



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH

HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

w zakresie kwalifikacji

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

wyodrębnionej w zawodach

pracownik obsługi hotelowej 962907

technik hotelarstwa 422402

Branża: hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna HGT

Warszawa 2021

Autorzy:

mgr Jolanta Maj

mgr Robert Fleischer

Recenzenci:

Recenzent 1 - nauczyciel uczący w zawodzie, w którym wyodrębniono daną kwalifikację lub nauczyciela konsultanta w zakresie kształcenia zawodowego **mgr Katarzyna Jankowicz**

Recenzent 2 - przedstawiciel pracodawców właściwy dla danego zawodu **mgr Łukasz Woźniak**

Ekspert:

mgr Andrzej Rudziński

Program opracowany we współpracy podmiotów z otoczenia społeczno-gospodarczego wskazanego we wniosku o powierzenie grantu na opracowanie modelowego kwalifikacyjnego kursu zawodowego (KKZ):

DGA S.A. (Partner Wiodący) z Gminą Miastem Toruń (Partner) reprezentowaną przez Toruński Ośrodek Doradztwa Metodycznego i Doskonalenia Nauczycieli z Torunia przy współpracy z Edukacja i Kształcenie Zawodowe. EKZ. podmiotem otoczenia społeczno-gospodarczego szkół lub placówek systemu oświaty prowadzących kształcenie zawodowe.

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój

Oś priorytetowa II

Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji

Działanie 2.14. Rozwój narzędzi dla uczenia się przez całe życie

Konkurs nr POWR.02.14.00-IP.02-00-003/19

Opracowanie modelowych programów kwalifikacyjnych kursów zawodowych (kkz)

Warszawa 2021

Spis treści

PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

1.	Wprowadzenie.....	4
2.	Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych	11
2.1.	Pogrupowanie efektów kształcenia	11
2.2.	Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe	16
2.3.	Plan kursu umiejętności zawodowych	17
3.	Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych.....	18
4.	Programy poszczególnych zajęć.....	19
4.1.	Program nauczania dla przedmiotu: Rodzaje usług dodatkowych.....	19
4.1.1	Cele ogólne przedmiotu	19
4.1.2	Cele szczegółowe przedmiotu	19
4.1.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	19
4.1.4	Procedury osiągania celów kształcenia	20
4.1.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	22
4.2.	Program nauczania dla przedmiotu: Obsługa gości w zakresie usług dodatkowych w obiektach świadczących usługi hotelarskie	24
4.2.1	Cele ogólne przedmiotu	24
4.2.2	Cele szczegółowe przedmiotu	24
4.2.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	25
4.2.4	Procedury osiągania celów kształcenia	27
4.2.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	30
5.	Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych	32
6.	Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	33
6.1.	Wykaz literatury	33
6.2.	Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	35
7.	Sposób i forma zaliczenia kursu.....	36
8.	Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć.....	37

PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

1. Wprowadzenie

Charakterystyka KUZ

Kurs Umiejętności Zawodowych (dalej KUZ) to pozaszkolna forma kształcenia ustawicznego. KUZ jest prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego w zakresie: jednej z części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji albo efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów, albo efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

Minimalna liczba godzin kształcenia na kursie umiejętności zawodowych:

- w przypadku kształcenia w zakresie jednej z części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji – jest równa minimalnej liczbie godzin kształcenia przewidzianej dla danej części efektów kształcenia, określonej w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego;
- w przypadku kształcenia w zakresie efektów kształcenia właściwych dla dodatkowych umiejętności zawodowych – jest równa minimalnej liczbie godzin kształcenia przewidzianych dla danej dodatkowej umiejętności zawodowej, określonej w przepisach prawa;
- w przypadku efektów wspólnych dla wszystkich zawodów wynosi 30 godzin.

Kursy umiejętności zawodowych mogą być prowadzone przez:

1. publiczne i niepubliczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe, z wyjątkiem szkół artystycznych - w zakresie zawodów, w których kształcą, oraz w zakresie innych zawodów przypisanych do branż, do których należą zawody, w których kształci szkoła;
2. publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego i centra kształcenia zawodowego.

Program kursu umiejętności zawodowych dla jednostki efektów uczenia się HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie wyodrębnionej w zawodzie pracownik obsługi hotelowej 422104 przeznaczony jest dla osób dorosłych, zainteresowanych uzyskiwaniem i uzupełnianiem wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych. Osoby, które nie ukończyły 18 lat, podlegają obowiązkowi nauki, który spełnia się przez uczęszczanie do publicznej lub niepublicznej szkoły ponadpodstawowej/ponadgimnazjalnej, albo przez realizowanie, zgodnie z odrębnymi przepisami, przygotowania zawodowego u pracodawcy.

Program kursu ma strukturę przedmiotową/spiralną. Struktura treści ułożona jest w kursie tak, aby była bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji. Ma to znaczenie w przypadku podjęcia innych kursów umiejętności zawodowych lub kursu kwalifikacji zawodowych wyłonionych dla zawodu pracownik obsługi hotelowej. Pozwala ona kształcącym wzbogacać zakres informacji, pogłębiać treści i nabywać coraz bardziej skomplikowane umiejętności.

Umożliwia również prowadzącemu zajęcia nawiązywanie do wcześniej omawianych tematów, dzięki czemu utrwalane są wiadomości i umiejętności poznane w początkowym etapie kształcenia.

Kształcenie na kursie umiejętności zawodowych może być realizowane w formie stacjonarnej lub zaocznej z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość (on-line). Podmioty prowadzące kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość są zobowiązane zorganizować szkolenie dla uczestników kursu przed rozpoczęciem zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

Efekty kształcenia wskazane do realizacji w kształceniu teoretycznym mogą być (po spełnieniu wymagań określonych w aktualnych przepisach oświatowych) realizowane w formie kształcenia na odległość, przy czym zaliczenie tych zajęć nie może odbywać się w formie zdalnej. Kształcenie praktyczne nie może odbywać się z wykorzystaniem tych metod i technik kształcenia na odległość. Rodzaj i wymiar godzin zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość określa podmiot prowadzący kształcenie ustawiczne z wykorzystaniem tych metod i technik.

Podmioty prowadzące kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość zapewniają:

1. dostęp do oprogramowania, które umożliwia synchroniczną i asynchroniczną interakcję między słuchaczami lub uczestnikami a osobami prowadzącymi zajęcia;
2. materiały dydaktyczne przygotowane w formie dostosowanej do kształcenia prowadzonego z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość;
3. bieżącą kontrolę postępów w nauce słuchaczy lub uczestników, weryfikację ich wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, w formie i terminach ustalonych przez podmiot prowadzący kształcenie;
4. bieżącą kontrolę aktywności osób prowadzących zajęcia.

Formy indywidualizacji pracy uczestników powinny uwzględniać:

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb uczestnika,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości uczestnika.

Wskazane jest przeprowadzenie szczegółowej diagnozy potrzeb rozwoju uczestnika w kontekście specyfiki przedmiotu nauczania (diagnoza posiadanych kompetencji i potrzeb rozwoju uczestnika powinna być wykonana przez zespół nauczycieli i wychowawców z udziałem pedagoga, psychologa, doradcy zawodowego, rodziców) oraz ustalenie sposobu pracy z uczestnikiem. Dużą uwagę należy zwrócić na uczestników posiadających trudności z uczeniem się. Niemniej ważni są uczestnicy uzdolnieni i szczególnie zainteresowani zawodem, przedmiotem nauczania. Każdy uczestnik posiadający szczególne potrzeby i możliwości powinien mieć określone właściwe dla siebie tempo i zakres pracy w obszarze przedmiotu nauczania z zachowaniem realizacji podstawy programowej.

Kurs umiejętności zawodowych HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych. Osoba, która ukończyła KUZ i podejmuje kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym w obrębie tej samej kwalifikacji, może być zwalniana, na swój wniosek złożony podmiotowi prowadzącemu kwalifikacyjny kurs zawodowy, z zajęć dotyczących odpowiednio treści kształcenia lub efektów kształcenia zrealizowanych w dotychczasowym procesie kształcenia, o ile sposób organizacji kształcenia na kwalifikacyjnym kursie zawodowym umożliwia takie zwolnienie.

Dla zawodów: pracownik obsługi hotelowej i technik hotelarstwa przypisano poziom IV Polskiej Ramy Kwalifikacji. Kwalifikacja wyodrębniona w zawodach:

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. Dla kwalifikacji określono poziom 4 Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Kurs umiejętności zawodowych HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie może być prowadzony w formie:

- dziennej – nauka odbywa się przez 5 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (5 tygodnie x 30 godz. (1 tydzień) = 150 godz.)
- stacjonarnej – nauka odbywa się 3 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (8,33 tygodni x 18 godz. (1 tydzień) = 150 godz.)
- zaocznej: nauka odbywa się co 2 tygodnie przez 2 dni, a w uzasadnionych przypadkach – co tydzień przez 2 dni po 10 godzin dziennie (minimum 65% z 150 godzin = 97,5 godzin).

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie został opracowany do realizacji w formie:

- stacjonarnej - zajęcia odbywają się 3 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (8,33 tygodni x 18 godz. (1 tydzień) = 150 godz.)

Zajęcia są realizowane na przedmiotach kształcenia teoretycznego (20 godz.) oraz praktycznego (130 godz.).

Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 150 godzin i jest zgodna z minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla tej kwalifikacji wynikającej z podstawy programowej dla zawodu pracownik obsługi hotelowej.

Jednocześnie wszystkie osoby prowadzące zajęcia na kursie mają obowiązek realizować tematykę (wiadomości, umiejętności i postawy – kompetencje) z obszarów kompetencji personalnych i społecznych, zgodnie z treściami Podstawy Programowej Kształcenia w Zawodach szkolnictwa branżowego dla zawodu pracownik obsługi hotelowej.

HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne

Założenia programowe

Celem kształcenia zawodowego jest przygotowanie uczących się do życia w warunkach współczesnego świata, wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy. Zadania wszystkich podmiotów prowadzących kształcenie zawodowe oraz sposób ich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu gospodarczo-społecznym, na które wpływają w szczególności: idea gospodarki opartej na wiedzy, globalizacja procesów gospodarczych i społecznych, rosnący udział handlu międzynarodowego, mobilność geograficzna i zawodowa, nowe techniki i technologie, a także wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników. W procesie kształcenia zawodowego ważne jest podbudowa kształcenia ogólnego zdobytego w procesie kształcenia szkoły podstawowej, gimnazjalnej lub średniej, w tym doskonalenie kompetencji kluczowych. Odpowiedni poziom wiedzy ogólnej powiązanej z wiedzą zawodową przyczyni się do podniesienia poziomu umiejętności zawodowych absolwentów kursu umiejętności zawodowych, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy. Opracowany program kursu pozwala na osiągnięcie powyższych celów ogólnych kształcenia zawodowego.

Głównym celem kształcenia w zawodzie pracownik obsługi hotelowej jest uzyskanie pełnych kwalifikacji zawodowych niezbędnych do wykonywania zawodu oraz bycie przygotowanym do uzyskiwania dalszych uprawnień zawodowych. Jednocześnie istotne jest przygotowywanie, dzięki kształceniu, szeregu profesjonalnie działających i wykwalifikowanych specjalistów, którzy będą przygotowani do:

- profesjonalnego i rzetelnego wykonywania czynności zawodowych,
- pracy w ciągle zmieniającej się rzeczywistości zawodowej,
- szybkiej aktualizacji wiedzy z niezwykle dynamicznej dziedziny, jaką jest obecnie branża turystyczna,
- samodzielnego podnoszenie swoich kwalifikacji i kompetencji,
- podejmowania własnej działalności gospodarczej zgodnej z zawodem,
- kontynuowania edukacji na kolejnych jej etapach i/lub na kursach doskonalących kompetencje zawodowe,
- współpracowania w zespole, ponosząc odpowiedzialność za wspólnie realizowane zadania oraz angażując się w wykonywanie tych zadań,
- rozwijanie pasji i zainteresowań powiązanych z zawodem, podnoszących i poszerzających jednocześnie wiedzę, umiejętności oraz kompetencje.

Opis branży

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. 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. Trendy rozwojowe i doświadczenia wielu krajów na całym świecie wskazują, że jest to zawód rozwojowy i wymagający coraz wyższych kwalifikacji, ponieważ współczesny turysta posiada wysokie wymagania i oczekuje od pracownika obsługi hotelowej znajomości jego potrzeb i tworzenia oferty adekwatnej do jego oczekiwań.

Według pracodawców do najbardziej pożądaných kompetencji w branży hotelarskiej należą obsługa programów komputerowych aplikacji internetowych, porozumiewanie się w języku obcym oraz specjalistyczna wiedza i praktyczne umiejętności dotyczące zadań zawodowych na stanowisku pracy w zakresie obsługi hotelowej. Ponadto pracodawcy wskazują na potrzebę dobrej znajomości branży oraz stosowania przepisów prawa. Pracodawcy oczekują od pracowników branży hotelarskiej samodzielności, otwartości na uczenie się przez całe życie, nastawienie na rozwój oraz umiejętności porównywania ofert i wyszukiwanie informacji.

Uczestnik/słuchacz zostanie przygotowany do wykonywania czynności zawodowych z zakresu wykonywania prac związanych z przygotowaniem śniadania w części mieszkalnej hotelu oraz dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych. Ponadto uczestnik kursu będzie przygotowany do wykonywania prac związanych z użytkowaniem sprzętu i urządzeń pomocniczych do przygotowywania oraz podawania śniadań, przygotowaniem room service na zamówienie gości oraz nakrycia i białizny stołowej do rodzaju śniadania. Wykonuje prace porządkowe stołów po śniadaniu i stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania śniadań.

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.

Poziom usług świadczonych przez pracownika obsługi hotelowej, obok ceny, jest podstawowym kryterium przesądającym o wyborze hotelu. W konsekwencji pracodawcy poszukują wykwalifikowanych pracowników, którzy posiadają udokumentowane kwalifikacje zawodowe. Program nauczania kursu umiejętności zawodowych został tak skonstruowany, aby w oparciu o podstawę programową sprostać wymaganiom pracodawców oraz wyjść naprzeciw potrzebom rynku pracy w branży turystycznej.

Realizacja procesu kształcenia w zakresie HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie wymaga więc wysoko wykwalifikowanej kadry nauczycieli wyposażonych w kompetencje w zakresie obsługi sprzętu komputerowego i nowoczesnych urządzeń stanowiących wyposażenie pracowni szkolnych oraz merytoryczną, uaktualnianą wiedzę dostosowaną do nowej podstawy programowej. Prawidłowa realizacja procesu kształcenia w zawodzie pracownik obsługi hotelowej wymaga prowadzenia części zajęć praktycznych w formie wycieczek szkoleniowo-metodycznych oraz zajęć terenowych.

Cele kierunkowe programu kursu umiejętności zawodowych

Uczestnik kursu umiejętności zawodowych HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- wykonywania prac związanych z oferowaniem usług dodatkowych zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie
- wykonywania prac związanych z oferowaniem usług konferencyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
- wykonywania prac związanych ze stosowaniem zasad i form przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe
- wykonywania prac związanych z realizowaniem zamówień gości na usługi dodatkowe
- ponoszenia odpowiedzialności za podejmowane działania
- stosowania zasad komunikacji interpersonalnej
- wykazywania znajomości indywidualnych potrzeb każdego gościa.

Powiązanie KUZ z jednostkami efektów kształcenia występującymi w podstawie programowej KKZ

Kurs Umiejętności Zawodowych (KUZ) jest prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach, w zakresie:

1. jednej części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji lub:
2. efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów lub:
3. efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

Kurs Umiejętności Zawodowych (KUZ)

Kurs umiejętności zawodowych jest, podobnie jak kwalifikacyjny kurs zawodowy, prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach. Obejmuje on jednak tylko część tej podstawy.

Osoba, która ukończyła kurs umiejętności zawodowych i podejmuje kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym, jest zwalniana z zajęć prowadzonych w ramach kursu umiejętności zawodowych, na swój wniosek, na podstawie przedłożonego zaświadczenia o ukończeniu tego kursu. Takie rozstrzygnięcie umożliwia stopniowe osiąganie efektów kształcenia realizowanych na kwalifikacyjnym kursie zawodowym poprzez uczenie się na krótszych kursach umiejętności zawodowych, przy czym gwarantuje się możliwość zaliczenia efektów tego kształcenia przy podejmowaniu dalszej nauki na kwalifikacyjnym kursie zawodowym. Jest to rozwiązanie wychodzące naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie zawodowe w trakcie pracy zawodowej. Nowy model kształcenia zawodowego wychodzi naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie zawodowe w trakcie pracy zawodowej. Umożliwia on również zwiększenie mobilności zawodowej osób dorosłych oraz szybsze reagowanie na potrzeby rynku pracy i gospodarki.

Informacja o Kursach Umiejętności Zawodowych (KUZ) w Kwalifikacyjnym Kursie Zawodowym (KKZ)

Program kursu kształcenia zawodowego oferuje uczestnikom przygotowanie do nabycia dodatkowych uprawnień zawodowych w zakresie wybranych umiejętności zawodowych lub kwalifikacji rynkowych funkcjonujących w Zintegrowanym systemie kwalifikacji.

Kwalifikacje zawodowe realizowane w ramach kursów umiejętności zawodowych (KUZ) w obrębie kwalifikacji HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, mogą być osiągane kolejno z następujących jednostek efektów kształcenia:

HGT.03.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy

HGT.03.2. Podstawy hotelarstwa

HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań

HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

HGT.03.6. Język obcy zawodowy

Uczestnik/słuchacz, który otrzyma zaświadczenie o ukończeniu wszystkich kursów umiejętności zawodowych (KUZ) może uzyskać świadectwo potwierdzające kwalifikację HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie po zdaniu egzaminu zawodowego, części teoretycznej i praktycznej. Uczestnik może uzyskać dyplom zawodowy w zawodzie technik hotelarstwa po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.06. Realizacja usług w recepcji oraz uzyskaniu wykształcenia średniego lub średniego branżowego.

Nazwy dodatkowych umiejętności zawodowych (DUZ)

Doskonalenie umiejętności zawodowych jest jedną z pozaszkolnych form kształcenia ustawicznego. Kurs dodatkowych umiejętności zawodowych jest formą nabycia umiejętności zawodowych dodatkowych, wskazanych w Podstawie Programowej Kształcenia w Zawodach szkolnictwa branżowego. Przeznaczony jest dla osób dorosłych, zainteresowanych uzyskiwaniem i uzupełnianiem wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych. Kurs doskonalenia umiejętności zawodowych umożliwia uzyskanie zaświadczenia ukończenia kursu. Struktura treści ma charakter modułowy i ułożona jest w kursie tak, aby była bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji. Ma to znaczenie w przypadku podjęcia innych kursów doskonalenia umiejętności zawodowych, kursów umiejętności zawodowych lub kursu kwalifikacji zawodowych wyłonionych dla zawodów: pracownik obsługi hotelowej i technik hotelarstwa. Treści są realizowane w postaci kształcenia teoretycznego i praktycznego. Dla branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej (HGT) w zakresie zawodu pracownik obsługi hotelowej wskazano następujące dodatkowe umiejętności zawodowe: Obsługa kelnerska w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. Dla zawodu technik hotelarstwa wskazano następujące dodatkowe umiejętności zawodowe: Animacja czasu wolnego, Koordynowanie opieki nad turystami, Obsługa kelnerska w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, Organizacja spotkań biznesowych i konferencji, Pilotaż wycieczek, Przewodnictwo turystyczne, Udzielanie informacji turystycznej.

2. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

2.1. Pogrupowanie efektów kształcenia

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie został opracowany do realizacji w formie:

- stacjonarnej - zajęcia odbywają się 3 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie (8,33 tygodni x 18 godz. (1 tydzień) = 150 godz.)

Zajęcia są realizowane na przedmiotach kształcenia teoretycznego (20 godz.) oraz praktycznego (130 godz.).

Tabela 1. Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych przedmiotów

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Rodzaje usług dodatkowych	Realizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
A	B	C	D	E
HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie				
1) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ek) *	20	1) rozróżnia rodzaje usług dodatkowych	x	
		2) rozróżnia usługi płatne i bezpłatne	x	
		3) dobiera usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości	x	
2) oferuje usługi konferencyjne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ew)	50	1) wskazuje zasady organizacji konferencji		x
		2) zleca przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych		x
		3) zleca przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem		x
		4) planuje czynności dotyczące obsługi technicznej podczas organizowania konferencji		x
3) stosuje zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe (ek)	30	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe		x
		2) przyjmuje zamówienia na realizację usług dodatkowych		x



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Rodzaje usług dodatkowych	Realizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
		3) zleca realizację zamówionych usług dodatkowych		x
4) realizuje zamówienia gości na usługi dodatkowe (ew	50	1) sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe		x
		2) wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe		x
		3) stosuje procedury podczas archiwizacji dokumentacji związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe		x
HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne				
1) przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami		1) wymienia podstawowe zasady etyki zawodowej	x	x
		2) wymienia cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonym i współpracownikami	x	x
		3) stosuje zasady etyki w relacjach pracowniczych	x	x
		4) wskazuje zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej	x	x
		5) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy	x	x
		6) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych	x	x
		7) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	x	x
2) wykazuje znajomość indywidualnych potrzeb każdego gości		1) rozróżnia pojęcie indywidualnych potrzeb gości	x	x
		2) określa potrzeby i oczekiwania gości hotelowych	x	x
		3) wymienia metody rozpoznawania potrzeb i oczekiwań gości	x	x
		4) odpowiada działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości	x	x
		5) planuje realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości	x	x
3) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej		1) rozróżnia sposoby komunikacji interpersonalnej	x	x
		2) wymienia rodzaje komunikacji niewerbalnej	x	x
		3) opisuje znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w usługach hotelarskich	x	x



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Rodzaje usług dodatkowych	Realizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
		4) wymienia formy komunikacji bezpośredniej i pośredniej w usługach hotelarskich	x	x
4) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem		1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej	x	x
		2) przewiduje konsekwencje stresujących zachowań, ich wpływu na siebie i innych	x	x
		3) wymienia sposoby radzenia sobie ze stresem	x	x
5) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany		1) określa znaczenie otwartości na zmiany zachodzące w zawodzie	x	x
		2) wskazuje alternatywne rozwiązania problemu	x	x
6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe		1) analizuje zmiany zachodzące w zawodzie	x	x
		2) poszukuje nowości technicznych i technologicznych w różnych źródłach informacji	x	x
		3) wymienia najbardziej oczekiwane umiejętności	x	x
		4) określa własny plan rozwoju zawodowego w celu pozyskania oczekiwanych umiejętności i kompetencji w zawodzie	x	x
7) planuje działania i zarządza czasem		1) określa cel planowanych zadań	x	x
		2) wyszczególnia elementy planu działania	x	x
		3) dokonuje analizy możliwości realizacji zadania na podstawie posiadanych zasobów	x	x
		4) tworzy harmonogram realizacji zadania	x	x
		5) wymienia zasoby niezbędne do wykonania zadania	x	x
		6) wykonuje zadanie zgodnie z planem	x	x
8) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania		1) wskazuje obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwie realizowane zadania na stanowisku	x	x
		2) określa rodzaje odpowiedzialności	x	x
		3) podaje przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej	x	x

