



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PROGRAM NAUCZANIA

KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH

HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich

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 Edukacją 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 KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich	5
1. Wprowadzenie	5
2. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych	9
2.1. Pogrupowanie efektów kształcenia	9
2.2. Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe	15
2.3. Plan kursu umiejętności zawodowych	16
3. Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych	18
4. Programy poszczególnych zajęć	19
4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Usługi rezerwacyjne	19
4.1.1 Cele ogólne przedmiotu	19
4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu	19
4.1.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	20
4.1.4 Procedury osiągania celów kształcenia	21
4.1.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	23
4.2. Program nauczania dla przedmiotu: Techniki rezerwacji usług hotelarskich	24
4.2.1 Cele ogólne przedmiotu	24
4.2.2 Cele szczegółowe przedmiotu	24
4.2.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	25
4.2.4 Procedury osiągania celów kształcenia	26
4.2.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	28
5. Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych	29
6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	30
6.1. Wykaz literatury	30
6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	31
7. Sposób i forma zaliczenia kursu	32
8. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć	33

PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich

1. Wprowadzenie

Charakterystyka programu

Kurs umiejętności zawodowy jest jedną z pozaszkolnych form kształcenia ustawicznego. Program kursu umiejętności zawodowy dla kwalifikacji HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich 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.

Kurs umiejętności zawodowych umożliwia uzyskanie zaświadczenia ukończenia kursu oraz możliwość uczestniczenia w kwalifikacyjnym kursie zawodowym. Struktura treści ułożona jest w kursie tak, aby była bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji. Ma to znaczenie w przypadku podjęcia innych kursów umiejętności zawodowych lub kursu kwalifikacji zawodowych wyłonionych dla zawodu technik hotelarstwa. 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 są realizowane w postaci kształcenia teoretycznego i praktycznego.

Założenia programowe

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

Hotelarz zajmuje się organizacją i świadczeniem usług noclegowych i gastronomicznych oraz innych usług związanych z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim. 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.

Cele kierunkowe programu kursu umiejętności zawodowych

Uczestnik kursu umiejętności zawodowych HGT.06.2.3. Rezerwacja usług hotelarskich powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:
1. rezerwowania usług hotelarskich.

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

Zadania 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 kursu umiejętności zawodowych, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy.

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 realizacji kursu kształcenia zawodowego dla danej kwalifikacji oraz systemie egzaminów zewnętrznych potwierdzających kwalifikacje zawodowe po zakończeniu kształcenia w zakresie danej kwalifikacji. Pozwala ona kształtującym 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 kwalifikacyjnego kursu zawodowego i są realizowane w postaci kształcenia teoretycznego oraz praktycznego.

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

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) HGT.06. Realizacja usług w recepcji

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;

HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich;

HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji

Powiązanie KUZ 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 słuchacze mogą nabywać dodatkowe umiejętności zawodowe. Do opracowanego kwalifikacyjnego kursu zawodowego opracowane zostały w odrębnych plikach dodatkowe umiejętności zawodowe związane z Branżą Hotelarstwo – 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 kursu umiejętności zawodowych

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	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich
A	B	C	F	G
HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich				
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	
		2) oferuje usługi hotelarskie gościom	X	
		3) dobiera instrumenty promocji usług hotelarskich	X	
		4) wskazuje technologie informacyjne wykorzystywane do promocji usług hotelarskich	X	
4) stosuje zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych (ek)	70	1) rozróżnia rodzaje rezerwacji	X	X
		2) wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich	X	X
		3) rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych	X	X
5) dokonuje rezerwacji usług hotelarskich, korzystając z systemów rezerwacyjnych (ek)	75	1) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich	X	X
		2) rezerwuje usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne	X	X
		3) rezerwuje pokoje w systemie rezerwacyjnym	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	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich
HGT.06.6. Kompetencje personalne i społeczne				
1) przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami		1) wymienia podstawowe zasady etyki zawodowej	X	X
		2) wymienia cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami	X	X
		3) stosuje zasady etyki w relacjach pracowniczych	X	X
		4) wskazuje zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej	X	X
		5) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy	X	X
		6) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych	X	X
		7) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	X	X
2) stosuje zasady komunikacji interpersonalne		1) określa znaczenie mowy ciała w komunikacji	X	X
		2) stosuje metody komunikacji niewerbalnej	X	X
		3) stosuje aktywne metody słuchania	X	X
3) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem		1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej	X	X
		2) określa czynniki stresogenne	X	X
		3) rozpoznaje sytuacje wywołujące stres	X	X
		4) rozróżnia techniki radzenia sobie ze stresem	X	X
4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany		1) wskazuje działania kreatywne	X	X
		2) stosuje nowe techniki i technologie stosowane w branży	X	X
		3) wskazuje sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych	X	X
5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe		1) określa trendy rozwoju w branży	X	X
		2) rozpoznaje zmiany zachodzące w branży	X	X
6) planuje wykonanie zadań zawodowych		1) szacuje czas wykonania zadań	X	X
		2) wskazuje osoby odpowiedzialne za poszczególne działania	X	X
		3) monitoruje stan realizacji zadania	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	Usługi rezerwacyjne	Techniki rezerwacji usług hotelarskich
7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe		1) wskazuje obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania	X	X
		2) stosuje odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań zawodowych	X	X
		3) wskazuje konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur	X	X
8) negocjuje warunki porozumień		1) wskazuje etapy negocjacji	X	X
		2) rozróżnia style negocjacji	X	X
		3) rozpoznaje czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji	X	X
		4) dobiera techniki do warunków negocjacji	X	X
		5) określa warunki porozumienia	X	X
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
		2) sporządza plan wykonania zadań dla całego zespołu	X	X
2) kieruje wykonywaniem przydzielonych zadań		1) organizuje prace związane z realizacją przydzielonych zadań	X	X
		2) dobiera terminy realizacji do zakresu zadań	X	X
		3) sporządza plan realizacji zadań	X	X
		4) określa wydajność pracowników	X	X
		5) monitoruje proces realizacji zadania	X	X
3) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań		1) wskazuje standardy wykonania zadań	X	X
		2) określa kryteria oceny jakości wykonywanych zadań	X	X
		3) dokonuje oceny jakości wykonywanych zadań	X	X
		4) sporządza raporty z wykonanych zadań	X	X
Razem liczba godzin we wszystkich jednostkach efektów kształcenia	240			

Tabela 2. Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych przedmiotów

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia
A	B	C	D	E
HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich	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	Usługi rezerwacyjne	5
	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		15
	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		15



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia
HGT.06.3. Rezerwacja 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	Usługi rezerwacyjne	10
	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		15
HGT.06.3. Rezerwacja 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	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	60
	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		60



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia
HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich	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	Techniki rezerwacji usług hotelarskich	60

2.2. Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe

Tabela 3. Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych przedmiotów

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	D	E
Usługi rezerwacyjne	60	0	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
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

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
				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

2.3. Plan kursu umiejętności zawodowych

Tabela 4. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Nazwa zajęć	Liczba godzin zajęć	Uwagi o realizacji
Usługi rezerwacyjne	60	Kształcenie teoretyczne
Techniki rezerwacji usług hotelarskich	180	Kształcenie praktyczne
Łączna liczba godzin zajęć	240	

Kurs umiejętności zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.06.3 Rezerwacja usług hotelarskich może być realizowany w formie stacjonarnej, zaocznej lub na odległość zgodnie z obowiązującymi przepisami i zaleceniami kursu.

Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 240 godzin i jest zgodna z minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla tej kwalifikacji wynikającej z podstawy programowej dla zawodu technik hotelarstwa.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



3. Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych

Absolwent kursu umiejętności zawodowych powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- przestrzegania zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;
- oferowania usług dodatkowych zgodnie z ofertą obiektu świadczącego 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;
- udzielania informacji gościom obiektu hotelarskiego;
- przygotowywania informacji związanych z obsługą gościa dla innych komórek organizacyjnych obiektu.

4. Programy poszczególnych zajęć

4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Usługi rezerwacyjne

4.1.1 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.

4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to (uczestnik potrafi):

- 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.

4.1.3 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 Zasady rezerwacji usług hotelarskich	10	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnianie rodzajów rezerwacji - rozróżnianie podstawowych taryf 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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

4.1.4 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.

Formy indywidualizacji pracy słuchaczy

Dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości słuchacza. Indywidualizacja pracy słuchaczy może polegać na dostosowaniu stopnia trudności zadań oraz czasu ich wykonywania do potrzeb i możliwości słuchaczy. W zakresie organizacji pracy można zastosować instrukcje do zadań, podawanie dodatkowych zaleceń, instrukcji do pracy indywidualnej, udzielanie konsultacji indywidualnych. Dla słuchaczy 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 słuchaczy.

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 Sawickej, 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/>

- www.horecanet.pl/swiat-hoteli/

Prasa branżowa:

- „Doradca hotelarza”
- „Hotelarz”
- "BiznesHotel"

Warunki realizacji

Miejszem 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

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, 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.

4.2. Program nauczania dla przedmiotu: Techniki rezerwacji usług hotelarskich

4.2.1 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.

4.2.2 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.

4.2.3 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 i 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 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	Temat 1 Portale rezerwacyjne	10	<ul style="list-style-type: none"> - rezerwowanie usług hotelarskich, wykorzystując systemy rezerwacyjne - udostępnianie i rezerwowanie pokoi w systemie rezerwacyjnym

Dział programowy	Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Obsługa informatyczna w rezerwacji hotelowej			- rezerwowanie usługi hotelarskiej, wykorzystując systemy rezerwacyjne

4.2.4 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 słuchaczy

Dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości słuchacza. Indywidualizacja pracy słuchaczy może polegać na dostosowaniu stopnia trudności zadań oraz czasu ich wykonywania do potrzeb i możliwości słuchaczy. W zakresie organizacji pracy można zastosować instrukcje do zadań, podawanie dodatkowych zaleceń, instrukcji do pracy indywidualnej, udzielanie konsultacji indywidualnych. Dla słuchaczy 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 słuchaczy.

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

Netografia:

- www.e-hotelarz.pl
- www.hotelarze.pl
- <http://enjoyyourstay.pl/>
- <https://www.lidiaklebba.com/blog/>
- www.arkusze.pl
- www.horecanet.pl/swiat-hoteli/

Prasa branżowa:

- „Doradca hotelarza”
- „Hotelarz”
- "BiznesHotel"

Warunki realizacji

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

4.2.5 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.

5. Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych

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
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)
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)

6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

6.1. Wykaz literatury

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

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.

Netografia:

www.e-hotelarstwo.com

www.e-hotelarz.pl

www.hotelarze.pl

<http://enjoyyourstay.pl/>

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

www.horecanet.pl/swiat-hoteli/

Prasa branżowa:

„Doradca hotelarza”

„Hotelarz”

"BiznesHotel"



6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Ośrodek prowadzący kursy umiejętności zawodowych w kwalifikacji HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich 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:

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

7. Sposób i forma zaliczenia kursu

Kurs umiejętności zawodowych kończy się zaliczeniem.

- O zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym decyduje prowadzący 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 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.
- Uczestnik kursu umiejętności zawodowych, który otrzymał zaliczenie otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu. Zaświadczenie wydaje się w ciągu 14 dni od daty ostatnich zajęć na kursie.

Kurs umiejętności zawodowych uznaje się za zaliczony, jeżeli uczestnik uzyskał zaliczenie z wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym i praktycznym.

Uczestnik kursu umiejętności zawodowych, który otrzymał zaliczenie otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych. Zaświadczenie wydaje się w ciągu 14 dni od daty ostatnich zajęć na kursie.

Zaświadczenie uprawnia do zwolnienia z tej części zajęć w kwalifikacyjnym kursie zawodowym tej kwalifikacji.

Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 240 godzin i jest zgodna z minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla tej kwalifikacji wynikającej z podstawy programowej dla zawodu technik hotelarstwa.

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 kursu.

8. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć

Tabela 5. Weryfikacja programu nauczania KUZ 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 KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.06.3. 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

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
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