



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PROGRAM NAUCZANIA

KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH

HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa

w zakresie kwalifikacji

HGT.06. Realizacja usług w recepcji

wyodrębnionej w zawodzie

technik hotelarstwa 422402

Branża: hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna (HGT)

Autorzy:

mgr Małgorzata Glanc

mgr Robert Fleischer

Recenzenci:

Recenzent 1 – Recenzja dydaktyczna (nauczyciel uczący w zawodzie, w którym wyodrębniono daną kwalifikację) **mgr Katarzyna Jankowicz**

Recenzent 2 – Recenzja merytoryczna (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 Edukacją i Kształcenie Zawodowe. EKZ - podmiotami 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.06.2. Podstawy hotelarstwa	5
1. Wprowadzenie	5
2. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych	10
2.1. Pogrupowanie efektów kształcenia	10
2.2. Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe	15
2.3. Plan kursu umiejętności zawodowych	16
3. Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych	17
4. Programy poszczególnych zajęć	18
4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Organizacja pracy w hotelarstwie	18
4.1.1 Cele ogólne przedmiotu	18
4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu	18
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
5. Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych	23
6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	24
6.1. Wykaz literatury	24
6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	25
7. Sposób i forma zaliczenia kursu	26
8. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć	27

PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa

1. Wprowadzenie

Charakterystyka programu

Kurs umiejętności zawodowy jest jedną z pozaszkolnych form kształcenia ustawicznego. Program kursu umiejętności zawodowy dla kwalifikacji HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa wyodrębnionej w zawodzie technik hotelarstwa; symbol cyfrowy 422402 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.

Kurs umiejętności zawodowych umożliwia uzyskanie zaświadczenia ukończenia kursu oraz możliwość uczestniczenia w kwalifikacyjnym kursie zawodowym. 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 technik hotelarstwa. 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. Treści są realizowane w postaci kształcenia teoretycznego.

Założenia programowe

Branża hotelarska jest obecnie jednym z najbardziej dynamicznie rozwijających się sektorów w polskiej gospodarce. Pozytywny trend w przychodach hoteli, który utrzymuje się na rynku od kilku lat, jest wynikiem m.in.: rosnącego PKB oraz siły nabywczej Polaków, a także znaczącej poprawy infrastruktury zarówno transportowej, jak i konferencyjnej. To również rezultat widocznego wzrostu aktywności władz lokalnych w promowaniu miast i regionów. Wzrost popytu na usługi hotelowe obserwuje się zwłaszcza w segmentach „MICE” i „turystyka”. Dobra kondycja finansowa firm sprzyja organizowaniu konferencji i szkoleń, a poprawa statusu materialnego społeczeństwa wpływa na zmianę stylu życia i spędzania czasu wolnego Polaków. W odpowiedzi na te trendy powstają nowe hotele.

Hotelarz zajmuje się organizacją i świadczeniem usług noclegowych i gastronomicznych oraz innych usług związanych z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim. Hotelarz ustala zestaw oferowanych usług hotelarskich, sposób ich świadczenia oraz opracowuje politykę handlową. Współpracuje z innymi instytucjami oferującymi usługi hotelarskie oraz zbiera opinie o preferencjach klientów, analizuje oferty konkurencji i na bieżąco obserwuje rynek hotelarski. W tej pracy na pewno nie można popaść w rutynę – wynika to z nieustannie zmieniających się gości i konieczności zindywidualizowanego podejścia do ich potrzeb i wymagań.

Trendy rozwojowe i doświadczenia wielu krajów na całym świecie wskazują, że jest to zawód rozwojowy i wymagający coraz wyższych kwalifikacji, ponieważ wymagania gości hotelowych ciągle rosną i aby im sprostać należy cały czas podnosić ogólny standard usług.

Poziom usług świadczonych przez hotelarza, obok ceny, jest podstawowym kryterium przesądającym o wyborze hotelu.

Cele kierunkowe programu kursu umiejętności zawodowych

Uczestnik kursu umiejętności zawodowych HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- określania podstawowych umiejętności i predyspozycji niezbędnych do wykonywania zawodu
- rozróżniania obiektów świadczących usługi hotelarskie
- charakteryzowania czynników wpływających na renomę usług hotelarskich
- umiejętności analizowania działalności systemów i sieci hotelowych
- znajomości polskich i międzynarodowych organizacji działających na rzecz hotelarstwa
- rozpoznawania właściwych normy i procedur oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych

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.