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Rodzaje usług dodatkowych	Realizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
9) współpracuje w zespole		1) wymienia cechy członków zespołu sprzyjające osiągnięciu celów w pracy zespołowej	x	x
		2) dzieli wykonanie zadań kelnerskich z innymi pracownikami lub członkami zespołu i wywiązuje się z nich	x	x
		3) uwzględnia opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych	x	x
		4) modyfikuje własne działania zgonie z wspólnie wypracowanym stanowiskiem	x	x
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	150			

* efekty kształcenia wskazane do realizacji w kształceniu teoretycznym mogą być (po spełnieniu wymagań określonych w aktualnych przepisach oświatowych) realizowane w formie kształcenia na odległość

Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczestnikom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych w czasie całego okresu kształcenia w ramach poszczególnych przedmiotów.

Liczba godzin przypisana poszczególnym zajęciom, uwzględnia minimalną liczbę godzin przewidzianą w podstawie programowej na realizację efektów kształcenia ujętych w jednostkach efektów (przy założeniu, że kształcenie odbywa się w systemie dziennym lub stacjonarnym). W przypadku kształcenia w systemie zaocznym liczbę godzin można obniżyć zgodnie z aktualnymi przepisami oświatowymi.

Tabela 2. Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia i nadawanie nazw tym zajęciom

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia Nazwa zajęć	Okres realizacji
A	B	C	D	E	F
HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ek)	20	1) rozróżnia rodzaje usług dodatkowych 2) rozróżnia usługi płatne i bezpłatne 3) dobiera usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości	Rodzaje usług dodatkowych	1 tydzień
	2) oferuje usługi konferencyjne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ew)	50	1) wskazuje zasady organizacji konferencji 2) zleca przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych 3) zleca przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem 4) planuje czynności dotyczące obsługi technicznej podczas organizowania konferencji	Obsługa gości w zakresie usług dodatkowych w obiektach świadczących usługi hotelarskie	2, 3 i 4 tydzień
	3) stosuje zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe (ek)	30	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe 2) przyjmuje zamówienia na realizację usług dodatkowych 3) zleca realizację zamówionych usług dodatkowych		5 i 6 tydzień
	4) realizuje zamówienia gości na usługi dodatkowe (ew)	50	1) sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe 2) wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe 3) stosuje procedury podczas archiwizacji dokumentacji związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe		6, 7 i 8 tydzień

2.2. Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe

Tabela 3. Określenie liczby godzin poszczególnych zajęć z podziałem na zajęcia teoretyczne i praktyczne

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
A	B	C	D	E
Rodzaje usług dodatkowych	20	0	1) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ek)	1) rozróżnia rodzaje usług dodatkowych 2) rozróżnia usługi płatne i bezpłatne 3) dobiera usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości
Obsługa gości w zakresie usług dodatkowych w obiektach świadczących usługi hotelarskie	0	130	2) oferuje usługi konferencyjne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ew)	1) wskazuje zasady organizacji konferencji 2) zleca przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych 3) zleca przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem 4) planuje czynności dotyczące obsługi technicznej podczas organizowania konferencji
			3) stosuje zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe (ek)	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe 2) przyjmuje zamówienia na realizację usług dodatkowych 3) zleca realizację zamówionych usług dodatkowych
			4) realizuje zamówienia gości na usługi dodatkowe (ew)	1) sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe 2) wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe 3) stosuje procedury podczas archiwizacji dokumentacji związanej z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe
Razem godzin:	20	130		
Suma:	150			

2.3. Plan kursu umiejętności zawodowych

Tabela 4. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Nazwa zajęć	Liczba godzin	Uwagi o realizacji
Rodzaje usług dodatkowych	20	Kształcenie teoretyczne
Obsługa gości w zakresie usług dodatkowych w obiektach świadczących usługi hotelarskie	130	Kształcenie praktyczne
Łączna liczba godzin zajęć	150	

3. Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych

Absolwent kursu umiejętności zawodowych powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- wykonywania prac związanych z oferowaniem usług dodatkowych zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie
- wykonywania prac związanych z oferowaniem usług konferencyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
- wykonywania prac związanych ze stosowaniem zasad i form przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe
- wykonywania prac związanych z realizowaniem zamówień gości na usługi dodatkowe
- ponoszenia odpowiedzialności za podejmowane działania
- stosowania zasad komunikacji interpersonalnej
- wykazywania znajomości indywidualnych potrzeb każdego gościa.

4. Programy poszczególnych zajęć

4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Rodzaje usług dodatkowych

4.1.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- oferowanie usług dodatkowych zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie.

4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- rozdzielać usługi płatne i bezpłatne
- dobierać usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości.

4.1.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Tematy zajęć	Liczba godzin	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
1. Oferowanie usług dodatkowych zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie *	20	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać rodzaje usług hotelarskich rozdzielać rodzaje usług dodatkowych wymienić rodzaje usług dodatkowych zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie rozdzielać usługi płatne i bezpłatne opisywać rodzaje usług dodatkowych opisywać rodzaje usług dodatkowych zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie opisywać usługi płatne i bezpłatne określać potrzeb i oczekiwań gości określać ofertę obiektu świadczącego usługi hotelarskie dobierać usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości
Razem	20	

* efekty kształcenia wskazane do realizacji w kształceniu teoretycznym mogą być (po spełnieniu wymagań określonych w aktualnych przepisach oświatowych) realizowane w formie kształcenia na odległość

Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczestnikom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych w czasie całego okresu kształcenia w ramach poszczególnych przedmiotów.

Liczba godzin przypisana poszczególnym zajęciom, uwzględnia minimalną liczbę godzin przewidzianą w podstawie programowej na realizację efektów kształcenia ujętych w jednostkach efektów (przy założeniu, że kształcenie odbywa się w systemie dziennym lub stacjonarnym). W przypadku kształcenia w systemie zaocznym liczbę godzin można obniżyć zgodnie z aktualnymi przepisami oświatowymi.

4.1.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności uczestników, ze szczególnym uwzględnieniem metod problemowych. Wyborowi metody towarzyszy namysł nad celami zajęć, poziomem intelektualnym słuchaczy/uczestników, predyspozycji uczącego oraz dostępnością mediów, środków dydaktycznych.

Proponowane metody nauczania:

- podające (opis, opowiadanie, pogadanka, wykład informacyjny, anegdota, odczyt, objaśnienia lub wyjaśnienia, prelekcja)
- eksponujące (pokaz połączony z przeżyciem, film dydaktyczny, ekspozycja)
- metody programowane (z użyciem komputera, maszyny dydaktycznej lub podręcznika programowanego)
- metody i techniki kształcenia na odległość,
- udział w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży hotelarskiej
- wycieczka zorganizowana do obiektów świadczących usługi hotelarskie.

Wskazane metody nauczania:

- problemowe (wykład problemowy, wykład konwersatoryjny, metoda problemowa, aktywizujące: metoda przypadków, metoda sytuacyjna, inscenizacja, seminarium, gry dydaktyczne (symulacyjne, decyzyjne, planowe, funkcyjne), dyskusja dydaktyczna (techniki realizacji dyskusji: okrągły stół, wielokrotna, panelowa, metaplan, burza mózgów)

Proponuje się, aby podmiot kształcący nawiązał współpracę z pracodawcą właściwym dla zawodu lub branży, do której przyporządkowany jest dany zawód. W ramach umowy lub porozumienia współpraca może polegać na:

- wyposażeniu warsztatów lub pracowni szkolnych,
- tworzeniu klas patronackich,

- realizacji praktycznej nauki zawodu.

Proces kształcenia w klasie patronackiej, jest wspierany przez firmę, która objęła klasę swoim patronatem. Wsparcie może polegać na: przyjęcia uczestników na praktyki zawodowe, dodatkowe szkolenia, ufundowanie stypendiów dla najzdolniejszych. Pracodawca może także mieć udział w opracowaniu programu nauczania dopasowanego do profilu zapotrzebowania jego firmy.

Obudowa dydaktyczna

Środki dydaktyczne:

- zasoby internetowe, prezentacje multimedialne, filmy edukacyjne (filmy na CD, DVD), nagrania audio, audiobooki, scenariusze zajęć, arkusze ćwiczeń, instrukcje do przeprowadzania ćwiczeń, wykresy, plansze dydaktyczne, pakiety edukacyjne dla słuchaczy, karty samooceny, karty pracy dla słuchaczy,
- filmy edukacyjne przedstawiające rodzaje usług hotelarskich i usług dodatkowych,
- bibliotekę zawodową wyposażoną w: instrukcje, regulaminy, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawnych i regulaminów dotyczących działalności hotelarskiej, foldery i informatory hotelarskie, czasopisma i publikacje branżowe, katalogi biur podróży z ofertami obiektów świadczących usługi hotelarskie, wzory dokumentów dotyczących przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie,
- tematyczne e-booki, sekwencje filmowe, wizualizacje lub animacje 2D/3D, atlasy interaktywne, plansze interaktywne, gry edukacyjne, filmy edukacyjne, filmy instruktażowe (tutoriale), symulatory, wirtualne laboratoria, programy ćwiczeniowe do projektowania przez dobieranie umożliwiające realizowanie treści teoretycznych w formie zdalnej.

Warunki realizacji

Szkoła prowadząca kształcenie w zawodzie zapewnia pomieszczenia dydaktyczne z wyposażeniem odpowiadającym technologii i technice stosowanej w zawodzie, aby zapewnić osiągnięcie wszystkich efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego oraz umożliwić przygotowanie absolwenta do wykonywania zadań zawodowych.

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni wyposażonej w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela i uczestników (jedno stanowisko dla jednego uczestnika) podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych,
- projektor multimedialny i ekran projekcyjny lub telewizor lub tablicę interaktywną, tablicę szkolną lub flipchart.

Z uwagi na specyfikę zawodu część zajęć odbywa się podczas wycieczek szkoleniowo - metodycznych i zajęć terenowych.

Formy organizacyjne pracy ze słuchaczami

Wskazane jest, by zajęcia odbywały się w grupach liczących do 15 uczestników pod kierunkiem nauczyciela zawodu. Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem różnych form pracy aktywizującej słuchaczy oraz z wykorzystaniem zróżnicowanych form organizacyjnych pracy ze słuchaczami: praca domowa, wycieczka, praca indywidualna lub grupowa np. praca w grupach po 2-3 słuchaczy.

Formy indywidualizacji pracy uczestników powinny uwzględniać:

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb uczestnika,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości uczestnika.

Dodatkowy czas należy też poświęcić na indywidualizowanie pracy słuchaczy w zależności od ich możliwości i potrzeb. W czasie prowadzenia zajęć w pracowni należy stosować zasadę, iż nieudane ćwiczenie też może być wysoko ocenione pod warunkiem, iż uczestnik potrafi wyjaśnić przyczyny niepowodzenia oraz wskazać jak powinno ono przebiegać w prawidłowy sposób. Pozwoli to na indywidualizację prowadzonych działań przez słuchaczy oraz pokaże, iż doświadczenie można zdobyć nie tylko poprzez udane doświadczenia.

Należy dostosować metody nauczania do możliwości intelektualnych słuchaczy, np. poprzez różnicowanie zadań (zlecanie słuchaczowi zadań lub ćwiczeń z wyraźną strukturą, mieszczących się w granicach jego możliwości), różnicowanie prac domowych może dotyczyć typu pracy domowej, lub czasu nad nią spędzonego, prowadzenie lekcji na kilku poziomach nauczania: praca uczestników w grupach (w tym samym czasie uczestnicy niepełnosprawni pracują niezależnie od innych grup we własnym tempie i na miarę swoich możliwości), praca uczestników w grupach o zróżnicowanych uzdolnieniach i wiadomościach (pozwala na wykorzystanie możliwości uczestników zdolniejszych do wyjaśniania niezrozumiałych zagadnień kolegom, którzy wymagają dodatkowych wyjaśnień), stosowanie metod polisensorycznego, czyli wielozmysłowego uczenia się (prezentacje multimedialne, programy komputerowe, modele, makiety, multimedialne gry dydaktyczne, łamigłówki, krzyżówki, itp.) oraz metod interaktywnych (burza mózgów, mapa mentalna, plakat – folder, portfolio, eksperyment/doświadczenie, instruktaż, praca konstrukcyjna itp.), akceptowanie, że każdy uczestnik pracuje w swoim własnym rytmie i na odpowiednim dla siebie poziomie, określanie limitu czasu na daną pracę, stosowanie na lekcjach kart dydaktycznych tzw. kart pracy, które umożliwiają każdemu uczestnikowi przerabianie kolejnych partii materiału w swoim własnym tempie.

4.1.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu. Kontrola osiągnięć uczestników powinna być systematyczna. Część efektów może być sprawdzana podczas wycieczek szkoleniowo - metodycznych i zajęć terenowych.

Proponuje się oceniać osiągnięcia edukacyjne uczestników na podstawie:

- oceny wykonanych ćwiczeń,
- obserwacji indywidualnej pracy uczestnika,
- analizy zaangażowania uczestnika w pracę zespołową,

- opracowania i prezentacji projektów zawodowych,
- oceny wykonania zadanych prac domowych,
- oceny umiejętności rozróżniania usług płatnych i bezpłatnych,
- oceny umiejętności dobierania usług dodatkowych do potrzeb i oczekiwań gości.

W ocenie wykonanych ćwiczeń, projektów zawodowych oraz prac domowych należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia.

Osiągnięcia uczestników proponuje się sprawdzać różnorodnymi metodami:

- testy jednopoziomowe,
- testy pisemne zamknięte (na dobieranie, typu prawda/fałsz, wielokrotnego wyboru),
- testy otwarte (z luką),
- testy ustne.

4.2. Program nauczania dla przedmiotu: Obsługa gości w zakresie usług dodatkowych w obiektach świadczących usługi hotelarskie

4.2.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- oferowanie usług konferencyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
- stosowanie zasad i form przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe
- realizowanie zamówień gości na usługi dodatkowe.

4.2.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- zlecać przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych
- zlecać przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem
- planować czynności dotyczące obsługi technicznej podczas organizowania konferencji
- przyjmować zamówienia na realizację usług dodatkowych
- zlecać realizację zamówionych usług dodatkowych
- sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe
- wykonywać czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe.

4.2.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Tematy zajęć	Liczba godzin	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
1) Zasady organizacji konferencji w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	10	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać zasady organizacji konferencji w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie wymieniać czynności wykonywane podczas organizacji konferencji w obiekcie wymieniać osoby wykonujące czynności podczas organizacji konferencji w obiekcie opisywać zasady organizacji konferencji w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie określać zakres prac dotyczących organizacji konferencji w obiekcie planować czynności wykonywane podczas organizacji konferencji w obiekcie oceniać jakość prac wykonanych podczas organizowania konferencji w obiekcie
2) Zlecenie przygotowania usług konferencyjnych	20	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać rodzaje usług gastronomicznych wymieniać usługodawców przygotowujących usługi gastronomiczne dobierać usługodawców do zamówionych usług gastronomicznych wymieniać zasady przygotowania sali konferencyjnej i jej wyposażenia określać zakres czynności dotyczących przygotowania sali konferencyjnej i jej wyposażenia zlecać przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych zlecać przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem charakteryzować rodzaje usług gastronomicznych charakteryzować zasady przygotowania sali konferencyjnej i jej wyposażenia oceniać jakość usług gastronomicznych wykonanych przez usługodawców oceniać jakość usług wykonanych przez usługodawców dotyczących przygotowania sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem
3) Planowanie obsługi technicznej konferencji	20	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać czynności dotyczące obsługi technicznej podczas organizowania konferencji wymieniać usługodawców realizujących obsługę techniczną podczas organizowania konferencji ustalać zakres czynności dotyczących obsługi technicznej podczas organizowania konferencji planować czynności dotyczące obsługi technicznej podczas organizowania konferencji charakteryzować czynności dotyczące obsługi technicznej podczas organizowania konferencji
4) Dokumentacja usług dodatkowych	15	<ul style="list-style-type: none"> wymieniać rodzaje usług dodatkowych wymieniać rodzaje dokumentów dotyczących przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe rozdzielać dokumentację dotyczącą przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe wymieniać rodzaje dokumentów dotyczących realizacji zamówień na usługi dodatkowe



Tematy zajęć	Liczba godzin	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
		<ul style="list-style-type: none"> – rozróżniać dokumentację dotyczącą realizacji zamówień na usługi dodatkowe – charakteryzować rodzaje usług dodatkowych – charakteryzować rodzaje dokumentów dotyczących przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe – charakteryzować rodzaje dokumentów dotyczących realizacji zamówień na usługi dodatkowe – sporządzać dokumentację dotyczącą przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe – sporządzać dokumentację dotyczącą realizacji zamówień na usługi dodatkowe
5) Przyjmowanie zamówienia na realizację usług dodatkowych	15	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać rodzaje usług dodatkowych – wymieniać rodzaje zamówień na realizację usług dodatkowych – przyjmować zamówienia na realizację usług dodatkowych – wymieniać czynności dotyczące zlecenia realizacji zamówionych usług dodatkowych – charakteryzować rodzaje usług dodatkowych – charakteryzować rodzaje zamówień na realizację usług dodatkowych – zlecać realizację zamówionych usług dodatkowych – charakteryzować zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe
6) Sporządzanie dokumentacji zlecenia na usługi dodatkowe	15	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać rodzaje dokumentów związanych z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe – wymieniać zasady przygotowania dokumentów dotyczących przyjęcia zlecenia na usługi dodatkowe – wymieniać usługi dodatkowe – przygotować dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe według wzoru – charakteryzować usługi dodatkowe – sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe – redagować dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe – charakteryzować zasady przygotowania dokumentów dotyczących przyjęcia zlecenia na usługi dodatkowe
7) Realizowanie zamówienia na usługi dodatkowe	20	<ul style="list-style-type: none"> – wymieniać usługi dodatkowe – wymieniać czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe – ustalać zakres czynności dotyczących realizacji zamówienia na usługi dodatkowe – charakteryzować usługi dodatkowe – wykonywać czynności w zakresie realizacji zamówienia gości na usługi dodatkowe – opisywać czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe – planować czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe – oceniać jakość realizacji zamówienia na usługi dodatkowe

Tematy zajęć	Liczba godzin	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
8) Archiwizacja dokumentacji	15	<ul style="list-style-type: none"> wymienić rodzaje dokumentów związanych z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe wymienić procedury podczas archiwizacji dokumentacji związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe wymieniać zasady archiwizacji dokumentacji stosować procedury podczas archiwizacji dokumentacji związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe charakteryzować procedury podczas archiwizacji dokumentacji związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe charakteryzować rodzaje dokumentów związanych z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe
Razem	130	

Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczestnikom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych w czasie całego okresu kształcenia w ramach poszczególnych przedmiotów.

Liczba godzin przypisana poszczególnym zajęciom, uwzględnia minimalną liczbę godzin przewidzianą w podstawie programowej na realizację efektów kształcenia ujętych w jednostkach efektów (przy założeniu, że kształcenie odbywa się w systemie dziennym lub stacjonarnym). W przypadku kształcenia w systemie zaocznym liczbę godzin można obniżyć zgodnie z aktualnymi przepisami oświatowymi

4.2.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania, ze szczególnym uwzględnieniem metod praktycznych i podających. Wybór metody należy dostosować do celów, poziomu słuchaczy/uczestników, predyspozycji uczącego oraz dostępnością mediów, środków dydaktycznych.

Proponowane metody nauczania:

- podające (opis, opowiadanie, pogadanka, wykład informacyjny, anegdota, odczyt, objaśnienia lub wyjaśnienia, prelekcja)
- problemowe (wykład problemowy, wykład konwersatoryjny, metoda problemowa, aktywizujące)
- eksponujące (pokaz połączony z przeżyciem, film dydaktyczny, ekspozycja)
- metody programowane (z użyciem komputera, maszyny dydaktycznej lub podręcznika programowanego)
- udział w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży hotelarskiej
- wycieczka zorganizowana do obiektów świadczących usługi hotelarskie.

Wskazane metody nauczania: metody praktyczne, za pomocą których kształtuje się i rozwija umiejętności, nawyki i sprawności o charakterze praktycznym:

- pokaz z objaśnieniem (wyjaśnieniem)

- pokaz z instruktażem
- metoda projektów
- metoda tekstu przewodniego
- ćwiczenia przedmiotowe.

Kształcenie praktyczne zgodnie z rozporządzeniem MEN z dnia 19 marca 2019 (formy pozaszkolne) nie może odbywać się z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

Proponuje się, aby podmiot kształcący nawiązał współpracę z pracodawcą właściwym dla zawodu lub branży, do której przyporządkowany jest dany zawód. W ramach umowy lub porozumienia współpraca może polegać na:

- wyposażeniu warsztatów lub pracowni szkolnych,
- tworzeniu klas patronackich,
- realizacji praktycznej nauki zawodu.

Proces kształcenia w klasie patronackiej, jest wspierany przez firmę, która objęła klasę swoim patronatem. Wsparcie może polegać na: przyjęcia uczestników na praktyki zawodowe, dodatkowe szkolenia, ufundowanie stypendiów dla najzdolniejszych. Pracodawca może także mieć udział w opracowaniu programu nauczania dopasowanego do profilu zapotrzebowania jego firmy.

Obudowa dydaktyczna

Środki dydaktyczne:

- zasoby internetowe, prezentacje multimedialne, nagrania audio, audiobooki, scenariusze zajęć, arkusze ćwiczeń, instrukcje do przeprowadzania ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla słuchaczy, karty samooceny, karty pracy dla słuchaczy,
- plansze dydaktyczne przedstawiające przykładową przygotowaną salę konferencyjną wraz z wyposażeniem,
- filmy edukacyjne przedstawiające czynności dotyczące obsługi technicznej podczas organizowania konferencji,
- bibliotekzkę zawodową wyposażoną w: instrukcje (np. zasady organizacji konferencji), regulaminy, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawnych i regulaminów dotyczących działalności hotelarskiej, wzory dokumentów stosowanych w działalności hotelarskiej, foldery i informatory hotelarskie, czasopisma i publikacje branżowe, katalogi biur podróży z ofertami obiektów świadczących usługi hotelarskie, dokumentację dotyczącą zasad organizacji konferencji, dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe, z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe, procedury dotyczące archiwizacji dokumentacji związanej z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe.

