**Zespół Szkół nr 3 im. Ks. Prof. Józefa Tischnera w Bochni**

**ul. Krakowska 20, 32 – 700 Bochnia**

**WYMAGANIA EDUKACYJNE**

 **PRZEDMIOTOWY SYSTEM OCENIANIA**

**PLAN DYDAKTYCZNY**

**DLA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA – 422 402**

**Przedmiot: TECHNIKI PRCY W HOTELARSTWIE**

**Klasa 4Tc/ 5 godz./tyg.**

**Rok szkolny 2025/2026**

**PRZEDMIOTOWY SYSTEM OCENIANIA**

**PODSTAWOWE ZASADY OCENIANIA**

 **Ocenianie na zajęciach edukacyjnych z przedmiotu: Podstawy hotelarstwa uwzględnia**:

* wiadomości teoretyczne objęte programem nauczania (zakres opanowanych wiadomości)
* umiejętności praktyczne objęte programem nauczania (zakres opanowanych umiejętności)
* rozumienie materiału naukowego
* umiejętności wynikające z zastosowania wiedzy w praktyce
* umiejętność sporządzania i wypełniania dokumentów
* komunikowanie się – przekonywanie, argumentowanie, uzasadnianie wypowiedzi itp.

**SPOSOBY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ I POSTĘPÓW UCZNIA**

**Na zajęciach edukacyjnych z przedmiotu: Podstawy hotelarstwa sprawdzanie osiągnięć i postępów uczniów odbywać się będzie poprzez następujące formy i metody:**

* kartkówki (niezapowiedziane z trzech ostatnich lekcji)
*  zadania praktyczne
*  prace projektowe: zestawy dokumentów stosowane w praktyce hotelowej
*  referaty, pokazy, prezentacje indywidualne i grupowe
*  pracę samodzielną, pracę w grupach na zajęciach
*  pracę pozalekcyjną – domową
*  ćwiczenia praktyczne
*  wytwory pracy własnej ucznia, opracowanie i wykonanie pomocy dydaktycznych
*  obserwację ucznia, rozmowę z uczniem

Nauczyciel przedmiotu ma możliwość wprowadzenia dodatkowych składników oceniania.

**SZCZEGÓŁOWE ZASADY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ I POSTĘPÓW UCZNIÓW**

**W jednym półroczu powinna być przeprowadzona:**

*  co najmniej jedna praca klasowa
*  co najmniej dwie kartkówki
*  co najmniej jeden pakiet dokumentów
*  co najmniej jedna praca projektowa
*  pozostałe formy w zależności od specyfiki realizowanego materiału

**Ponadto:**

*  Każdy dział programowy kończy się pomiarem sumatywnym.
*  Prace projektowe, testy są zapowiedziane, co najmniej tydzień przed ich przeprowadzeniem.
*  Uczeń może być w roku szkolnym dwa razy nieprzygotowany do lekcji, musi to jednak zgłosić przed zajęciami lekcyjnymi.
*  Zgłoszenie przez ucznia nieprzygotowania po wywołaniu go do odpowiedzi pociąga za sobą wpisanie oceny niedostatecznej.
*  W przypadku nieobecności nauczyciela w dniu pracy kontrolnej termin przesunięty zostaje na lekcję następną.
*  Niekorzystny wynik pracy pisemnej może uczeń poprawić w terminie uzgodnionym przez nauczyciela i ucznia (nieprzekraczającym 2 tyg. od momentu wpisania oceny).
*  Każda ocena pracy ucznia będzie uzasadniona w taki sposób, by nie powodować u niego obojętnego stosunku do otrzymanej oceny.

**WYMAGANIA EDUKACYJNE**

**NA KLASYFIKACYJNĄ OCENĘ ŚRODROCZNĄ I ROCZNĄ**

**Z PRZEDMIOTU TECHNIKI PRACY W HOTELARSTWIE**

**KL. IV TECHNIKUM**

**OCENA: CELUJĄCY (6)**

**Uczeń:**

*  spełnia wymagania zawarte na ocenę bardzo dobrą
*  bezbłędnie odpowiada na wszystkie pytania
*  biegle posługuje się fachową terminologią i umiejętnościami
*  wykazuje wiedzę i umiejętności z zakresu:
* samodzielnie rozwiązuje problemy związane z obsługa gości indywidualnych, grup zorganizowanych, niepełnosprawnych, gości VIP i CIP w hotelu na etapie przyjęcia zamówienia, rezerwacji, realizacji sprzedaży i rozliczenia usług hotelarskich
* samodzielnie rozwiązuje problemy związane z przyjęciem zamówienia, rezerwacją, realizacją i rozliczeniem usług podstawowych i dodatkowych
* samodzielnie planuje i realizuje wykonanie zamówionych usług
* samodzielnie rozwiązuje problemy związane z planowaniem usług podstawowych i dodatkowych gości
* potrafi zastosować wiedzę teoretyczną dotyczącą obsługi gości w praktyce
* potrafi przeprowadzić negocjacje i zastosować metody radzenia sobie ze stresem
* potrafi wskazać standardy wykonania zadania
* bezbłędnie rozwiązuje zadania egzaminacyjne
* posiada wiadomości ze źródeł poza podręcznikowych
*  zna i stosuje hotelarski savoir vivre
*  rozwija swoje zainteresowania związane z hotelarstwem
*  osiąga sukcesy w konkursach przedmiotowych
*  posiada umiejętności logicznego myślenia, kojarzenia faktów i zjawisk
*  doskonale organizuje swoją prace

**OCENA: BARDZO DOBRY (5) Uczeń:**

*  spełnia wymagania zawarte na ocenę dobrą
*  odpowiada wyczerpująco na wszystkie pytania
*  opanował pełny zakres wiedzy i umiejętności tj.:
* potrafi dokonać analizy i wyjaśnić czynności procedury check in
* potrafi dokonać analizy i wyjaśnić czynności procedury check out
* analizuje i wyjaśnia czynności wykonywane przez pracownika recepcji
* samodzielnie sporządza dokumenty związane z rezerwacja usług
* samodzielnie sporządza dokumenty związane z pobytem gości
* samodzielnie sporządza dokumenty związane ze sprzedażą usług hotelarskich
* samodzielnie sporządza dokumenty związane z rozliczeniem usług hotelarskich
* potrafi wyjaśnić znaczenie podziału usług
* stosuje procedury rezerwacji
* stosuje procedury anulacji oraz zmiany rezerwacji
* stosuje zasady postępowania w trakcie pobytu gości w hotelu
* potrafi wyjaśnić wszystkie pojęcia związane z rezerwacją, realizacją, sprzedażą i rozliczeniem usług podstawowych i dodatkowych w hotelach o różnym standardzie
* samodzielnie sporządza pełna dokumentację dotyczącą zamówienia, rezerwacji i rozliczenia usług podstawowych i dodatkowych
* zna i potrafi wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (paragon, faktury),
* potrafi i zna zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym w recepcji,
* określa kategorię hotelu na podstawie przedstawionego wyposażenia podstawowego jednostki mieszkalnej,
* określa kategorię hotelu na podstawie przedstawionego wyposażenia uzupełniającego jednostki mieszkalnej,
* zna bezbłędnie wyposażenie jednostki mieszkalnej i whs. według kategoryzacji,
* zna bezbłędnie nazwy pokoi, whs, materacy, łóżek w hotelarstwie polskim i między narodowym,
* zna rodzaje usług podstawowych i dodatkowych świadczonych gościom hotelowym,
* zna i doskonale opisuje instrumenty i kanały promocji usług hotelarskich,
* rozróżnia i potrafi omówić rodzaje rezerwacji i metody rezerwacji usług hotelarskich,
* potrafi przeprowadzić zmianę i anulacje rezerwacji,
* zna i potrafi samodzielnie wypełnić dokumentację hotelową związana z rezerwacją usług hotelowych,
* zna procedurę przyjęcia gości do hotelu: check in gościa indywidualnego, specjalnego i grupę,
* potrafi sporządzić status pokoi,
* potrafi interpretować zamówienia gości,
* potrafi obsłużyć gościa specjalnego: VIP i niepełnosprawnego zgodnie z procedurami obowiązującymi w hotelu,
* potrafi identyfikować dokumenty związane z rezerwacja usług hotelarskich,
* potrafi przygotować informację dla poszczególnych działów hotelu na temat zrealizowanych usług dla gościa,
* potrafi zachęcić gościa do skorzystania z usług dodatkowych,
* samodzielnie sporządza potwierdzenie rezerwacji zamówionych usług,
* samodzielnie dokonuje wstępnej kalkulacji oferty usług dodatkowych,
* samodzielnie wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe zgodnie ze zleceniem klienta,
* samodzielnie przekazuje informacje różnym komórkom obiektu hotelarskiego o przyjęciu zamówienia na usługi podstawowe i dodatkowe,
* samodzielnie przygotowuje usługi dodatkowe dla gości indywidualnych oraz grup zorganizowanych zgodnie z zamówieniem,
* samodzielnie przygotowuje umowę na usługi dodatkowe dla gości indywidualnych i grupowych, oraz umowę allotmentu i czarteru,
* potrafi przeprowadzić negocjacje i zastosować metody radzenia sobie ze stresem,
*  zna i stosuje hotelarski savoir vivre
*  sprawnie i samodzielnie wykorzystuje zdobyte wiadomości do rozwiązywania zadań w nowych sytuacjach
*  rozwiązuje samodzielnie problemy teoretycznie i praktycznie określone w programie nauczania
*  poprawnie posługuje się językiem fachowym

**OCENA: DOBRY (4) Uczeń:**

*  spełnia wymagania zawarte na ocenę dostateczną,
*  odpowiada poprawnie na wszystkie pytania,
*  poprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami i umiejętnościami przy niewielkiej pomocy nauczyciela,
*  nie opanował w pełni wiadomości objętych programem nauczania ale:
* omawia podstawowe elementy procedury check in
* omawia podstawowe elementy procedury check out
* omawia czynności wykonywane przez pracownika recepcji
* sporządza popełniając niewielkie błędy dokumenty związane z rezerwacją usług
* sporządza popełniając niewielkie błędy dokumenty związane z pobytem gości
* sporządza popełniając niewielkie błędy dokumenty związane ze sprzedażą usług hotelarskich
* sporządza popełniając niewielkie błędy dokumenty związane z rozliczeniem usług hotelarskich
* wyjaśnia kryterium podziału usług
* analizuje elementy procedury rezerwacji
* analizuje elementy procedury anulacji oraz zmiany rezerwacji
* zna zasady postępowania w trakcie pobytu gościa w obiekcie hotelarskim
* wymienia we właściwej kolejności podstawowe elementy procedury check in
* wymienia we właściwej kolejności podstawowe elementy procedury check out
* wymienia czynności wykonywane przez pracownika recepcji
* klasyfikuje usługi podstawowe i dodatkowe
* wymienia elementy procedury rezerwacji
* potrafi dobierać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości,
* potrafi omawiać sposoby przeprowadzania rezerwacji, jej zmiany i anulacji,
* potrafi przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów hotelu,
* potrafi przyjąć do hotelu gości specjalnych: VIP i niepełnosprawnych,
* potrafi sporządzić dokumenty związane z przyjęciem gości do hotelu,
* zna zasadę klauzuli informacyjnej RODO,
* potrafi zachęć gościa do skorzystania z usług hotelarskich,
* umie utrzymać porządek w miejscu pracy,
* potrafi wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe,
* rozwiązuje zadania teoretyczne i praktyczne typowe dla kwalifikacji znacznym stopniu trudności,
*  potrafi połączyć teorie z praktyką
*  posługuje się językiem fachowym
*  zna i stosuje hotelarski savoir vivre

**OCENA: DOSTATECZNY (3) Uczeń:**

*  spełnia wymagania zawarte na ocenę dopuszczającą
*  opanował częściowo wiadomości i umiejętności określone w programie nauczania tj.:
* wymienia we właściwej kolejności podstawowe elementy procedury check in
* wymienia we właściwej kolejności podstawowe elementy procedury check out
* wymienia czynności wykonywane przez pracownika recepcji
* potrafi uzupełnić popełniając błędy dokumenty związane z rezerwacją usług
* potrafi uzupełnić popełniając błędy dokumenty związane z pobytem gości
* potrafi uzupełnić popełniając błędy dokumenty związane ze sprzedażą usług hotelarskich
* potrafi uzupełnić popełniając błędy dokumenty związane z rozliczeniem usług hotelarskich
* klasyfikuje usługi podstawowe i dodatkowe
* wymienia elementy procedury rezerwacji
* wymienia elementy procedury anulacji oraz zmiany rezerwacji
* potrafi dobierać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości,
* potrafi rozróżniać rodzaje rezerwacji,
* potrafi sporządzić dokumenty związane z przyjęciem gości do hotelu,
* potrafi wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe,
* rozwiązuje zadania teoretyczne i praktyczne typowe dla kwalifikacji znacznym stopniu trudności,
* odpowiada na pytania przy pomocy nauczyciela
*  tylko w niewielkim stopniu posługuje się językiem fachowym
*  tylko w niewielkim stopniu zna i stosuje hotelarski savoir vivre

**OCENA: DOPUSZCZAJĄCY (2) Uczeń:**

* opanował tylko niewielkim stopniu wiadomości i umiejętności określone w programie nauczania tj.:
* wymienia elementy procedury check in
* wymienia elementy procedury check out
* zna podstawowe czynności wykonywane przez pracownika recepcji
* potrafi nazwać i uzupełnić podstawowe dokumenty związane z rezerwacją usług
* potrafi nazwać i uzupełnić podstawowe dokumenty związane z pobytem gości
* potrafi nazwać i uzupełnić podstawowe dokumenty związane ze sprzedażą usług hotelarskich
* potrafi nazwać i uzupełnić podstawowe dokumenty związane z rozliczeniem usług hotelarskich
* wymienia usługi podstawowe i dodatkowe
* zna procedury rezerwacji
* zna procedury anulacji oraz zmiany rezerwacji
* rozróżnia oferty usług hotelarskich odpowiadające potrzebom gości,
* zna rodzaje rezerwacji,
* ma problemy ze sporządzeniem dokumentów związanych z przyjęciem gości do hotelu,
* nie potrafi wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe, wie tylko że takowe są
* rozwiązuje zadania teoretyczne i praktyczne typowe dla kwalifikacji na poziomie podstawowym
* rozwiązuje zadania teoretyczne i praktyczne typowe dla kwalifikacji o niewielkim stopniu trudności,
* sporadycznie stosuje aktywne metody słuchania,
* sporadycznie stosuje metody komunikacji werbalnej,
* sporadycznie stosuje metody komunikacji niewerbalnej,
*  z pomocą nauczyciela wykonuje proste ćwiczenia
*  posługuje się w niewielkim stopniu językiem fachowym
*  w minimalnym stopniu zna, ale nie stosuje hotelarskiego savoir vivre

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dział programowy** | **Jednostka metodyczna** | **Efekty kształcenia** | **Uwagi o realizacji** |
| **Podstawowe**Uczeń potrafi | **Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi | Orientliczba godz. | Oznaczenie efektów kształcenia |
| **Organizacja pracy na zajęciach lekcyjnych** | 1-2. Lekcja organizacyjna. Zapoznanie uczniów z wymaganiami edukacyjnymi niezbędnymi do otrzymania przez ucznia poszczególnych śródrocznych i rocznych ocen klasyfikacyjnych z zajęć edukacyjnych o sposobach sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczniów oraz o warunkach i trybie otrzymania wyższej niż przewidywana rocznej oceny klasyfikacyjnej z zajęć edukacyjnych i programem nauczania. |  |  | 2 |  |
| **X.****Oferty****i rezerwacje hotelowe** | 3. Sporządzenie karty rezerwacyjnej 4.Sporządzenie karty rezerwacyjnej - wyciąg z książki rezerwacyjnej.  5.Sprządzenie karty rezerwacyjnej-ćwiczenia. 6.Potwierdzenie rezerwacji – omówienie dokumentu, jego formy i znaczenia 7-8. Sporządzenie potwierdzenia rezerwacji. 9-10. Sporządzenie grafiku rezerwacji 11. Kosztorys usług hotelarskich – rola i znaczenie 12-13. Sporządzenie kosztorysu usług hotelarskich 14-15.Sporządzenie odmowy rezerwacji 16. Zaproszenie do skorzystania z usług hotelu –omówienie jego formy i znaczenia 17-18. Sporządzenie zaproszenia do skorzystania z usług hotelu – ćwiczenia 19. List powitalny – omówienie dokumentu, jego formy i znaczenia. 20-21.Sporządzenie listu powitalnego – ćwiczenia 22.Zamówienie na realizację usług dodatkowych – omówienie dokumentu, jego formy i znaczenia. 23-24.Sporządzenie zamówienia na realizację usług dodatkowych – ćwiczenia.  | - identyfikować dokumenty związane z rezerwacja usług hotelarskich np. zamówienie gościa, karta rezerwacji, grafik, potwierdzenie rezerwacji, odmowa rezerwacji, klauzula informacyjna RODO, zaproszenie, list powitalny- udzielać odpowiedzi na zapytanie rezerwacyjne dokonane za pośrednictwem poczty elektronicznej- wypełniać dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich (karta rezerwacji, grafik, karta pobytu, wyciąg z księgi rezerwacyjnej i rejestracyjnej)- sporządzić dokumenty rezerwacji usług hotelarskich: potwierdzenie i odmowa rezerwacji, kosztorys, zaproszenie, list powitalny, zamówienie usług dodatkowych-utrzymywać porządek na stanowisku pracy. | -wypełniać zlecenia realizacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych-zarchiwizować dokumentację związana z rezerwacja usług hotelarskich-dobrać działania do wykonywania zadania zawodowego-zachować w tajemnicy informacje których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę-wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe. | 22 | HGT.06.3.5HGT.06.1.3 |
| **Egzamin próbny** | 25-28. Sporządzanie kompletu dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia oraz rezerwacją usług hotelarskich – próbny egzamin zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.0629-30.Omówienie kryteriów oceniania, przedstawienie wzorcowego modelu poszczególnych rezultatów, poprawa dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia oraz rezerwacją usług hotelarskich – próbny egzamin zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.06 | - wypełnić podstawowe dokumenty niezbędne do przyjęcia zamówienia rezerwacji usług hotelarskich w obiektach świadczących usługi hotelarskie. | - sporządzić podstawowe dokumenty niezbędne do przyjęcia zamówienia rezerwacji usług hotelarskich w obiektach świadczących usługi hotelarskie |  |  |
| **XI.****Przyjęcie gości w recepcji hotelowej** | 31-32. Wtyka zawodowa 33-34.Odpowiedzialność etyczna 35-36. Kodeks etyki hotelarza 37-38.Kultura osobista i savoir –vivre 39-40. Kultura obsługi gości 41-42.Empatia. 43-44.Etykieta 45-46.Protokół dyplomatyczny 47-48.Zasady komunikowania się z gośćmi 49-50.Komunikacja werbalna i niewerbalna 51.Regulamin hotelowy 52-53.Procedury obsługi gości w recepcji hotelowej 54-55.Przyjęcie gości indywidualnych do hotelu – procedura check in 56-57. Przyjęcie gości zorganizowanych do hotelu – procedura check in 58-59.Przyjęcie gości CIP do hotelu – procedura check in 60-61.Przyjęcie gości VIP do hotelu- procedura check in 62-63.Przyjęcie gości niepełnosprawnych do hotelu – procedura check in 64-65.Współpraca z pilotami, przewodnikami oraz przedsiębiorstwami przewozowymi 66-67.Przjęcie gości walk in do hotelu – procedura check in 68-69. Sprawdzenie kompletu dokumentów związanych z przyjęciem gości do hotelu – utrwalenie umiejętności. 70-71.Charakterystyka dokumentów związanych z przyjęciem gości do obiektu świadczącego usługi hotelarskie. 72-73 Sporządzanie karty rejestracyjnej – ćwiczenia utrwalające wiedzę 74-75.Sporzadzenie księgi rejestracyjnej – ćwiczenia utrwalające wiedzę . 76-77.Sporządzenie karty pobytu – ćwiczenia. 78-79.Sporzadzanie kwitu depozytowego – ćwiczenia 80-81.Sporządzanie kwitu parkingowego – ćwiczenia 82-84.Sporzadzanie kompletu dokumentów związanych z rejestracją gości – utrwalenie umiejętności.  | - zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe- zaprezentować przyjęcie gościa indywidualnego do hotelu (procedurę check in dla gościa indywidualnego)-zaprezentować przyjęcie grupy zorganizowanej do hotelu - przygotować informacje dla poszczególnych działów hotelu na temat realizowanych usług dla gościa-zachęcać gościa do skorzystania z usług dodatkowych- wypełnić podstawowe dokumenty niezbędne do przyjęcia zamówienia na usługi hotelarskie-wypełnić podstawowe dokumenty niezbędne do rejestracji gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie-dobrać dokumenty do czynności w procedurze check in-sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze check in (np. karta rejestracyjna, formularz rejestracyjny, księga rejestracyjna, karta pobytu)- sporządzić dokumentację dotyczącą Express check out-utrzymywać porządek na stanowisku pracy - | - respektować zasady savoir-vivre w obsłudze gości- zaprezentować przyjęcie gościa VIP do hotelu-przedstawić przyjecie gościa walk in do hotelu-zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach- zastosować metody radzenia sobie ze stresem- przekazać określony zasób informacji gościom-wskazać standardy wykonania zadań,-sporządzić podstawowe dokumenty niezbędne do rejestracji gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie-przygotować raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu-zarchiwizować dokumentacje związaną z przyjęciem gości do hotelu-dobrać działania do wykonania zadania zawodowego-zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę- wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowanie działań zawodowych. | 54 | HGT.06.4.1HGT.06.4.2HGT.06.4.3HGT.06.1.3 |
| **Egzamin próbny**  | 85-88. Sporządzenie kompletu dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia rezerwacją usług hotelarskich oraz rejestracją gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie – próbny egzamin zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.06.89-90. Omówienie kryteriów oceniania, przedstawienie wzorcowego modelu poszczególnych rezultatów, poprawa dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia, rezerwacją usług hotelarskich oraz rejestracją gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie – próbny egzamin zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.06. | -wypełnić podstawowe dokumenty niezbędne do przyjęcia zamówienia, rezerwacji, rejestracji usług hotelarskich w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. | - sporządzić podstawowe dokumenty niezbędne do przyjęcia zamówienia, rezerwacji, rejestracji usług hotelarskich w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.  | 6 |  |
| **XII.****Pobyt gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie** | 91-94. Wykaz działań pracowników recepcji związanych z przyjęciem zamówienia gości. 95-98.Sporządzenie kompletu dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia gości – ćwiczenia 99-102.Wykaz działań pracowników recepcji związanych z kompleksową obsługa gości w trakcie pobytu w obiekcie hotelarskim 103-106.Sporzadzenie kompletu dokumentów związanych z kompleksową obsługa gości przez pracowników działu recepcji w trakcie pobytu. 107-110.Wykaz działań pracowników obiektu hotelarskiego związanych z kompleksową obsługa gości w trakcie pobytu 111-114.Sporzadzenie kompletu dokumentów związanych z kompleksową obsługa gości przez pracowników obiektu hotelarskiego w trakcie pobytu – ćwiczenia 115-118.Wypełnianie dokumentacji związanej z pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie – ćwiczenia 119-122.Sporzadzanie i uzupełnianie dokumentacji związanej z pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie – utrwalenie umiejętności 123-126. Sporządzanie i uzupełnienie dokumentacji związanej z pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie – sprawdzian umiejętności.  | -dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości- zachęcić gości do skorzystania z usług hotelu oraz firm zewnętrznych np. wynajem samochodów, wycieczki z przewodnikiem, wydarzenia kulturalne, pokazy i zajęcia rekreacyjne itp.- udzielić informacji turystycznej dotyczących atrakcji danego regionu, wydarzeń kulturalnych i sportowych-wykorzystać sprzedaż osobistą w trakcie rozmowy z gościem-poinformować gościa o usługach świadczonych w obiekcie hotelarskim, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację- realizowanie usługi związanej z pobytem gości-dobrać dokumenty do czynności wykonywanych w trakcie pobytu gości w obiekcie hotelarskim-wypełniać dokumentację związana ze świadczenie usług w trakcie pobytu gości (np. karta kontrolna skrytki sejfowej, kwit depozytowy, druki wypożyczenia sprzętu, druk Messager itp.)- utrzymywać porządek na stanowisku pracy | -pozyskać informacje z różnych źródeł - sklasyfikować uzyskane informacje -stosować zasady cross-selling-udzielać informacji turystycznej -reagować na nietypowe prośby gości i przekazywać sprawę odpowiednim komórkom hotelu -oceniać sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim-przekazywać ochronie hotelu informacje o osobach i sytuacjach wzbudzających zastrzeżenia- gromadzić należności na rachunkach gościa-zakomunikować innym własne intencje i przekonania w celu osiągnięcia określonych celów- wskazać działania kreatywne- omówić sposoby zachowania osób otwartych na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy- identyfikować nowe technologie komunikacyjne- sporządzić dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa (karta kontrolna skrytki sejfowej, druk depozytowy, druki wypożyczenia sprzętu, druk Messager itp.) - wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego -zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę  | 36 | HGT.06.4.1HGT.06.4.2HGT.06.4.3 |
| **Egzamin próbny**  | 127-130.Sporządzenie kompletu dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia ,rezerwacją, realizacją usług hotelarskich – próbny egzamin zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.06.131-132. Omówienie kryteriów oceniania, przedstawienie wzorcowego modelu poszczególnych rezultatów, poprawa dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia, rezerwacją oraz realizacją usług hotelarskich – próbny egzamin zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.06. | -Wypełnić podstawowe dokumenty niezbędne do przyjęcia zamówienia, rezerwacji, realizacji usług hotelarskich w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | - sporządzić podstawowe dokumenty niezbędne do przyjęcia zamówienia, rezerwacji, realizacji usług hotelarskich w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. | 6 |  |
| **XIII.****Wykwaterowanie i rozliczanie pobytu gościa** | 133-134. Procedura wykwaterowania gości indywidualnych z hotelu – procedura check out135-136. Procedura wykwaterowania gości zorganizowanych z hotelu – procedura check out137-138. Procedura wykwaterowania gości CIP z hotelu – procedura check out139-140. Procedura wykwaterowania gości VIP z hotelu – procedura check out141 -142. Procedura wykwaterowania gości niepełnosprawnych z hotelu – procedura check out143-146. Sporządzenie kompletu dokumentów związanych z wykwaterowaniem oraz rozliczaniem pobytu gości w obiekcie hotelarskim – utrwalenie umiejętności147-150. Sporządzenie kompletu dokumentów związanych z wykwaterowaniem oraz rozliczaniem pobytu gości w obiekcie hotelarskim – sprawdzian umiejętności.151-152. Charakterystyka