

PROGRAM NAUCZANIA
PRACOWNIK OBSŁUGI HOTELOWEJ

Program przedmiotowy o strukturze spiralnej

SYMBOL CYFROWY ZAWODU 962907

KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

STRUKTURA PROGRAMU NAUCZANIA ZAWODU

- I. Plan nauczania zawodu
- II. Wstęp do programu
 - Opis zawodu
 - Charakterystyka programu
 - Założenia programowe
 - Wykaz przedmiotów w toku kształcenia w zawodzie
- III. Cele kierunkowe zawodu
- IV. Programy nauczania do poszczególnych przedmiotów
 - nazwa przedmiotu
 - cele ogólne
 - cele operacyjne
 - materiał nauczania
 - procedury osiągnięcia celów kształcenia, propozycje metod nauczania, proponowane środki dydaktyczne oraz obudowa dydaktyczna
 - warunki realizacji programu przedmiotu
 - propozycje metod sprawdzania osiągnięć ucznia/słuchacza
 - propozycja ewaluacji przedmiotu
- V. Zalecana literatura do zawodu

I. PLAN NAUCZANIA ZAWODU

Nazwa i symbol cyfrowy zawodu: pracownik obsługi hotelowej 962907							
Nazwa i symbol kwalifikacji: Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie HGT.03.							
Lp.	Kształcenie zawodowe Nazwa przedmiotu (Obowiązkowe zajęcia edukacyjne ustalone przez dyrektora)	Tygodniowy wymiar godzin w klasie				Razem w 3-letnim okresie nauczania	Uwagi o realizacji*
		I	II	III			
Kwalifikacja: Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie HGT.03.							
1.	Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie						Przedmiot realizowany
2.	Podstawy hotelarstwa						Przedmiot teoretyczny realizowany w ramach praktycznej nauki zawodu
3.	Organizacja pracy służby pięter						Przedmiot teoretyczny realizowany w ramach praktycznej nauki zawodu
4.	Usługi żywieniowe w hotelarstwie						Przedmiot teoretyczny realizowany w ramach praktycznej nauki zawodu
5.	Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim						Przedmiot teoretyczny realizowany w ramach praktycznej nauki zawodu
6.	Język obcy w hotelarstwie						Przedmiot teoretyczny realizowany w ramach praktycznej nauki zawodu
7.	Pracownia służby pięter						Zajęcia praktyczne realizowane w ramach praktycznej nauki zawodu
8.	Pracownia usług dodatkowych						Zajęcia praktyczne realizowane w ramach praktycznej nauki zawodu
9.	Pracownia obsługi konsumenta						Zajęcia praktyczne realizowane w ramach praktycznej nauki zawodu

***Uwagi o realizacji:**

T - przedmioty w kształceniu zawodowym teoretycznym

P - przedmioty w kształceniu zawodowym organizowane w formie zajęć praktycznych

W ramach godzin stanowiących różnicę między sumą godzin obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego określoną w ramowym planie nauczania dla danego typu szkoły, a minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie określoną w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego, istnieje możliwość organizowania dodatkowych umiejętności zawodowych w danym zawodzie lub kwalifikacji rynkowych powiązanych z zawodem, lub przygotowanie do nabycia uprawnień zawodowych lub innych związanych z nauczaniem zawodem – uzgodnionych z pracodawcą, a które podnoszą atrakcyjność tego zawodu na rynku pracy.

Kompetencje personalne i społeczne	<i>Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych. W programie nauczania zawodu muszą być uwzględnione wszystkie efekty kształcenia z zakresu Kompetencji personalnych i społecznych</i>
Organizacja pracy małych zespołów	<i>Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów.</i>

W programie nauczania zawodu muszą być uwzględnione wszystkie efekty kształcenia z zakresu

II. WSTĘP DO PROGRAMU

OPIS ZAWODU

Pracownik obsługi hotelowej

Symbol cyfrowy zawodu

Poziom IV Polskiej Ramy Kwalifikacji określony dla zawodu jako kwalifikacji pełnej

Branża: hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna (HGT)

KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Posiadacz dyplomu zawodowego w zawodzie **pracownik obsługi hotelowej**, symbol cyfrowy 962907, potrafi:

- określać podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu hotelarza;
- klasyfikować obiekty hotelarskie i noclegowe;
- posługiwać się podstawową terminologią z zakresu hotelarstwa i turystyki;
- klasyfikować usługi hotelarskie;
- rozróżniać jednostki mieszkalne oraz ich wyposażenie;
- wykonywać prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych;
- przygotowywać jednostki mieszkalne dla gości hotelowych;
- przestrzegać zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;
- przygotowywać śniadania hotelowe i świadczyć *room service* na zamówienie gościa;
- użytkować sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowania i podawania potraw i napojów śniadaniowych;
- oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;
- obsługiwać seminaria/konferencje w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- realizować zamówienie gościa na usługi dodatkowe;
- przygotowywać oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;
- udzielać informacji gościom obiektu hotelarskiego;

CHARAKTERYSTYKA PROGRAMU

Program nauczania zawodu pracownik obsługi hotelowej; symbol cyfrowy 962907 przeznaczony jest dla osób, które ukończyły 8-letnią szkołę podstawową lub gimnazjum i kontynuują swoją edukację w 3-letniej branżowej szkole I stopnia, lub zdobywają wiedzę na kwalifikacyjnych kursach zawodowych, lub też pracują w zawodzie i przygotowują się do egzaminów eksternistycznych. Umożliwia on uzyskanie dyplomu zawodowego w zawodzie pracownik obsługi hotelowej po zdaniu egzaminów zawodowych. Program nauczania ma strukturę przedmiotową i spiralny układ treści. Spiralna struktura treści jest bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji, co ma znaczenie w systemie egzaminów zawodowych 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 i są realizowane na teoretycznych przedmiotach zawodowych oraz przedmiotach organizowanych w formie zajęć praktycznych. Absolwent branżowej szkoły I stopnia w zawodzie pracownik obsługi hotelowej może kontynuować naukę w branżowej szkole II stopnia na kierunku technik hotelarstwa.

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. 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 przesądającym o wyborze hotelu przez klienta.

WYKAZ PRZEDMIOTÓW W TOKU KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE: PRACOWNIK OBSŁUGI HOTELOWEJ 962907

Kwalifikacja HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Teoretyczne przedmioty zawodowe:

Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie

Podstawy hotelarstwa

Organizacja pracy służby pięter

Usługi żywieniowe w hotelarstwie

Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim

Język obcy w hotelarstwie

Przedmioty organizowane w formie zajęć praktycznych:

Pracownia służby pięter

Pracownia usług dodatkowych

Pracownia obsługi konsumenta

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie pracownik obsługi hotelowej powinien być przygotowany do wykonywania zadań zawodowych:

1) w zakresie kwalifikacji HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie:

- a) utrzymywania czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie,
- b) przygotowywania i podawania śniadań,
- c) organizowania usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;

WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE PRACOWNIK OBSŁUGI HOTELOWEJ

Szkoła prowadząca kształcenie w zawodzie pracownik obsługi hotelowej 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.

Kwalifikacja HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Wyposażenie niezbędne do realizacji kształcenia praktycznego w ramach kwalifikacji.

1. Pracownia hotelarska(standard hotelowy) wyposażona w:

- jednostkę mieszkalną wyposażoną w łóżko, pościel, bieliznę pościelową, szafę lub wnękę z wieszakami, stolik nocny lub półkę przy każdym miejscu do spania, krzesło, biurko lub stół, lustro, bagażnik, wieszak ścienny lub stojący na wierzchnią odzież, lampkę nocną przy każdym miejscu do spania, lampę oświetlającą miejsce do pracy, wykładzinę dywanową, dywan lub dywanik przy każdym miejscu do spania, firany, żaluzje lub rolety przepuszczające światło, zasłony, rolety lub żaluzje okienne zaciemniające, materiały informacyjne dotyczące bezpieczeństwa gości, szklanki lub inne naczynia do picia w liczbie odpowiadającej liczbie osób w pokoju, zestaw ręczników i wyposażenie dodatkowe (np. igielnik, torbę na bieliznę, elementy dekoracyjne),
- węzeł higieniczno-sanitarny wyposażony w umywalkę z półką lub blatem i oświetleniem, wannę lub kabinę z natryskiem, WC, lustro, mydelniczkę, papiernicę, wieszaki ścienne, wieszaki na ręczniki, uchwyty przy wannie i natrysku, mydło toaletowe lub dozownik z płynnym mydłem, szklankę lub jednorazowy kubek, torbę higieniczną, pojemnik na śmieci,
- pomieszczenie magazynowe, wyposażone w wózek hotelowej obsługi pięter z pełnym zestawem, odkurzacz, ręczny sprzęt porządkowy, regał z bielizną hotelową, środki czystości i środki do dezynfekcji, pojemnik na śmieci, instrukcje obsługi urządzeń, środki do naprawy i konserwacji elementów części rekreacyjnej obiektu, środki ochrony indywidualnej.

2. Pracownia przygotowania śniadań i obsługi konsumenta wyposażona w:

- stanowiska mycia rąk (jedno stanowisko dla dziesięciu uczniów) wyposażone w umywalkę z instalacją zimnej i ciepłej wody, dozownik mydła, środki do dezynfekcji, ręczniki papierowe,
- stanowiska obsługi gości (jedno stanowisko dla trzech uczniów) wyposażone w stoły i krzesła, pomocniki kelnerskie, bieliznę i zastawę stołową, tace i drobny sprzęt kelnerski oraz elementy do dekoracji stołów,
- stanowiska przygotowania śniadań i napojów (jedno stanowisko dla trzech uczniów) wyposażone w ekspres do kawy i herbaty, naczynia i drobny sprzęt kuchenny, stół stalowy lub blat roboczy, zlewozmywak dwukomorowy z instalacją ciepłej i zimnej wody,
- chłodziarkę z zamrażarką,
- zmywarkę do naczyń,
- kuchnię gazową lub elektryczną,
- kuchenkę mikrofalową,

- podgrzewacze do potraw i talerzy,
- wózki kelnerskie z wyposażeniem,
- instrukcje obsługi urządzeń.

III. CELE KIERUNKOWE ZAWODU

1. Klasyfikowanie obiektów hotelarskich i noclegowych.
2. Rozróżnianie jednostek mieszkalnych i ich wyposażenia.
3. Przygotowanie jednostek mieszkalnych dla gości hotelowych.
4. Wykonywanie prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku w obiekcie hotelarskim.
5. Przygotowanie śniadań hotelowych i usługi *room service*.
6. Klasyfikowanie usług hotelarskich.
7. Realizowanie zamówień gościa na usługi dodatkowe.
8. Przygotowanie ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości.

IV. PROGRAMY NAUCZANIA DO POSZCZEGÓLNYCH PRZEDMIOTÓW

NAZWA PRZEDMIOTU

Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie – przedmiot teoretyczny realizowany w ramach praktycznej nauki zawodu

Cele ogólne

1. Poznanie słownictwa związanego z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią.
2. Poznanie praw i obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.
3. Poznanie instytucji i służb działających w zakresie bhp i ochrony środowiska.
4. Nabycie umiejętności organizacji stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy.
5. Współpracowanie z załogą podczas organizowania stanowisk pracy zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) wyjaśnić znaczenie pojęć związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią,
- 2) wymienić instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska,
- 3) wymienić prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy,
- 4) omówić konsekwencje nieprzestrzegania przez pracodawcę i pracownika zasad bezpieczeństwa i higieny pracy,
- 5) wymienić czynniki szkodliwe działające na organizm człowieka oraz określić sposoby przeciwdziałania na stanowisku pracy,
- 6) wykonać czynności związane z udzieleniem pierwszej pomocy,
- 7) współpracować z załogą w celu organizacji stanowisk zgodnie z bezpieczeństwem i higieną pracy.

MATERIAŁ NAUCZANIA BEZPIECZEŃSTWA I HIGIENY PRACY W HOTELARSTWIE

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Podstawy bezpieczeństwa, higieny i prawa pracy	1.Podstawy prawne funkcjonowania systemu ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w		- posługiwać się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska	- przedstawiać zadania organów państwowych nadzorujących warunki pracy - określać warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom	Klasa I

	Polsce		<ul style="list-style-type: none"> -opisywać wymagania dotyczące ergonomii pracy -rozróżniać środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania 	ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy	
	2. Prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy		<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy - omawiać konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy - wymieniać zadania i uprawnienia instytucji i służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska 	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać zadania i uprawnienia instytucji i służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska - określać zakres odpowiedzialności pracodawcy 	Klasa I
II. Organizacja stanowisk pracy w zakładach gastronomicznych	1. Zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy		<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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	Klasa I
	2. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej		<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie - 	<ul style="list-style-type: none"> - dobierać środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanej pracy - używać środków ochrony indywidualnej podczas realizacji zadań zawodowych 	Klasa I
	3. Pierwsza pomoc poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia		<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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	Klasa I

			<p>pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie</p>	<p>omdlenie, zawał, udar - wykonać resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji</p>	
	4. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymogami ergonomii		<p>- wskazywać optymalne warunki pracy pod względem ergonomii i zgodności z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska</p>	<p>- 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</p>	Klasa I
Razem					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie, uczeń 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.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gry i dyskusje dydaktyczne, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej 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.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, oceny zadań domowych, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy w hotelarstwie.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Bezpieczeństwo i higiena pracy w hotelarstwie:

1. Cichy J., *BHP w branży hotelarskiej*, WSiP, 2016.
2. www.portalbhp.pl
3. www.pip.gov.pl

NAZWA PRZEDMIOTU

Podstawy hotelarstwa - przedmiot teoretyczny realizowany w ramach praktycznej nauki zawodu

Cele ogólne

1. Poznanie zasad kultury osobistej pracownika w hotelarstwie.
2. Poznanie klasyfikacji obiektów hotelarskich i noclegowych.
3. Poznanie schematów organizacyjnych obiektów hotelarskich.
4. Klasyfikowanie usług hotelarskich.
5. Rozróżnianie systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie.
6. Poznanie polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich.
7. Poznanie zasad polityki ekologicznej w obiekcie hotelarskim.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) zastosować zasady kultury osobistej pracownika hotelu,
- 2) posługiwać się podstawową terminologią z zakresu hotelarstwa i turystyki,
- 3) rozróżnić obiekty hotelarskie,
- 4) zdefiniować rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich,
- 5) opisać zakres pracy poszczególnych pionów funkcjonalnych w obiekcie hotelarskim,
- 6) rozróżniać rodzaje usług hotelarskich,
- 7) omówić systemy zarządzania jakością i zasady ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim,
- 8) wymienić systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie,
- 9) wymienić polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa.

MATERIAŁ NAUCZANIA PODSTAW HOTELARSTWA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe	Ponadpodstawowe	Etap

			Uczeń potrafi:	Uczeń potrafi:	realizacji
I. Podstawowe wiadomości z zakresu hotelarstwa	1. Podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu hotelarza		<ul style="list-style-type: none"> - identyfikować podstawowe cechy i umiejętności niezbędne w zawodzie hotelarza - wyjaśnić zasady <i>savoir-vivre</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - argumentować stosowanie zasad <i>dress code</i> ustalonego przez pracodawcę 	Klasa I
	2. Klasyfikacja obiektów hotelarskich i noclegowych		<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać obiekty hotelarskie i noclegowe - omawiać sposoby oceniania jakości usług hotelarskich 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	Klasa I
II. Organizacja pracy w obiektach hotelarskich	1. Schematy organizacyjne obiektów hotelarskich		<ul style="list-style-type: none"> - prezentować i analizować schematy organizacyjne obiektów hotelarskich - rozróżniać pionki funkcjonalne obiektów świadczących usługi hotelarskie - wymieniać stanowiska pracy w poszczególnych zespołach funkcjonalnych - określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych - rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych 	Klasa I
	2. Klasyfikacja usług hotelarskich		<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 	<ul style="list-style-type: none"> - identyfikować systemy zarządzania jakością w hotelarstwie - charakteryzować systemy zarządzania jakością w hotelarstwie - stosować politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 	Klasa I
	3. Zasady polityki ekologicznej obiektu hotelarskiego		<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska - stosować zasady ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim 	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać zadania i uprawnienia instytucji i służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska 	Klasa I
	4. Działalność systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie		<ul style="list-style-type: none"> - wskazać przykłady organizacji sieci hotelowych 	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać systemy i sieci hotelowe - charakteryzować powiązania hotelu z siecią hotelową 	Klasa I

	5. Polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa		- rozróżniać działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie k	- określać rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy	Klasa II
	6. Normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych		- 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	Klasa II
	Zasady przetwarzania danych osobowych klientów w hotelarstwie		- przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa - wskazać zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej	-przestrzegać tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy - przestrzegać zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych	Klasa II
	Nowiny w branży hotelarskiej		- analizować zmiany zachodzące w zawodzie	- korzystać z nowości technicznych i technologicznych wyszukanych w różnych źródłach informacji	Klasa II
	Rozwój w zawodzie w oparciu o umiejętności		- wymieniać najbardziej oczekiwane umiejętności w zawodzie	- określić własny plan rozwoju zawodowego w celu pozyskania oczekiwanych umiejętności i kompetencji w zawodzie - stosować zasady przetwarzania danych osobowych klientów w hotelarstwie	Klasa II
Razem					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Podstawy hotelarstwa, uczeń 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.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko

decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści, ustawa o usługach turystycznych etc.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Wiedza oraz umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, oceny zadań domowych, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu podstaw hotelarstwa.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Podstawy hotelarstwa:

1. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe*, WSiP, Warszawa 2013.
2. Sawicka B., *Hotelarstwo, cz. I, Organizacja pracy, tom 1*, Format AB, 2013.
3. Sawicka B., *Hotelarstwo, cz. II, Organizacja pracy, tom 2*, Format AB, 2013.

4. Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G., *Organizacja pracy w hotelarstwie. Kwalifikacja T.12. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa. Część 2*, WSiP, 2015.

Netografia:

www.e-hotelarstwo.com

www.e-hotelarz.pl

www.hotelarze.pl/

Prasa branżowa:

1. „Doradca hotelarza”,

2. „Hotelarz”.

NAZWA PRZEDMIOTU

Organizacja pracy służby pięter - przedmiot teoretyczny realizowany w ramach praktycznej nauki zawodu

Cele ogólne

1. Poznanie struktury organizacyjnej służby pięter.
2. Charakteryzowanie zadań i obowiązków pracowników służby pięter.
3. Rozróżnianie jednostek mieszkalnych.
4. Klasyfikowanie wyposażenia jednostek mieszkalnych.
5. Rozróżnianie pomieszczeń ogólnego użytku.
6. Poznanie organizacji i technik pracy w dziale służby pięter.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) analizować strukturę działu służby pięter,
- 2) określać zadania pracowników służby pięter,
- 3) analizować zakres obowiązków pracowników służby pięter,
- 4) charakteryzować zasady współpracy służby pięter z innymi działami hotelu,
- 5) określać zasady współpracy pracowników służby pięter,
- 6) porównywać typy jednostek mieszkalnych i ich wyposażenie,
- 7) analizować wyposażenie jednostek mieszkalnych w różnych obiektach hotelarskich,
- 8) charakteryzować pomieszczenia ogólnego użytku,
- 9) opisywać procedury utrzymania czystości w części ogólnodostępnej,
- 10) opisywać procedury utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości,
- 11) charakteryzować sprzęt i środki do utrzymania czystości,
- 12) określać podstawy prawne związane ze służbą pięter.

MATERIAŁ NAUCZANIA ORGANIZACJI PRACY SŁUŻBY PIĘTER

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Struktura organizacyjnej i zadania działu służby pięter	1. Schemat organizacyjny działu służby pięter		- określać zakres współpracy służby pięter z recepcją hotelu	- opisywać zasady współpracy służby pięter z innymi działami hotelu	Klasa I
	2. Pojęcie, klasyfikacja, wyposażenie oraz funkcje jednostek mieszkalnych i węzłów higieniczno-sanitarnych według wymagań kategoryzacyjnych.		- wyjaśniać pojęcia jednostka mieszkalna, pokój i węzeł higieniczno-sanitarny - rozróżniać typy jednostek mieszkalnych	- przypisać wyposażenie jednostki mieszkalnej do standardu obiektu	Klasa I
	3. Rodzaje sprzątania w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie		- określać rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku - przestrzegać procedur podczas prac porządkowych	- dobierać urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych - używać urządzeń, sprzętu oraz środków czystości zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją	Klasa I
	4. Harmonogram prac porządkowych i procedury sprzątania. Procedury sprzątania		- określać sposób postępowania w przypadku awarii sprzętu lub urządzeń - oceniać sposób przygotowania jednostki mieszkalnej	- planować zakres wykonywanych czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej: a) przed przyjazdem gości b) podczas pobytu gości c) po wyjeździe gości - uzupełniać wyposażenie jednostek mieszkalnych	Klasa I
II. Organizacja i techniki pracy w dziale służby pięter	5. Rodzaje sprzątania w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, część II.		- dobierać prace porządkowe do rodzaju pomieszczeń w części ogólnodostępnej - wskazywać kolejność prac porządkowych w części ogólnodostępnej	- dobierać urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju prac porządkowych w części ogólnodostępnej	Klasa II
	Rodzaje sprzątania w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, część II.		- wskazywać pomieszczenia rekreacyjne w części rekreacyjnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie - wskazywać kolejność prac porządkowych w części rekreacyjnej	- dobierać urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych w części rekreacyjnej	Klasa II
	Podstawy prawne w dziale służby pięter.		- stosować procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu i pozostawionymi przez gości	- określać wysokość stawek odszkodowania wynikających z odpowiedzialności obiektu za	Klasa II

				rzeczy wniesione	
Razem					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu **Organizacja pracy służby pięter**, uczeń powinien nabyć umiejętności analizowania struktury, zadań i zakresu obowiązków pracowników służby pięter, charakteryzowania zasad współpracy służby pięter z innymi działami hotelu, porównywania typów jednostek mieszkalnych i ich wyposażenia, analizowania wyposażenia jednostek mieszkalnych w różnych obiektach hotelarskich, opisywania procedur utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości, charakteryzowania sprzętu i środków do utrzymania czystości, określania podstaw prawnych związanych ze służbą pięter.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gry i dyskusje dydaktyczne, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać: flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, które ułatwiają zapamiętywanie przez słuchaczy przekazywanych treści.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu Organizacji pracy służby pięter.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Organizacja pracy służby pięter:

1. Cymańska-Grabowska B., Witrykus D., Wolak G., *Organizacja pracy w hotelarstwie*, REA, WSiP, Warszawa 2015.
2. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Organizacja pracy służby pięter*, WSiP, Warszawa 2013.
3. Sawicka B., Świątkowska M., Tul-Krzyszczuk A., Bliska E., Górską-Warsewicz H., *Hotelarstwo, cz. II, Organizacja pracy t. 2*, Format AB, Warszawa 2013.
4. Halama M., *Organizacja pracy służby pięter*, Difin, Warszawa 2015.

Czasopisma branżowe:

1. „Hotelarstwo”
2. „Hotelarz”
3. „Świat hoteli”

Netografia

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl

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

NAZWA PRZEDMIOTU

Usługi żywieniowe w hotelarstwie - przedmiot teoretyczny realizowany w ramach praktycznej nauki zawodu

Cele ogólne:

1. Definiowanie zasad racjonalnego żywienia.
2. Poznanie klasyfikacji środków żywności.
3. Planowanie i modyfikowanie jadłospisów.
4. Planowanie i wykonywanie usług żywieniowych w hotelarstwie.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) wyjaśnić pojęcie: racjonalne żywienie,
- 2) wymieniać zasady racjonalnego żywienia,
- 3) wyjaśnić znaczenie piramidy żywieniowej,
- 4) zastosować zasady racjonalnego żywienia podczas planowania jadłospisów,
- 5) zdefiniować pojęcie norm żywienia,
- 6) wskazać skutki błędów żywieniowych,
- 7) obliczać wartość odżywczą i energetyczną produktów, potraw i posiłków,
- 8) zorganizować różnego typu usługi żywieniowe w hotelarstwie.

MATERIAŁ NAUCZANIA USŁUG ŻYWIENIOWYCH W HOTELARSTWIE

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Składniki pokarmowe i ich rola	1. Wiadomości ogólne o składnikach mineralnych. Równowaga kwasowo-zasadowa w organizmie		- rozróżniać potrzeby żywieniowe gości i ich oczekiwania - scharakteryzować węglowodany przyswajalne i nieprzyswajalne	- stosować receptury do przygotowania potraw i napojów śniadaniowych zgodnie z oczekiwaniami gości o specjalnych potrzebach żywieniowych	Klasa I
	2. Rodzaje posiłków i serwisów śniadaniowych. Room serwis, lunch, brunch i inne usługi		- rozróżniać rodzaje śniadań hotelowych - przygotowywać śniadania	- przygotowywać bufet śniadaniowy	Klasa I

	żywniowe w hotelu		hotelowe		
	3. Charakterystyka przemian składników odżywczych zachodzących w organizmie człowieka		–stosować receptury do przygotowania potraw i napojów śniadaniowych zgodnie z oczekiwaniami gości o specjalnych potrzebach żywieniowych	– tworzyć receptury i jadłospisy	Klasa I
	4. Jakość i bezpieczeństwo zdrowotne żywności		–stosować zasady dobrej praktyki higienicznej i produkcyjnej –przestrzegać zasad systemu analizy zagrożeń i krytycznych punktów kontroli – HACCP(Hazard Analysis and Critical Control Points) oraz dobrej praktyki higienicznej – GHP (Good Hygienic Practice	–wskazywać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych	Klasa I
	5. Warunki przechowywania żywności.		–opisać przepisy sanitarno-epidemiologiczne	–wskazywać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych	Klasa I
RAZEM					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Usługi żywieniowe w hotelarstwie, uczeń powinien nabyć umiejętności klasyfikacji żywności, rozróżniania surowców i półproduktów, dokonywania oceny towaroznawczej i organoleptycznej, rozróżniania metod utrwalania i przechowywania żywności, rozróżniania systemów zarządzania jakością i bezpieczeństwem zdrowotnym żywności i żywienia, rozróżniania i stosowania programów komputerowych oraz przestrzegania zasad zrównoważonego rozwoju w gastronomii hotelowej.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, co znacznie ułatwi prowadzenie zajęć oraz zapamiętywanie przekazywanych treści.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu Usługi żywieniowe w hotelarstwie.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po egzaminie zawodowym w zakresie kwalifikacji HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu usługi Żywniowe w hotelarstwie:

1. Granecka-Wrzošek B., *Usługi żywieniowe w hotelarstwie. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa*, Wydawnictwo WSiP–REA, 2016.
2. Duda J., Krzywda S., *Pracownia organizacji żywienia, kwalifikacja T.15*, Wydawnictwo WSiP–REA, 2017.
3. Duda J., Krzywda S., Szajna R., *Repetitorium i testy egzaminacyjne. Egzamin zawodowy, kwalifikacja T.15*, Wydawnictwo WSiP, 2017.
4. Górecka D., Limanówka H., Superczyńska E., Zylińska-Kaczmarek M., *Żywnienie i usługi gastronomiczne, cz. I, Technologia gastronomiczna z towaroznawstwem, kwalifikacja T.6*. Wydawnictwo ab FORMAT, 2015.
5. Duda J., Krzywda S., *Obsługa konsumenta. Technik hotelarstwa. Kwalifikacja T.12, Zeszyt ćwiczeń*, WSiP, 2014.

Netografia:

www.e-hotelarstwo.com

www.e-hotelarz.pl

www.hotelarze.pl/

<http://turystykaihotelarstwo.blogspot.com/p/18-planowanie-i-organizowanie-usug.html>

<https://edukator.ore.edu.pl/organizacja-pracy-w-hotelarstwie-recenzja-ksiki/>

Prasa branżowa:

„Doradca hotelarza”,

„Hotelarz”,

„Przegląd gastronomiczny”

Akty prawne:

Dz. U. z 2018 r., poz. 1541 t.j. – Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia z późniejszymi zmianami (Dz. U. z 2017 r., poz. 149).

NAZWA PRZEDMIOTU

Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim - przedmiot teoretyczny realizowany w ramach praktycznej nauki zawodu

Cele ogólne

1. Poznanie usług dodatkowych w obiektach świadczących usługi hotelarskie.
2. Organizowanie spotkań w obiektach hotelarskich.
3. Charakteryzowanie dokumentów związanych z realizacją usług dodatkowych.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) dokonać podziału usług dodatkowych,
- 2) scharakteryzować usługi dodatkowe,
- 3) klasyfikować rodzaje spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich,
- 4) omawiać zasady przygotowania sal na spotkania organizowane w obiektach hotelarskich,
- 5) klasyfikować usługi gastronomiczne organizowane w trakcie spotkań w obiektach hotelarskich,
- 6) scharakteryzować dokumenty związane z realizacją usług dodatkowych w obiektach hotelarskich,
- 7) omawiać procedury związane ze sporządzaniem dokumentacji związanej z realizacją usług dodatkowych,
- 8) interpretować zapisy zawarte w dokumentach związanych z realizacją usług dodatkowych.

MATERIAŁ NAUCZANIA USŁUG DODATKOWYCH W OBIEKCIE HOTELARSKIM

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Usługi dodatkowe w obiektach świadczących usługi hotelarskie	1. Rodzaje usług dodatkowych		<ul style="list-style-type: none">- definiować usługi dodatkowe- wskazać rodzaje usług dodatkowych realizowanych w obiekcie hotelarskim- rozróżniać usługi płatne i bezpłatne w obiekcie hotelarskim- wymieniać pakiety usług	<ul style="list-style-type: none">- prezentować gościom usługi dodatkowe świadczone w obiekcie hotelarskim- dobierać usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości	Klasa I
	Rodzaje spotkań organizowanych w		<ul style="list-style-type: none">- przyporządkować usługi dodatkowe do poszczególnych	<ul style="list-style-type: none">- zlecać przygotowanie zamówionych usług	Klasa I

	obiektach hotelarskich i sposoby ich realizacji		grup - wskazywać zasady organizacji konferencji	gastronomicznych - zlecać przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem - omawiać narzędzia prezentacji oferty usług dodatkowych	
II. Dokumentacja	Charakterystyka dokumentów związanych z realizacją usług dodatkowych		- rozróżniać dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe - przyjmować zamówienia na realizację usług dodatkowych	- zlecać realizację zamówionych usług dodatkowych	Klasa I
	Procedury sporządzania dokumentacji i realizacji usług dodatkowych		- sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe - sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe	- stosować procedury podczas archiwizacji dokumentacji związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe	Klasa I
RAZEM					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim, uczeń powinien nabyć umiejętności definiowania i rozróżniania usług, omawiania organizacji spotkań oraz charakterystyki dokumentów związanych z przyjmowaniem i realizacją zamówień na usługi dodatkowe w obiektach hotelarskich.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

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

Literatura do przedmiotu Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim:

1. Borkowski S., Wszendybył E., *Jakość i efektywność usług hotelarskich*, PWN, Warszawa 2007.
2. Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., *Hotelarstwo, Tom II, Organizacja pracy w hotelarstwie, cz. 1*, WSiP, 2014.
3. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe*, WSiP 2013.
4. Dominik P., Drogoń W., *Organizacja przedsiębiorstwa hotelarskiego*, Almamer, Warszawa 2009.
5. Orłowska J., Tkaczyk M., *Organizacja pracy w hotelarstwie*, Rea, 2009.
6. Rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich oraz innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U. 2011 r. nr 259, poz. 1553 z późn. zm..).
7. Ustawa o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 187).

Czasopisma branżowe:

1. „Hotelarstwo”
2. „Hotelarz”
3. „Świat hoteli”

Netografia:

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl
5. konferencje.pl
6. organizacja-konferencji.com
7. organizatorzyimpres.pl
8. polskiekonferencje.pl

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

NAZWA PRZEDMIOTU

Język obcy w hotelarstwie - przedmiot teoretyczny realizowany w ramach praktycznej nauki zawodu

Cele ogólne

1. Poznanie podstawowego słownictwa związanego z hotelarstwem.
2. Rozumienie wypowiedzi związanych z działalnością hotelarską.
3. Tworzenie wypowiedzi związanych z działalnością hotelarską.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) posługiwać się podstawową terminologią związaną z działalnością hotelarską,
- 2) rozpoznawać środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań,
- 3) stosować środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację zadań,
- 4) rozumieć proste wypowiedzi ustne i pisemne dotyczące działalności hotelu,
- 5) tworzyć proste wypowiedzi ustne i pisemne dotyczących organizacji hotelu,
- 6) korzystać z różnorodnych źródeł informacji przy realizacji zadań,
- 7) doskonalić umiejętności językowe poprzez samodzielną pracę.

MATERIAŁ NAUCZANIA JĘZYKA OBCEGO W HOTELARSTWIE

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Podstawowe słownictwo związane z hotelarstwem	1. Słownictwo dotyczące stanowiska pracy oraz bezpieczeństwa i higieny pracy		<ul style="list-style-type: none">- rozpoznawać oraz stosować środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie:<ol style="list-style-type: none">a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracyb) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowychc) procesów i procedur związanych z	<ul style="list-style-type: none">- stosować środki językowe 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	Klasa II

			realizacją zadań zawodowych d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych świadczonych usług, w tym obsługi gościa		
	Rozumienie prostych wypowiedzi ustnych dotyczących działalności hotelu.		- określać główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu - znajdować w wypowiedzi, tekście określone informacje	- rozpoznawać związki między poszczególnymi częściami tekstu - układać informacje w określonym porządku	Klasa II
	Tworzenie prostych wypowiedzi ustnych dotyczących organizacji hotelu.		- opisywać przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi - przedstawiać sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych - wyrażać i uzasadniać swoje stanowisko - stosować zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze	- stosować formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji	Klasa II
	Tworzenie prostych wypowiedzi ustnych i pisemnych dotyczących organizacji hotelu.		- rozpoczynać, prowadzić i kończyć rozmowę - uzyskiwać i przekazywać informacje i wyjaśnienia - wyrażać swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób	- prowadzić proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi - pytać o upodobania i potrzeby innych osób	Klasa II
II. Rozumienie wypowiedzi	Źródła informacji dotyczące realizacji zadań zawodowych w obiekcie noclegowym.		- przekazywać w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. filmach instruktażowych) - przekazywać w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym	- przekazywać w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym - przedstawiać publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację)	Klasa III
	Techniki samodzielnej pracy		- korzystać ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego - współdziałać z innymi osobami realizując zadania językowe - korzystać z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych	- identyfikować słowa kluczowe, internacjonalizmy - wykorzystywać kontekst, aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa - upraszczać (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępować nieznanne słowa innymi, wykorzystywać opis, środki niewerbalne w porozumiewaniu się	Klasa III
RAZEM					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu **Język obcy w hotelarstwie**, uczeń powinien nabyć umiejętności posługiwania się podstawową terminologią związaną z działalnością hotelarską, rozpoznawania oraz stosowania środków językowych w języku obcym nowożytnym umożliwiającą 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.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wskazane metody to: pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie, inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gra dydaktyczna, dyskusja dydaktyczna, wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej prowadzonych w języku obcym. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu **Język obcy w hotelarstwie**.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

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

Literatura do przedmiotu Język obcy w hotelarstwie:

1. Samulczyk-Wolska M., *Język angielski zawodowy w branży turystyczno-hotelarskiej*, WSiP, Warszawa 2013.
2. Nowakowska D., Dolińska-Romanowicz J., *podręcznik język angielski zawodowy, How can i help you?* Hotelarstwo, tom 6, How, Rea, WSIP, Warszawa 2015.
3. E. Virginia, Dooley J., Garza Veron, *Hotels & Catering*, Express Publishing, 2018.

NAZWA PRZEDMIOTU

Pracownia służby pięter – zajęcia praktyczne realizowane w ramach praktycznej nauki zawodu

Cele ogólne

1. Zapoznanie się z dokumentacją obowiązującą w dziale służby pięter.
2. Utrzymanie czystości w obiekcie noclegowym.
3. Kontrolowanie czystości i wyposażenia w obiekcie hotelarskim.
4. Współpracowanie z pracownikami służby pięter i innych działów w obiekcie noclegowym.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) wypełniać dokumenty związane ze służbą pięter,
- 2) przygotować dokumenty związane ze służbą pięter,
- 3) utrzymać czystość w jednostce mieszkalnej,
- 4) utrzymać czystość w części ogólnodostępnej,
- 5) stosować procedury utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości,
- 6) stosować odpowiedni sprzęt do utrzymania czystości,
- 7) stosować odpowiednie środki do utrzymania czystości,
- 8) kontrolować czystość jednostek mieszkalnych w różnych obiektach noclegowych,
- 9) kontrolować wyposażenie jednostek mieszkalnych w różnych obiektach noclegowych,
- 9) współpracować z innymi pracownikami służby pięter,
- 10) współpracować z pracownikami innych działów obiektu noclegowego.

MATERIAŁ NAUCZANIA PRACOWNI SŁUŻBY PIĘTER

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji

I. Dokumentacja służby pięter	1. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymogami ergonomii		-- stosować się do zaleceń instrukcji dotyczącej utrzymania porządku i higieny w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	- utrzymywać ład i porządek na stanowisku pracy podczas wykonywania zadań zawodowych	Klasa I
	2. Współpraca z innymi działami w obiekcie hotelarskim.		- wymieniać cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami	- stosować zasady etyki w relacjach pracowniczych	Klasa I
	3. Etyka zawodowa i kultura osobista pracowników służby pięter		- wymieniać podstawowe zasady etyki zawodowej	- stosować zasady etyki w relacjach pracowniczych	Klasa I
	4. Dokumentacja związana z komunikacją z gościem.		- wymieniać dokumenty związane z komunikacją z gościem - rozróżniać sposoby komunikacji interpersonalnej	- przygotować dokumenty związane z komunikacją z gościem - opisywać znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w usługach hotelarskich	Klasa I
	5. Sytuacje stresowe w pracy hotelarza –zasady współpracy w zespole		- definiować pojęcie stresu w pracy zawodowej	- przewidywać konsekwencje stresujących zachowań, ich wpływu na siebie i innych	Klasa I
	6. Nowe techniki w pracy		- określać znaczenie otwartości na zmiany zachodzące w zawodzie	- wskazywać alternatywne rozwiązania problemu	Klasa I
II. Utrzymywanie czystości w pomieszczeniach	1. Planowanie prac przy utrzymywaniu czystości w pokoju hotelowym		- określać cel planowanych zadań - tworzyć harmonogram realizacji zadania - wymieniać zasoby niezbędne do wykonania zadania	- wykonywać zadanie zgodnie z planem	Klasa I
	2. Podstawy prawne w dziale służby pięter		- wskazywać obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwie realizowane zadania na stanowisku - określać rodzaje odpowiedzialności	- podawać przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej	Klasa II
	3. Zakresy obowiązków pracowników działu służby pięter		- wymieniać cechy członków zespołu sprzyjające osiągnięciu celów w pracy zespołowej	- tworzyć zakres czynności na stanowisku pracy	Klasa II
	4. Współpraca z innymi działami w obiekcie hotelarskim		- uwzględniać opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych	- uwzględniać opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych	
	5. Rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę jakości pracy		- informować pracowników działu technicznego o zaistniałych problemach technicznych	- modyfikować własne działania zgodnie z wspólnie wypracowanym stanowiskiem	Klasa II
RAZEM					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Pracownia służby pięter, uczeń powinien nabyć umiejętność wypełniania dokumentów związanych z pracą służby pięter, utrzymywania czystości w jednostce mieszkalnej, utrzymywania czystości w części ogólnodostępnej, przestrzegania procedury utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości, stosowania odpowiedniego sprzętu i środków do utrzymania czystości, kontrolowania czystości i wyposażenia jednostek mieszkalnych w różnych obiektach hotelarskich, współpracy z pracownikami innych działów hotelu.

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

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

Ocenianiu podlegać będzie właściwe dobieranie sprzętu i środków do utrzymania czystości w obiekcie noclegowym, utrzymanie czystości w obiekcie noclegowym, poprawnie sporządzona dokumentacja związana z pracą służby pięter oraz przestrzeganie procedur, współpraca z innymi pracownikami, dokładność i rzetelność. Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania.

W trakcie oceniania ucznia należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż., organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas ćwiczeń praktycznych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz pracę w grupach. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

Dokonując oceny ucznia, należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy ćwiczeń do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

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

Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych oraz testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka kosz, termometr oraz projekt na wyjście po zakończeniu zajęć w klasie I i klasie II.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.11. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

Literatura do przedmiotu Pracownia służby pięter:

1. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Pracownia hotelarska*, WSiP, Warszawa 2015.
2. Lewandowska A., *Techniki pracy w hotelarstwie, cz. 2*, REA, WSiP, Warszawa 2015.
3. Bodusz B., *Dokumentacja hotelowa, cz.2*, Format-AB, Warszawa 2014/2016.

Czasopisma branżowe:

1. „Hotelarstwo”
2. „Hotelarz”
3. „Świat hoteli”

Netografia

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl

NAZWA PRZEDMIOTU

Pracownia usług dodatkowych - zajęcia praktyczne realizowane w ramach praktycznej nauki zawodu

Cele ogólne

1. Przestrzeganie zasad i form przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe.
2. Realizacja zamówienia gościa na usługi dodatkowe.
3. Obsługa spotkań organizowanych w obiekcie hotelarskim.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie,
- 2) przyjmować zamówienie na realizację usług dodatkowych,
- 3) skalkulować cenę usługi dodatkowej,
- 4) sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe,
- 5) zorganizować usługi dodatkowe dla gości indywidualnych oraz grup zorganizowanych zgodnie z zamówieniem,
- 6) opracować program spotkania (konferencji, sympozjum, eventu) w obiekcie hotelarskim,
- 7) przygotowywać spotkania organizowane w obiektach hotelarskich,
- 8) obsłużyć spotkania organizowane w obiektach hotelarskich,
- 9) ocenić jakość wykonywanych zadań według przyjętych kryteriów.

MATERIAŁ NAUCZANIA PRACOWNI USŁUG DODATKOWYCH

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe	1. Oferty usług dodatkowych w obiektach hotelarskich		<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać pojęcie indywidualnych potrzeb gości - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej 	<ul style="list-style-type: none"> - określać potrzeby i oczekiwania gości hotelowych - sporządzać ofertę usług dodatkowych - odpowiadać działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości - planować realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości - oceniać etapy wykonania zadań 	Klasa II
	2. Przygotowanie usług dodatkowych w obiektach hotelarskich		<ul style="list-style-type: none"> - określać zasady i formy przyjmowania zamówień usług dodatkowych - rozróżniać pojęcie indywidualnych potrzeb gości - określać potrzeby i oczekiwania gości hotelowych - uzgadniać szczegóły zamówienia zgodnie z przyjętą procedurą 	<ul style="list-style-type: none"> - odpowiadać działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości - planować realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości - przygotować usługi do realizacji - wykorzystać narzędzia do sprzedaży usług dodatkowych - zakupić usługi dodatkowe - sprzedawać usługi dodatkowe - przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania - - oceniać etapy wykonania zadań 	Klasa II
	3. Dokumentacja związana z przyjmowaniem i realizacją zleceń na usługi dodatkowe		<ul style="list-style-type: none"> - sporządzać dokumenty dotyczące przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe - sporządzać formularz zamówienia usług dodatkowych - tworzyć kosztorys na usługi dodatkowe - sporządzać potwierdzenie rezerwacji zamówionych usług - dokonać wstępnej kalkulacji oferty usług dodatkowych 	<ul style="list-style-type: none"> - oceniać możliwość realizacji zamówienia na usługi dodatkowe - opisywać znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w usługach hotelarskich - uzgadniać szczegóły zamówienia usług dodatkowych zgodnie z przyjętą procedurą - skalkulować cenę usługi dodatkowej - zamawiać usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem 	Klasa II

			- przygotować umowę na usługi dodatkowe	- oceniać realizację zleconych usług dodatkowych	
II. Realizacja zamówienia gościa na usługi dodatkowe	3. Sytuacje stresowe w pracy hotelarza - zasady współpracy w zespole		- definiować pojęcie stresu w pracy zawodowej	- przewidywać konsekwencje stresujących zachowań, ich wpływu na siebie i innych	Klasa III
	4. Kreatywne postawy w zawodzie hotelarza		- określać znaczenie otwartości na zmiany zachodzące w zawodzie	- wskazywać alternatywne rozwiązania problemu	Klasa III
	5. Harmonogram prac związanych ze świadczeniem i realizacją usług dodatkowych		- określać cel planowanych zadań - przestrzegać zasad organizacji - tworzyć harmonogram realizacji zadania - wymieniać zasoby niezbędne do wykonania zadania	- sporządzać plan realizacji zadania do wykonania - sporządzać plan wykonania zadań dla całego zespołu - dokonać oceny jakości wykonanych zadań - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego	Klasa III
RAZEM					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Pracownia usług dodatkowych, uczeń powinien nabyć umiejętność analizowania ofert obiektów hotelarskich, opracowania ofert usług dodatkowych, oceny możliwości przyjęcia zamówienia na usługi dodatkowe, sporządzania dokumentacji związanej z przyjęciem zlecenia i realizacją usług dodatkowych, przygotowania usług do realizacji, przygotowania i obsługi spotkań organizowanych w obiekcie hotelarskim.

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

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

Ocenianiu podlegać będzie właściwe analiza ofert obiektów hotelarskich, opracowanie ofert usług dodatkowych, poprawnie sporządzona dokumentacja związana z przyjęciem zamówienia i realizacją usług dodatkowych oraz przygotowanie i obsługa spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich. Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania.

W trakcie oceniania ucznia należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż., organizację stanowiska pracy, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności

podczas ćwiczeń praktycznych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz pracę w grupach. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

Dokonując oceny ucznia, należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy ćwiczeń do potrzeb konkretnych uczniów.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych oraz testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej, róża wiatrów, tarcza strzelnicza, walizka koszyk, termometr oraz projekt na wyjście po zakończeniu zajęć w klasie II i klasie III.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

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

Literatura do przedmiotu Pracownia usług dodatkowych:

1. Borkowski S., Wszendybył E., *Jakość i efektywność usług hotelarskich*, PWN, Warszawa 2007.
2. Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., *Hotelarstwo, Tom II, Organizacja pracy w hotelarstwie, cz. 1*, WSiP, 2014.
3. Dominik P., Drogoń W., *Organizacja przedsiębiorstwa hotelarskiego*, Almamer, Warszawa 2009.
4. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe*, WSiP, 2013.
5. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Pracownia hotelarska, Kwalifikacja T.12*, WSiP, 2017.
6. Orłowska J., Tkaczyk M., *Organizacja pracy w hotelarstwie*, Rea, 2009.
7. Rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich oraz innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U. 2011 r. nr 259, poz. 1553 z późn. zm.).
8. Ustawa o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 187).

Czasopisma branżowe:

1. „Hotelarstwo”
2. „Hotelarz”
3. „Świat hoteli”

Netografia:

1. e-hotelarstwo.com
2. e-hotelarz.pl
3. hotelarstwo.net
4. hotelinfo24.pl
5. konferencje.pl
6. organizacja-konferencji.com
7. organizatorzyimpres.pl
8. polskiekonferencje.pl

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

NAZWA PRZEDMIOTU

Pracownia obsługi konsumenta - zajęcia praktyczne realizowane w ramach praktycznej nauki zawodu

Cele ogólne:

- 1) Wykonywanie czynności związanych z organizacją usług gastronomicznych i obsługą gości.
- 2) Rozliczanie usług gastronomicznych.
- 3) Wdrażanie systemów zarządzania środowiskowego.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) rozróżniać placówki i zakłady gastronomiczne hotelu,
- 2) planować stanowiska pracy w hotelu zgodnie z zasadami ergonomii i przepisami bhp,
- 3) stosować w praktyce techniki, metody i systemy obsługi gości,
- 4) przygotować oferty usług gastronomicznych,
- 5) zastosować w praktyce działania promocyjne świadczonych usług gastronomicznych,
- 6) stosować programy komputerowe do planowania i promocji usług,
- 7) korzystać z programów komputerowych do kalkulacji kosztów,
- 8) sporządzać karty menu z uwzględnieniem informacji dotyczących: wartości odżywczej potraw, alergenów i cen,
- 9) współpracować w zespole i stosować zasady komunikacji interpersonalnej,
- 10) ponosić odpowiedzialność za wykonywane zadania,
- 11) stosować zasady kultury osobistej i etyki zawodowej.

MATERIAŁ NAUCZANIA PRACOWNI OBSŁUGI KONSUMENTA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Działalność gastronomii hotelowej	1. Organizacja stanowiska pracy w części handlowo-usługowej gastronomii hotelowej		- określać zasady organizacji stanowisk pracy w części gastronomiczno-usługowej zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy,	- określać elementy opracowania planu ofert na usługi gastronomiczne: ocena rynku, oszacowanie oferty, sposób finansowania, możliwości	Klasa I

			<p>ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska (bhp)</p> <ul style="list-style-type: none"> - stosować programy komputerowe do planowania usług - przygotować ofertę usług gastronomicznych i cateringowych ukierunkowaną na klienta (np.: dania tradycyjne, regionalne, etniczne, ekologiczne itd.) 	<p>techniczne kuchni, możliwości techniczne sali</p> <ul style="list-style-type: none"> - dobierać usługi gastronomiczne do oferty hotelowej w zależności od zapotrzebowania rynku - przygotować ofertę usług gastronomicznych ukierunkowaną na klienta (np.: dania tradycyjne, regionalne, etniczne, ekologiczne itd.) - opracować ofertę usług gastronomicznych w ramach działań marketingowych danego zakładu gastronomicznego 	
	2. Planowanie i metody obsługi śniadań hotelowych		<ul style="list-style-type: none"> - dobierać formy podawania śniadań do możliwości obiektu świadczącego usługi hotelarskie 	<ul style="list-style-type: none"> - przestrzegać zasad przechowywania produktów i półproduktów do przygotowania śniadań 	Klasa I
II. Wykonywanie czynności związanych z obsługą gości i usług gastronomicznych.	1. Sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów śniadaniowych		<ul style="list-style-type: none"> - dobierać sprzęt do wykonania potraw i napojów śniadaniowych - dobierać opakowania do przechowywania i transportu produktów 	<ul style="list-style-type: none"> - obsługiwać sprzęt do przygotowania potraw i napojów śniadaniowych zgodnie z instrukcją 	Klasa I
	2. Metody, techniki i systemy obsługi gości- planowanie i metody obsługi room service		<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać techniki przenoszenia tac kelnerskich, talerzy, bulionówek, półmisek, szkła, sztućców, filiżanek - charakteryzować metody, techniki i systemy obsługi gości - dobierać sposób serwowania do rodzaju zamówienia 	<ul style="list-style-type: none"> - planować zakres wykonywanych czynności w celu realizacji zamówienia room service - wskazywać kolejność czynności podczas realizacji zamówienie room service - stosować techniki zbierania brudnej zastawy stołowej, szkła, sztućców 	Klasa I
	3. Wyposażenie sali konsumenckiej		<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać rodzaje bielizny stołowej - określać godziny podawania posiłków - rozpoznawać elementy zastawy stołowej 	<ul style="list-style-type: none"> - ustalać kolejność podawania potraw zestawionych w posiłkach obiadowych - dobierać nakrycie i zastawę stołową do rodzaju śniadania - wykonać dekorację stołu - nakrywać stół do śniadania 	Klasa II
	4. Obsługa indywidualna gości		<ul style="list-style-type: none"> - zbierać naczynia zgodnie z obowiązującymi procedurami 	<ul style="list-style-type: none"> - segregować odpady gastronomiczne zgodnie z zasadami recyklingu 	Klasa II
	5. Jakość i bezpieczeństwo		<ul style="list-style-type: none"> - zbierać naczynia zgodnie z obowiązującymi procedurami 	<ul style="list-style-type: none"> - segregować odpady gastronomiczne zgodnie z 	Klasa II

	zdrowotne żywności			zasadami recyklingu - analizować akty prawne obowiązujące przy wdrażaniu Systemu Zarządzania Środowiskowego	
	Stosowanie zasad komunikacji interpersonalnej		- określać znaczenie mowy ciała w komunikacji - stosować metody komunikacji niewerbalnej	- stosować aktywne metody słuchania	Klasa II
	Stosowanie technik radzenia sobie w sytuacjach stresowych		- definiować pojęcie stresu w pracy zawodowej - określać czynniki stresogenne	- rozpoznawać sytuacje wywołujące stres - rozróżniać techniki radzenia sobie ze stresem	Klasa II
RAZEM					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

PROPOZYCJE METOD NAUCZANIA

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Pracownia obsługi konsumenta, uczeń powinien nabyć umiejętności definiowania i rozróżniania usług kelnerskich, umiejętności związane z planowaniem, przygotowaniem i podawaniem śniadań hotelowych oraz przyjęć okolicznościowych, a także systemów rozliczeń finansowych.

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem metod eksponujących i wzrokowo-słuchowych. Wskazane jest stosowanie metod praktycznych takich, jak:

pokaz z objaśnieniem (wyjaśnieniem), pokaz z instruktażem oraz ćwiczenia przedmiotowe, ćwiczenia produkcyjne (wytwórcze), metodę projektów, metodę przewodniego tekstu, metody inscenizacji, pokazy filmów dydaktycznych oraz udziału w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami obiektów hotelarskich. Polecane jest organizowanie wycieczek zawodoznawczych do różnych pod względem klasyfikacji obiektów hotelarsko-gastronomicznych. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali lekcyjnej należy wykorzystywać sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

ŚRODKI I OBUDOWA DYDAKTYCZNA, WARUNKI REALIZACJI

W pracowni obsługi konsumenta powinny znajdować się komputery z dostępem do internetu, wyposażone w nowoczesne oprogramowanie obsługi gościa, rzutnik multimedialny, tablica interaktywna.

Pracownia powinna pozwalać na swobodne przesuwanie stolików i dowolne ich zestawianie, co uatrakcyjni zajęcia i pozwoli na swobodniejszą organizację zajęć przede wszystkim z wykorzystaniem metod aktywnych m.in. metody projektów.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczniów proponuje się: przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, obserwację indywidualnej pracy ucznia, analizę zaangażowania ucznia w pracę zespołową, opracowanie i prezentację projektów zawodowych.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania. Umiejętności posługiwania się wiedzą powinny być sprawdzane za pomocą: arkusza obserwacji ucznia, testów o charakterze otwartym lub zamkniętym, oceny pracy podczas zajęć, wypowiedzi ustnych, interpretacji tekstów.

W trakcie dokonywania oceny należy stosować narzędzia oceniania kształtującego i wprowadzać formy indywidualizacji pracy uczniów, czyli dostosować warunki, metody i formy kształcenia do potrzeb konkretnych uczniów.

Propozycja ćwiczeń:

Prezentacja bielizny i zastawy stołowej oraz sztuczków

Prezentacja nakrycia podstawowego i rozszerzonego

Analiza karty menu restauracji

Opracowanie karty menu okolicznościowej

Prezentacja przyjmowania zamówień od konsumenta

Prezentacja chwytu górnego i chwytu dolnego

Prezentacja pracy z tacą kelnerską

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację przedmiotu poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie nauczania przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami. Na zakończenie kształcenia proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą, z wykorzystaniem testów zawierających pytania otwarte i zamknięte.

Metodami pomocniczymi w trakcie ewaluacji mogą być także karty ewaluacji na koniec jednostki metodycznej.

Zadaniem ewaluacji jest sprawdzenie opanowania przez uczniów materiału nauczania z zakresu przedmiotu Pracownia obsługa konsumenta.

EWALUACJA PRZEDMIOTU

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

Literatura do przedmiotu Pracownia obsługi konsumenta:

1. Duda J., Krzywda S., *Obsługa konsumenta w hotelarstwie część 1 i 2*, Wydawnictwo REA, 2010.
2. Szajna R., Ławniczak D., *Obsługa klientów w gastronomii*, kwalifikacja T.15.3., Wydawnictwo WSiP, 2017.
3. Szajna R., Ławniczak D., *Usługi gastronomiczne, kwalifikacja T.15.3.*, Wydawnictwo WSiP, 2015.
4. Ozdarska Joanna, *Żywnienie i usługi gastronomiczne, cz. VII, Organizacja produkcji gastronomicznej, kwalifikacja TG.16.*, Wydawnictwo ab FORMAT, 2017.
5. Duda J., Krzywda S., *Obsługa konsumenta. Technik hotelarstwa. Kwalifikacja T.12. Zeszyt ćwiczeń*, WSiP, 2014.

Netografia:

www.e-hotelarstwo.com

www.e-hotelarz.pl

www.hotelarze.pl/

<http://edutikon-blog5.blogspot.com/p/22-wyposazenie-i-sprzet-w-sali.html>

Prasa branżowa: „Doradca hotelarza”, „Hotelarz”, „Przegląd gastronomicznych

V. ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

Cichy J., *BHP w branży hotelarskiej*, WSiP, 2016.

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

Sawicka B., *Hotelarstwo, cz. I, Organizacja pracy*, tom 1, Format AB, 2013.

Sawicka B., *Hotelarstwo, cz. II, Organizacja pracy tom 2*, Format AB, 2013,

Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G., *Organizacja pracy w hotelarstwie. Kwalifikacja T.12, Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa. Część 2*, WSiP, 2015.

Granecka-Wrzosek B., *Usługi żywieniowe w hotelarstwie. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa*, Wydawnictwo WSiP–REA, 2016.

Duda J., Krzywda S., *Pracownia organizacji żywienia, kwalifikacja T.15*, Wydawnictwo WSiP–REA, 2017.

Duda J., Krzywda S., Szajna R., *Repetitorium i testy egzaminacyjne. Egzamin zawodowy, kwalifikacja T.15.*, WSiP, 2017.

Górecka D., Limanówka H., Superczyńska E., Zylińska-Kaczmarek M., *Żywnienie i usługi gastronomiczne, cz. I, Technologia gastronomiczna z towaroznawstwem, kwalifikacja T.6*, Wydawnictwo ab FORMAT, 2015.

Duda J., Krzywda S., *Obsługa konsumenta. Technik hotelarstwa. Kwalifikacja T.12, Zeszyt ćwiczeń*, WSiP, 2014.

Cymańska-Grabowska B., Witrykus D., Wolak G., *Organizacja pracy w hotelarstwie*, REA, WSiP, Warszawa 2015.

Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Organizacja pracy służby pięter*, WSiP, Warszawa 2013.

Sawicka B., Świątkowska M., Tul-Krzyszczuk A., Bliska E., Górńska-Warsewicz H., *Hotelarstwo, cz. II, Organizacja pracy, t.2*, Format- AB, Warszawa 2013.

Halama M., *Organizacja pracy służby pięter*, Difin, Warszawa 2015.

Duda J., Krzywda S., *Obsługa konsumenta w hotelarstwie, część 1 i 2*, Wydawnictwo REA, 2010.

Szajna R., Ławniczak D., *Obsługa klientów w gastronomii, kwalifikacja T.15.3.*, Wydawnictwo WSiP, 2017.

Szajna R., Ławniczak D., *Usługi gastronomiczne, kwalifikacja T.15.3*, WSiP, 2015.

Ozdarska J., *Żywność i usługi gastronomiczne, cz. VII, Organizacja produkcji gastronomicznej, kwalifikacja TG.16*, Wydawnictwo AB FORMAT, 2017.

Duda J., Krzywda S., *Obsługa konsumenta. Techniki hotelarstwa. Kwalifikacja T.12.*, Zeszyt ćwiczeń, WSiP, 2014.

Borkowski S., Wszendybył E., *Jakość i efektywność usług hotelarskich*, PWN, Warszawa 2007.

Cymańska-Grabowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., *Hotelarstwo, Tom II, Organizacja pracy w hotelarstwie, cz. 1*, WSiP, 2014.

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

Dominik P., Drogoń W., *Organizacja przedsiębiorstwa hotelarskiego*, Almamater, Warszawa 2009.

Mikuta B., Sawicka B., Świątkowska M., *Usługi hotelarsko-turystyczne*, Format AB, Warszawa 2007.

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

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

Nowakowska J., Dolińska-Romanowicz, *podręcznik język angielski zawodowy, How can i help you? Hotelarstwo, tom 6*, How, Rea, WSiP, Warszawa 2015.

Evans V., Dooley J., Garza V., *HOTELS & CATERING*, Express Publishing, 2018.

Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Pracownia hotelarska*, WSiP, Warszawa 2015.

Lewandowska A., *Techniki pracy w hotelarstwie, cz. 2*, REA, WSiP, Warszawa 2015.

Bodusz B., *Dokumentacja hotelowa, Dokumentacja hotelowa, cz. 2*, Format-AB, Warszawa 2014/2016.

Duda J., Krzywda S., *Obsługa konsumenta. Techniki hotelarstwa, Kwalifikacja T.12*, Zeszyt ćwiczeń, WSiP, 2014.

Stasiak A., Milewska M., *Obsługa informatyczna w hotelarstwie*, WSiP, 2013.

Programy komputerowe do obsługi gości w hotelu i restauracji np. SOGA, Chart, Sohis.

Prasa branżowa:

„Doradca hotelarza”,

„Hotelarz”

„Przegląd gastronomiczny”

„Świat hoteli”

Netografia:

portalbhp.pl

pip.gov.pl

e-hotelarstwo.com

e-hotelarz.pl

hotelarze.pl/

<http://turystykaihotelarstwo.blogspot.com/p/18-planowanie-i-organizowanie-usug.html>

<https://edukator.ore.edu.pl/organizacja-pracy-w-hotelarstwie-recenzja-ksiki/> hotelarstwo.net

hotelinfo24.pl

<http://edutikon-blog5.blogspot.com/p/22-wyposazenie-i-sprzet-w-sali.html>

organizacja-konferencji.com

organizatorzyimpres.pl

polskiekonferencje.pl