Program kursu ma strukturę przedmiotową/spiralną. Struktura treści jest bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji, co ma znaczenie w realizacji kursu kształcenia zawodowego dla danej kwalifikacji oraz systemie egzaminów zewnętrznych potwierdzających kwalifikacje zawodowe po zakończeniu kształcenia w zakresie danej kwalifikacji. 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. Treści korelują ze sobą w ramach przedmiotów kwalifikacyjnego kursu zawodowego i są realizowane w postaci kształcenia teoretycznego.

Opracowany program kursu pozwala na osiągnięcie powyższych celów ogólnych kształcenia zawodowego.

Powiązania zawodu technik hotelarstwa z innymi zawodami

Podział zawodów na kwalifikacje czyni system kształcenia elastycznym, umożliwiającym uczącemu się uzupełnianie kwalifikacji stosownie do potrzeb rynku pracy, własnych potrzeb i ambicji. Mimo dużych podobieństw w treściach kształcenia zawodów branży turystyczno - hotelarsko- gastronomicznej nie wyodrębniono wspólnych

kwalifikacji w tych zawodach. Specyfika zawodu technik hotelarstwa spowodowała, że tak samo lub podobnie brzmiące efekty kształcenia występujące w innych zawodach obszaru turystyczno-gastronomicznego, występując pojedynczo nie stanowią wspólnej grupy.

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:

- jednej części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji lub:
- efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów lub:
- 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) HGT.06. Realizacja usług w recepcji.

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. W ramach kursu umiejętności zawodowych w kwalifikacyjnym kursie zawodowym HGT.06. Realizacja usług w recepcji wyodrębnione zostały:

HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa;

HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich;

HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji

Powiązanie KUZ z DUZ

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego dla zawodu technik hotelarstwa przewiduje, że słuchacze mogą nabywać dodatkowe umiejętności zawodowe. Do opracowanego kwalifikacyjnego kursu zawodowego opracowane zostały w odrębnych plikach dodatkowe umiejętności zawodowe związane z Branżą Hotelarsko – Gastronomiczno – Turystyczną (HGT):

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

Informacje w zakresie wykorzystania metod i technik kształcenia na odległość

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.

Kształcenie praktyczne oraz zaliczenie kształcenia prowadzonego z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość nie może odbywać się z wykorzystaniem tych metod i technik.

Zajęcia praktyczne i laboratoryjne realizowane w ramach kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych nie mogą być prowadzone z wykorzystaniem 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 umożliwi 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

2. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

2.1. Pogrupowanie efektów kształcenia

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

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Organizacja pracy w hotelarstwie
A	B	C	E
HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa			
1) określa podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu (ew)	10	1) opisuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu	X
		2) opisuje zasady dress code'u w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	X
2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie (ek)	20	1) wymienia rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie	X
		2) określa rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich	X
		3) stosuje terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki	X
3) analizuje schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie (ek)	20	1) określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	X
		2) rozróżnia pionory funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	X
		3) rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych	X
4) charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich (ek)	20	1) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich	X
		2) stosuje politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	X
		3) wskazuje systemy zarządzania jakością w hotelarstwie	X
5) analizuje działalność systemów i sieci hotelowych (ep)	5	1) wskazuje przykłady organizacji sieci hotelowych	X
		2) rozróżnia systemy i sieci hotelowe	X
		3) charakteryzuje powiązania hotelu z siecią hotelową	X
6) charakteryzuje polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa (ep)	5	1) rozróżnia działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie	X
		2) określa rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy	X



