

Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie

Technik hotelarstwa
422402

 **CENTRALNA
KOMISJA
EGZAMINACYJNA**

Warszawa 2017

Informator opracowała Centralna Komisja Egzaminacyjna w Warszawie
we współpracy z Okręgową Komisją Egzaminacyjną w Krakowie.

Spis treści

Wstęp	4
Informacje o zawodzie	6
1. Zadania zawodowe.....	6
2. Wyodrębnienie kwalifikacji w zawodzie	6
3. Możliwości kształcenia w zawodzie	6
Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań	7
Kwalifikacja TG.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji.....	7
1. Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu	7
2. Przykłady zadania do części praktycznej egzaminu oraz kryteria oceniania.....	10
Kwalifikacja TG.13. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	20
1. Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu	20
2. Przykłady zadania do części praktycznej egzaminu oraz kryteria oceniania.....	23
Podstawa programowa kształcenia w zawodzie	36

WSTĘP

Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie jest podzielony na dwie części:

- pierwsza zawiera informacje ogólne o zawodzie oraz możliwości dalszego kształcenia w zawodzie, uzupełniania wykształcenia w różnych formach,
- druga zawiera wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań oraz podstawę programową dla zawodu.

Do każdej kwalifikacji, do każdego zestawu efektów kształcenia, zostały wybrane umiejętności reprezentatywne dla zawodu. Do tych umiejętności przypisano najważniejsze wymagania ogólne jako rozwinięcia oraz zamieszczono przykładowe zadanie z podaną odpowiedzią prawidłową.

Zamieszczony jest również przykład zadania do części praktycznej egzaminu dla wybranych umiejętności z kwalifikacji w zawodzie.

Zadania w informatorze nie wyczerpują wszystkich przykładowych zadań, które mogą wystąpić w arkuszach egzaminacyjnych. Informator nie może być główną wskazówką do planowania procesu kształcenia w zawodzie, a kształcenie powinno odbywać się zgodnie z programami nauczania opracowanymi według obowiązującej podstawy programowej kształcenia w zawodzie.

Egzamin potwierdzający kwalifikacje w zawodzie jest przeprowadzany:

- a. z zakresu danej kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie lub w zawodach zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa zawodowego,
- b. na podstawie wymagań określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodach.

Przez kwalifikację w zawodzie należy rozumieć wyodrębniony w danym zawodzie zestaw oczekiwanych efektów kształcenia, których osiągnięcie potwierdza świadectwo wydane przez okręgową komisję egzaminacyjną, po zdaniu egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie w zakresie jednej kwalifikacji.

Część pisemna egzaminu trwa 60 minut i przeprowadzana jest w formie testu składającego się z 40 zadań zamkniętych, zawierających cztery odpowiedzi do wyboru, z których tylko jedna jest prawidłowa. Można uzyskać max. 40 punktów. Część pisemna egzaminu jest przeprowadzana z wykorzystaniem elektronicznego systemu przeprowadzania egzaminu lub arkuszy i kart odpowiedzi.

Część praktyczna egzaminu jest przeprowadzana w formie zadania praktycznego i polega na wykonaniu przez zdającego zadania egzaminacyjnego zawartego w arkuszu egzaminacyjnym na stanowisku egzaminacyjnym. Część praktyczna egzaminu jest przeprowadzana według modelu (formy):

- a. w (wykonanie) – gdy rezultatem końcowym jest wyrób lub usługa,
- b. wk (wykonanie przy komputerze) – gdy rezultatem końcowym jest wyrób lub usługa, uzyskana z wykorzystaniem komputera,
- c. d (dokumentacja) – gdy jedynym rezultatem końcowym jest dokumentacja,
- d. dk (dokumentacja przy komputerze) – gdy jedynym rezultatem końcowym jest dokumentacja uzyskana z wykorzystaniem komputera.

Oczekiwane rezultaty zadania podlegają ocenie przez egzaminatora w trakcie trwania egzaminu lub po jego zakończeniu, zgodnie z podanymi kryteriami.

Przed przystąpieniem do dalszej lektury *Informatora* warto zapoznać się z ogólnymi zasadami obowiązującymi na egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie od roku szkolnego 2017/2018. Są one określone w ustawie o systemie oświaty z dnia 7 września 1991 r. (j.t. Dz. U. z 2016 r., poz.1943 ze zm.) oraz w *rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie* oraz w formie skróconej w części ogólnej *Informatora o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie od roku szkolnego 2017/2018*, dostępnego na stronie internetowej Centralnej Komisji Egzaminacyjnej (www.cke.edu.pl) oraz na stronach internetowych okręgowych komisji egzaminacyjnych.

INFORMACJE O ZAWODZIE

1. Zadania zawodowe

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie **technik 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. Wyodrębnienie kwalifikacji w zawodzie

W zawodzie **technik hotelarstwa** wyodrębniono dwie kwalifikacje.

Numer kwalifikacji (kolejność w zawodzie)	Symbol kwalifikacji z podstawy programowej	Nazwa kwalifikacji
K1	TG.12	<i>Planowanie i realizacja usług w recepcji</i>
K2	TG.13	<i>Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</i>

3. Możliwości kształcenia w zawodzie

Od roku szkolnego 2017/2018 kształcenie w zawodzie **technik hotelarstwa** jest realizowane w klasach I 4-letniego technikum.

Klasyfikacja zawodów szkolnictwa zawodowego przewiduje możliwość kształcenia w zawodzie **technik hotelarstwa** w 5-letnim technikum – od roku szkolnego 2019/2020.

