

# **MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ**

**PODSTAWA PROGRAMOWA  
KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE**

**TECHNIK HOTELARSTWA      341 [04]**

**Akceptuję**

**Zatwierdzam**

**Prezes Urzędu  
Kultury Fizycznej i Turystyki**

**Minister Edukacji Narodowej**

**I. ZAŁOŻENIA PROGRAMOWO-ORGANIZACYJNE KSZTAŁCENIA**

## W ZAWODZIE

**TECHNIK HOTELARSTWA**

**341 [04]**

### 1. OPIS KWALIFIKACJI ABSOLWENTA

#### *1.1. Umiejętności zawodowe, stanowiące kwalifikacje w zawodzie*

W wyniku realizacji kształcenia w zawodzie uczeń (słuchacz) powinien umieć:

- stosować podstawowe zasady gospodarki rynkowej,
- korzystać z przepisów prawnych do prowadzenia zakładu hotelarskiego,
- stosować zasady i instrumenty marketingu w działalności hotelarskiej,
- fachowo i kompleksowo obsługiwać gościa hotelowego posługując się technikami pracy na stanowiskach w różnych rodzajach i kategoriach bazy hotelowej,
- posługiwać się biegle językiem obcym w zakresie słownictwa zawodowego i branżowego,
- organizować pracę w zakładzie hotelarskim,
- organizować usługi gastronomiczne oraz prawidłowo obsługiwać konsumenta,
- organizować i obsługiwać kongresy, targi, zjazdy i inne imprezy,
- organizować usługi turystyczne i rekreacyjne,
- wyposażać i urządzać wnętrza różnych jednostek hotelowych i gastronomicznych,
- współpracować z firmami świadczącymi usługi dla zakładów hotelarskich,
- prowadzić korespondencję i obsługiwać nowoczesny sprzęt biurowy,
- postępować zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodu,
- stosować przepisy ochrony środowiska,
- stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przeciwpożarowe,
- doskonalić permanentnie swoje kwalifikacje zawodowe.

#### *1.2. Wymagania psychofizyczne właściwe dla zawodu*

- bardzo dobry stan zdrowia,
- zainteresowanie zawodem, akceptowanie usługowego charakteru pracy,
- pełna sprawność fizyczna i psychiczna (odporność na stresy),
- dobra aparycja i wysoka kultura osobista,
- łatwość komunikowania się z otoczeniem,
- umiejętność pracy w zespole,
- umiejętność podejmowania decyzji,
- samodzielność, odpowiedzialność, operatywność,
- zdolności innowacyjne i adaptacyjne,
- opiekuńczość, życzliwość, uprzejmość,
- uczciwość,
- dyskrecja,
- spostrzegawczość i podzielność uwagi.

### ***1.3. Przeciwwskazania zdrowotne***

- widoczne ułomności fizyczne,
- słaba wytrzymałość fizyczna,
- nadmierna pobudliwość,
- wady wzroku, słuchu, wymowy i postawy,
- choroby skóry odkrytych części ciała.

## **2. Specyficzne wymagania zawodu**

Do podstawowych zadań zawodowych wykonywanych przez technika hotelarstwa należą wszystkie czynności związane z fachową i kompleksową obsługą gościa hotelowego (repcja, służba piętrowa, gastronomia, usługi komplementarne), ponadto zbieranie danych, gromadzenie informacji, kreowanie rozwoju i planowanie różnego rodzaju usług hotelarskich na potrzeby prowadzonych zadań przez organy administracji samorządowej oraz branżowych organizacji i stowarzyszeń.

Typowymi miejscami pracy technika hotelarstwa są obiekty bazy noclegowej takie jak: zakłady hotelarskie, ośrodki wypoczynkowe, zakłady uzdrowiskowe, pensjonaty, zajazdy, gościńce, schroniska, kwatery prywatne i inne, a także współczesna baza ruchoma: promowa, żegluga, kolejowa, lotnicza, rotele, seatele, aguatele, flaytele i inne. Technik hotelarstwa może być również zatrudniony w organach administracji samorządowej, zajmującymi się usługami hotelarskimi, a także w branżowych organizacjach i stowarzyszeniach. Ponadto może również prowadzić własną działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług noclegowych.

Technik hotelarstwa jest zawodem o charakterze usługowym, dominującym typem relacji jest człowiek - człowiek, człowiek - dokument. Fakt ten należy podkreślać w całym toku nauczania i w związku z tym zwracać uwagę na kształcenie umiejętności dotyczących prawidłowego zachowania, postawy, nawyków, sposobu reagowania na życzenia klienta hotelowego oraz właściwą obsługę, odwołując się stale do zasad etyki i kultury zawodowej.

W wyniku analizy zadań i umiejętności zawodowych technika hotelarstwa wyodrębniono trzy bloki programowe. Są to:

- I. Ekonomiczno-prawny,
- II. Obsługa gościa hotelowego,
- III. Technika pracy biurowej.

Podstawą ich wyodrębnienia był podobny zakres umiejętności absolwenta.

Pierwszy blok programy obejmuje wykształcenie myślenia, którego podstawą jest rachunek ekonomiczny, uczenie przedsiębiorczości i podejmowania samodzielnych decyzji ekonomicznych opartych o zasady działań marketingowych a także przygotowanie do podjęcia działalności na własny rachunek wobec właściwie

pojętej konkurencji na rynku pracy oraz działania zgodnego z obowiązującym prawem.

Drugi blok programowy obejmuje wykształcenie umiejętności związanych z fachową i kompleksową obsługą gościa hotelowego, w różnych rodzajach i kategoriach bazy hotelowej, a zatem wykonywania wszystkich czynności, tak w części hotelowej jak i gastronomicznej oraz świadczenia usług turystycznych i towarzyszących.

Niezwykle ważną umiejętnością w tym bloku jest komunikowanie się i biegłe posługiwanie się językiem obcym w tym również w zakresie słownictwa zawodowego.

Trzeci blok programowy obejmuje umiejętności związane z prowadzeniem korespondencji oraz obsługiwaniem nowoczesnego sprzętu biurowego, w tym korzystania z komputerowych programów użytkowych.

W celu powiązania wiedzy teoretycznej z praktycznymi umiejętnościami wskazane jest, aby stosowane ćwiczenia i przykłady odnosiły się zawsze do konkretnych działań i rozwiązań z dziedziny hotelarstwa. Prowadzenie natomiast zajęć powinno odbywać się przy udziale aktywnych metod nauczania takich jak rozwiązywanie problemów, dyskusje, studia przypadków, przygotowywanie projektów (indywidualnie i zespołowo).

Efektywność kształcenia w tym zawodzie wymaga stałej współpracy szkoły z zakładami hotelarskimi oraz organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi. Powinna ona polegać na zapraszaniu pracowników z branży do przeprowadzania wykładów bądź prelekcji i przedstawiania konkretnych sytuacji z życia zakładu hotelowego, organizowaniu wycieczek do różnych przedsiębiorstw hotelarsko-turystycznych; wyjazdów turystyczno-szkoleniowych (w tym również dla nauczycieli); uczestniczeniu uczniów (słuchaczy) w różnych imprezach np. targach turystycznych (regionalnych, krajowych, międzynarodowych), giełdach, wystawach sprzętu gastronomicznego itd., a także w obsłudze: zjazdów, kongresów, festiwali, imprez kulturalnych, rekreacyjno-turystycznych, sportowych itp.; nawiązywaniu kontaktów z regionalnymi organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi jak Polskie Zrzeszenie Hoteli a także pomoc w organizowaniu praktyk zawodowych.

W celu nawiązania bliższej współpracy z organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi celowe wydaje się zapraszanie ich przedstawicieli na końcowe egzaminy z przygotowania zawodowego.

Szczególną rolę w procesie kształcenia technika hotelarstwa ma prawidłowy przebieg praktyk zawodowych. Szkoła powinna mieć możliwość bliskiej współpracy z zakładami hotelarskimi i być powoływana w regionie, gdzie jest dobrze rozwinięta infrastruktura hotelowa. Zadaniem szkoły jest wyszukanie odpowiednich przedsiębiorstw i prowadzenie negocjacji dotyczących warunków realizacji praktyk zawodowych. Można szukać pomocy i poparcia, również rekomendacji w oddziałach Polskiego Zrzeszenia Hoteli. Dobra organizacja praktyk zawodowych musi doprowadzić do zawierania wieloletnich umów między szkołą a przedsiębiorstwami. Profesjonalne wykonywanie zawodu technik hotelarstwa wymaga stałego doskonalenia zawodowego. Świadomość tego faktu powinna być podkreślana w procesie dydaktyczno-wychowawczym całego cyklu kształcenia zawodowego.

### **3. Warunki techniczne**

Szkoła kształcąca w zawodzie technik hotelarstwa musi posiadać następujące pracownie:

- hotelarską z częścią recepcyjną i jednostką mieszkalną,
  - technologii gastronomicznej z salą obsługi konsumenta,
  - komputerową,
  - techniki biurowej,
- oraz klasopracownie przedmiotowe.

Pracownia hotelarska powinna posiadać część recepcyjną i co najmniej jedną jednostkę mieszkalną wraz z łazienką.

Część recepcyjna winna być wyposażona w:

- ladę recepcyjną,
- aparaty telefoniczne,
- czytnik kart kredytowych,
- wzory kart i rachunków kredytowych,
- kartę magnetyczną do drzwi,
- sprzęt audiowizualny: telewizor, magnetowid, rzutnik pisma, ekran,
- miesięcznik „Hotelarz” Polskiego Zrzeszenia Hoteli,
- miesięcznik „Hotels” AIH (Międzynarodowego Stowarzyszenia Hoteli).

Jednostka mieszkalna (pokój z łazienką) powinny być wyposażone w:

- łóżko, pościel i bieliznę pościelową,
- zestaw ręczników,
- drobne dodatkowe wyposażenie,
- teczkę reklamową hotelu,
- wózek z wyposażeniem do sprzątania,
- „koszyczek” ze środkami do sprzątania.

Pracownia technologii gastronomicznej powinna być wyposażona w:

- kuchenki, zlewy, stoły, taborety,
- komplety garnków,
- patelnie różnej wielkości,
- drobny sprzęt kuchenny (stolnice, wałki, różne formy i foremki do ciast, blachy, tortownice, ostrzałki, tarki itp.)
- noże i deski do krojenia (różnej wielkości),
- zestawy talerzy (różnej wielkości),
- półmiski różnej wielkości,
- szklanki, spodeczki, szkło do deserów,
- naczynia żaroodporne różnej wielkości,
- roboty : małe- ręczne i duże z przystawkami, sokowirówka,
- kuchenka mikrofalowa, rożen elektryczny,
- maszynki do mielenia mięsa,
- ekspres do kawy, wagi, czajniki, szybkowary,
- lodówka,
- instrukcje obsługi sprzętu mechanicznego.

Sala obsługi konsumenta powinna być wyposażona w:

- profesjonalne stoły (różnej wielkości, różnych kształtów) oraz krzesła,
- bieliznę stołową (obrussy, nakładki, serwetki, przywieszki),
- zastawę stołową (talerze, sztucce, szkło w szerokim asortymencie),

Sala powinna mieć odpowiedni wystrój. Obok niej powinna znajdować się część ekspedycyjna. Organizacja zajęć z obsługi klienta powinna odbywać się bez użycia atrap, z możliwością podawania potraw przygotowywanych przez inną grupę na zajęciach z technologii gastronomicznej.

Pracownia komputerowa (do prowadzenia zajęć w grupach), powinna być wyposażona w:

- stanowiska komputerowe przeznaczając jedno stanowisko dla 2-uczniów(słuchaczy
- komputery wraz z urządzeniami peryferyjnymi,
- aktualne programy użytkowe: edytor tekstu, baza danych, programy specjalistyczne,
- drukarki

Pracownia techniki biurowej powinna być wyposażona w:

- elektoniczne maszyny do pisania (dla każdego ucznia- słuchacza),
- wzory i formularze pism, dokumentów,
- słownik ortograficzny (polski),
- słowniki obce.

Klasopracownie przedmiotowe powinny być wyposażona w:

- podstawowy zestaw środków audiowizualnych (telewizor, magnetowid),
- kamera video,
- filmy dydaktyczno- promocyjne na kasetach video z dziedziny hotelarstwa i turystyki,
- rzutnik do slajdów, rzutnik pisma, ekran,
- foliogramy,
- zestaw map fizycznych: Polski, Europy i świata,
- katalogi biur podróży,
- rozkłady jazdy różnych przewoźników (np.PKP, PKS, LOT),
- wzory dokumentów do rozliczeń wewnętrznych i zewnętrznych,
- wzory umów,
- podręczną biblioteczkę przedmiotową wyposażoną w wydawnictwa branżowe, przewodniki, foldery, kodeksy: cywilny, pracy, karny oraz Ustawę o usługach turystycznych i inne przepisy i akta prawne.

#### **4. Warunki kadrowe**



Szkoła kształcąca w zawodzie technika hotelarstwa powinna zatrudniać nauczycieli przedmiotów zawodowych, którzy legitymują się wyższym wykształceniem - kierunkowym lub pokrewnym i posiadają kwalifikacje pedagogiczne zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 10 października 1991r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli oraz określenia szkół i wypadków, w których można zatrudniać nauczycieli nie mających wyższego wykształcenia (Dz.U Nr 98, poz.433 oraz z 1994 r.Nr 5 poz.19 i Nr 109 poz. 521).

Prawidłowa realizacja procesu dydaktyczno-wychowawczego oraz wykształcenia umiejętności i realizacja treści nauczania wyznaczonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie wymaga pozyskania nauczycieli -specjalistów z zakresu ekonomii, prawa, marketingu, rachunkowości, a także technologa gastronomii, informatyka ze znajomością obsługi specjalistycznych programów komputerowych, oraz nauczycieli języków obcych.

Wskazane byłoby, aby nauczyciele legitymowali się kilkuletnim stażem zawodowym w branży hotelarskiej oraz aby odbywali okresowe praktyki zawodowe w renomowanych zakładach hotelarskich, co wynika z konieczności powiązania teorii z praktyką i potrzeby bieżącej znajomości rynku i branży.

### ***5.. Kształcenie w różnych typach szkół i formach organizacyjnych***

Zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa zawodowego z 1993 r. (Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 23.02.1993 r. Dz.U. nr 19 poz. 84 z 10.03.1993 r.) kształcenie w zawodzie technik hotelarstwa realizują szkoły średnie zawodowe dla młodzieży i dorosłych (zarówno w formie stacjonarnej jak i zaocznej). Są to:

- technikum na podbudowie programowej szkoły podstawowej,
- szkoła policealna na podbudowie programowej liceum ogólnokształcącego.

Technik hotelarstwa może uzyskać dodatkowe kwalifikacje: jak pilota wycieczek, kasjera walutowego, informatora turystycznego, przewodnika, specjalisty w zakresie ubezpieczeń turystycznych lub obsługi branżowego- specjalistycznego programu komputerowego np. w ramach zajęć nadobowiązkowych i zgodnie z obowiązującymi przepisami.

## **6. Powiązanie kształcenia zawodowego z kształceniem ogólnym**

Kształcenie w zawodzie technik hotelarstwa w technikum na podbudowie programowej szkoły podstawowej wymaga powiązania treści i umiejętności zawodowych zawartych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie z treściami i umiejętnościami z przedmiotów ogólnokształcących. Dotyczy to takich przedmiotów jak:

- chemia (powiązanie z zasadami żywienia),
- geografia (powiązanie z geografiami turystyczną Polski),
- język obcy (powiązanie ze słownictwem branżowym),
- wychowanie fizyczne (powiązanie z podstawami teorii i metodyki rekreacji ruchowej oraz zasadami jej organizowania i prowadzenia).

Osiągnięcie założonych celów kształcenia w tym zawodzie wymaga właściwego doboru kandydatów i uwzględniania wymagań psychofizycznych oraz przeciwwskazań zdrowotnych.

W przypadku kandydatów do zawodu, którzy ukończyli szkołę ogólnokształcącą, należy podczas rozmowy kwalifikacyjnej ocenić poziom umiejętności w zakresie posługiwania się językiem obcym, który będzie narzędziem pracy w przyszłym zawodzie.

## **7. Zalecenia dotyczące oceniania**

Podstawą uzyskania przez uczniów (słuchaczy) pozytywnej oceny jest opanowanie umiejętności określonych w opisie kwalifikacji absolwenta.

Ocenianie powinno odbywać się przede wszystkim w oparciu o taksonomię celów kształcenia. Zgodnie z powszechnie stosowaną taksonomią celów kształcenia (wg B. Niemierko), wyodrębnia się cztery poziomy (A,B,C,D) osiągania celów nauczania, są to:

- A. Zapamiętanie wiadomości - oznacza gotowość ucznia do przypomnienia sobie pewnych terminów, faktów, praw i teorii naukowych, zasad działania. Wiąże się to z elementarnym poziomem rozumienia tych wiadomości, uczeń nie powinien ich mylić ze sobą ani zniekształcać.
- B. Zrozumienie wiadomości - oznacza, że uczeń potrafi je przedstawić w innej formie, niż je zapamiętał, uporządkować i streścić, uczynić podstawą prostego wnioskowania.
- C. Stosowanie wiadomości w sytuacjach typowych - oznacza opanowanie przez ucznia umiejętności praktycznego posługiwania się wiadomościami wg podanych mu uprzednio wzorów. Cel, do którego wiadomości mają być stosowane nie powinien być bardzo odległy od celów osiągniętych w toku ćwiczeń szkolnych.
- D. Stosowanie wiadomości w sytuacjach problemowych - oznacza opanowanie przez ucznia umiejętności formułowania problemów, dokonywania analizy i syntezy nowych dla niego zjawisk, formułowania planu działania.

## II. PODZIAŁ GODZIN NA BLOKI PROGRAMOWE

Lp.	Nazwa bloku programowego	Minimalna liczba godzin w cyklu kształcenia w % *)
I.	Ekonomiczno-prawny	15
II.	Obsługa gościa hotelowego	55
III	Technika pracy biurowej	10
	Razem	80 **)

- \*) Podział godzin na poszczególne bloki programowe dotyczy zarówno kształcenia młodzieży jak i dorosłych ( w formie stacjonarnej i zaocznej).
- \*\*\*) Pozostałe 20% godzin kształcenia pozostaje do rozdysponowania przez autorów programów nauczania i może być przeznaczona na dostosowanie kształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy.

### **III. PODSTAWY PROGRAMOWE KSZTAŁCENIA W BLOKACH PROGRAMOWYCH**

#### **EKONOMICZNO-PRAWNY**

##### **1. Cele kształcenia**

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- stosować podstawowe prawa ekonomiczne,
- posługiwać się pojęciami ekonomicznymi związanymi z hotelarstwem,
- zbierać informacje na potrzeby prognozowania usług hotelarskich.
- stosować zasady rachunku ekonomicznego,
- charakteryzować różne rodzaje podmiotów gospodarczych oraz oceniać istniejącą konkurencję,
- podejmować działalność gospodarczą,
- analizować czynniki wpływające na popytu i podaży usług hotelarskich,
- określać strategię rozwoju firmy i posługiwać się instrumentami marketingu,
- klasyfikować usługi hotelarskie jako produkt,
- konstruować ceny jako podstawowy instrument marketingu,
- rozróżniać i stosować różne formy promocji,
- stosować zasady praw gościa hotelowego zgodnie z dyrektywami Komisji Krajów Unii Europejskiej z 1993 r.
- korzystać i stosować przepisy prawne stosowane w praktyce hotelarskiej, w tym zwłaszcza przepisy Ustawy o usługach turystycznych,
- korzystać z przepisów ochrony środowiska dla potrzeb zagospodarowania turystycznego,
- opracować regulamin hotelowy,
- podejmować doskonalenie zawodowe,
- aktywnie poszukiwać zatrudnienia na rynku pracy.

##### **2. Treści kształcenia (działy programowe)**

## I. PODSTAWY EKONOMICZNE

1. Gospodarka w świetle Europejskiej Klasyfikacji Działalności (EKD).
2. Rodzaje i cele działania podmiotów gospodarczych.
3. Podejmowanie działalności gospodarczej.
4. System podatkowy.
5. Zatrudnienie i płace.
6. Rynek i gospodarka rynkowa.

## II. PODSTAWY PRAWNE W HOTELARSTWIE

1. Podstawowe pojęcia z zakresu prawa.
2. Przepisy ochrony środowiska.
3. Prawne podstawy usług hotelarskich - Ustawa o usługach turystycznych.
4. Kompetencje samorządu gospodarczego i stowarzyszeń branżowych.
5. Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego.
6. Nieprawidłowości występujące w działalności hotelarskiej.
7. Zasady tworzenia regulaminu hotelowego.
8. Zasady praw gościa hotelowego zgodnie z dyrektywami Komisji Krajów Unii Europejskiej z 1993 r.

## III. MARKETING W HOTELARSTWIE

1. Podstawowe pojęcia z zakresu marketingu.
2. Model gościnności.
3. Badania marketingowe.
4. Cena jako instrument marketingu.
5. Formy promocji.
6. Jakość usług hotelarskich.

## IV. PODSTAWY RACHUNKOWOŚCI I FINANSE

1. Europejskie normy rachunkowości.
2. Majątek i kapitały (fundusze) jednostek gospodarczych.
3. Ewidencja księgowa majątku i kapitału jednostek gospodarczych.
4. Ewidencja księgowa procesów gospodarczych na kontach niebilansowych i wyników działalności.

5. Sprawozdawczość finansowa.
6. Dokumentacja księgową.
7. Formy rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych.
8. Rozrachunki z pracownikami.
9. Dokumentacja i ewidencja syntetyczna i analityczna obrotu materiałowego.
10. Techniczne formy księgowości.

### **3. Zalecenia dotyczące oceniania**

W wyniku realizacji celów kształcenia w bloku ekonomiczno-prawnym należy wykształcić umiejętności w zakresie posługiwania się pojęciami ekonomicznymi właściwymi dla gospodarki rynkowej, korzystania z przepisów prawnych oraz stosowania zasad i instrumentów działań marketingowych, podstaw rachunkowości oraz możliwości prowadzenia i uruchomienia działalności na własny rachunek.

Sprawdzenie opanowania umiejętności przez ucznia (słuchacza) powinno odbywać się poprzez:

- odpowiedzi ustne, prace pisemne, testy sprawdzające poziom wiedzy teoretycznej, stosując metody pomiaru co uczeń (słuchacz) powinien wiedzieć, rozumieć, umieć wykonać,
- ćwiczenia i rozwiązywanie konkretnych zadań - w sytuacjach typowych i problemowych,
- obserwacja postaw ucznia (słuchacza) w trakcie wykonywania poszczególnych zadań.

## OBSŁUGA GOŚCIA HOTELOWEGO

### 1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- określać podstawowe pojęcia związane z hotelarstwem,
- charakteryzować usługi występujące w różnych typach zakładów hotelarskich,
- komunikować się i być otwartym na drugiego człowieka, nawiązywać kontakty z ludźmi,
- postępować zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodowej,
- rozwiązywać konflikty na płaszczyźnie pracownik - gość hotelowy, pracownik-pracownik,
- posługiwać się biegle językiem obcym w zakresie słownictwa zawodowego,
- fachowo i kompleksowo obsługiwać gościa hotelowego w różnych rodzajach i kategoriach bazy noclegowej, posługując się technikami prac na stanowiskach,
- organizować i obsługiwać kongresy, targi, zjazdy i inne imprezy,
- organizować usługi turystyczne i rekreacyjno-sportowe, w tym również dla osób niepełnosprawnych,
- współpracować z pilotami wycieczek zagranicznych i przewodnikami w zakresie kompleksowej obsługi gościa,
- rozliczać usługi hotelarskie,
- wyposażać i urządzać wnętrza różnych jednostek hotelowych, gastronomicznych w różnych obiektach hotelowych, zgodnie z wymogami kategoryzacyjnymi,
- organizować usługi gastronomiczne oraz prawidłowo obsługiwać konsumenta,
- korzystać z nowoczesnych urządzeń w technologii gastronomicznej,
- stosować zasady ochrony środowiska,
- przestrzegać przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologicznych oraz przeciwpożarowych.

### 2. Treści kształcenia (działy programowe)



## I. TECHNIKA PRACY W ZAKŁADACH HOTELARSKICH

1. Polskie i światowe organizacje hotelarskie.
2. Gestorzy turystyki w Polsce.
3. Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelarskich.
4. Wyposażenie techniczne różnych obiektów hotelarskich i zasady ochrony środowiska.
5. Rodzaje usług.
6. Być hotelarzem.
7. Technika pracy recepcji.
8. Technika pracy służby piętrowej.
9. Technika pracy działu gastronomicznego.
10. Wybrane zagadnienia z organizacji pracy.
11. Hotelowy pion techniczny.
12. Administracja hotelowa.
13. Technika pracy i obsługa klienta w pozostałej bazie noclegowej.
14. Współpraca obiektów hotelarskich z biurami podróży.

## II. USŁUGI TURYSTYCZNE

1. Ogólne wiadomości o turystyce.
2. Rodzaje i formy turystyki.
3. Krajowy produkt turystyczny.
4. Organizacja i obsługa imprez turystycznych
5. Informacja turystyczna.
6. Walory turystyczne wybranych regionów.

## III. ZASADY ŻYWIENIA Z TECHNOLOGIĄ GASTRONOMICZNĄ

1. Składniki pokarmowe i ich znaczenie dla organizmu człowieka.
2. Zasady przechowywania produktów spożywczych.
3. Charakterystyka procesów stosowanych w technologii.
4. Ocena towaroznawcza produktów i zastosowanie w technologii gastronomicznej.
5. Normy żywienia i wyżywienia - zasady układania jadłospisów.
6. Planowanie wyżywienia dla różnych grup ludności.
7. Żywieniowe zwyczaje różnych regionów Polski.

8. Kuchnie wybranych narodów.
9. Zasady żywienia dietetycznego.

#### IV. OBSŁUGA KONSUMENTA

1. Zakres usług świadczonych przez gastronomię otwartą i zamkniętą w zależności od rodzaju i kategorii zakładu.
2. Działalność usługowa gastronomii przyhotelowej.
3. Stanowiska pracy.
4. Rodzaje kart menu.
5. Zasady funkcjonowania „room service”.
6. Technika przenoszenia naczyń i tac.
7. Technika oraz zasady podawania i serwowania potraw i napojów.
8. Technika obsługi i organizacja przyjęć okolicznościowych.
9. Zasady podawania i serwowania potraw kuchni różnych narodów.
10. System rozliczeń kelnerskich.
11. Wpływ kultury osobistej na jakość świadczonych usług.

#### V. JĘZYK OBCY ZAWODOWY

1. Mówienie o sobie.
2. Zasady zachowywania się.
3. Opis wnętrza.
4. Sytuacje codzienne i zachowanie werbalne.
5. Posługiwanie się mapą, planem miasta.
6. Rozmowy telefoniczne.
7. Hotel i biuro podróży.
8. Prowadzenie konwersacji z zakresu wiedzy hotelarskiej i turystycznej.

#### VI. KOMUNIKOWANIE SIĘ

1. Kultura językowa jako warunek dobrej komunikacji.
2. Język a życie społeczeństwa.
3. Techniki języka mówionego.
4. Techniki języka pisanego.

### **3. Zalecenia dotyczące oceniania**

Blok programowy obsługa gościa hotelowego obejmuje wykształcenie umiejętności związanych przede wszystkim z fachową i kompleksową obsługą gościa hotelowego w różnych rodzajach i kategoriach bazy noclegowej, tak w części recepcyjno-hotelowej, jak i gastronomicznej, jak również z zakresu świadczenia usług turystycznych i rekreacyjno-sportowych, umiejętności dotyczące zachowań zgodnych z zasadami kultury i etyki zawodowej oraz posługiwania się językiem obcym w kontaktach z klientem zagranicznym.

Ważną grupę, w tym bloku programowym, stanowią umiejętności związane z ochroną środowiska poprzez kształcenie postaw proekologicznych,

Oceniając poziom opanowania poszczególnych umiejętności należy posłużyć się kategoriami taksonomicznymi.

Sprawdzanie osiągnięć ucznia (słuchacza) powinno odbywać się poprzez:

- odpowiedzi ustne, prace pisemne, testy sprawdzające poziom wiedzy teoretycznej stosując metody pomiaru co uczeń (słuchacz) powinien wiedzieć, rozumieć, umieć wykonać;
- rozwiązywanie konkretnych zadań np. w formie ćwiczeń wykonywanych w warunkach symulowanych, które pozwalają ocenić stopień opanowania umiejętności zawodowych i ich wykorzystanie w sytuacjach typowych i problemowych,
- obserwację postaw i zachowań ucznia (słuchacza) podczas wykonywania powierzonych zadań

Ponadto, ze względu na specyfikę zawodu i konieczność posługiwania się językiem obcym, ważnym kryterium oceny ucznia (słuchacza) jest sprawdzenie opanowania języka w zakresie jego biegłości i poprawności sformułowań w bezpośrednich kontaktach z gościem hotelowym klientem lub kontrahentem

## **TECHNIKA PRACY BIUROWEJ**

### **1. Cele kształcenia**

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- prowadzić korespondencję biurową,
- redagować pisma z zastosowaniem właściwych form i zwrotów,
- korzystać z komputera i programów użytkowych, w tym edytora tekstu,
- stosować systemy komputerowej rezerwacji miejsc noclegowych oraz rozliczeń hotelarskich,
- obsługiwać nowoczesny sprzęt biurowy: telefon, fax, centralę telefoniczną, dyktafon, kserograf.

## **2. Treści kształcenia (działy programowe)**

### **I. KORESPONDENCJA**

1. Podstawowe zasady redagowania pism.
2. Instrukcje kancelaryjne.
3. Współpraca z poszczególnymi komórkami zakładu hotelarskiego.

### **II. TECHNICZNE ŚRODKI BIUROWE**

1. Komputer w pracy.
2. Obsługa nowoczesnego sprzętu biurowego.

## **3. Zalecenia dotyczące oceniania**

Blok programowy technika pracy biurowej obejmuje umiejętności prowadzenia korespondencji oraz obsługiwaną nowoczesnego sprzętu biurowego, w tym wykorzystania komputera w pracy zakładu hotelarskiego.

Umiejętności te muszą być kształcone poprzez ćwiczenia realizowane w czasie zajęć praktycznych oraz praktyk zawodowych.

Sprawdzenie opanowania umiejętności powinno odbywać się poprzez:

- ocenę poprawności i biegłości wykonywanych przez ucznia (słuchacza) zadań w sytuacjach typowych i problemowych,
- obserwację postaw i zachowań ucznia (słuchacza) podczas wykonywania zadań.