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Organizacja pracy w hotelarstwie
7) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych (ew)	10	1) wskazuje cele normalizacji krajowej	X
		2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia jej cechy	X
		3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej	X
		4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności	X
HGT.06.6. Kompetencje personalne i społeczne			
1) przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami		1) wymienia podstawowe zasady etyki zawodowej	X
		2) wymienia cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami	X
		3) stosuje zasady etyki w relacjach pracowniczych	X
		4) wskazuje zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej	X
		5) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy	X
		6) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych	X
		7) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	X
2) stosuje zasady komunikacji interpersonalne		1) określa znaczenie mowy ciała w komunikacji	X
		2) stosuje metody komunikacji niewerbalnej	X
		3) stosuje aktywne metody słuchania	X
3) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem		1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej	X
		2) określa czynniki stresogenne	X
		3) rozpoznaje sytuacje wywołujące stres	X
		4) rozróżnia techniki radzenia sobie ze stresem	X
4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany		1) wskazuje działania kreatywne	X
		2) stosuje nowe techniki i technologie stosowane w branży	X
		3) wskazuje sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych	X
5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe		1) określa trendy rozwoju w branży	X
		2) rozpoznaje zmiany zachodzące w branży	X
6) planuje wykonanie zadań zawodowych		1) szacuje czas wykonania zadań	X
		2) wskazuje osoby odpowiedzialne za poszczególne działania	X



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Organizacja pracy w hotelarstwie
		3) monitoruje stan realizacji zadania	X
7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe		1) wskazuje obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania	X
		2) stosuje odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań zawodowych	X
		3) wskazuje konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur	X
8) negocjuje warunki porozumień		1) wskazuje etapy negocjacji	X
		2) rozróżnia style negocjacji	X
		3) rozpoznaje czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji	X
		4) dobiera techniki do warunków negocjacji	X
		5) określa warunki porozumienia	X
HGT.06.7. Organizacja pracy małych zespołów			
1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań		1) planuje czynności niezbędne do wykonania przydzielonych zadań	X
		2) sporządza plan wykonania zadań dla całego zespołu	X
2) kieruje wykonywaniem przydzielonych zadań		1) organizuje prace związane z realizacją przydzielonych zadań	X
		2) dobiera terminy realizacji do zakresu zadań	X
		3) sporządza plan realizacji zadań	X
		4) określa wydajność pracowników	X
		5) monitoruje proces realizacji zadania	X
3) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań		1) wskazuje standardy wykonania zadań	X
		2) określa kryteria oceny jakości wykonywanych zadań	X
		3) dokonuje oceny jakości wykonywanych zadań	X
		4) sporządza raporty z wykonanych zadań	X
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia Podstawy hotelarstwa	90		

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

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia Nazwa zajęć	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia
A	B	C	D	E
HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa	1) określa podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu (ew)	1) opisuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu 2) opisuje zasady dress code'u w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	Organizacja pracy w hotelarstwie	10
	2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie (ek)	1) wymienia rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie 2) określa rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich 3) stosuje terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki		20
	3) analizuje schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie (ek)	1) określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 2) rozróżnia pionów funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 3) rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych		20

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia Nazwa zajęć	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia
HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa	4) charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich (ek)	1) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich 2) stosuje politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 3) wskazuje systemy zarządzania jakością w hotelarstwie		20
	5) analizuje działalność systemów i sieci hotelowych (ep)	1) wskazuje przykłady organizacji sieci hotelowych 2) rozróżnia systemy i sieci hotelowe 3) charakteryzuje powiązania hotelu z siecią hotelową		5
	6) charakteryzuje polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa (ep)	1) rozróżnia działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie 2) określa rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy		5
	7) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych (ew)	1) wskazuje cele normalizacji krajowej 2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia jej cechy 3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej 4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności		10

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		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
A	B	C	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Organizacja pracy w hotelarstwie	90	0	1) określa podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu (ew)	1) opisuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu 2) opisuje zasady dress code'u w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
			2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie (ek)	1) wymienia rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie 2) określa rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich 3) stosuje terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki
			3) analizuje schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie (ek)	1) określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 2) rozróżnia piony funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 3) rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych
			4) charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich (ek)	1) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich 2) stosuje politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 3) wskazuje systemy zarządzania jakością w hotelarstwie
			5) analizuje działalność systemów i sieci hotelowych (ep)	1) wskazuje przykłady organizacji sieci hotelowych 2) rozróżnia systemy i sieci hotelowe 3) charakteryzuje powiązania hotelu z siecią hotelową
			6) charakteryzuje polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa (ep)	1) rozróżnia działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie 2) określa rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy

Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
			Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Organizacja pracy w hotelarstwie			7) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych (ew)	1) wskazuje cele normalizacji krajowej 2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia jej cechy 3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej 4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności

2.3. Plan kursu umiejętności zawodowych

Tabela 4. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Nazwa zajęć	Liczba godzin zajęć	Uwagi o realizacji
Organizacja pracy w hotelarstwie	90	Kształcenie teoretyczne
Łączna liczba godzin zajęć	90	

Kurs umiejętności zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.06.2 Podstawy hotelarstwa może być realizowany w formie stacjonarnej, zaocznej lub na odległość zgodnie z obowiązującymi przepisami i zaleceniami kursu.

Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 90 godzin i jest zgodna z minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla tej kwalifikacji wynikającej z podstawy programowej dla zawodu technik hotelarstwa.

3. Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych

Absolwent kursu umiejętności zawodowych powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- określania podstawowych umiejętności i predyspozycji niezbędnych do wykonywania zawodu,
- rozróżniania obiektów świadczących usługi hotelarskie,
- charakteryzowania czynników wpływających na renomę usług hotelarskich,
- umiejętności analizowania działalności systemów i sieci hotelowych,
- znajomości polskich i międzynarodowych organizacji działających na rzecz hotelarstwa,
- rozpoznawania właściwych normy i procedur oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych.

4. Programy poszczególnych zajęć

4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Organizacja pracy w hotelarstwie

4.1.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- poznanie zasad kultury osobistej pracownika w hotelarstwie,
- poznanie klasyfikacji obiektów hotelarskich i noclegowych,
- poznanie schematów organizacyjnych obiektów hotelarskich,
- klasyfikowanie usług hotelarskich,
- rozróżnianie systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie,
- poznanie polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich,
- poznanie zasad polityki ekologicznej w obiekcie hotelarskim.

4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to:

- zastosowanie zasad kultury osobistej pracownika hotelu,
- posługiwanie się podstawową terminologią z zakresu hotelarstwa i turystyki,
- rozróżnianie obiektów hotelarskich,
- zdefiniowanie rodzajów i kategorii obiektów hotelarskich,
- opisanie zakresu prac poszczególnych pionów funkcjonalnych w obiekcie hotelarskim,
- rozróżnianie rodzajów usług hotelarskich,
- omówienie systemów zarządzania jakością i zasady ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim,
- wymienianie systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie,

- wymieniać polskich i międzynarodowych organizacji działających na rzecz rozwoju hotelarstwa,
- przestrzegać zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami,
- stosuje techniki radzenia sobie ze stresem,
- negocjuje warunki porozumień.

4.1.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Temat 1 Podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu hotelarza	10	<ul style="list-style-type: none"> - identyfikować podstawowe cechy i umiejętności niezbędne w zawodzie hotelarza - wyjaśnić zasady <i>savoir-vivre</i> - stosowanie zasad <i>dress code</i> - argumentować stosowanie zasad <i>dress code</i> ustalonego przez pracodawcę
Temat 2 Klasyfikacja obiektów hotelarskich i noclegowych	20	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać obiekty hotelarskie i noclegowe - omawiać sposoby oceniania jakości usług hotelarskich - zna terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki - określać rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich zgodnie z obowiązującymi aktami prawnymi - rozróżniać kryteria klasyfikacji obiektów świadczących usługi hotelarskie - stosować terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki
Temat 1 Schematy organizacyjne obiektów hotelarskich	20	<ul style="list-style-type: none"> - prezentować i analizować schematy organizacyjne obiektów hotelarskich - rozróżniać pionów funkcjonalne obiektów świadczących usługi hotelarskie - wymieniać stanowiska pracy w poszczególnych zespołach funkcjonalnych - określać zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie - rozróżniać stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych
Temat 2 Klasyfikacja usług hotelarskich	20	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać rodzaje usług hotelarskich - rozróżnić rodzaje usług hotelarskich - dokonać podziału usług dodatkowych wg określonych kryteriów - omawiać sposób świadczenia usług hotelarskich - identyfikować systemy zarządzania jakością w hotelarstwie - charakteryzować systemy zarządzania jakością w hotelarstwie