dokumentów związanych z wykwaterowaniem oraz rozliczaniem pobytu gości w obiekcie hotelarskim.153-154. Sporządzanie rachunku wstępnego – ćwiczenia155-156. Sporządzanie rachunku wstępnego – ćwiczenia157-158. Sporządzanie rachunku wstępnego – ćwiczenia159-160. Sporządzanie faktury pro forma – ćwiczenia161-162. Sporządzanie faktury pro forma – ćwiczenia163-164. Sporządzanie faktury – ćwiczenia165-166. Sporządzanie faktury – ćwiczenia167-168. Sporządzanie faktury – ćwiczenia169-171. Sporządzenie kompletu dokumentów związanych z wykwaterowaniem i rozliczaniem pobytu gości w obiekcie hotelarskim – utrwalenie umiejętności.172 – 174. Sporządzenie kompletu dokumentów związanych z wykwaterowaniem i rozliczaniem pobytu gości w obiekcie hotelarskim – sprawdzian umiejętności.  | - zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe- zaprezentować wykwaterowanie gości indywidualnych z hotelu (procedura check out dla gości indywidualnych)- zaprezentować wykwaterowanie grupy zorganizowanej z hotelu- zachęcić gości do ponownego odwiedzenia obiektu- dobrać dokumenty do czynności w procedurze check out - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze check out -sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń gości w obiekcie hotelarskim -utrzymywać porządek na stanowisku pracy | - respektować zasady savoir – vivre w obsłudze gości-zaprezentować pożegnanie gościa VIP- zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach- zastosować metody radzenia sobie z e stresem- przekazać określony zasób informacji gościom-wskazać standardy wykonywania zadań-dokonać rozliczenia kosztów pobytu gościa w obiekcie hotelarskim zgodnie z założeniami- sporządzić rachunek wstępny i fakturę VAT-zarchiwizować dokumentację związaną z rozlicznie kosztów pobytu gości | 42 | HGT.06.4.1HGT.06.4.6HGT.06.4.2 |
| **Egzamin próbny**  | 175-178. Sporządzanie kompletu dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia, rezerwacją, realizacją oraz sprzedażą usług hotelarskich – próbny egzamin zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.06.179-181. Omówienie kryteriów oceniania, przedstawienie wzorcowego modelu poszczególnych rezultatów, poprawa dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia, rezerwacją, realizacją oraz sprzedażą usług hotelarskich – próbny egzamin zawodowy w zakresie kwalifikacji HGT.06 | - wypełnić podstawowe dokumenty niezbędne do przyjęcia zamówienia, rezerwacji, realizacji i sprzedaży usług hotelarskich w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie  | - sporządzić podstawowe dokumenty niezbędne do przyjęcia zamówienia, rezerwacji, realizacji i sprzedaży usług hotelarskich w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | 6 |  |
| **XIV.****Zajęcia terenowe, wycieczki szkoleniowo – naukowe, filmy instruktażowe związane z branżą turystyczno – hotelarską** | Organizacja zajęć praktycznych, wycieczek szkoleniowo – naukowych, zajęć praktycznych w obiektach świadczących usługi hotelarskieProjekcja filmów instruktażowych i tematycznie związanych z branżą turystyczno – hotelarską Organizacja prelekcji, wykładów, szkoleń oraz spotkań z osobami aktywnie związanymi z branżą turystyczno – hotelarską  | - uczestniczyć w zajęciach praktycznych organizowanych w różnych obiektach świadczących usługi hotelarskie- uczestniczyć w zajęciach terenowych- uczestniczyć w wyjazdach na wycieczki szkoleniowo – naukowe- oglądać filmy instruktażowe i tematycznie związane z branżą turystyczno – hotelarską- uczestniczyć w prelekcjach, wykładach, szkoleniach organizowanych przez osoby aktywnie związane z branżą turystyczno - hotelarską | - aktywnie uczestniczyć w zajęciach praktycznych organizowanych w rożnych obiektach świadczących usługi hotelarskie- aktywnie uczestniczyć w zajęciach terenowych-aktywnie uczestniczyć w wyjazdach na wycieczki szkoleniowo – naukowe- analizować filmy instruktażowe i tematycznie związane z branża turystyczno – hotelarską- aktywnie uczestniczyć w prelekcjach, wykładach, szkoleniach organizowanych przez osoby aktywnie związane z branżą turystyczno - hotelarską |  | Zgodnie z potrzebami  |
|  |  |  |  **RAZEM**  |  | **180** |