

PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK HOTELARSTWA

SYMBOL CYFROWY 341[04]

I. OPIS ZAWODU

1. W wyniku realizacji kształcenia w zawodzie absolwent powinien umieć:

- 1) stosować przepisy prawa dotyczące usług hotelarskich;
- 2) stosować zasady i instrumenty marketingu w działalności hotelarskiej;
- 3) obsługiwać gościa hotelowego na różnych stanowiskach pracy;
- 4) stosować zasady organizacji pracy w obiekcie hotelarskim lub innym obiekcie, w którym świadczone są usługi hotelarskie;
- 5) obsługiwać kongresy, konferencje, zjazdy oraz imprezy okolicznościowe;
- 6) planować wyposażenie wewnątrz różnych obiektów hotelarskich lub innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie;
- 7) współpracować z firmami świadczącymi usługi turystyczne;
- 8) prowadzić korespondencję i obsługiwać sprzęt biurowy;
- 9) ewidencjonować i rozliczać konta księgowo;
- 10) sporządzać dokumentację księgową;

- 11) sporządzać sprawozdania finansowe;
- 12) organizować usługi gastronomiczne;
- 13) stosować różne formy obsługi konsumenta;
- 14) postępować zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodu;
- 15) posługiwać się językiem obcym w zakresie niezbędnym do wykonywania zadań zawodowych;
- 16) przestrzegać przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska;
- 17) stosować przepisy Kodeksu pracy dotyczące praw i obowiązków pracownika i pracodawcy oraz warunków pracy;
- 18) organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii;
- 19) stosować przepisy prawa dotyczące działalności gospodarczej;
- 20) stosować przepisy prawa dotyczące wykonywanych zadań zawodowych;
- 21) udzielać pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy;
- 22) korzystać z różnych źródeł informacji oraz doradztwa specjalistycznego w zakresie niezbędnym do wykonywania zadań zawodowych;
- 23) prowadzić działalność gospodarczą.

Kształtowanie postaw przedsiębiorczych oraz przygotowanie do wejścia na rynek pracy powinno przebiegać zarówno w trakcie kształcenia zawodowego, jak i podczas realizacji zajęć edukacyjnych „Podstawy przedsiębiorczości”.

2. Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik hotelarstwa powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) oferowania usług hotelarskich;
- 2) sprzedawania usług hotelarskich;
- 3) obsługiwanie klientów w obiektach hotelarskich i innych obiektach, w których świadczone są usługi hotelarskie;
- 4) utrzymywania czystości i porządku w obiekcie hotelarskim oraz innych obiektach, w których świadczone są usługi hotelarskie;
- 5) organizowania usług gastronomicznych w obiekcie hotelarskim i innych obiektach, w których świadczone są usługi hotelarskie;
- 6) współpracy z podmiotami świadczącymi usługi turystyczne oraz innymi jednostkami gospodarczymi;

- 7) promowania usług hotelarskich.

II. BLOKI PROGRAMOWE

Zakres umiejętności i treści kształcenia wynikający z opisu kwalifikacji absolwenta, zawierają następujące bloki programowe:

- 1) ekonomiczno – prawny;
- 2) obsługa klienta.

BLOK: EKONOMICZNO – PRAWNY

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) interpretować podstawowe prawa ekonomiczne;
- 2) posługiwać się pojęciami ekonomicznymi w zakresie świadczenia usług hotelarskich;
- 3) wyjaśniać mechanizm funkcjonowania gospodarki rynkowej;
- 4) rozróżniać formy organizacyjno - prawne przedsiębiorstw;
- 5) charakteryzować różne rodzaje jednostek gospodarczych oraz oceniać istniejącą konkurencję;
- 6) stosować przepisy prawa dotyczące działalności zawodowej;
- 7) stosować przepisy prawa dotyczące działalności przedsiębiorstwa świadczącego usługi hotelarskie;
- 8) rozróżniać kompetencje samorządu gospodarczego i stowarzyszeń branżowych;
- 9) gromadzić informacje na potrzeby prognozowania usług hotelarskich;
- 10) analizować czynniki wpływające na popyt i podaż usług hotelarskich;
- 11) określać strategię rozwoju firmy i posługiwać się instrumentami marketingu;
- 12) klasyfikować usługi hotelarskie jako produkt;
- 13) ustalać ceny usług hotelarskich;
- 14) stosować różne formy promocji usług hotelarskich;
- 15) interpretować treść regulaminu wewnętrznego obowiązującego w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;

- 16) określać wartość majątku i zobowiązań jednostki gospodarczej;
- 17) ewidencjonować procesy gospodarcze na kontach bilansowych i niebilansowych;
- 18) sporządzać dokumentację księgową;
- 19) sporządzać, rozliczać i księgować listę płac;
- 20) korzystać z komputerowych programów z zakresu prowadzenia rachunkowości;
- 21) sporządzać dokumenty niezbędne do podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej;
- 22) pozyskiwać środki finansowe na uruchomienie działalności gospodarczej;
- 23) przestrzegać zasad etyki;
- 24) stosować przepisy Kodeksu pracy dotyczące praw i obowiązków pracownika i pracodawcy oraz warunków pracy;
- 25) sporządzać dokumenty związane z zatrudnieniem;
- 26) podejmować działania związane z poszukiwaniem pracy;
- 27) formułować i rozumieć pisemne i ustne wypowiedzi w języku obcym, związane z realizacją zadań zawodowych;
- 28) komunikować się z uczestnikami procesu pracy;
- 29) prowadzić negocjacje;
- 30) rozwiązywać problemy;
- 31) podejmować decyzje w zakresie wykonywanych zadań zawodowych;
- 32) udzielać pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy;
- 33) wykonywać pracę zgodnie z przepisami i zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisami ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska;
- 34) organizować stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii;
- 35) doskonalić własne kwalifikacje zawodowe.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

Treści kształcenia są ujęte w następujących działach programowych:

- 1) podstawowe pojęcia prawne i ekonomiczne;
- 2) prawne podstawy świadczenia usług turystycznych;
- 3) prawa klienta korzystającego z usług hotelarskich zgodnie z obowiązującymi przepisami;

- 4) kompetencje samorządu gospodarczego i stowarzyszeń branżowych;
- 5) mechanizm funkcjonowania gospodarki rynkowej;
- 6) formy organizacyjno – prawne przedsiębiorstw usługowych;
- 7) podstawowe pojęcia z zakresu marketingu;
- 8) badania marketingowe;
- 9) cena jako instrument marketingu;
- 10) formy promocji usług hotelarskich;
- 11) zasady tworzenia regulaminu hotelowego;
- 12) normy rachunkowości;
- 13) system podatkowy;
- 14) zatrudnienie i płace;
- 15) majątek i kapitały (fundusze) jednostek gospodarczych;
- 16) ewidencja księgowa majątku i kapitału jednostek gospodarczych;
- 17) ewidencja księgowa procesów gospodarczych na kontach niebilansowych;
- 18) sprawozdawczość finansowa;
- 19) formy rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych;
- 20) dokumentacja i ewidencja syntetyczna i analityczna obrotu materiałowego;
- 21) podejmowanie działalności gospodarczej;
- 22) dokumenty dotyczące działalności gospodarczej;
- 23) wybrane przepisy prawa pracy i prawa działalności gospodarczej;
- 24) metody poszukiwania pracy;
- 25) dokumenty związane z zatrudnieniem;
- 26) etyka;
- 27) język obcy zawodowy w zakresie czterech kompetencji językowych;
- 28) elementy psychologii i socjologii pracy;
- 29) zasady komunikowania się;
- 30) bezpieczeństwo i higiena pracy;
- 31) ochrona przeciwpożarowa;
- 32) ochrona środowiska;
- 33) zasady udzielania pierwszej pomocy;
- 34) elementy ergonomii;
- 35) formy doskonalenia zawodowego.

BLOK: OBSŁUGA KLIENTA

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) posługiwać się podstawowymi pojęciami z zakresu turystyki, hotelarstwa i gastronomii;
- 2) identyfikować polskie i światowe organizacje hotelarskie;
- 3) rozróżniać formy zarządzania obiektami hotelarskimi i innymi obiektami, w których świadczone są usługi hotelarskie;
- 4) określać warunki techniczne jakie powinien spełniać obiekt hotelarski i inne obiekty, w których świadczone są usługi hotelarskie;
- 5) charakteryzować usługi świadczone w różnych rodzajach obiektów hotelarskich i innych obiektach, w których świadczone są usługi hotelarskie;
- 6) planować i realizować działania związane z kompleksową obsługą klienta, w tym zameldowanie, zakwaterowanie, wymeldowanie i rozliczenie;
- 7) wykonywać czynności związane z utrzymaniem porządku i czystości w obiektach hotelarskich i innych obiektach, w których świadczone są usługi hotelarskie;
- 8) obsługiwać kongresy, targi, zjazdy oraz imprezy okolicznościowe;
- 9) określać zakres usług świadczonych przez gastronomię otwartą i zamkniętą;
- 10) dobierać karty menu zgodnie z potrzebami konsumenta i zasadami racjonalnego żywienia;
- 11) oceniać dekorację i estetykę podawanych potraw;
- 12) przygotowywać salę do obsługi różnych przyjęć okolicznościowych;
- 13) stosować różne techniki obsługi klienta;
- 14) stosować system rozliczeń kelnerskich;
- 15) współpracować z podmiotami świadczącymi usługi turystyczne w zakresie kompleksowej obsługi klienta;
- 16) planować wyposażenie i urządzać wnętrza w różnego rodzaju obiektach hotelarskich i innych obiektach, w których świadczone są usługi hotelarskie;
- 17) komunikować się i nawiązywać kontakty z ludźmi;
- 18) postępować zgodnie z zasadami kultury i etyki;

- 19) rozwiązywać konflikty na płaszczyźnie pracownik – klient, pracownik – pracownik;
- 20) prowadzić korespondencję biurową;
- 21) redagować pisma z zastosowaniem właściwych form i zwrotów;
- 22) korzystać z komputerowych programów specjalistycznych;
- 23) stosować komputerowy system rezerwacji miejsc noclegowych oraz rozliczeń usług hotelarskich;
- 24) obsługiwać sprzęt biurowy: telefon, faks, centralę telefoniczną, dyktafon, kserokopiarkę;
- 25) organizować stanowisko pracy biurowej zgodnie z wymaganiami ergonomii;
- 26) udzielać pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy;
- 27) przestrzegać przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska;
- 28) przestrzegać przepisów sanitarno – epidemiologicznych.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

Treści kształcenia są ujęte w następujących działach programowych:

- 1) polskie i światowe organizacje hotelarskie;
- 2) formy zarządzania obiektami hotelarskimi i innymi obiektami, w których świadczone są usługi hotelarskie;
- 3) standaryzacja obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie;
- 4) warunki techniczne różnych obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie;
- 5) rodzaje usług hotelarskich;
- 6) wybrane zagadnienia z organizacji pracy;
- 7) administracja w obiektach hotelarskich i innych obiektach, w których świadczone są usługi hotelarskie;
- 8) techniki pracy i obsługi klienta;
- 9) obsługa imprez turystycznych, sportowych i kulturalnych;
- 10) organizacja przyjęć okolicznościowych;
- 11) zasady przechowywania produktów spożywczych;
- 12) zasady podawania i serwowania potraw kuchni różnych narodów;

- 13) zakres usług świadczonych przez gastronomię otwartą i zamkniętą w zależności od rodzaju i kategorii zakładu;
- 14) rodzaje kart menu;
- 15) technika oraz zasady podawania i serwowania potraw i napojów;
- 16) system rozliczeń kelnerskich;
- 17) współpraca przedsiębiorstw hotelarskich z organizatorami turystyki;
- 18) etyka;
- 19) wpływ kultury osobistej na jakość świadczonych usług;
- 20) korespondencja biurowa;
- 21) programy komputerowe wspomagające pracę hotelarską;
- 22) obsługa sprzętu i urządzeń biurowych;
- 23) organizacja stanowiska pracy biurowej;
- 24) elementy ergonomii;
- 25) zasady udzielania pierwszej pomocy;
- 26) ochrona środowiska;
- 27) przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej;
- 28) przepisy sanitarno – epidemiologiczne.

III. PODZIAŁ GODZIN NA BLOKI PROGRAMOWE

Nazwa bloku programowego	Minimalna liczba godzin w okresie kształcenia w %*
Ekonomiczno – prawny	30
Obsługa klienta	60
Razem	90**

* Podział godzin na bloki programowe dotyczy kształcenia w szkołach dla młodzieży i w szkołach dla dorosłych (w formie stacjonarnej i zaocznej).

** Pozostałe 10 % godzin jest przeznaczone do rozdysponowania przez autorów programów nauczania na dostosowanie kształcenia do potrzeb rynku pracy.

IV. ZALECANE WARUNKI REALIZACJI TREŚCI Kształcenia w zawodzie

Do realizacji treści kształcenia, ujętych w blokach programowych, odpowiednie są następujące pomieszczenia dydaktyczne:

- 1) recepcja;
- 2) sala obsługi konsumenta;
- 3) pracownia komputerowa.

Recepcja powinna być wyposażona w:

- 1) ladę recepcyjną;
- 2) aparaty telefoniczne;
- 3) faks;
- 4) czytnik kart kredytowych;
- 5) wzory kart i rachunków kredytowych;
- 6) kartę magnetyczną do drzwi;

- 7) sprzęt audiowizualny: telewizor, magnetowid, rzutnik pisma, ekran;
- 8) kasę fiskalną;
- 9) sejf.

Sala obsługi konsumenta powinna być wyposażona w:

- 1) stoły i krzesła;
- 2) bieliznę stołową;
- 3) zastawę stołową.

Pracownia komputerowa powinna być wyposażona w:

- 1) stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla dwóch uczniów);
- 2) drukarki;
- 3) pakiet programów biurowych;
- 4) programy specjalistyczne;
- 5) telefon z automatyczną sekretarką;
- 6) faks;
- 7) dyktafon;
- 8) kserokopiarkę.

Pracownie powinny składać się z sali lekcyjnej i zaplecza magazynowo-socjalnego. W sali lekcyjnej należy zapewnić stanowisko pracy dla nauczyciela i odpowiednią liczbę stanowisk pracy dla uczniów.

Praktyczna nauka zawodu może odbywać się w pracowniach szkolnych, obiektach hotelarskich i innych obiektach, w których świadczone są usługi hotelarskie, ośrodkach wypoczynkowych, domach akademickich, domach pracy twórczej i uzdrowiskach.