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
		- stosować politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
Temat 3 Działalność systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie	5	- wskazać przykłady organizacji sieci hotelowych - rozróżniać systemy i sieci hotelowe - charakteryzować powiązania hotelu z siecią hotelową
Temat 4 Polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa	5	- rozróżniać działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie - określać rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy
Temat 5 Normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych	10	- wskazywać cele normalizacji krajowej - wyjaśnić czym jest norma i wymienia cechy normy - rozróżnić oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej - korzystać ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności

Prowadzący wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczestnikom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych oraz umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

4.1.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Organizacja pracy w hotelarstwie, uczestnik kursu powinien poznać klasyfikację obiektów hotelarskich, schematy organizacyjne obiektów hotelarskich, klasyfikować usługi hotelarskie, rozróżniać systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie, poznać polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie, poznać zasady polityki ekologicznej w obiekcie hotelarskim.

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności słuchaczy, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych.

Wskazane metody to:

Metody podające - pogadanka, opis, prelekcja, objaśnienie lub wyjaśnienie,

Metody problemowe aktywizujące - inscenizacja, drzewko decyzyjne, mapa pojęciowa, burza mózgów, gry i dyskusje dydaktyczne,

Metody programowe - aplikacje internetowe (quizlet, quizziz, kahoot, learning app),

Metody praktyczne - wycieczki i filmy dydaktyczne oraz udział w prelekcjach i spotkaniach z przedstawicielami branży hotelarskiej.

Formy indywidualizacji pracy słuchaczy

Dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości słuchacza. Indywidualizacja pracy słuchaczy może polegać na dostosowaniu stopnia trudności zadań oraz czasu ich wykonywania do potrzeb i możliwości słuchaczy. W zakresie organizacji pracy można zastosować instrukcje do zadań, podawanie dodatkowych zaleceń, instrukcji do pracy indywidualnej, udzielanie konsultacji indywidualnych. Dla słuchaczy szczególnie uzdolnionych należy zaplanować zadania o większym stopniu trudności i proponować samodzielne poszerzanie wiedzy oraz studiowanie dodatkowej literatury. W pracy grupowej należy zwracać uwagę na taki podział zadań między członków zespołu, by każdy wykonywał tę część zadania, której podoła, bez uszczerbku dla kompletności i ciągłości wiedzy słuchaczy.

Obudowa dydaktyczna

Literatura:

- Granecka-Wrzosek B., Drogoń W., Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, część 1, WSiP, 2019.
- pod red. Beaty Sawickiej, Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie cz. 1, FORMAT-AB. 2019
- Cymańska-Grabowska B, Witrykus D, Wolak G, Organizacja pracy w hotelarstwie, WSiP/REA 2015
- Drogoń W., Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe, WSiP 2018

Netografia:

- www.e-hotelarstwo.com
- www.e-hotelarz.pl
- www.hotelarze.pl
- www.portalbhp.pl
- www.pip.gov.pl
- http://enjoyyourstay.pl
- www.lidiaklebbba.com/blog/
- www.atest.com.pl
- www.horecanet.pl/swiat-hoteli

Prasa branżowa:

- „Doradca hotelarza”
- „Hotelarz”
- Promotor BHP,
- Atest ochrona pracy
- "BiznesHotel"

Warunki realizacji

Miejscem odbywania zajęć Organizacja pracy w hotelarstwie może być sala wykładowa, pracownia hotelarska, pracownia komputerowa.

W trakcie zajęć edukacyjnych w sali wykładowej należy wykorzystywać:

- flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.
- stanowiska komputerowe

4.1.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie opanowania przez słuchacza/uczestnika wymagań programowych będzie przeprowadzone na podstawie wykonanych testów wielokrotnego wyboru, zadań sytuacyjnych, przygotowania prezentacji multimedialnych na wybrany temat, ćwiczeń. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną ćwiczeń, ich poprawność, formy przedstawienia. Sprawdzanie osiągnięć powinno odbywać się przez cały okres realizacji programu zajęć na podstawie kryteriów przedstawionych na początku kursu.



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
2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie (ek)	Uzyskanie minimum 50 % poprawności	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących	1 miesiąc (po 2 tygodniu)
3) analizuje schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie (ek)	Uzyskanie minimum 50 % poprawności	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących	1 miesiąc (po 3 tygodniu)
4) charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich (ek)	Uzyskanie minimum 50 % poprawności	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących	1 miesiąc (po 4 tygodniu)



6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

6.1. Wykaz literatury

Literatura:

- Granecka-Wrzosek B., Drogoń W., Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, część 1, WSiP, 2019.
- pod red. Beaty Sawickiej, Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie cz. 1, FORMAT-AB. 2019
- Cymańska-Grabowska B, Witrykus D, Wolak G, Organizacja pracy w hotelarstwie, WSiP/REA 2015
- Drogoń W., Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe, WSiP 2018

Netografia:

- www.e-hotelarstwo.com
- www.e-hotelarz.pl
- www.hotelarze.pl
- www.portalbhp.pl
- www.pip.gov.pl
- <http://enjoyyourstay.pl>
- <https://www.lidiaklebba.com/blog/>
- www.atest.com.pl
- www.horecanet.pl/swiat-hoteli

Prasa branżowa:

- „Doradca hotelarza”,
- „Hotelarz”
- Promotor BHP,
- Atest ochrona pracy
- "BiznesHotel"

6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Ośrodek prowadzący kursy umiejętności zawodowych w kwalifikacji HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa zapewnia odpowiednią liczbę pomieszczeń dydaktycznych z wyposażeniem odpowiadającym najnowszym technologiom i technikom stosowanym w zawodzie, aby zapewniać uzyskanie wszystkich efektów kształcenia wymienionych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie oraz umożliwiać przygotowanie absolwenta do realizowania wymienionych zadań zawodowych.

7. Sposób i forma zaliczenia kursu

Kurs umiejętności zawodowych kończy się zaliczeniem.

O zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym decyduje prowadzący te zajęcia na podstawie zaliczenia testów sprawdzających. Test uznany jest za zaliczony, gdy uzyskano, co najmniej 50% punktów możliwych do zdobycia.

Kurs umiejętności zawodowych uznaje się za zaliczony, jeżeli uczestnik uzyskał zaliczenie z wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym

Uczestnik kursu umiejętności zawodowych, który otrzymał zaliczenie otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu. Zaświadczenie wydaje się w ciągu 14 dni od daty ostatnich zajęć na kursie.

Kurs umiejętności zawodowych uznaje się za zaliczony, jeżeli uczestnik uzyskał zaliczenie z wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym.

Uczestnik kursu umiejętności zawodowych, który otrzymał zaliczenie otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych. Zaświadczenie wydaje się w ciągu 14 dni od daty ostatnich zajęć na kursie.

Zaświadczenie uprawnia do zwolnienia z tej części zajęć w kwalifikacyjnym kursie zawodowym tej kwalifikacji.

Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 90 godzin i jest zgodna z minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla tej kwalifikacji wynikającej z podstawy programowej dla zawodu technik hotelarstwa.

Kurs może być realizowany w formie stacjonarnej lub zaocznej z wykorzystaniem technik i metod kształcenia na odległość. Termin rozpoczęcia i zakończenia kursu ustala organizator kursu dostosowując go do potrzeb i możliwości uczestników kursu.

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.06.2. Podstawy hotelarstwa		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
1) określa podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu (ew)	1) opisuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu 2) opisuje zasady dress code'u w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1 Podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu hotelarza
2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie (ek)	1) wymienia rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie 2) określa rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich 3) stosuje terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki	1 Klasyfikacja obiektów hotelarskich i noclegowych
3) analizuje schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie (ek)	1) określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 2) rozróżnia piony funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 3) rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych	1 Schematy organizacyjne obiektów hotelarskich 2 Klasyfikacja usług hotelarskich
4) charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich (ek)	1) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich 2) stosuje politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1.Schematy organizacyjne obiektów hotelarskich 2.Klasyfikacja usług hotelarskich



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
	3) wskazuje systemy zarządzania jakością w hotelarstwie	
5) analizuje działalność systemów i sieci hotelowych (ep)	1) wskazuje przykłady organizacji sieci hotelowych 2) rozróżnia systemy i sieci hotelowe 3) charakteryzuje powiązania hotelu z siecią hotelową	1.Działalność systemów i sieci hotelowych w Polsce i na świecie
6) charakteryzuje polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa (ep)	1) rozróżnia działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie 2) określa rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy	1.Polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa
7) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych (ew)	1) wskazuje cele normalizacji krajowej 2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia jej cechy 3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej 4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności	1 Normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych