Hotelarz”.

Warunki realizacji

Miejscem odbywania zajęć Usługi rezerwacyjne może być sala wykładowa, pracownia hotelarska, pracownia komputerowa.

W trakcie zajęć edukacyjnych w sali wykładowej należy wykorzystywać:

- flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.
- stanowiska komputerowe
- systemy rezerwacyjne i programy rezerwacyjne do obsługi gościa

4.3.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych testów wielokrotnego wyboru, przygotowania prezentacji multimedialnych na wybrany temat, ćwiczeń, rozwiązywania testów i zadań egzaminacyjnych. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu.

4.4. Program nauczania dla przedmiotu: Techniki rezerwacji usług hotelarskich

4.4.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- nabywanie umiejętności przygotowywania ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości,
- poznanie zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grupowych,
- posługiwanie się dokumentacją związaną z rezerwacją usług hotelarskich.

4.4.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- obsługiwanie sprzętów i urządzeń recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych,
- sporządzanie ofert usług hotelarskich,
- opisywanie metod rezerwacji usług hotelarskich,
- dokonywanie rezerwacji usług hotelarskich, wykorzystując systemy rezerwacyjne,
- wypełnianie dokumentów związanych z rezerwacją usług hotelarskich.

4.4.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Dział I Oferty hotelowe	Temat 1 Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych	20	<ul style="list-style-type: none"> - znajomość i rozróżnianie oferty usług świadczonych przez hotel - rozpoznawanie potrzeb i oczekiwań gości związanych z pobytem w obiekcie hotelarskim - dostosowywanie ofert do potrzeb gości - prezentowanie usług hotelarskich gościom
	Temat 2 Tworzenie ofert hotelowych według zamówień gości	40	<ul style="list-style-type: none"> - dobieranie oferty usług hotelarskich do potrzeb gości - rozpoznawanie oczekiwań gości związanych z pobytem w obiekcie hotelarskim - stosowanie zasady cross-selling - dostosowywanie ofert do potrzeb gościa - prezentowanie usług hotelarskich gościom - sporządzanie ofert usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości
Dział II Zasady rezerwacji	Temat 1 Zasady przyjmowania rezerwacji telefonicznej, za pośrednictwem e-maila, Internetowej	30	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnianie rodzajów rezerwacji i sposobów jej przyjmowania - znajomość zasad przyjmowania rezerwacji - według kanałów - stosowanie podstawowych taryfy hotelowych występujących w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych
	Temat 2 Dokumentacja związana z przyjęciem zamówienia	30	<ul style="list-style-type: none"> - znajomość zasad dokonywania anulacji i zmian rezerwacji - stosowanie zasad anulacji i zmian rezerwacji - stosowanie podstawowych taryfy hotelowych występujących w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Dział III Dokumentacja rezerwacji	Temat 1 Sposoby dokonywania rezerwacji	10	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzanie dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich - wskazywanie sposobów rezerwacji usług hotelarskich - rozróżnianie podstawowych taryfy hotelowych występujących w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych - stosowanie podstawowych taryfy hotelowych występujących w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych
	Temat 2 Zasady zmiany, anulowania rezerwacji – uzupełnianie dokumentacji	40	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzanie dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich - archiwizowanie dokumentów związanych z rezerwacją usług hotelarskich
Dział IV Obsługa informatyczna w rezerwacji hotelowej	Temat 1 Portale rezerwacyjne	10	<ul style="list-style-type: none"> - rezerwowanie usług hotelarskich, wykorzystując systemy rezerwacyjne - udostępnianie i rezerwowanie pokoi w systemie rezerwacyjnym - rezerwowanie usługi hotelarskiej, wykorzystując systemy rezerwacyjne

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

4.4.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Techniki rezerwacji usług hotelarskich, słuchacz/uczestnik powinien nabyć umiejętności: przygotowywania ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości, poznania zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grupowych, posługiwania się dokumentacją związaną z rezerwacją usług hotelarskich.

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności słuchaczy, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych.

Wskazane metody to:

Metody podające - pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie,

Metody problemowe aktywizujące - inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gry i dyskusje dydaktyczne,

Metody programowe - aplikacje internetowe (quizlet, quizziz, kahoot, learning app),

Metody praktyczne - wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej.

Formy indywidualizacji pracy uczestników

Dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości uczestników. Indywidualizacja pracy uczestników może polegać na dostosowaniu stopnia trudności zadań oraz czasu ich wykonywania do potrzeb i możliwości uczestników. W zakresie organizacji pracy można zastosować instrukcje do zadań, podawanie dodatkowych zaleceń, instrukcji do pracy indywidualnej, udzielanie konsultacji indywidualnych. Dla uczestników szczególnie uzdolnionych należy zaplanować zadania o większym stopniu trudności i proponować samodzielne poszerzanie wiedzy oraz studiowanie dodatkowej literatury. W pracy grupowej należy zwracać uwagę na taki podział zadań między członków zespołu, by każdy wykonywał tę część zadania, której podoła, bez uszczerbku dla kompletności i ciągłości wiedzy uczestników.

Obudowa dydaktyczna

Literatura:

- Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G., Realizacja usług w recepcji. Kwalifikacja HGT.06. Część 2, WSiP, Warszawa 2019.
- Beaty Sawickej, Realizacja usług w recepcji cz. 1, pod red. Format-AB, Warszawa 2019
- Lewandowska Aleksandra., Pracownia hotelarska, kwalifikacja HGT.06, Format-AB 2021.
- Witold Drogoń, Rezerwacja usług hotelarskich. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa, WSiP 2015
- Kleszczewska A., Pracownia hotelarska, WSiP 2015.

Netografia:

- www.e-hotelarz.pl
- www.hotelarze.pl
- <http://enjoyyourstay.pl/>
- <https://www.lidiaklebbba.com/blog/>
- www.arkusze.pl

Prasa branżowa:

- „Doradca hotelarza”,
- „Hotelarz”.

Warunki realizacji

Miejscem odbywania zajęć może być sala wykładowa, pracownia hotelarska, pracownia komputerowa lub zajęcia u pracodawcy.

W trakcie zajęć edukacyjnych w pracowni należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

Zajęcia mogą odbywać się w pracowniach i u pracodawców.

Zajęcia powinny odbywać się w grupach liczących maksymalnie 15 osób.

4.4.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych testów wielokrotnego wyboru, przygotowania prezentacji multimedialnych na wybrany temat, ćwiczeń, rozwiązywania testów i zadań egzaminacyjnych. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu.

4.5. Program nauczania dla przedmiotu: Usługi recepcji

4.5.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- charakteryzowanie procedur przyjmowania i wykwaterowania gości w recepcji hotelowej,
- identyfikacja dokumentacji związanej z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gościa w hotelu,
- określanie zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim,
- identyfikacja dokumentacji związanej z rozliczaniem kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim,
- określanie zasad współpracy recepcji z innymi komórkami hotelu,
- udzielanie informacji o usługach hotelarskich.

4.5.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- charakteryzowanie procedury *check-in*,
- charakteryzowanie procedury *check-out*,
- przedstawienie dokumentacji występującej w cyklu obsługi gościa,
- rozróżnianie dokumenty występujące w cyklu obsługi gościa,
- identyfikowanie rodzaje cen, obciążeń i rabatów,
- wyjaśnianie zasad rozliczania przedpłat,
- rozróżnianie form płatności za sprzedaż usług hotelarskich,
- określanie procedury związanej z przyjmowaniem płatności w hotelarstwie,
- zna zasady rozliczania kosztów pobytu,
- omawianie urządzeń stosowanych przy przyjmowaniu należności za usługi hotelarskie i usługi dodatkowe,
- określanie głównych cech dokumentów potwierdzających przyjęcie należności w recepcji hotelowej,

- scharakteryzowanie rodzajów raportów generowanych przez pracowników recepcji,
- przedstawianie zasad współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu,
- omawianie zasad współpracy pracowników recepcji z innymi komórkami hotelu w zakresie obsługi gościa indywidualnego, grup zorganizowanych i gości specjalnych.

4.5.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
I. Przyjęcie gościa w recepcji hotelu Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	Temat 1. Procedura check-in w recepcji hotelowej	7	- rozróżnia rodzaje usług hotelarskich - identyfikuje procedury związane z przyjęciem gościa indywidualnego - identyfikuje procedury związane z przyjęciem grupy zorganizowanej - identyfikuje procedury związane z przyjęciem gościa VIP - identyfikuje procedury związane z przyjęciem gościa <i>walk-in</i> - stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu - określa czynności procedury check-in - dobiera usługi świadczone w obiekcie hotelarskim do potrzeb gościa - omawia procedury <i>check-in</i> dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych, gości VIP, gości <i>walk-in</i> - określa zasady ochrony i przetwarzania danych w obiekcie hotelarskim - przedstawia efektywny proces postępowania w przypadku uwag i reklamacji gości - stosuje zasady cross - selling
	Temat 2. Charakterystyka dokumentów związanych z przyjęciem gościa do hotelu	6	- rozpoznaje dokumentację związaną z procedurami check-in - rozróżnia dokumentację dotyczącą check in - wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące check in - sporządza dokumenty dotyczącą check in - zna zasady obsługi programów recepcyjnych związanych z wypełnianiem dokumentów procedury check in,

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
II. Pobyt gościa w hotelu Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	Temat 1. Opieka nad gościem w trakcie pobytu	5	- informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację - udziela informacji turystycznej - dobiera usługi do potrzeb gości - zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych - identyfikuje nowe technologie komunikacyjne
	Temat 2. Charakterystyka dokumentów związanych z pobytem gościa w hotelu	7	- rozpoznaje dokumentację związaną z pobytem gościa w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie - rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa - sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa - obsługuje programy komputerowe
III. Wykwaterowanie i rozliczanie gościa w recepcji hotelowej Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	Temat 1. Procedura <i>check-out</i>	6	- określa czynności procedury <i>check-out</i> - zna zasady obsługi wypełniania dokumentów związanych z procedurami <i>check out</i>
	Temat 2. Płatności za realizację usług hotelarskich	12	- rozróżnia formy płatności - obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności
	Temat 3. Rozliczanie kosztów pobytu gościa	12	- rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gościa - wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gościa - sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gościa - obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne - archiwizuje dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gościa

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
IV. Współpraca recepcji z innymi komórkami hotelu Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	Temat 1. Zasady współpracy recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu	5	- rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji - przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości

4.5.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

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

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności słuchaczy, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych.

Wskazane metody to:

Metody podające - pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie,

Metody problemowe aktywizujące - inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gry i dyskusje dydaktyczne,

Metody programowe - aplikacje internetowe (quizlet, quizziz, kahoot, learning app),

Metody praktyczne - wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej.

Formy indywidualizacji pracy uczestników

Dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości uczestników. Indywidualizacja pracy uczestników może polegać na dostosowaniu stopnia trudności zadań oraz czasu ich wykonywania do potrzeb i możliwości uczestników. W zakresie organizacji pracy można zastosować instrukcje do zadań, podawanie dodatkowych zaleceń, instrukcji do pracy indywidualnej, udzielanie konsultacji indywidualnych. Dla uczestników szczególnie uzdolnionych należy zaplanować zadania o większym stopniu trudności i proponować samodzielne poszerzanie wiedzy oraz studiowanie dodatkowej literatury. W pracy grupowej należy zwracać uwagę na taki podział zadań między członków zespołu, by każdy wykonywał tę część zadania, której podoła, bez uszczerbku dla kompletności i ciągłości wiedzy uczestników.

Obudowa dydaktyczna

Literatura:

- Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G., Realizacja usług w recepcji. Kwalifikacja HGT.06. Część 2, WSiP, Warszawa 2020
- Realizacja usług w recepcji cz. 2., pod red. Beaty Sawickej, Format AB, Warszawa, 2020
- Lewandowska Aleksandra., Pracownia hotelarska, kwalifikacja HGT.06, Format-AB 2021.
- Lewandowska Aleksandra., Zbiór zadań przygotowujący do egzaminu zawodowego, kwalifikacja HGT.06, Format-AB 2021.

Czasopisma branżowe:

- „Hotelarstwo”
- „Hotelarz”
- „Świat hoteli”

Netografia:

- e-hotelarstwo.com
- e-hotelarz.pl
- hotelarstwo.net
- hotelinfo24.pl
- <http://enjoyyourstay.pl/>
- <https://www.lidiaklebbba.com/blog/>
- www.arkusze.pl

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

Warunki realizacji

Miejszem odbywania zajęć może być sala wykładowa, pracownia hotelarska, pracownia komputerowa. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali wykładowej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści, ustawę o usługach turystycznych, dokumentację recepcji i kompleksowe oprogramowanie dla hoteli w tym do obsługi recepcji etc.

4.5.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych testów wielokrotnego wyboru, przygotowania prezentacji multimedialnych na wybrany temat, ćwiczeń, rozwiązywania testów i zadań egzaminacyjnych. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu.

4.6. Program nauczania dla przedmiotu: Techniki obsługi gości w recepcji

4.6.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- charakteryzowanie procedur przyjmowania i wykwaterowania gości w recepcji hotelowej,
- identyfikacja dokumentacji związanej z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gościa w hotelu,
- określanie zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim,
- identyfikacja dokumentacji związanej z rozliczaniem kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim,
- określanie zasad współpracy recepcji z innymi komórkami hotelu.

4.6.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- obsługiwanie sprzętów i urządzeń w recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych,
- wykorzystanie programów komputerowych do obsługi gościa w recepcji,
- prezentowanie cyklu obsługi gościa w recepcji hotelowej,
- respektowanie zasady savoir-vivre w obsłudze gości,
- przygotowanie informacji na temat zamówionych usług dla pozostałych komórek organizacyjnych hotelu,
- sporządzanie dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich,
- sporządzanie dokumentów wykorzystywanych w procedurze *check-in*,
- zachęcanie gościa do skorzystania z usług dodatkowych,
- udzielanie informacji turystycznej,
- reagowanie na nietypowe prośby gości,
- sporządzanie dokumentacji związanej ze świadczeniem usług w trakcie pobytu,
- opracowanie dokumentacji związanej z rozliczeniem pobytu gościa,

- dokonanie rozliczenia kosztów pobytu gościa,
- przedstawianie procedury *check-in* i *check-out* dla gości indywidualnych, grup zorganizowanych i gości specjalnych,
- dobranie działania do wykonania zadania zawodowego,
- wskazanie obszarów odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe.

4.6.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Dział I Cykl obsługi gościa	Temat 1. Dokumentacja związana z rezerwacją i rozliczeniem usług hotelarskich	20	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości - wskazywać dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości - sporządzać dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości - dobierać działania do wykonania zadania zawodowego - obsługiwać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne - obsługiwać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne
	Temat 2. Tworzenie harmonogramów prac	15	<ul style="list-style-type: none"> - szacować czas wykonania zadań - monitorować stan realizacji zadania - rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji - wskazywać osoby odpowiedzialne za poszczególne działania - określać kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - oceniać wydajność pracowników - dobierać działania do wykonania zadania zawodowego



Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Dział II Procedura zarejestrowania gości w hotelu (check in)	Temat 1. Procedura <i>check-in</i>	15	<ul style="list-style-type: none"> - określać czynności procedury check-in oraz check-out - stosować procedury związane z przyjęciem gości do hotelu - przekazać określony zasób informacji gościom - wskazać standardy wykonania zadań - zastosować metody radzenia sobie ze stresem - zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych
	Temat 2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa do hotelu	20	<ul style="list-style-type: none"> - dobrać dokumenty do czynności w procedurze <i>check-in</i> - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-in</i> (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, karta pobytu) - wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem gości - przygotować raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu - zarchiwizować dokumentację związaną z przyjęciem gości do hotelu - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego - sporządzać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości
Dział III Obsługa gościa w trakcie pobytu	Temat 1. Obsługa gościa w trakcie pobytu	10	<ul style="list-style-type: none"> - dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości - realizować usługi związane z pobytem gościa - udzielić informacji turystycznej - informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację - stosować zasady <i>cross-selling</i> - oceniać sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim - wskazać działania kreatywne - identyfikować nowe technologie komunikacyjne - zachęcić gości do skorzystania z usług hotelu - przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości
	Temat 2. Dokumentacja związana z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim	10	<ul style="list-style-type: none"> - wypełniać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości - sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości - wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Dział IV. Procedura wyrejestrowania gości z hotelu (check-out)	Temat 1. Procedura <i>check-out</i>	35	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości - zaprezentować wykwaterowanie gościa indywidualnego z hotelu. (procedurę <i>check-out</i> dla gości indywidualnych) - zaprezentować wykwaterowanie grupy zorganizowanej z hotelu - zachęcić gościa do ponownego odwiedzenia obiektu - respektować zasady <i>savoir-vivre</i> w obsłudze gości - zaprezentować pożegnanie gościa VIP - zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach - zastosować metody radzenia sobie ze stresem - przekazać określony zasób informacji gościom - wskazać standardy wykonania zadań
	Temat 2. Dokumentacja związana z wyrejestrowaniem i rozliczeniem gościa	35	<ul style="list-style-type: none"> - dobrać dokumenty do czynności w procedurze <i>check-out</i> - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-out</i> - rozróżniać dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości - wskazywać dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości - rozróżniać formy płatności - obsługiwać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne - sporządzać dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości - zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości
Dział V. Obsługa informatyczna w hotelarstwie	Temat 1. Hotelowe sieci komputerowe – intranet, ekstranet, internet for rooms	5	<ul style="list-style-type: none"> - wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura) - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować rozwiązania proekologiczne - obsługuje hotelowe sieci komputerowe – intranet, ekstranet, internet for rooms
	Temat 2. Hotelowe programy specjalistyczne	10	<ul style="list-style-type: none"> - wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura) - obsługuje programy komputerowe - opisuje działanie urządzeń i programów w trakcie realizacji zadań
	Temat 3. Obsługa urządzeń biurowych	5	<ul style="list-style-type: none"> - obsługiwać sprzęty i urządzenia recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych pracownika recepcji - obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne, podczas przyjmowania płatności

4.6.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

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

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności słuchaczy, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych.

Wskazane metody to:

Metody podające - pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie,

Metody problemowe aktywizujące - inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gry i dyskusje dydaktyczne,

Metody programowe - aplikacje internetowe (quizlet, quizziz, kahoot, learning app),

Metody praktyczne - wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej.

Formy indywidualizacji pracy uczestników

Dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości uczestników. Indywidualizacja pracy uczestników może polegać na dostosowaniu stopnia trudności zadań oraz czasu ich wykonywania do potrzeb i możliwości uczestników. W zakresie organizacji pracy można zastosować instrukcje do zadań, podawanie dodatkowych zaleceń, instrukcji do pracy indywidualnej, udzielanie konsultacji indywidualnych. Dla uczestników szczególnie uzdolnionych należy zaplanować zadania o większym stopniu trudności i proponować samodzielne poszerzanie wiedzy oraz studiowanie dodatkowej literatury. W pracy grupowej należy zwracać uwagę na taki podział zadań między członków zespołu, by każdy wykonywał tę część zadania, której podoła, bez uszczerbku dla kompletności i ciągłości wiedzy uczestników.

Obudowa dydaktyczna

Literatura:

- Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G., Realizacja usług w recepcji. Kwalifikacja HGT.06. Część 2, WSiP, Warszawa 2020
- pod red. Beaty Sawickiej, Realizacja usług w recepcji cz. 2, kwalifikacja HGT.06, Format AB, Warszawa, 2020
- Milewska M., Stasiak A., Obsługa informatyczna w hotelarstwie. Podręcznik do zawodu technik hotelarstwa, WSiP, Warszawa 2013

- Lewandowska Aleksandra., Pracownia hotelarska, kwalifikacja HGT.06, Format-AB 2021.
- Lewandowska Aleksandra., Zbiór zadań przygotowujący do egzaminu zawodowego, kwalifikacja HGT.06, Format-AB 2021.

Czasopisma branżowe:

- „Hotelarstwo”
- „Hotelarz”
- „Świat hoteli”

Netografia:

- e-hotelarstwo.com
- e-hotelarz.pl
- hotelarstwo.net
- hotelinfo24.pl
- <http://enjoyyourstay.pl/>
- <https://www.lidiaklebba.com/blog/>
- www.arkusze.pl

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

Warunki realizacji

Zajęcia powinny odbywać się w pracowni hotelarskiej, w której należy zorganizować stanowisko recepcji hotelowej wyposażonej w: ladę recepcyjną, dwa komputery (połączone sieciowo) z oprogramowaniem do obsługi gości, drukarkę fiskalną, terminal kart płatniczych, aparat telefoniczny, faks, sejf depozytowy. Wyposażeniem pracowni powinny być również instrukcje, regulaminy hotelowe, cenniki usług, dokumentacja hotelowa, oferty hoteli, zestawy ćwiczeń, teksty przewodnie do ćwiczeń.

4.6.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych testów wielokrotnego wyboru, przygotowania prezentacji multimedialnych na wybrany temat, ćwiczeń, rozwiązywania testów i zadań egzaminacyjnych. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria

ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu.

4.7. Program nauczania dla przedmiotu: Język obcy w hotelarstwie

4.7.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- poznanie podstawowego słownictwa związanego z hotelarstwem,
- rozumienie wypowiedzi związanych z działalnością hotelarską,
- tworzenie wypowiedzi związanych z działalnością hotelarską.

4.7.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- posługiwanie się podstawową terminologią związaną z działalnością hotelarską,
- rozpoznawanie środków językowych w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań,
- stosowanie środków językowych w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań,
- rozumienie prostych wypowiedzi ustnych i pisemnych dotyczących działalności hotelu,
- tworzenie prostych wypowiedzi ustnych i pisemnych dotyczących organizacji hotelu,
- korzystanie z różnorodnych źródeł informacji przy realizacji zadań,
- doskonalenie umiejętności językowych poprzez samodzielną pracę.

4.7.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Dział I Podstawowe słownictwo związane z hotelarstwem Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość	Temat 1 Słownictwo dotyczące stanowiska pracy oraz bezpieczeństwa i higieny pracy	30	- rozpoznawanie oraz stosowanie środków językowych umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych świadczonych usług, w tym obsługi gościa - stosowanie środków językowych w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań zawodowych w zakresie czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy w hotelarstwie
	Temat 2 Rozumienie prostych wypowiedzi ustnych dotyczących działalności hotelu.	30	- określanie głównej myśli wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu - znajdowanie w wypowiedzi, tekście określonych informacji - rozpoznawanie związków między poszczególnymi częściami tekstu - układanie informacji w określonym porządku
	Temat 3 Tworzenie prostych wypowiedzi ustnych dotyczących organizacji hotelu	35	- opisywanie przedmiotów, działań i zjawisk związanych z czynnościami zawodowymi - przedstawianie sposobów postępowania w różnych sytuacjach zawodowych - wyrażanie i uzasadnianie swojego stanowiska - stosowanie zasad konstruowania tekstów o różnym charakterze - stosowanie formalnego lub nieformalnego stylu wypowiedzi adekwatnie do sytuacji
	Temat 4 Tworzenie prostych wypowiedzi ustnych i pisemnych dotyczących organizacji hotelu.	15	- rozpoczynanie, prowadzenie i kończenie rozmowy - uzyskiwanie i przekazywanie informacji i wyjaśnianie - wyrażanie swojej opinii i uzasadnianie jej, pytanie o opinie, zgadzanie się lub niezgadzanie się z opiniami innych osób - prowadzenie prostych negocjacji związanych z czynnościami zawodowymi - pytanie o upodobania i potrzeby innych osób
Dział II Rozumienie wypowiedzi	Temat 1 Źródła informacji dotyczące realizacji zadań zawodowych w obiekcie noclegowym.	5	- przekazywanie w języku obcym nowożytnym informacji zawartych w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. filmach instruktażowych) - przekazywanie w języku polskim informacji sformułowanych w języku obcym nowożytnym

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Możliwe do zrealizowania z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość			<ul style="list-style-type: none"> - przekazywanie w języku polskim informacji sformułowanych w języku obcym nowożytnym - przedstawianie publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowanych materiałów (np. prezentacji)
	Temat 2 Techniki samodzielnej pracy	5	<ul style="list-style-type: none"> - korzystanie ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego - współdziałanie z innymi osobami realizując zadania językowe - korzystanie z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych - identyfikowanie słów kluczy, - wykorzystywanie kontekstów, aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa - upraszczanie, (jeżeli to konieczne) wypowiedzi, - zastępowanie nieznanych słów innymi, - wykorzystanie opisu, środków niewerbalnych w porozumiewaniu się

4.7.4 Procedury osiągania celów kształcenia

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

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności słuchaczy, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych.

Wskazane metody to:

Metody podające - pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie,

Metody problemowe aktywizujące - inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gry i dyskusje dydaktyczne, sytuacyjna,

Metody problemowe - wykład problemowe

Metody programowe - aplikacje internetowe (quizlet, quizziz, kahoot, learning app),

Metody eksponujące- film,

Metody i techniki prowadzenia zajęć na odległość – wykład informacyjny, elementy pokazu omawianego zagadnienia, filmy instruktażowe, aplikacje internetowe, programy komputerowe

Formy indywidualizacji pracy uczestników

Dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości uczestników. Indywidualizacja pracy uczestników może polegać na dostosowaniu stopnia trudności zadań oraz czasu ich wykonywania do potrzeb i możliwości uczestników. W zakresie organizacji pracy można zastosować instrukcje do zadań, podawanie dodatkowych zaleceń, instrukcji do pracy indywidualnej, udzielanie konsultacji indywidualnych. Dla uczestników szczególnie uzdolnionych należy zaplanować zadania o większym stopniu trudności i proponować samodzielne poszerzanie wiedzy oraz studiowanie dodatkowej literatury. W pracy grupowej należy zwracać uwagę na taki podział zadań między członków zespołu, by każdy wykonywał tę część zadania, której podoła, bez uszczerbku dla kompletności i ciągłości wiedzy uczestników.

Obudowa dydaktyczna

Literatura:

- Dolińska-Romanowicz J., Nowakowska D., Język angielski zawodowy. How can I help you? Hotelarstwo. Podręcznik do języka angielskiego w zawodzie technik hotelarstwa. Tom VI, WSiP, Warszawa 2018
- Samulczyk Wolska Magdalena. Język angielski zawodowy w turystyce i hotelarstwie. Zeszyt ćwiczeń. WSIP 2019
- Krzysztofik B., Język niemiecki zawodowy. Wobei kann ich helfen? Hotelarstwo. Podręcznik do języka niemieckiego w zawodzie technik hotelarstwa. Tom VI, WSiP, Warszawa 2014
- Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels and catering. wyd. Exspress Publishing

Warunki realizacji

Zajęcia powinny odbywać się w pracowni językowej, sali wykładowej lub pracowni komputerowej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali wykładowej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, sprzęt audiowizualny ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści. Proponuje się prowadzenie zajęć przez native speakera.

4.7.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych testów wielokrotnego wyboru, zadań sytuacyjnych, przygotowania prezentacji multimedialnych na wybrany temat, ćwiczeń, prowadzonej rozmowy, odgrywania scenki sytuacyjnej w j. obcym. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu.

4.8. Program nauczania dla przedmiotu: Praktyka zawodowa

4.8.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- zrozumienie instrumentów promocji usług hotelarskich,
- poznanie zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grupowych,
- nabywanie umiejętności przygotowywania ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości,
- poznanie zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grupowych,
- posługiwanie się dokumentacją związaną z rezerwacją usług hotelarskich,
- charakteryzowanie procedur przyjmowania i wykwaterowania gości w recepcji hotelowej,
- identyfikacja dokumentacji związanej z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gościa w hotelu,
- określanie zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim,
- identyfikacja dokumentacji związanej z rozliczaniem kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim,
- określanie zasad współpracy recepcji z innymi komórkami hotelu,
- udzielanie informacji o usługach hotelarskich.

4.8.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- obsługiwanie sprzętów i urządzeń recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych,
- sporządzanie oferty usług hotelarskich zgodnie z zamówieniami gości,
- opisywanie metody rezerwacji usług hotelarskich,
- dokonywanie rezerwacji usług hotelarskich, wykorzystując systemy rezerwacyjne,
- wymienianie i wypełnianie dokumentów związanych z rezerwacją usług hotelarskich,

- nabywanie umiejętności przygotowywania ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości,
- analizowanie potrzeb gościa,
- posługiwanie się dokumentacją związaną z rezerwacją usług hotelarskich,
- przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami,
- stosuje techniki radzenia sobie ze stresem,
- negocjuje warunki porozumień,
- obsługiwanie sprzętów i urządzeń recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych,
- sporządzanie ofert usług hotelarskich,
- wykorzystanie programów komputerowych do obsługi gościa w recepcji,
- respektowanie zasady savoir-vivre w obsłudze gości,
- przygotowanie informacji na temat zamówionych usług dla pozostałych komórek organizacyjnych hotelu,
- sporządzanie dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich,
- sporządzanie dokumentów wykorzystywanych w procedurze *check-in*,
- zachęcanie gościa do skorzystania z usług dodatkowych,
- udzielanie informacji turystycznej,
- reagowanie na nietypowe prośby gości,
- sporządzanie dokumentacji związanej ze świadczeniem usług w trakcie pobytu,
- opracowanie dokumentacji związanej z rozliczeniem pobytu gościa,
- dokonanie rozliczenia kosztów pobytu gościa.

4.8.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Rezerwacja usług hotelarskich	Procedura check-in w recepcji hotelowej	40	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnia rodzaje rezerwacji - wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich - rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych - sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich - rezerwuje usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne - rezerwuje pokoje w systemie rezerwacyjnym
Obsługa gości w recepcji	Opieka nad gościem w trakcie pobytu	90	<ul style="list-style-type: none"> - stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu - określa czynności procedury check-in oraz check-out - dobiera usługi do potrzeb gości) - informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację - udziela informacji turystycznej - zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych - rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości - sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości - rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji - rozróżnia formy płatności - rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości - wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości - obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne - obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności - zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych - stosuje zasady cross-selling - sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze check-in i check-out - przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości - sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Współpraca recepcji z innymi komórkami hotelu	Zasady współpracy recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu	10	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji - przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości

4.8.4 Procedury osiągania celów kształcenia

Propozycje metod nauczania

Ćwiczenia praktyczne z wykonywaniem zadań zawodowych pod kierunkiem opiekuna / instruktora praktyk. Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności słuchaczy, ze szczególnym uwzględnieniem pokazu i instruktażu

Formy indywidualizacji pracy uczestników

Dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości uczestników. Indywidualizacja pracy uczestników może polegać na dostosowaniu stopnia trudności zadań oraz czasu ich wykonywania do potrzeb i możliwości uczestników. W zakresie organizacji pracy można zastosować instrukcje do zadań, podawanie dodatkowych zaleceń, instrukcji do pracy indywidualnej, udzielanie konsultacji indywidualnych. Dla uczestników szczególnie uzdolnionych należy zaplanować zadania o większym stopniu trudności. W pracy grupowej należy zwracać uwagę na taki podział zadań między członków zespołu, by każdy wykonywał tę część zadania, której podoła, bez uszczerbku dla kompletności i ciągłości wiedzy uczestników.

Warunki realizacji

Zajęcia powinny odbywać się w zakładach hotelarskich u pracodawców realizujących szeroko pojęte usługi hotelarskie.

4.8.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych zadań. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria: wykonanie zadań, aktywność, poprawność wykonania zadania, zaangażowanie w pracę, kulturę zachowania. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



5. Ewaluacja programu kwalifikacyjnego kursu zawodowego

Efekt kształcenia z podstawy programowej (oznaczony w programie kursu, jako kluczowy dla kwalifikacji lub jednostki efektów)	Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie efektu kształcenia	Metody/techniki badania	Termin badania
HGT.06.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu			
1) charakteryzuje zagrożenia dla zdrowia lub życia występujące w środowisku pracy (ek)	Uzyskanie minimum 50 % poprawności	Przeprowadzenie testów sprawdzających, dostosowywanie zagrożeń do stanowisk pracy, sprawdzenie ich przez prowadzących	Semestr I (miesiąc 1)
HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa			
2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie (ek)	Uzyskanie minimum 50 % poprawności	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących	Semestr I (miesiąc 2)
3) analizuje schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie (ek)	Uzyskanie minimum 50 % poprawności	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących	Semestr I (miesiąc 2)
4) charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich (ek)	Uzyskanie minimum 50 % poprawności	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących	Semestr I (miesiąc 2)
HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich			
2) dobiera oferty hotelowe do potrzeb i oczekiwań gości (ek)	Uzyskanie minimum 50 % poprawności	Przygotowanie oferty do zamówienia, przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących	Semestr I (miesiąc 3)
3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich (ek)	Uzyskanie minimum 50 % poprawności	Przygotowanie prezentacji, przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących	Semestr I (miesiąc 3)
4) stosuje zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych (ek)	Uzyskanie minimum 50 % poprawności	Przeprowadzenie testów sprawdzających oraz scenek symulacyjnych, sprawdzenie ich przez prowadzących	Semestr I (miesiąc 4)



Efekt kształcenia z podstawy programowej (oznaczony w programie kursu, jako kluczowy dla kwalifikacji lub jednostki efektów)	Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie efektu kształcenia	Metody/techniki badania	Termin badania
5) dokonuje rezerwacji usług hotelarskich, korzystając z systemów rezerwacyjnych (ek)	Uzyskanie minimum 50 % poprawności	Sprawdzenie umiejętności posługiwania się systemami rezerwacyjnymi, sprawdzenie ich przez prowadzących	Semestr I (miesiąc 4)

Efekt kształcenia z podstawy programowej (oznaczony w programie kursu, jako kluczowy dla kwalifikacji lub jednostki efektów)	Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie efektu kształcenia	Metody/techniki badania	Termin badania
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji			
1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących Poprawne wypełnienie dokumentacji oraz scenki sytuacyjne przy ladzie recepcyjnej	Semestr II (miesiąc 5)
3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących Poprawne wypełnienie dokumentacji oraz scenki sytuacyjne przy ladzie recepcyjnej	Semestr II (miesiąc 5)
5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Scenki sytuacyjne przy ladzie recepcyjnej, sporządzanie dokumentacji	Semestr II (miesiąc 6)
6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% - przy treściach teoretycznych 75% - przy treściach praktycznych	Uzupełnianie dokumentacji, sprawdzenie ich przez prowadzących	Semestr II (miesiąc 7)
HGT.06.5. Język obcy w hotelarstwie			
1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem	Uzyskanie minimum 50 % poprawności	Przeprowadzenie prac pisemnych, prezentacji, testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących. Prowadzenia konwersacji.	Semestr II (miesiąc 7)

Efekt kształcenia z podstawy programowej (oznaczony w programie kursu, jako kluczowy dla kwalifikacji lub jednostki efektów)	Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie efektu kształcenia	Metody/techniki badania	Termin badania
b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie (ek)			
2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową) (ek)	Uzyskanie minimum 50 % poprawności	Przeprowadzenie prac pisemnych, prezentacji, testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących. Prowadzenia konwersacji.	Semestr II (miesiąc 8)
3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję) b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru) (ek)	Uzyskanie minimum 50 % poprawności	Przeprowadzenie prac pisemnych, prezentacji, testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących. Prowadzenia konwersacji.	Semestr II (miesiąc 8)

6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

6.1. Wykaz literatury

Granecka-Wrzosek B., Drogoń W., Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, część 1, WSiP, 2019

Szczęch K., Bukala W. Bezpieczeństwo i higiena pracy. Podręcznik do kształcenia zawodowego, WSiP, 2019

Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie cz. 1, pod red. Beaty Sawickiej, FORMAT-AB. 2019

Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G., Realizacja usług w recepcji. Kwalifikacja HGT.06. Część 2, WSiP, Warszawa 2020.

Witold Drogoń, Rezerwacja usług hotelarskich. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa, WSiP 2015

Realizacja usług w recepcji cz. 1-2, pod red. Beaty Sawickiej, Format-AB, Warszawa 2019

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

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

Kleszczewska A., Pracownia hotelarska, kwalifikacja T.11, 2015.

Milewska M., Stasiak A., Obsługa informatyczna w hotelarstwie. Podręcznik do zawodu technik hotelarstwa, WSiP, Warszawa 2013

Dolińska-Romanowicz J., Nowakowska D., Język angielski zawodowy. How can I help you? Hotelarstwo. Podręcznik do języka angielskiego w zawodzie technik hotelarstwa. Tom VI, WSiP, Warszawa 2018

Samulczyk Wolska Magdalena. Język angielski zawodowy w turystyce i hotelarstwie. Zeszyt ćwiczeń. WSIP 2019

Krzysztofik B., Język niemiecki zawodowy. Wobei kann ich helfen? Hotelarstwo. Podręcznik do języka niemieckiego w zawodzie technik hotelarstwa. Tom VI, WSiP, Warszawa 2014

Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Hotels and catering. wyd. Exspress Publishing

Lewandowska Aleksandra., Pracownia hotelarska, kwalifikacja HGT.06, Format-AB 2021.

Netografia:

www.e-hotelarstwo.com

www.e-hotelarz.pl

www.hotelarze.pl

www.hotelarstwo.net

www.hotelinfo24.pl

www.portalbhp.pl

www.pip.gov.pl

<http://enjoyyourstay.pl/>

<https://www.lidiaklebba.com/blog/>

www.arkusze.pl

6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Ośrodek prowadzący kwalifikacyjne kursy zawodowe/kursy umiejętności zawodowych w kwalifikacji HGT.06. Rezerwacja usług w recepcji zapewnia odpowiednią liczbę pomieszczeń dydaktycznych z wyposażeniem odpowiadającym najnowszym technologiom i technikom stosowanym w zawodzie, aby zapewniać uzyskanie wszystkich efektów kształcenia wymienionych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie oraz umożliwiać przygotowanie absolwenta do realizowania wymienionych zadań zawodowych.

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

Wyposażenie niezbędne do realizacji kształcenia praktycznego w ramach kwalifikacji HGT.06. Realizacja usług w recepcji:

- pracownia – recepcja hotelowa – powinna być wyposażona w: ladę recepcyjną, dwa komputery (połączone sieciowo) z oprogramowaniem do obsługi gości, drukarkę, drukarkę/kasę fiskalną, terminal POS, aparat telefoniczny, faks, sejf depozytowy, dokumentacja recepcji i rezerwacji (karta pobytu, karta rejestracyjna, formularz rezerwacji, wzór potwierdzenia rezerwacji), cennik i regulamin, przybory biurowe: notesy i długopisy, dzięki którym personel zapisywać będzie istotne informacje lub zdarzenia, o których powinien wiedzieć kierownik lub pracownik kolejnej zmiany (czasem do tego celu służą wewnętrzne programy internetowe), mapa okolicy, foldery informacyjne na temat ciekawych miejsc w okolicy, wydarzeń kulturalnych, polecanych lokali gastronomicznych oraz rozkładów jazdy komunikacji w danym mieście,

7. Sposób i forma zaliczenia kursu

Kwalifikacyjny kurs zawodowy kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs.

Proponuje się następujące formy zaliczenia: — O zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym decyduje 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 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.

Zaświadczenie uprawnia do przystąpienia do egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie w zakresie kwalifikacji wymienionej w zaświadczeniu.

Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 720 godzin i jest zgodna z minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla tej kwalifikacji wynikającej z podstawy programowej dla zawodu technik hotelarstwa. Kurs można planować na 2 semestry (8 miesięcy).

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 i możliwości uczestników kkz. Proponuje się zaplanowanie kursu na dwa semestry.

8. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć

Tabela 5. Weryfikacja programu nauczania KKZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowego

Lp.	Program kwalifikacyjnego kursu zawodowego/kursu umiejętności zawodowych uwzględnia	Zawartość opracowanego programu zajęć (T/N)
1	Cele kształcenia (zadania zawodowe)	T
2	Efekty kształcenia	T
3	Kryteria weryfikacji	T
4	Warunki realizacji kształcenia w kwalifikacji (lub niezbędne do realizacji danej jednostki efektów)	T
5	Minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie lub jednostki efektów	T

Tabela 6. Weryfikacja programu KKZ pod kątem kompletności efektów kształcenia

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.06.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelu		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
1) charakteryzuje zagrożenia dla zdrowia lub życia występujące w środowisku pracy (ek)	1) wymienia czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy 2) rozpoznaje źródła zagrożeń występujących w środowisku pracy 3) określa sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia w związku z realizacją zadań zawodowych 4) rozpoznaje objawy typowych chorób zawodowych 5) określa sposób postępowania pracownika i pracodawcy w związku z wypadkiem przy pracy 6) wskazuje rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy i choroby zawodowej	1. Zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy
2) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych (ew)	1) wskazuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych 2) dobiera środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac	1. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
3) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska (ew)	1) wskazuje korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii 2) utrzymuje porządek na stanowisku pracy 3) stosuje zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami	1. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymogami ergonomii
4) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego (ew)	1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego 2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego 3) zabezpiecza siebie, osobę poszkodowaną i miejsce wypadku 4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej 5) powiadamia odpowiednie służby 6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie 7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego np. omdlenie, zawał, udar 8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji	1. Pierwsza pomoc poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia
HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
1) określa podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu (ew)	1) opisuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu 2) opisuje zasady dress code'u w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1 Podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu hotelarza
2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie (ek)	1) wymienia rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie 2) określa rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich 3) stosuje terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki	1 Klasyfikacja obiektów hotelarskich i noclegowych

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
3) analizuje schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie (ek)	1) określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 2) rozróżnia pionory funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 3) rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych	1 Schematy organizacyjne obiektów hotelarskich 2 Klasyfikacja usług hotelarskich
4) charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich (ek)	1) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich 2) stosuje politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 3) wskazuje systemy zarządzania jakością w hotelarstwie	1.Schematy organizacyjne obiektów hotelarskich 2.Klasyfikacja usług hotelarskich
5) analizuje działalność systemów i sieci hotelowych (ep)	1) wskazuje przykłady organizacji sieci hotelowych 2) rozróżnia systemy i sieci hotelowe 3) charakteryzuje powiązania hotelu z siecią hotelową	1.Działalność systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie
6) charakteryzuje polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa (ep)	1) rozróżnia działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie 2) określa rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy	1.Polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa
7) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych (ew)	1) wskazuje cele normalizacji krajowej 2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia jej cechy 3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej 4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności	1 Normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
1) charakteryzuje zadania pracowników recepcji (ew)	1) wymienia zadania pracowników recepcji 2) rozróżnia wyposażenie recepcji 3) opisuje działanie sprzętu i urządzeń podczas wykonywania zadań w recepcji	1 Wyposażenie techniczne w dziale rezerwacji usług hotelarskich 2 Zasady rezerwacji usług hotelarskich
2) dobiera oferty hotelowe do potrzeb i oczekiwań gości (ek)	1) rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości 2) sporządza ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości	1 Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych 2 Tworzenie ofert hotelowych według zamówień gości
3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich (ek)	1) rozróżnia instrumenty promocji usług hotelarskich 2) oferuje usługi hotelarskie gościom 3) dobiera instrumenty promocji usług hotelarskich 4) wskazuje technologie informacyjne wykorzystywane do promocji usług hotelarskich	1 Segmentacja rynku usług hotelarskich 2 Marketing mix 3 Mierniki działalności hotelarskiej
4) stosuje zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych (ek)	1) rozróżnia rodzaje rezerwacji 2) wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich 3) rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych	1 Zasady rezerwacji usług hotelarskich 2 Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych 3 Zasady przyjmowania rezerwacji telefonicznej, za pośrednictwem e-maila, Internetowej 4 Zmiana, anulowanie rezerwacji
5) dokonuje rezerwacji usług hotelarskich, korzystając z systemów rezerwacyjnych (ek)	1) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich 2) rezerwuje usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne 3) rezerwuje pokoje w systemie rezerwacyjnym (1 Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych 2 Funkcje specjalistycznych programów stosowanych do obsługi gości 3 Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych 4 Sposoby dokonywania rezerwacji 5 Dokumentacja związana z przyjęciem zamówienia 6 Portale rezerwacyjne
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
1) stosuje procedury przyjmowania i	1) stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu 2) określa czynności procedury check-in oraz check-out	1. Procedura check-in w recepcji hotelowej 2. Procedura check-out

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej (ek)	3) dobiera usługi do potrzeb gości 4) zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych 5) stosuje zasady cross-selling	
2) udziela informacji o usługach hotelarskich (ew)	1) informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację 2) udziela informacji turystycznej 3) zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych	1. Opieka nad gościem w trakcie pobytu 2. Obsługa gościa w trakcie pobytu
3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	1) wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości check-in i check-out 2) sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze 3) rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości 4) sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości	1. Charakterystyka dokumentów związanych z przyjęciem gościa do hotelu 2. Dokumentacja związana z rezerwacją i rozliczeniem usług hotelarskich 3. Dokumentacja związana z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim 4. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa do hotelu 5. Dokumentacja związana z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim 6. Dokumentacja związana z wyrejestrowaniem i rozliczeniem gościa
4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ew)	1) przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości 2) rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji	1. Opieka nad gościem w trakcie pobytu 2. Zasady współpracy recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu 3. Tworzenie harmonogramów prac
5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich (ek)	1) rozróżnia formy płatności 2) obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności	1. Płatności za realizację usług hotelarskich 2. Hotelowe sieci komputerowe – intranet, ekstranet, internet for Rosom 3. Hotelowe programy specjalistyczne
6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ek)	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości 2) wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości 3) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości 4) obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne	1. Rozliczanie kosztów pobytu gościa 2. Obsługa urządzeń biurowych

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.06.5. Język obcy zawodowy		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie (ek)	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta	Słownictwo dotyczące stanowiska pracy oraz bezpieczeństwa i higieny pracy
2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową) (ek)	1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu 2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje 3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu 4) układa informacje w określonym porządku	Rozumienie prostych wypowiedzi ustnych dotyczących działalności hotelu
3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:	1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi 2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady)	Tworzenie prostych wypowiedzi ustnych dotyczących organizacji hotelu



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
<p>a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję)</p> <p>b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru) (ek)</p>	<p>3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko</p> <p>4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze</p> <p>5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji</p>	
<p>4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:</p> <p>a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p> <p>b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (np. wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych (ew)</p>	<p>1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę</p> <p>2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia</p> <p>3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób</p> <p>4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi</p> <p>5) pyta o upodobania i intencje innych osób</p> <p>6) proponuje, zachęca</p> <p>7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe</p> <p>8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji</p>	Tworzenie prostych wypowiedzi ustnych i pisemnych dotyczących organizacji hotelu.
<p>5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych (ep)</p>	<p>1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. filmach instruktażowych)</p> <p>2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym</p> <p>3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym</p>	Źródła informacji dotyczące realizacji zadań zawodowych w obiekcie noclegowym.



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
	4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację)	
6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową: a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym b) współdziała w grupie c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne (ep)	1) korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego informacyjno komunikacyjnych 2) współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe 3) korzysta z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii 4) identyfikuje słowa kluczowe, internacjonalizmy 5) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa 6) upraszcza, (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznane słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne	Techniki samodzielnej pracy