Warunki realizacji

Szkoła prowadząca kształcenie w zawodzie zapewnia pomieszczenia dydaktyczne z wyposażeniem odpowiadającym technologii i technice stosowanej w zawodzie, aby zapewnić osiągnięcie wszystkich efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego oraz umożliwić przygotowanie absolwenta do wykonywania zadań zawodowych.

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni wyposażonej w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela i uczestników (jedno stanowisko dla jednego uczestnika) podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych
- projektor multimedialny i ekran projekcyjny lub telewizor lub tablicę interaktywną, tablicę szkolną lub flipchart.

Z uwagi na specyfikę zawodu część zajęć odbywa się podczas wycieczek szkoleniowo metodycznych i zajęć terenowych.

Realizacja procesu kształcenia w zakresie przedmiotu wymaga więc wykwalifikowanej kadry nauczycieli wyposażonych w kompetencje w zakresie obsługi sprzętu komputerowego, narzędzi cyfrowych oraz merytoryczną, uaktualnianą wiedzę dostosowaną do nowej podstawy programowej.

Formy organizacyjne pracy ze słuchaczami

Wskazane jest, by zajęcia odbywały się w grupach liczących do 15 uczestników pod kierunkiem nauczyciela zawodu. Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem różnych form pracy aktywizującej słuchaczy oraz z wykorzystaniem zróżnicowanych form organizacyjnych pracy ze słuchaczami: praca domowa, wycieczka, praca indywidualna lub grupowa np. praca w grupach po 23 słuchaczy.

Formy indywidualizacji pracy uczestników powinny uwzględniać:

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb uczestnika,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości uczestnika.

Dodatkowy czas należy też poświęcić na indywidualizowanie pracy słuchaczy w zależności od ich możliwości i potrzeb. W czasie prowadzenia zajęć w pracowni należy stosować zasadę, iż nieudane ćwiczenie też może być wysoko ocenione pod warunkiem, iż uczestnik potrafi wyjaśnić przyczyny niepowodzenia oraz wskazać jak powinno ono przebiegać w prawidłowy sposób. Pozwoli to na indywidualizację prowadzonych działań przez słuchaczy oraz pokaże, iż doświadczenie można zdobyć nie tylko poprzez udane doświadczenia.

Należy dostosować metody nauczania do możliwości intelektualnych słuchaczy, np. poprzez różnicowanie zadań (zlecanie słuchaczowi zadań lub ćwiczeń z wyraźną strukturą, mieszczących się w granicach jego możliwości), różnicowanie prac domowych może dotyczyć typu pracy domowej, lub czasu nad nią spędzonego, prowadzenie lekcji na kilku poziomach nauczania: praca uczestników w grupach (w tym samym czasie uczestnicy niepełnosprawni pracują niezależnie od innych grup we własnym tempie i na miarę swoich możliwości), praca uczestników w grupach o zróżnicowanych uzdolnieniach i wiadomościach (pozwala na wykorzystanie możliwości uczestników zdolniejszych do wyjaśniania niezrozumiałych zagadnień kolegom, którzy wymagają dodatkowych wyjaśnień), stosowanie metod polisensorycznego,

czyli wielozmysłowego uczenia się (prezentacje multimedialne, programy komputerowe, modele, makiety, multimedialne gry dydaktyczne, łamigłówki, krzyżówki, itp.) oraz metod interaktywnych (burza mózgów, mapa mentalna, plakat – folder, portfolio, eksperyment/doświadczenie, instruktaż, praca konstrukcyjna itp.), akceptowanie, że każdy uczestnik pracuje w swoim własnym rytmie i na odpowiednim dla siebie poziomie, określanie limitu czasu na daną pracę, stosowanie na lekcjach kart dydaktycznych tzw. kart pracy, które umożliwiają każdemu uczestnikowi przerabianie kolejnych partii materiału w swoim własnym tempie.

4.2.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu. Kontrola osiągnięć uczestników powinna być systematyczna. Część efektów może być sprawdzana podczas wycieczek szkoleniowo metodycznych i zajęć terenowych.

Proponuje się oceniać osiągnięcia edukacyjne uczestników na podstawie:

- oceny wykonanych ćwiczeń,
- obserwacji indywidualnej pracy uczestnika,
- analizy zaangażowania uczestnika w pracę zespołową,
- opracowania i prezentacji projektów zawodowych,
- oceny wykonania zadanych prac domowych,
- oceny umiejętności planowania czynności dotyczących obsługi technicznej podczas organizowania konferencji,
- oceny umiejętności przyjmowania zamówienia na realizację usług dodatkowych,
- oceny umiejętności sporządzania dokumentacji związanej z przyjęciem i realizacją zamówień na usługi dodatkowe.

W ocenie wykonanych ćwiczeń, projektów zawodowych oraz prac domowych należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia.

Osiągnięcia uczestników proponuje się sprawdzać różnorodnymi metodami:

- testy jednopoziomowe,
- testy pisemne zamknięte (na dobieranie, typu prawda/fałsz, wielokrotnego wyboru),
- testy otwarte (z luką),
- testy ustne.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Ponadto do oceny umiejętności praktycznych słuchaczy proponuje się stosowanie testów praktycznych, próby pracy, prezentacje na forum grupy z przeprowadzonych prac oraz obserwacji czynności wykonywanych przez słuchacza w trakcie realizacji ćwiczeń. Podczas obserwacji należy zwrócić uwagę na:

- wyszukiwanie i przetwarzanie rzetelnych informacji pozyskanych z różnych źródeł,
- poprawność merytoryczną wykonanych ćwiczeń praktycznych,
- umiejętność pracy w zespole.

5. Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych

Efekt kształcenia z podstawy programowej (oznaczony w programie kursu jako kluczowy dla kwalifikacji lub jednostki efektów)	Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie efektu kształcenia	Metody/techniki badania	Termin badania
1) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% przy treściach teoretycznych 75% przy treściach praktycznych	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez nauczycieli	<ul style="list-style-type: none"> • Badanie na bieżąco w czasie trwania KUZ • Badanie osiągnięć edukacyjnych uczestników po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu • Wyniki i analiza osiągnięć edukacyjnych uczestników po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu • Ponowne badanie pod koniec kursu • Porównanie wyników, analiza • Ewentualne wnioski powinny posłużyć do modyfikacji programu nauczania.
2) stosuje zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% przy treściach teoretycznych 75% przy treściach praktycznych	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez nauczycieli	

6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

6.1. Wykaz literatury

Literatura:

- 1) Cichy J., BHP w branży hotelarskiej, WSiP, 2016.
- 2) Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., Hotelarstwo Tom III Działalność recepcji, cz.1 i 2. Wyd. REA, 2013.
- 3) Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., Hotelarstwo Tom II Organizacja pracy w hotelarstwie, cz. 2. Wyd. REA, 2013.
- 4) Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe, WSiP, Warszawa 2013.
- 5) Milewska M., Włodarczyk B.: Hotelarstwo. Podstawowe wiadomości z zakresu hotelarstwa. Wydawnictwo WSTH, Łódź 2005.
- 6) Sala J., Hotelarstwo. Usługi. Zarządzanie. Procesy koncentracji. Wydawnictwo PWE, 2019.
- 7) Sawicka B., Hotelarstwo, cz. I, Organizacja pracy, tom 1, Format AB, 2013.
- 8) Sawicka B., Hotelarstwo, cz. II, Organizacja pracy, tom 2, Format AB, 2013.
- 9) Sawicka B., Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. Część 1. MEN, 2019.

Podręczniki:

- 1) Bodusz B., Dokumentacja hotelowa. Kwalifikacja HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. FormatAB, 2020.
- 2) Chomicki P., Język niemiecki zawodowy w branży turystycznohotelarskiej. Zeszyt ćwiczeń. WSiP, 2013.
- 3) Dolińska-Romanowicz J., Nowakowska D., How can I help you? Hotelarstwo. Tom 6. Podręcznik. Język angielski zawodowy. Kwalifikacja T.11 i T.12. Technik hotelarstwa. Szkoły ponadgimnazjalne, WSiP, 2013.
- 4) Drogoń W, Granecka-Wrzosek B., Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. Kwalifikacja HGT.03. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa. Część 1. WSiP, 2019.
- 5) Drogoń W, Granecka-Wrzosek B., Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. Kwalifikacja HGT.03. Podręcznik do nauki zawodu technik hotelarstwa. Część 2. WSiP, 2019.
- 6) Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., Zbiór zadań. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. WSiP, 2019.
- 7) E-podręcznik. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. Technik hotelarstwa. HGT.03. część 1. WSiP, 2019.
- 8) E-podręcznik. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. Technik hotelarstwa. HGT.03. część 2. WSiP, 2019.



- 9) Leszka G., Podstawy turystyki. Podręcznik. WSiP, 2018.
- 10) Lewandowska A., Pracownia hotelarska cz. 1 Ćwiczenia, Wydawnictwo Format AB, Warszawa 2019.
- 11) Lewandowska A., Pracownia hotelarska Kwalifikacja HGT.03., Ćwiczenia, Wydawnictwo Format AB, Warszawa 2019.
- 12) Lewandowska A., Techniki pracy w hotelarstwie Kwalifikacja T.12 cz.1 Ćwiczenia, REAWSiP, Warszawa 2015.
- 13) Lewandowska A., Techniki pracy w hotelarstwie Kwalifikacja T.12 cz.2 Ćwiczenia, REAWSiP, Warszawa 2015.
- 14) Lewandowska A., Zbiór zadań przygotowujących do egz. zaw. HGT.03., Wydawnictwo Format AB, Warszawa 2019.
- 15) Samulczyk-Wolska M., Język angielski zawodowy w branży turystycznohotelarskiej. Zeszyt ćwiczeń. WSiP, 2019.
- 16) Stasiak A., Milewska M., Obsługa informatyczna w hotelarstwie, Podręcznik do nauki zawodu, WSiP, Warszawa 2015.

Netografia:

- 1) www.portalbhp.pl
- 2) www.pip.gov.pl
- 3) www.e-hotelarstwo.com
- 4) www.e-hotelarz.pl
- 5) www.hotelarze.pl
- 6) www.portalbhp.pl
- 7) www.pip.gov.pl
- 8) www.hotelarstwo.net
- 9) www.hotelinfo24.pl
- 10) www.ehotelarz.com
- 11) www.gastrona.pl

Prasa branżowa:

- 1) „Doradca hotelarza”,

- 2) „Hotelarz”
- 3) „Hotelarstwo”
- 4) „Świat hoteli”

6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Środki dydaktyczne:

- zasoby internetowe, prezentacje multimedialne, filmy edukacyjne (filmy na CD, DVD), nagrania audio, audiobooki, scenariusze zajęć, arkusze ćwiczeń, instrukcje do przeprowadzania ćwiczeń, wykresy, plansze dydaktyczne, pakiety edukacyjne dla słuchaczy, karty samooceny, karty pracy dla słuchaczy,
- schematy organizacyjne działu służby pięter, rodzajów jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenia w obiektach świadczących usługi hotelarskie,
- biblioteczkę zawodową wyposażoną w: instrukcje, regulaminy, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawnych i regulaminów dotyczących działalności hotelarskiej, wzory dokumentów stosowanych w działalności hotelarskiej, foldery i informatory hotelarskie, czasopisma i publikacje branżowe, katalogi biur podróży z ofertami obiektów świadczących usługi hotelarskie, dokumentację dotyczącą zasad organizacji konferencji, dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe, z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe, procedury dotyczące archiwizacji dokumentacji związanej z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe

Kształcenie powinno odbywać się w pracowni wyposażonej w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela i uczestników (jedno stanowisko dla jednego uczestnika) podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych
- projektor multimedialny i ekran projekcyjny lub telewizor lub tablicę interaktywną, tablicę szkolną lub flipchart.

7. Sposób i forma zaliczenia kursu

Kurs umiejętności zawodowych kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Proponuje się, aby osiągnięcia słuchaczy oceniać w zakresie zaplanowanych, uszczegółowionych celów kształcenia na podstawie:

- uzyskanych w trakcie kursu ocen z przedmiotu
- obserwacji wykonanych ćwiczeń,
- testu pisemnego,
- wykonywanych projektów,
- wykonywanych ćwiczeń,
- aktywności słuchacza podczas wykonywania zadań w grupie,
- jakości wykonania zadań przez słuchacza,
- pracy domowej

Z uwagi na specyfikę zawodu część osiągnięć uczestników jest oceniana w trakcie wycieczek szkoleniowych i zajęć terenowych.

Osiągnięcia uczestników proponuje się sprawdzać różnorodnymi metodami: testy jednopoziomowe, sprawdzające zarówno wiedzę teoretyczną, jak i umiejętności praktyczne; testy pisemne zamknięte (na dobieranie, typu prawda/fałsz, wielokrotnego wyboru); testy otwarte (z luką); testy ustne.

Nauczyciel prowadzący decyduje o zaliczeniu testów sprawdzających. Test uznany jest za zaliczony, gdy uzyskano minimum poprawności:

- 50% przy treściach teoretycznych
- 75% przy treściach praktycznych

Ponadto do oceny osiągnięć edukacyjnych słuchaczy proponuje się stosowanie testów pisemnych, testy praktyczne, wykonanie projektów, próby pracy, prezentacje na forum grupy z przeprowadzonych prac.

Umiejętności praktyczne proponuje się sprawdzać na podstawie obserwacji czynności wykonywanych przez słuchacza w trakcie realizacji ćwiczeń. Podczas obserwacji należy zwrócić uwagę na:

- zaplanowanie wykonania zadania,
- wyszukiwanie i przetwarzanie rzetelnych informacji pozyskanych z różnych źródeł,
- poprawność merytoryczną wykonanych ćwiczeń praktycznych,
- umiejętność pracy w zespole.

Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

8. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć

Tabela 5. Weryfikacja programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowego

Lp.	Program kwalifikacyjnego kursu zawodowego/kursu umiejętności zawodowych uwzględnia	Zawartość opracowanego programu zajęć (T/N)
1	Cele kształcenia (zadania zawodowe)	T
2	Efekty kształcenia	T
3	Kryteria weryfikacji	T
4	Warunki realizacji kształcenia w kwalifikacji (lub niezbędne do realizacji danej jednostki efektów)	T
5	Minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie lub jednostki efektów	T

Tabela 6. Weryfikacja programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
1) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie (ek)	1) rozróżnia rodzaje usług dodatkowych 2) rozróżnia usługi płatne i bezpłatne 3) dobiera usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości	1) Oferowanie usług dodatkowych zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie
2) oferuje usługi konferencyjne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (ew)	1) wskazuje zasady organizacji konferencji 2) zleca przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych 3) zleca przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem 4) planuje czynności dotyczące obsługi technicznej podczas organizowania konferencji	1) Zasady organizacji konferencji w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 2) Zlecanie przygotowania usług konferencyjnych 3) Planowanie obsługi technicznej konferencji
3) stosuje zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe (ek)	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe 2) przyjmuje zamówienia na realizację usług dodatkowych 3) zleca realizację zamówionych usług dodatkowych	1) Dokumentacja usług dodatkowych 2) Przyjmowanie zamówienia na realizację usług dodatkowych



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
4) realizuje zamówienia gości na usługi dodatkowe (ew)	1) sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe 2) wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe 3) stosuje procedury podczas archiwizacji dokumentacji związanej z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe	1) Sporządzanie dokumentacji zlecenia na usługi dodatkowe 2) Realizowanie zamówienia na usługi dodatkowe 3) Archiwizacja dokumentacji