Od dnia 1 stycznia 2020 r. przewidziano możliwość kształcenia na kwalifikacyjnych kursach zawodowych w zakresie kwalifikacji *TG.12 Planowanie i realizacja usług w recepcji* oraz kwalifikacji *TG.13. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie*.

WYMAGANIA EGZAMINACYJNE Z PRZYKŁADAMI ZADAŃ

Kwalifikacja K1

TG.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji

1. Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu dla wybranych umiejętności z kwalifikacji *TG.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji*

1.1. Rezerwacja usług hotelarskich

Umiejętność 1) rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej, na przykład:

- identyfikuje zadania recepcji hotelowej;
- wskazuje elementy zespołu recepcyjnego;
- rozróżnia wyposażenie techniczne recepcji hotelowej.

Przykładowe zadanie 1.

Do zadań recepcji nie należy

- A. obsługa room - service.
- B. meldowanie i wymeldowanie gości.
- C. udzielanie pierwszej pomocy gościom.
- D. rezerwacja usług świadczonych przez hotel.

Odpowiedź prawidłowa: **A.**

Umiejętność 4) przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup, na przykład:

- określa sposoby przyjęcia rezerwacji usług hotelarskich;
- rozróżnia rodzaje rezerwacji;
- określa rodzaje czynności wykonywanych podczas rezerwacji usług.

Przykładowe zadanie 2.

Rezerwacja dokonana przez telefon to rezerwacja

- A. pośrednia.
- B. bezpośrednia.
- C. gwarantowana.
- D. niegwarantowana.

Odpowiedź prawidłowa: **B.**

Umiejętność 6) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich, na przykład:

- rozróżnia dokumenty stosowane podczas rezerwacji usług hotelarskich;
- sporządza dokumenty związane z przyjęciem rezerwacji.

Przykładowe zadanie 3.

Gość hotelowy zarezerwował pobyt w hotelu w dniach 5 -9 maja, informując, że przyjeżdża o 8⁰⁰ pierwszego dnia a wyjeżdża o 10⁰⁰ ostatniego. Które zaznaczenie odpowiada złożonemu zamówieniu?

Fragment grafiku rezerwacji – Maj								
	5	6	7	8	9	10	11	12
A.	R	R	R	R				
B.		R	R	R	R	R		
C.		R	R	R	R			
D.			R	R	R	R	R	

Odpowiedź prawidłowa: **A.**

1.2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających

Umiejętność 3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out, na przykład:

- rozróżnia dokumenty w procedurach check-in i check-out;
- sporządza dokumenty występujące w procedurze check-in;
- sporządza dokumenty występujące w procedurze check-out.

Przykładowe zadanie 4.

Dokumentem wypełnianym przez recepcjonistę i wręczanym gościowi podczas przyjęcia go do hotelu jest

- A. karta hotelowa.
- B. karta meldunkowa.
- C. grafik obłożenia pokoi.
- D. formularz rezerwacyjny.

Odpowiedź prawidłowa: **A.**

Umiejętność 8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, na przykład:

- rozróżnia formy zapłaty za usługi hotelarskie;
- identyfikuje kryteria różnicowania cen usług hotelarskich;
- stosuje zasady rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

Przykładowe zadanie 5.

Wystawca faktury VAT przekazuje odbiorcy

- A. kopię faktury VAT.
- B. duplikat faktury VAT.
- C. oryginał faktury VAT.
- D. oryginał i kopię faktury VAT.

Odpowiedź prawidłowa: **C.**

Umiejętność 9) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości, na przykład:

- rozróżnia dokumenty związane z rozliczaniem pobytu gościa;
- sporządza rachunek wstępny;
- sporządza fakturę VAT.

Przykładowe zadanie 6.

Jaką wartość podatku VAT należy wpisać do faktury VAT, jeżeli po rozliczeniu gościa z usług noclegowych wartość brutto wyniosła 250,00 złotych?

- A. 16,36 zł
- B. 18,52 zł
- C. 45,08 zł
- D. 46,75 zł

Odpowiedź prawidłowa: **B.**

2. Przykład zadania do części praktycznej egzaminu dla wybranych umiejętności z kwalifikacji TG.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji

TOPAZ HOTEL **** z Gorzowa Wielkopolskiego otrzymał Zamówienie na zorganizowanie pobytu integracyjnego dla pracowników firmy transportowej SPEED.

Korzystając z Oferty TOPAZ HOTELU****, sporządź:

1. dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich: Formularz rezerwacji oraz Grafiki rezerwacji.
2. dokumenty związane z zameldowaniem i pobytem gości w hotelu: Kartę meldunkową, Kartę pobytu i Kontrolkę sejfów depozytowych na podstawie Danych uczestnika pobytu integracyjnego.
3. dokument związany z rozliczeniem usług: Rachunek wstępny.

Zamówienie na zorganizowanie pobytu integracyjnego dla pracowników firmy transportowej SPEED.

Warszawa, 05.05.2013 r.

Firma Transportowa SPEED

ul. Poselska 18

00-950 Warszawa

NIP 525-020-50-80

REGON: 001254521

KRS 0000025242

PBO Bank SA o/Warszawa 98 7654 3210 0123 4567 8900 1234

TOPAZ HOTEL ****

ul. Górczyńska 10

66-400 Gorzów Wielkopolski

Szanowni Państwo,

Proszę o zorganizowanie pobytu integracyjnego w terminie od 11.09.2013 r. do 14.09.2013 r. dla 21 pracowników z pełnym wyżywieniem (od kolacji do obiadu).

W związku z tym proszę o rezerwację:

1. 9 pokoi dwuosobowych i 3 pokoi jednoosobowych;
2. miejsca dla autokaru na parkingu hotelowym;
3. pobytu godzinnego w Studio SPA (basen, sauna i jacuzzi) dla wszystkich uczestników, w każdym dniu pobytu.

Proszę również o zorganizowanie uroczystej kolacji 11.09.2013 r., lotu na paralotni 12.09.2013 r. oraz dwugodzinnego rejsu statkiem 13.09.2013 r. dla 21 osób.

Dodatkowo w dniu przyjazdu oddam pieniądze firmy 30.000 PLN do depozytu.

W załączeniu przesyłam dane potrzebne do zameldowania.

Rachunek wstępny do akceptacji proszę przedstawić mi w dniu wyjazdu. Należność za zrealizowane usługi zostanie uregulowana przelewem w ciągu 14 dni po otrzymaniu faktury VAT.

Z poważaniem
Janina Kowalska
Dyrektor

DANE UCZESTNIKA POBYTU INTEGRACYJNEGO

Lp.	Imię i nazwisko	Adres	Nr dowodu lub paszportu	Data i miejsce urodzenia	Uwagi
1.	Janina Kowalska	05-077 Warszawa ul. Gajowa 7	AAG 34123523	10.12.1965 r. Łomża	pokój jednoosobowy

OFERTA TOPAZ HOTEL ****

ul. Górczyńska 10

66-400 Gorzów Wielkopolski

TOPAZ HOTEL ****

tel. +48 95 456 60 60 fax +48 95 456 60 61

KRS 000234049 NIP 973-085-67-51, REGON 080069148

Bank Polski SA 31 5017 4911 0000 0000 0949 6881

TOPAZ HOTEL **** jest nowoczesnym hotelem położonym w malowniczym mieście województwa lubuskiego – Gorzowie Wielkopolskim. Do dyspozycji gości TOPAZ HOTEL oddaje 28 eleganckich, przestronnych, klimatyzowanych pokoi, 2 apartamenty oraz Studio SPA. Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o godz. 12.00.

Cennik usług ważny od 01.09.2013 r. do 31.08.2014 r.		
Rodzaj pokoju	cena pokoju od 01.09 do 31.03	cena pokoju od 01.04 do 31.08
Pokój jednoosobowy	280 zł/doba	320 zł/doba
Pokój dwuosobowy	370 zł/doba	420 zł/doba
Apartament	420 zł/doba	480 zł/doba
Parking strzeżony	46 zł/doba	56 zł/doba
Cena obejmuje: nocleg ze śniadaniem, basen, saunę i jacuzzi oraz podatek VAT.		

Grupy zorganizowane (powyżej 10 osób) otrzymują zniżkę 20% na usługi noclegowe.

Restauracja mieści się na parterze. Dania serwowane w naszej restauracji to wyjątkowa podróż kulinarna, łącząca różnorodne składniki i przyprawy, smaki, techniki gotowania oraz sposoby podawania. Restauracja mieści około 80 osób i jest doskonałym miejscem na lunch, kolację czy spotkania z przyjaciółmi.

Studio SPA to miejsce jedyne w swoim rodzaju. Tylko u nas znajduje się tak szeroka paleta różnorodnych usług i zabiegów oferowanych w jednym miejscu. Od relaksujących masaży, zabiegów pielęgnacyjnych, poprzez zdrowotne sauny do aktywnych form odpoczynku jak aerobik, squash czy bowling. Nasza wykwalifikowana obsługa dobierze odpowiednie zabiegi tak, aby po wyjściu z tego miejsca jeszcze przez długi czas ciało i umysł pozostał wolny od trosk dnia codziennego.

Cennik wybranych usług:

- obiad – 85 zł/szt.,
- kolacja – 65 zł/szt., uroczysta kolacja – 95 zł/szt.,
- podawanie śniadania do pokoju – wliczone w cenę noclegu,
- podawanie posiłków do pokoju – 20% wartości zamówionych usług,
- basen (wejście jednorazowe) – 15 zł/1 godz., 10 zł/kolejna godz.,
- sauna (bez limitu czasowego) – 40 zł/os.,
- basen + sauna (wejście jednorazowe) – 25 zł/1 godz., 15 zł/kolejna godz.,
- jacuzzi (wejście jednorazowe) – 10 zł/1 godz., 10 zł/kolejna godz.,
- aerobik (wejście jednorazowe) – 20 zł/os., aqua aerobik – 25 zł/os.,
- jazda konna – 60 zł/os./1 godz.,
- zwiedzanie miasta i okolic z przewodnikiem – 50 zł/godz./os.,
- rejs zabytkowym statkiem – 40 zł/os./2 godz.,
- lot w tandemie z instruktorem na paralotni – 220 zł/os.,
- squash – 49 zł/godz./os.,
- bowling – 59 zł/godz./os.,
- zabawa taneczna z karaoke i DJ-em – 100 zł/os.

Powyższe ceny są cenami brutto.

FORMULARZ REZERWACJI

TOPAZ HOTEL ****

ul. Górczyńska 10
66-400 Gorzów Wielkopolski
tel. +48 95 456 60 60
fax +48 95 456 60 61
KRS 000234049
NIP 973-085-67-51, REGON 080069148
Bank Polski S.A. 31 5017 4911 0000 0000 0949 6881
email: hotel@topazhotel.pl

Formularz rezerwacji

Nr rezerwacji
Przyjazd dnia
Planowana godzina przyjazdu
Wyjazd dnia
Rodzaj i liczba pokoi
Liczba osób
Usługi gastronomiczne
Usługi dodatkowe
Życzenia dodatkowe
Dane zamawiającego
Forma płatności
Data dokonania rezerwacji
Nazwisko osoby przyjmującej rezerwację

GRAFIK REZERWACJI (wrzesień 2013 r.)

dzień tygodnia		wt	śr	czw	pt	sb	nd	pn	wt	śr	czw
nr pokoju	j.m./data	10 IX	11 IX	12 IX	13 IX	14 IX	15 IX	16 IX	17 IX	18 IX	19 IX
1	A				R					R	
2	A	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
3	SGL N	R	R	R	R						
4	SGL										
5	SGL										
6	SGL	R									R
7	DBL						R	R	R	R	R
8	DBL						R	R	R	R	R
9	DBL	R					R	R	R	R	R
10	DBL						R	R	R	R	R
11	DBL						R	R	R	R	R
12	DBL								R	R	
13	DBL	R									
14	DBL							R			R
15	DBL										
16	DBL		R			R					
17	SGL			R							
18	SGL		R		R						
19	SGL			R							
20	SGL	R	R								
21	DBL	R	R								
22	DBL	R	R								
23	DBL	R	R								
24	DBL	R	R								
25	DBL	R	R								
26	DBL	R	R								
27	DBL		R		R	R	R	R	R	R	R
28	DBL			R			R				
29	DBL		R					R			
30	DBL	R	R		R						

N – pokój dla niepełnosprawnych

R – rezerwacja

RS – rezerwacja SPEED

KARTA MELDUNKOWA

KARTA MELDUNKOWA REGISTRATION CARD Prosimy wypełnić pismem drukowanym / <i>Please fill with capital letters</i>		
<p>TOPAZ HOTEL ****</p> <p>Obowiązek meldunkowy wynika z ustawy o ewidencji ludności i dowodach osobistych z dnia 10.04.1974 (Dz. U. 239, poz. 1593 z 2010). Informujemy, że Pani/Pana dane będą przetwarzane przez TOPAZ HOTEL wyłącznie do celów ewidencji meldunkowej i rachunkowości. Ma Pani/Pan prawo wglądu do danych i żądanie ich poprawienia.</p>	NUMER POKOJU <i>ROOM NO</i>	
	NAZWISKO I IMIĘ <i>NAME</i>	
	DATA URODZENIA <i>DATE OF BIRTH</i>	
	OBYWATELSTWO <i>NATIONALITY</i>	
	ADRESS <i>ADDRESS</i> <input type="checkbox"/> PRYWATNY / <i>PRIVATE</i> <input type="checkbox"/> FIRMOWY / <i>COMPANY</i>	
<p>Providing your personal data is obligatory under the Act on Population Records and Identity Cards dated 10 April 1974 (Journal of Laws 2010, item 1593, as amended). Please be informed that your personal data will be processed by TOPAZ HOTEL exclusively for the purposes of keeping check- in records and for accounting purposes. You have a right to inspect your personal data and to demand that they are corrected.</p>	DOWÓD OSOBISTY / PASZPORT <i>ID CARD / PASSPORT</i>	
	DATA PRZYJAZDU <i>DATE OF ARRIVE</i>	
	DATA WYJAZDU <i>DATE OF DEPARTURE</i>	
	FORMA PŁATNOŚCI <i>METHODE OF PAYMENT</i>	<input type="checkbox"/> GOTÓWKA / <i>CASH</i> <input type="checkbox"/> KARTA KREDYTOWA / <i>CREDIT CARD</i> <input type="checkbox"/> PRZELEW / <i>TRANSFER</i>
	PODPIS <i>SIGNATURE</i>	

KARTA POBYTU

<p>Serdecznie witamy w TOPAZ HOTELU i życzymy przyjemnego pobytu</p>	<p>We welcome you in TOPAZ HOTEL and wish you a nice stay</p>	<p>TOPAZ HOTEL ****</p>	
<p>Prosimy o zapoznanie się z kilkoma informacjami:</p>	<p>Please read the following information:</p>		<p>PAN/PANI MR/MRS</p>
<p>1. Doba hotelowa trwa do godz. 12.00. Życzenie przedłużenia pobytu prosimy zgłaszać do godz. 10.00 dnia, w którym upływa termin najmu pokoju. Życzenie postaramy się spełnić w miarę istniejących możliwości.</p>	<p>1. The hotel day lasts for 12.00 a.m. If you wish to extend your stay, please contact the reception desk before 10.00 a.m. on the day the time of letting expires. We shall do our best to accommodate your request.</p>		<p>POKÓJ ROOM</p>
<p>2. Cisza nocna obowiązuje od godz. 22.00 do godz. 07.00.</p>	<p>2. Quiet in the hotel is obligatory from 10.00 p.m. to 7.00 a.m. the following day.</p>		<p>DATA PRZYJAZDU DATE OF ARRIVAL</p>
<p>3. Odpowiedzialność hotelu z tytułu straty lub uszkodzenia kosztowności, pieniędzy, papierów wartościowych jest ograniczona, o ile nie zostały zdeponowane w sejfie recepcyjnym. Korzystanie z sejfu recepcyjnego jest bezpłatne.</p>	<p>3. The hotel's responsibility for loss or damage to money, securities, valuables is limited, if they will not be returned for the deposit in the reception. The deposit in the reception is without any extra charge.</p>		<p>DATA WYJAZDU DATE OF DEPARTURE</p>
<p>4. Przy każdorazowym opuszczaniu pokoju prosimy o upewnienie się, że drzwi zostały dokładnie zamknięte.</p>	<p>4. While leaving your room, please make sure that door is locked.</p>	<p>RECEPCJONISTA RECEPTIONIST</p>	

KONTROLKA SEJFU DEPOZYTOWEGO

TOPAZ HOTEL ****

KONTROLKA SEJFU DEPOZYTOWEGO

Skrytka Nr

.....

Imię i Nazwisko Numer pokoju,

Adres domowy

Numer i rodzaj dokumentu tożsamości

Data złożenia depozytu

Podpis gościa Podpis wydającego klucz do skrytki

Data	Godzina	Kasjer	Podpis

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenię podlegać będzie 6 rezultatów:

- formularz rezerwacji;
- grafik rezerwacji;
- karta meldunkowa;
- karta pobytu;
- kontrolka sejfów depozytowych;
- rachunek wstępny.

Kryteria oceniania wykonania zadania praktycznego będą uwzględniać:

- poprawność sporządzenia dokumentów związanych z rezerwacją usług;
- poprawność sporządzenia dokumentów związanych z zameldowaniem i pobytem gości w hotelu;
- poprawność sporządzenia dokumentów związanych z rozliczeniem pobytu gości w hotelu w odniesieniu do rodzaju zamówionych usług.

Umiejętności sprawdzane zadaniem praktycznym:

1. Rezerwacja usług hotelarskich

- 2) dobiera oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;
- 4) przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup;
- 6) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich.

2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających

- 1) przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji;
- 3) sporządza dokumentację związaną z procedurami *check-in* i *check-out*;
- 8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 9) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości.

Inne zadania praktyczne z zakresu kwalifikacji TG.12. Planowanie i realizacja usług recepcji mogą dotyczyć:

- sprzedaży usług hotelarskich,
- oferowania usług dodatkowych,
- wykonywania prac związanych z obsługą gości krajowych i zagranicznych w recepcji hotelowej,
- prowadzenia działalności promocyjnej na podstawie informacji źródłowych w języku polskim lub obcym.

Kwalifikacja K2

TG.13. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

1. Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu dla wybranych umiejętności z kwalifikacji TG.13. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

1.1. Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych

Umiejętność 2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie, na przykład:

- identyfikuje rodzaje jednostek mieszkalnych;
- rozróżnia elementy wyposażenia podstawowego i uzupełniającego jednostek mieszkalnych.

Przykładowe zadanie 1.

Elementem wyposażenia jednostek mieszkalnych, bez którego **nie można** świadczyć usług hotelarskich jest

- A. łóżko.
- B. bagażnik.
- C. szafka nocna.
- D. biurko-toaletka.

Odpowiedź prawidłowa: **A**.

Umiejętność 4) dobiera techniki sprzątnia w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych, na przykład:

- wskazuje techniki sprzątnia pokoju;
- dobiera urządzenia, sprzęt i środki do różnych prac porządkowych;
- stosuje procedury związane z utrzymywaniem czystości i porządku jednostek mieszkalnych wykorzystywane w hotelarstwie.

Przykładowe zadanie 2.

Procedura sprzątnia jednostki mieszkalnej „przy gościu” stosowana jest w sytuacji, w której gość

- A. opuścił pokój i wymeldował się z hotelu.
- B. znajduje się w pokoju i godzi się na sprzątnie.
- C. opuścił pokój ale nie wymeldował się z hotelu.
- D. znajduje się w pokoju i nie godzi się na sprzątnie.

Odpowiedź prawidłowa: **C**.

Umiejętność 5) obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości, na przykład:

- rozróżnia sprzęt i urządzenia do utrzymywania czystości;
- dobiera sprzęt i urządzenia do wykonywanych czynności porządkowych.

Przykładowe zadanie 3.

Do wyczyszczenia wykładziny dywanowej zabrudzonej gumą do żucia należy zastosować

- A. detergenty do usuwania plam.
- B. odkurzacz ze specjalną dyszą.
- C. zamrażacz do usuwania plam.
- D. przenośny ekstraktor.

Odpowiedź prawidłowa: **C.**

1.2. Przygotowywanie i podawanie śniadań

Umiejętność 3) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych, na przykład:

- identyfikuje elementy śniadań hotelowych;
- dobiera elementy zestawów śniadaniowych.

Przykładowe zadanie 4.

Rogaliki, bułki, masło, dżemy, miód, kawa lub herbata to składniki śniadania

- A. angielskiego.
- B. wiedeńskiego.
- C. amerykańskiego.
- D. kontynentalnego.

Odpowiedź prawidłowa: **D.**

Umiejętność 9) dobiera formy podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu, na przykład:

- rozróżnia formy podawania śniadań;
- stosuje techniki podawania śniadań w odniesieniu do możliwości obiektu.

Przykładowe zadanie 5.

Najczęstszą formą podawania śniadań w gastronomii hotelowej jest serwis

- A. bufetowy.
- B. francuski.
- C. angielski.
- D. rosyjski.

Odpowiedź prawidłowa: **A.**

Umiejętność 12) dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań, na przykład:

- rozróżnia sprzęt do podawania śniadań;
- rozpoznaje zastawę stołową stosowaną do podawania śniadań;
- dobiera sprzęt i zastawę stołową do formy podawania śniadań.

Przykładowe zadanie 6.

Do podania jajka na miękko wybranego a la carte należy przygotować obcinacz do jajek oraz

- A. talerzyk płaski, kieliszek, łyżeczkę do jajka.
- B. spodek, kieliszek do jajka, łyżeczkę do jajka.
- C. łyżeczkę, kieliszek do jajka, wygrzany talerzyk.
- D. kieliszek do jajka, talerz zakąskowy, łyżeczkę do jajka.

Odpowiedź prawidłowa: **B.**

1.3. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Umiejętność 1) klasyfikuje hotelarskie usługi dodatkowe, na przykład:

- rozróżnia hotelarskie usługi dodatkowe;
- rozróżnia kryteria klasyfikacji hotelarskich usług dodatkowych.

Przykładowe zadanie 7.

Sprzedaż detaliczna wyrobów z własnej cukierni hotelowej jest usługą

- A. fakultatywną.
- B. towarzyszącą.
- C. uzupełniającą.
- D. podstawową.

Odpowiedź prawidłowa: **B.**

Umiejętność 2) przestrzega zasad i rozróżnia formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych, na przykład:

- stosuje zasady przyjmowania zamówień dotyczących usług dodatkowych;
- stosuje zasady realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych;
- rozróżnia formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług hotelarskich.

Przykładowe zadanie 8.

Osoba prowadząca hotel musi odmówić przyjęcia na przechowanie rzeczy wartościowych jeśli

- A. są dużej wartości.
- B. są źle zapakowane.
- C. zajmują dużo miejsca.
- D. zagrażają bezpieczeństwu hotelu.

Odpowiedź prawidłowa: **D.**

2. Przykład zadania do części praktycznej egzaminu dla wybranych umiejętności z kwalifikacji TG.13. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

RUBUS **** HOTEL & SPA w Zielonej Górze otrzymał Zamówienie na zorganizowanie konferencji biznesowej dla pracowników Firmy Komputerowej ENTER z Zielonej Góry.

Korzystając z oferty RUBUS **** HOTEL & SPA:

1. sporządź dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i organizacją konferencji:
Zlecenie realizacji imprezy, Ramowy program konferencji na podstawie informacji wynikających z Grafiku rezerwacji sal konferencyjnych i Kosztorys organizacji imprezy;
2. opracuj Procedurę przygotowania jednostki mieszkalnej do przyjęcia gościa VIP to znaczy ustal kolejność wykonywania czynności;
3. sporządź dokumenty związane z pobytem gościa specjalnego: List powitalny, Zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP.

ZAMÓWIENIE

Zielona Góra, 25.03.2013r.

Firma Komputerowa ENTER

ul. Jana Brzechwy 1

65-100 Zielona Góra

NIP 989 656 11 22

REGON 030400666

KRS 000442200

tel. (068) 348 11 22; fax (068) 348 11 23

PBO BP I o/Zielona Góra 89 1234 8765 4321 5678 2341 7658

RUBUS ** HOTEL**

ul. Długa 10

65-001 Zielona Góra

Szanowni Państwo

zwracam się z prośbą o zorganizowanie konferencji biznesowej dla 19 osób, w terminie od dnia 04.06.2013 r. (od godziny 11.00) do dnia 06.06.2013 r. (do godziny 18.00) dla pracowników naszej firmy. W związku z tym proszę o przygotowanie Sali konferencyjnej wyposażonej w sprzęt audiowizualny na 12 godzinne szkolenie z przerwami kawowymi. W dniu 04.06.2013 r., proszę o zorganizowanie dla uczestników konferencji rozgrywek w kręgielni po kolacji oraz imprezy integracyjnej z pieczeniem prosiaka w dniu 05.06.2013 r.

Proszę zarezerwować jeden apartament dla prezesa zarządu Firmy Komputerowej ENTER – VIP Michała Białko. Gość przyjedzie ok. godziny 11.00 w dniu 05.06.2013 r., a od godz. 12,00 do 14.00 wygłosi wykład na temat najnowszych trendów w branży komputerowej, wieczorem weźmie udział w imprezie integracyjnej, a rano 6.06.2013. opuści hotel. Pan Białko będzie korzystał z tych samych usług co wszyscy uczestnicy konferencji. Dla uczestników konferencji proszę o zapewnienie wyżywienia tj. obiadów i kolacji, a dla gościa dodatkowo śniadania w dniu 6.06.2013 r. Należność za zrealizowane usługi zostanie zapłacona przelewem po otrzymaniu faktury VAT. Osobą upoważnioną do podejmowania wszelkich decyzji dotyczących konferencji jest pracownik naszej firmy, Pan Jan Nowak, który również odbierze od Państwa fakturę VAT. Proszę o przesłanie kosztorysu oraz propozycji ramowego programu konferencji, uwzględniającego zamówione usługi.

Z poważaniem

Henryk Kowalewski

Dyrektor

OFERTA RUBUS HOTELU ****

ul. Długa 10
 65-001 Zielona Góra
 tel. +48 68 321 61 20
 fax +48 68 321 61 22

RUBUS HOTEL ****

KRS 000234589
 NIP 975-085-65-43, REGON 08006007
 Bank Polski SA 41 5040 2211 0000 0000 0987
 6543
 email: hotel@rubushotel.pl

Rubus Hotel Zielona Góra to komfortowy, czterogwiazdkowy obiekt usytuowany w pobliżu centrum miasta w bezpośrednim sąsiedztwie, malowniczych winnych wzgórz. Dogodne położenie zapewnia naszym gościom spokój i wypoczynek oraz ułatwia komunikację ze względu na bliskość najważniejszych instytucji i urzędów. Do dyspozycji gości oddajemy 50 miejsc noclegowych w pokojach 1 i 2 osobowych oraz 3 apartamentach o najwyższym standardzie. W każdym z nich znajduje się pełny węzeł sanitarny, satelitarna telewizja cyfrowa, telefon, internet.

Pokój	Pobyt 1-2 doby	Pobyt 3-6 doby	Pobyt więcej niż 6 dób
Cena zawiera:	nocleg, śniadanie, basen, saunę, siłownię	nocleg, 3 posiłki, basen, saunę, siłownię	nocleg, 3 posiłki, basen, saunę, siłownię, kregielnię
1 – osobowy	250 zł	280 zł	320 zł
2 – osobowy	390 zł	430 zł	530 zł
Apartment	550 zł	660 zł	770 zł

Podane ceny zawierają podatek VAT

Sala konferencyjna	Opłata do 3 godz. dziennie	Opłata za cały dzień
Brązowa dla grup do 25 osób	400 zł	650 zł
Srebrna dla grup do 50 osób	700 zł	950 zł
Złota dla grup do 150 osób	1 000 zł	1250 zł
Przerwa kawowa (kawa, herbata, woda, kruche ciasteczka)		15 zł/osoba

Podane ceny są cenami brutto.

Sale konferencyjne wyposażone w profesjonalny sprzęt audiowizualny (rzutnik multimedialny, flipchart, projektor video, łącze z Internetem, mikrofon bezprzewodowy, laptop) – wliczony w cenę wynajmu.

WYŻYWIENIE

- Obiady – 55 zł/osoba
- Kolacje – 45 zł/osoba
- Podawanie śniadań do pokoju – wliczone w cenę noclegu
- Podawanie posiłków do pokoju – 15% wartości zamówionych usług

POZOSTAŁE USŁUGI

- Basen – bezpłatny dla gości hotelowych
- Sauna – 10 zł/godz./osoba
- Siłownia – 20 zł/godz./osoba
- Masaż podwodny automatyczny – 70 zł/20 min
- Masaż podwodny ręczny – 50 zł/15 min
- Kręgielnia – 20 zł/30 min/osoba
- Wycieczka po Zielonej Górze i okolicy – 25 zł/godz./osoba
- Impreza integracyjna dla grupy do 20 osób z ogniskiem i pieczeniem barana lub prosiaka – 1 000 zł

Honorujemy karty płatnicze: VISA-Electron, VISA, Master-Card.

Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy o godz. 12.00.

Osobą upoważnioną do prowadzenia uzgodnień dotyczących organizacji konferencji jest recepcjonista Jan Kowalski.

2e. Fitness Centrum - łączny koszt			
Data usługi	Rodzaj usługi	Liczba osób	Cena od osoby
2f. Dodatkowe usługi - łączny koszt			
Rodzaj usługi			
Termin			
Cena za 1 osobę/grupę*			
Rodzaj usługi			
Termin			
Cena za 1 osobę/grupę*			
Rodzaj usługi			
Termin			
Cena za 1 osobę/grupę*			
Informacja o płatnościach			
Koszt świadczeń wymienionych w punktach 2a-2f w wysokości słownie złotych			
.....			
należy wnieść na konto hotelu w ciągu 14 dni od daty wystawienia faktury VAT.			
Osoba odpowiedzialna za realizację płatności			
■ Imię i nazwisko			
■ Stanowisko			

* niepotrzebne skreślić

GRAFIK REZERWACJI SAL KONFERENCYJNYCH

SALA BRĄZOWA

godz.	pn	wt	śr	czw	pt	sb	nd
	03 VI	04 VI	05 VI	06 VI	07 VI	08 VI	09 VI
08 - 10	R				R	R	R
10 - 12					R	R	R
12 - 14				R	R	R	R
14 - 16							
16 - 18				R			
18 - 20		R					

SALA SREBRNA

godz.	pn	wt	śr	czw	pt	sb	nd
	03 VI	04 VI	05 VI	06 VI	07 VI	08 VI	09 VI
08 - 10		R					R
10 - 12		R	R	R			R
12 - 14		R					
14 - 16		R		R		R	
16 - 18				R	R	R	R
18 - 20				R		R	R

SALA ŻŁOTA

godz.	pn	wt	śr	czw	pt	sb	nd
	03 VI	04 VI	05 VI	06 VI	07 VI	08 VI	09 VI
08 - 10							
10 - 12		R	R	R			
12 - 14						R	
14 - 16							R
16 - 18							R
18 - 20	R		R		R		R

R – rezerwacja

RE – rezerwacja ENTER

RAMOWY PROGRAM KONFERENCJI

RUBUS HOTEL ****

ul. Długa 10

65-001 Zielona Góra

tel. +48 68 321 61 20

fax +48 68 321 61 22

KRS 000234589

NIP 975-085-65-43, REGON 08006007

Bank Polski SA 41 5040 2211 0000 0000 0987 6543

email: hotel@rubushotel.pl

LIST POWITALNY

RUBUS HOTEL ****

ul. Długa 10

65-001 Zielona Góra

tel. +48 68 321 61 20

fax +48 68 321 61 22

KRS 000234589

NIP 975-085-65-43, REGON 08006007

Bank Polski SA 41 5040 2211 0000 0000 0987 6543

email: hotel@rubushotel.pl

ZLECENIE REALIZACJI WSTAWKI DLA GOŚCIA VIP

Termin realizacji	Nr pokoju VIP
Nazwisko i imię gościa VIP	
Rodzaj wstawki (zaznacz przy trzech wybranych rodzajach wstawki)	
<input type="checkbox"/> Kwiaty	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Kosz owoców	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Butelka szampana	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Wyroby cukiernicze	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Czekoladki deserowe	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Inne	<input type="checkbox"/>
.....	
Zrealizowano zgodnie ze zleceniem Podpis kierownika służby pięter Podpis dyrektora

KOSZTORYS ORGANIZACJI IMPREZY

RUBUS HOTEL ****

ul. Długa 10
65-001 Zielona Góra
tel. +48 68 321 61 20
fax +48 68 321 61 22
KRS 000234589
NIP 975-085-65-43, REGON 08006007
Bank Polski SA 41 5040 2211 0000 0000 0987 6543
email: hotel@rubushotel.pl

na zlecenie
(nazwa i adres firmy zamawiającej)

Lp.	Nazwa usługi	Jednostka miary	Ilość	Cena jednostkowa brutto [zł.]	Wartość usługi brutto [zł.]
ŁĄCZNA WARTOŚĆ DO ZAPŁATY					

Kosztorys wydany przez :
Data sporządzenia kosztorysu:

PROCEDURA PRZYGOTOWANIA JEDNOSTKI MIESZKALNEJ DO PRZYJĘCIA GOŚCIA VIP	
Kolejność	Czynność
	Ustalić uszkodzenia i zgłosić je.
	Poinformować recepcję o przygotowaniu pokoju.
	Wyłączyć elektryczne urządzenia, zamknąć okno i uporządkować zasłony, zgasić światło.
	Opróżnić popielniczki i kosze do śmieci, otworzyć okna, wystawić tace.
	Położyć list powitalny i wstawkę dla gościa VIP.
	Zdjąć białą pościel. Włożyć do worka brudną białą pościel. Przewietrzyć pościel.
	Sprawdzić czy w pokoju nie ma rzeczy pozostawionych przez gości.
	Posprzątać łazienkę.
	Uzupełnić potrzebne dla gości przybory zgodnie z wykazem np. papier listowy, torebki do przyborów toaletowych, mydło, szampon itp.
	Odkurzyć meble, obrazy i lampy.
	Zapukać (trzy razy) i wejść, odsłonić firanki, rolety lub żaluzje.
	Wyczyścić podłogę, wykładzinę dywanową przy pomocy odkurzacza.
	Posłać łóżko.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- zlecenie realizacji imprezy;
- ramowy program konferencji;
- kosztorys organizacji imprezy;
- procedura przygotowania jednostki mieszkalnej do przyjęcia gościa VIP;
- list powitalny;
- zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP.

Kryteria oceniania wykonania zadania praktycznego będą uwzględniać:

- poprawność sporządzenia wybranych dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia i organizacją konferencji,
- zgodność zaplanowanych czynności z procedurą przygotowania jednostki mieszkalnej do przyjęcia gościa VIP,
- poprawność sporządzenia wybranych dokumentów związanych z pobytem gościa VIP.

Umiejętności sprawdzane zadaniem praktycznym:

1. Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych
 - 3) rozróżnia rodzaje prac porządkowych;
 - 4) dobiera techniki sprzątanía w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;
 - 7) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości.
3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
 - 3) przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych;
 - 4) organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem;
 - 5) sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych.

Inne zadania praktyczne z zakresu kwalifikacji TG.13. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie mogą dotyczyć:

- przygotowywania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości,
- przygotowywania i podawania śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie,
- przyjmowania i realizacji zamówień na hotelarskie usługi dodatkowe na podstawie informacji źródłowych w języku polskim lub obcym.

PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK HOTELARSTWA 422402

1. CELE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik 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;
- 3) stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;

- 4) rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi;
- 5) analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;
- 6) inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży;
- 7) przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;
- 8) prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;
- 9) obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej;
- 10) planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;
- 11) planuje działania związane z wprowadzaniem innowacyjnych rozwiązań;
- 12) stosuje zasady normalizacji;
- 13) optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej.

(JOZ). Język obcy ukierunkowany zawodowo

Uczeń:

- 1) posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiającą realizację zadań zawodowych;
- 2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka;
- 3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;
- 4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy;
- 5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji.

(KPS). Kompetencje personalne i społeczne

Uczeń:

- 1) przestrzega zasad kultury i etyki;
- 2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;
- 3) potrafi planować działania i zarządzać czasem;
- 4) przewiduje skutki podejmowanych działań;
- 5) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania;
- 6) jest otwarty na zmiany;
- 7) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem;
- 8) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe;
- 9) przestrzega tajemnicy zawodowej;
- 10) negocjuje warunki porozumień;
- 11) jest komunikatywny;
- 12) stosuje metody i techniki rozwiązywania problemów;
- 13) współpracuje w zespole.

(OMZ). Organizacja pracy małych zespołów

Uczeń:

- 1) planuje i organizuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;
- 2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;
- 3) 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 pionory 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 wyodrębnionej 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.

TG.13. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

1. Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych

Uczeń:

- 1) rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter;
- 2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie;
- 3) rozróżnia rodzaje prac porządkowych;
- 4) dobiera techniki sprzątania w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;
- 5) obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości;
- 6) stosuje środki czyszczące i dezynfekcyjne;
- 7) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości;
- 8) utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu;
- 9) przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;
- 10) przestrzega procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości.

2. Przygotowywanie i podawanie śniadań

Uczeń:

- 1) przestrzega zasad przechowywania żywności;
- 2) przestrzega zasad sporządzania jadłospisów;
- 3) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych;
- 4) rozróżnia metody i techniki przygotowania śniadań;
- 5) dobiera surowce do sporządzania potraw i napojów;
- 6) użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów;
- 7) przygotowuje potrawy i napoje;
- 8) rozróżnia formy i przestrzega zasad podawania śniadań;
- 9) dobiera formy podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu;
- 10) rozróżnia bieliznę i zastawę stołową;
- 11) stosuje techniki nakrywania stołu;
- 12) dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań;
- 13) przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi gości;
- 14) stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw.

3. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Uczeń:

- 1) klasyfikuje hotelarskie usługi dodatkowe;
- 2) przestrzega zasad i rozróżnia formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych;
- 3) przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych;
- 4) organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem;
- 5) sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych.

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 ZAWODOWEGO¹⁾

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 w tabeli 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 wyodrębnionej w zawodzie.