

SPIS TREŚCI

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| PODSTAWA PROGRAMOWA | 5 |
| ZESTAW 1 | 9 |
| Test 1. | 9 |
| Zadanie praktyczne 1. | 19 |
| ODPOWIEDZI DO ZESTAWU 1 | 29 |
| Klucz odpowiedzi do testu 1. | 29 |
| Rozwiązanie zadania 1. | 30 |
| ZESTAW 2 | 35 |
| Test 2. | 35 |
| Zadanie praktyczne 2. | 43 |
| ODPOWIEDZI DO ZESTAWU 2 | 54 |
| Klucz odpowiedzi do testu 2. | 54 |
| Rozwiązanie zadania 2. | 55 |
| ZESTAW 3 | 60 |
| Test 3. | 60 |
| Zadanie praktyczne 3. | 68 |
| ODPOWIEDZI DO ZESTAWU 3 | 77 |
| Klucz odpowiedzi do testu 3. | 77 |
| Rozwiązanie zadania 3. | 78 |

| | |
|---------------------------------------|------------|
| ZESTAW 4. | 82 |
| Test 4. | 82 |
| Zadanie praktyczne 4. | 93 |
| ODPOWIEDZI DO ZESTAWU 4. | 102 |
| Klucz odpowiedzi do testu 4. | 102 |
| Rozwiązanie zadania 4. | 103 |
| | |
| ZESTAW 5. | 109 |
| Test 5. | 109 |
| Zadanie praktyczne 5. | 119 |
| ODPOWIEDZI DO ZESTAWU 5. | 130 |
| Klucz odpowiedzi do testu 5. | 130 |
| Rozwiązanie zadania 5. | 131 |
| | |
| BIBLIOGRAFIA | 137 |

PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK HOTELARSTWA 422402

TG.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji

1. CELE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie techników hotelarstwa powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) prowadzenia działalności promocyjnej oraz sprzedaż usług hotelarskich;
- 2) rezerwowania usług hotelarskich;
- 3) wykonywania prac związanych z obsługą gości w recepcji;
- 4) przygotowywania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości;
- 5) przygotowywania i podawania śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 6) przyjmowania i realizacji zamówień na hotelarskie usługi dodatkowe.

2. EFEKTY KSZTAŁCENIA

Do wykonywania wyżej wymienionych zadań zawodowych jest niezbędne osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia, na które składają się:

1) Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów:

■ (BHP). Bezpieczeństwo i higiena pracy

Uczeń:

- 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;
- 2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;
- 3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
- 4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;
- 5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;
- 6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;
- 7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;
- 9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.

■ (PDG). Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej

Uczeń:

- 1) stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej;
 - 2) stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego; kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;
 - 4) monitoruje i ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań;
 - 5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;
 - 6) stosuje metody motywacji do pracy;
 - 7) komunikuje się ze współpracownikami.
- 2) **Efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów PKZ(TG.f):**

■ PKZ(TG.f) Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik hotelarstwa

Uczeń:

- 1) rozróżnia rodzaje i kategorie obiektów świadczących usługi hotelarskie;
 - 2) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich;
 - 3) rozróżnia piony funkcjonalne obiektów świadczących usługi hotelarskie;
 - 4) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych;
 - 5) analizuje rynek usług hotelarskich;
 - 6) rozróżnia zasady i narzędzia marketingu;
 - 7) charakteryzuje rodzaje turystyki;
 - 8) charakteryzuje zasady racjonalnego żywienia;
 - 9) stosuje przepisy prawa dotyczące świadczenia usług hotelarskich;
 - 10) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań.
- 3) **Efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie technik hotelarstwa:**

TG.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji**1. Rezerwacja usług hotelarskich**

Uczeń:

- 1) rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej;
- 2) dobiera oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;
- 3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich;
- 4) przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup;
- 5) rezerwuje usługi hotelarskie, korzystając z systemów rezerwacyjnych;
- 6) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;
- 7) przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie.

2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających

Uczeń:

- 1) przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji;
- 2) rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out;
- 4) udziela informacji turystycznej;
- 5) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;
- 6) przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu;
- 7) rozróżnia formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich;
- 8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 9) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości.

3. WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Szkoła podejmująca kształcenie w zawodzie technik hotelarstwa powinna posiadać następujące pomieszczenia dydaktyczne:

- 1) pracownię hotelarską, w której powinny być zorganizowane następujące stanowiska:
 - a) recepcja hotelowa, wyposażona w: ladę recepcyjną, dwa komputery (połączone sieciowo) z oprogramowaniem do obsługi gości, drukarkę fiskalną, czytnik kart płatniczych, aparat telefoniczny, faks, sejf depozytowy,
 - b) jednostka mieszkalna, wyposażona w: łóżko, pościel, bieliznę pościelową, szafę lub wnękę z wieszakami, stolik nocny lub szafkę, krzesło, biurko, radio, lustro, bagażnik, wieszak na wierzchnią odzież, zestaw ręczników i wyposażenie dodatkowe (igielnik, torbę na bieliznę, środki higieniczne, zestaw kosmetyków hotelowych, elementy dekoracyjne, materiały informacyjno-reklamowe) oraz węzeł higieniczno-sanitarny, wyposażony w: umywalkę z półką lub blatem i oświetleniem, lustro, wannę lub kabinę z natryskiem, WC, pojemnik na śmieci; ponadto w pracowni powinno znajdować się pomieszczenie magazynowe, wyposażone w: wózek hotelowej obsługi pięter z pełnym zestawem, odkurzacz, ręczny sprzęt porządkowy, regał z bielizną hotelową, środki czystości i środki do dezynfekcji, środki ochrony indywidualnej, pojemnik na śmieci, apteczkę **oraz instrukcje obsługi urządzeń**;
- 2) pracownię obsługi, w której powinny być zorganizowane stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową i ze skanerem oraz z oprogramowaniem do obsługi gości oraz drukarkę sieciową i skaner; plansze, przezrocza i filmy dydaktyczne dotyczące rodzajów, kategorii i struktury organizacyjnej obiektów hotelarskich oraz usług hotelarskich, regulaminy hotelowe, cenniki usług, rozkłady jazdy przewoźników autobusowych, kolejowych, lotniczych, promowych, katalogi biur podróży, przewodniki i informatory, mapy i atlasy, oferty firm świadczących usługi dla zakładów hotelarskich, formularze i wzory dokumentów;

- 3) pracownię przygotowania i ekspedycji śniadań, w której powinny być zorganizowane następujące stanowiska:
- a) stanowiska mycia rąk (jedno stanowisko dla dziesięciu uczniów), wyposażone w: umywalkę z instalacją zimnej i ciepłej wody, dozownik do mydła, środki do dezynfekcji, ręczniki papierowe,
 - b) stanowiska obsługi gości (jedno stanowisko dla trzech uczniów), wyposażone w: stoły i krzesła, pomocniki kelnerskie, bieliznę i zastawę stołową, tace i drobny sprzęt kelnerski oraz elementy do dekoracji stołów,
 - c) stanowiska sporządzania śniadań i napojów (jedno stanowisko dla trzech 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; ponadto pracownia powinna być wyposażona w: chłodziarkę z zamrażarką, zmywarkę do naczyń, kuchnię gazową lub elektryczną, kuchenkę mikrofalową, podgrzewacze do potraw i talerzy, wózki kelnerskie z wyposażeniem, kosz na odpady, apteczkę, instrukcje obsługi urządzeń.

Kształcenie praktyczne może odbywać się w: pracowniach szkolnych, placówkach kształcenia ustawicznego, placówkach kształcenia praktycznego, podmiotach świadczących usługi hotelarskie oraz innych podmiotach stanowiących potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół kształcących w zawodzie. Szkoła organizuje praktyki zawodowe w podmiocie zapewniającym rzeczywiste warunki pracy właściwe dla nauczanego zawodu w wymiarze 8 tygodni (320 godzin).

4. MINIMALNA LICZBA GODZIN KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

- 1) Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów oraz efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów 390 godz.

TG.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji – 480 godz.

TG.13. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie – 320 godz.

- 1) W szkole liczbę godzin kształcenia zawodowego należy dostosować do wymiaru godzin określonego w przepisach w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół, przewidzianego dla kształcenia zawodowego w danym typie szkoły, zachowując minimalną liczbę godzin wskazanych odpowiednio dla efektów kształcenia: wspólnych dla wszystkich zawodów i wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia, stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów oraz właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie