

**PRACOWNIK OBSŁUGI HOTELOWEJ****962907****KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONA W ZAWODZIE**

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

**CELE KSZTAŁCENIA**

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie pracownik obsługi hotelowej powinien być przygotowany do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie:

- 1) utrzymywania czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 2) przygotowywania i podawania śniadań;
- 3) organizowania usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

**EFEKTY KSZTAŁCENIA I KRYTERIA WERYFIKACJI TYCH EFEKTÓW**

Do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie niezbędne jest osiągnięcie niżej wymienionych efektów kształcenia:

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
HGT.03.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią	1) posługuje się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska 2) wymienia przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska 3) określa warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy 4) określa działania zapobiegające wyrządzeniu szkód w środowisku 5) opisuje wymagania dotyczące ergonomii pracy 6) rozróżnia środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania
2) charakteryzuje zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska	1) wymienia instytucje oraz służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska 2) wymienia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska
3) opisuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	1) wymienia prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy 2) wymienia prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy 3) omawia konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia lub życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1) wymienia rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych występujących w środowisku pracy 2) określa sposoby przeciwdziałania czynnikom niebezpiecznym, szkodliwym i uciążliwym występującym na stanowisku pracy 3) stosuje się do informacji przedstawionych na znakach zakazu, nakazu, ostrzegawczych, ewakuacyjnych, ochrony przeciwpożarowej oraz sygnałów alarmowych
5) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i	1) wskazuje optymalne warunki pracy pod względem ergonomii i zgodności z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony

higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	<p>przeciwpożarowej i ochrony środowiska</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2) planuje pracę zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony gościa i środowiska</li> <li>3) stosuje się do zaleceń instrukcji dotyczącej bezpiecznej obsługi urządzeń i sprzętu stosowanych podczas realizacji zadań zawodowych</li> <li>4) stosuje się do zaleceń instrukcji dotyczącej utrzymania porządku i higieny w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</li> <li>5) utrzymuje ład i porządek na stanowisku pracy podczas wykonywania zadań zawodowych</li> </ol>
6) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania pracy na różnych stanowiskach w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia środki ochrony indywidualnej i zbiorowej w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</li> <li>2) dobiera środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanej pracy</li> <li>3) używa środków ochrony indywidualnej podczas realizacji zadań zawodowych</li> </ol>
7) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego</li> <li>2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego</li> <li>3) zabezpiecza siebie, osobę poszkodowaną i miejsce wypadku</li> <li>4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej</li> <li>5) powiadamia odpowiednie służby</li> <li>6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie</li> <li>7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar</li> <li>8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji</li> </ol>
HGT.03.2. Podstawy hotelarstwa	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) określa podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) opisuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu</li> <li>2) opisuje zasady dress code'u w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</li> </ol>
2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie</li> <li>2) określa rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich</li> <li>3) stosuje terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki</li> </ol>
3) analizuje schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</li> <li>2) rozróżnia pionów funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</li> <li>3) rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych</li> </ol>
4) charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich</li> <li>2) stosuje politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</li> <li>3) wskazuje systemy zarządzania jakością w hotelarstwie</li> </ol>
5) analizuje działalność systemów i sieci hotelowych	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) wskazuje przykłady organizacji sieci hotelowych</li> <li>2) rozróżnia systemy i sieci hotelowe</li> </ol>

	3) charakteryzuje powiązania hotelu z siecią hotelową
6) charakteryzuje polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa	1) rozróżnia działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie 2) określa rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy
7) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych	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
HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter	1) określa zakres współpracy służby pięter z recepcją hotelu 2) opisuje zasady współpracy służby pięter z innymi działami hotelu
2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie w obiektach świadczących usługi hotelarskie	1) wyjaśnia pojęcia jednostka mieszkalna, pokój i węzeł higieniczno-sanitarny 2) rozróżnia typy jednostek mieszkalnych 3) przypisuje wyposażenie jednostki mieszkalnej do standardu obiektu 4) opisuje wyposażenie jednostek mieszkalnych przystosowanych do pobytu gości specjalnych 5) dobiera wyposażenie do typu jednostki mieszkalnej
3) wykonuje prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych podczas pobytu gości	1) określa rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku 2) przestrzega procedur podczas prac porządkowych 3) dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych 4) używa urządzeń, sprzętu oraz środków czystości zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją 5) stosuje środki dezynfekcyjne zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją
4) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia i pobytu gości	1) planuje zakres wykonywanych czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej: a) przed przyjazdem gości b) podczas pobytu gości c) po wyjeździe gości 2) uzupełnia wyposażenie jednostek mieszkalnych 3) określa sposób postępowania w przypadku awarii sprzętu lub urządzeń 4) ocenia sposób przygotowania jednostki mieszkalnej
5) utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	1) dobiera prace porządkowe do rodzaju pomieszczeń w części ogólnodostępnej 2) dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju prac porządkowych w części ogólnodostępnej 3) wskazuje kolejność prac porządkowych w części ogólnodostępnej
6) wykonuje prace porządkowe w części rekreacyjnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	1) wskazuje pomieszczenia rekreacyjne w części rekreacyjnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie 2) dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych w części rekreacyjnej 3) wskazuje kolejność prac porządkowych w części rekreacyjnej
7) przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczących mienia gości oraz wyposażenia obiektu świadczącego usługi	1) stosuje procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu i pozostawionymi przez gości 2) określa wysokość stawek odszkodowania wynikających z

hotelarskie	odpowiedzialności obiektu za rzeczy wniesione
<b>HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań</b>	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) stosuje metody i techniki przygotowania śniadań	1) dobiera formy podawania śniadań do możliwości obiektu świadczącego usługi hotelarskie 2) przestrzega zasad przechowywania produktów i półproduktów do przygotowania śniadań
2) przygotowuje śniadania w części mieszkalnej hotelu	1) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych 2) przygotowuje bufet śniadaniowy 3) przygotowuje śniadania hotelowe
3) sporządza śniadania dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych	1) rozróżnia potrzeby żywieniowe gości i ich oczekiwania 2) stosuje receptury do przygotowania potraw i napojów śniadaniowych zgodnie z oczekiwaniami gości o specjalnych potrzebach żywieniowych
4) użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania oraz podawania śniadań	1) dobiera sprzęt do wykonania potraw i napojów śniadaniowych 2) obsługuje sprzęt do przygotowania potraw i napojów śniadaniowych zgodnie z instrukcją
5) przygotowuje room service na zamówienie gości	1) stosuje zasady serwowania śniadań do pokoju 2) dobiera sposób serwowania do rodzaju zamówienia 3) planuje zakres wykonywanych czynności w celu realizacji zamówienia room service 4) wskazuje kolejność czynności podczas realizacji zamówienia room service
6) przygotowuje nakrycie i bieliznę stołową do rodzaju śniadania	1) rozróżnia rodzaje bielizny stołowej 2) rozpoznaje elementy zastawy stołowej 3) dobiera nakrycie i zastawę stołową do rodzaju śniadania 4) wykonuje dekorację stołu 5) nakrywa stół do śniadania
7) porządkuje stoły po śniadaniu	1) zbiera naczynia zgodnie z obowiązującymi procedurami 2) segreguje odpady gastronomiczne zgodnie z zasadami recyklingu
8) stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania śniadań	1) stosuje zasady dobrej praktyki higienicznej i produkcyjnej 2) przestrzega zasad systemu analizy zagrożeń i krytycznych punktów kontroli – HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) oraz dobrej praktyki higienicznej – GHP (Good Hygienic Practice) 3) wskazuje konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych
<b>HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</b>	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie	1) rozróżnia rodzaje usług dodatkowych 2) rozróżnia usługi płatne i bezpłatne 3) dobiera usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości
2) oferuje usługi konferencyjne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	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	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	1) sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2) wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe</li> <li>3) stosuje procedury podczas archiwizacji dokumentacji związanej z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe</li> </ol>
HGT.03.6. Język obcy zawodowy	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem</li> <li>b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie</li> <li>c) z dokumentacją związaną z danym zawodem</li> <li>d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy</li> <li>b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych</li> <li>c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych</li> <li>d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych</li> <li>e) świadczonych usług, w tym obsługi gościa</li> </ol> </li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje, filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka</li> <li>b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową)</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) określa główną myśl wypowiedzi, tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu</li> <li>2) znajduje w wypowiedzi, tekście określone informacje</li> <li>3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu</li> <li>4) układa informacje w określonym porządku</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: <ol style="list-style-type: none"> <li>c) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję)</li> <li>d) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru)</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi</li> <li>2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych</li> <li>3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko</li> <li>4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze</li> <li>5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji</li> </ol>

<p>4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:</p> <p>a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p> <p>b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (np. wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę</li> <li>2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia</li> <li>3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób</li> <li>4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi</li> <li>5) pyta o upodobania i potrzeby innych osób</li> <li>6) proponuje gościom potrawy i napoje</li> <li>7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe</li> <li>8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji</li> </ol>
<p>5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. filmach instruktażowych)</li> <li>2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym</li> <li>3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym</li> <li>4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację)</li> </ol>
<p>6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową:</p> <p>a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym</p> <p>b) współdziała w grupie</p> <p>c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym</p> <p>d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego</li> <li>2) współdziała z innymi osobami realizując zadania językowe</li> <li>3) korzysta z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych</li> <li>4) identyfikuje słowa kluczowe, internacjonalizmy</li> <li>5) wykorzystuje kontekst, aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa</li> <li>6) upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznanne słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne w porozumiewaniu się</li> </ol>
HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
<p>1) przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia podstawowe zasady etyki zawodowej</li> <li>2) wymienia cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonym i współpracownikami</li> <li>3) stosuje zasady etyki w relacjach pracowniczych</li> <li>4) wskazuje zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej</li> <li>5) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy</li> <li>6) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych</li> <li>7) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa</li> </ol>

2) wykazuje znajomość indywidualnych potrzeb każdego gości	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozróżnia pojęcie indywidualnych potrzeb gości</li> <li>2) określa potrzeby i oczekiwania gości hotelowych</li> <li>3) wymienia metody rozpoznawania potrzeb i oczekiwań gości</li> <li>4) odpowiada działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości</li> <li>5) planuje realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości</li> </ol>
3) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozróżnia sposoby komunikacji interpersonalnej</li> <li>2) wymienia rodzaje komunikacji niewerbalnej</li> <li>3) opisuje znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w usługach hotelarskich</li> <li>4) wymienia formy komunikacji bezpośredniej i pośredniej w usługach hotelarskich</li> </ol>
4) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej</li> <li>2) przewiduje konsekwencje stresujących zachowań, ich wpływu na siebie i innych</li> <li>3) wymienia sposoby radzenia sobie ze stresem</li> </ol>
5) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) określa znaczenie otwartości na zmiany zachodzące w zawodzie</li> <li>2) wskazuje alternatywne rozwiązania problemu</li> </ol>
6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) analizuje zmiany zachodzące w zawodzie</li> <li>2) poszukuje nowości technicznych i technologicznych w różnych źródłach informacji</li> <li>3) wymienia najbardziej oczekiwane umiejętności w zawodzie</li> <li>4) określa własny plan rozwoju zawodowego w celu pozyskania oczekiwanych umiejętności i kompetencji w zawodzie</li> </ol>
7) planuje działania i zarządza czasem	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) określa cel planowanych zadań</li> <li>2) wyszczególnia elementy planu działania</li> <li>3) dokonuje analizy możliwości realizacji zadania na podstawie posiadanych zasobów</li> <li>4) tworzy harmonogram realizacji zadania</li> <li>5) wymienia zasoby niezbędne do wykonania zadania</li> <li>6) wykonuje zadanie zgodnie z planem</li> </ol>
8) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) wskazuje obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwie realizowane zadania na stanowisku</li> <li>2) określa rodzaje odpowiedzialności</li> <li>3) podaje przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej</li> </ol>
9) współpracuje w zespole	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia cechy członków zespołu sprzyjające osiągnięciu celów w pracy zespołowej</li> <li>2) dzieli wykonanie zadań kelnerskich z innymi pracownikami lub członkami zespołu i wywiązuje się z nich</li> <li>3) uwzględnia opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych</li> <li>4) modyfikuje własne działania zgodnie z wspólnie wypracowanym stanowiskiem</li> </ol>

#### **WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE PRACOWNIK OBSŁUGI HOTELOWEJ**

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.

**Wyposażenie szkoły niezbędne do realizacji kształcenia w kwalifikacji HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

Pracownia hotelarska (standard hotelowy) wyposażona w :

- jednostkę mieszkalną wyposażoną w łóżko, pościel, bieliznę pościelową, szafę lub wnękę z wieszakami, stolik nocny lub półkę przy każdym miejscu do spania, krzesło, biurko lub stół, lustro, bagażnik, wieszak ścienny lub stojący na wierzchnią odzież, lampkę nocną przy każdym miejscu do spania, lampę oświetlającą miejsce do pracy, wykładzinę dywanową, dywan lub dywanik przy każdym miejscu do spania, firany, żaluzje lub rolety przepuszczające światło, zasłony, rolety lub żaluzje okienne zaciemniające, materiały informacyjne dotyczące bezpieczeństwa gości, szklanki lub inne naczynia do picia w liczbie odpowiadającej liczbie osób w pokoju, zestaw ręczników i wyposażenie dodatkowe (np. igielnik, torbę na bieliznę, elementy dekoracyjne),
- węzeł higieniczno-sanitarny wyposażony w umywalkę z półką lub blatem i oświetleniem, wannę lub kabinę z natryskiem, WC, lustro, mydelniczkę, papiernicę, wieszaki ścienne, wieszaki na ręczniki, uchwyty przy wannie i natrysku, mydło toaletowe lub dozownik z płynnym mydłem, szklankę lub jednorazowy kubek, torbę higieniczną, pojemnik na śmieci,
- pomieszczenie magazynowe, wyposażone w wózek hotelowej obsługi pięter z pełnym zestawem, odkurzacz, ręczny sprzęt porządkowy, regał z bielizną hotelową, środki czystości i środki do dezynfekcji, pojemnik na śmieci, instrukcje obsługi urządzeń, środki do naprawy i konserwacji elementów części rekreacyjnej obiektu, środki ochrony indywidualnej.

Pracownia przygotowania śniadań i obsługi gości wyposażona w:

- stanowiska mycia rąk (jedno stanowisko dla dziesięciu uczniów) wyposażone w umywalkę z instalacją zimnej i ciepłej wody, dozownik mydła, środki do dezynfekcji, ręczniki papierowe,
- stanowiska obsługi gości (jedno stanowisko dla trzech uczniów) wyposażone w stoły i krzesła, pomocniki kelnerskie, bieliznę i zastawę stołową, tace i drobny sprzęt kelnerski oraz elementy do dekoracji stołów,
- stanowiska przygotowania śniadań i napojów (jedno stanowisko dla trzech uczniów) wyposażone w ekspres do kawy i herbaty, naczynia i drobny sprzęt kuchenny, stół stalowy lub blat roboczy, zlewozmywak dwukomorowy z instalacją ciepłej i zimnej wody,
- chłodziarkę z zamrażarką,
- zmywarkę do naczyń,
- kuchnię gazową lub elektryczną,
- kuchenkę mikrofalową,
- podgrzewacze do potraw i talerzy,
- wózki kelnerskie z wyposażeniem,
- instrukcje obsługi urządzeń.

#### **MINIMALNA LICZBA GODZIN KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO DLA KWALIFIKACJI WYODRĘBIONEJ W ZAWODZIE<sup>1)</sup>**

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
Nazwa jednostki efektów kształcenia	Liczba godzin
HGT.03.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	30
HGT.03.2. Podstawy hotelarstwa	90
HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	150
HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań	180
HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	150
HGT.03.6. Język obcy zawodowy	60
Razem	660
HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne <sup>2)</sup>	

<sup>1)</sup> W szkole liczbę godzin kształcenia zawodowego należy dostosować do wymiaru godzin określonego w przepisach w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół, przewidzianego dla kształcenia zawodowego w danym typie szkoły, zachowując minimalną liczbę godzin wskazanych w tabeli dla efektów kształcenia właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie.

<sup>2)</sup> Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych.

#### **MOŻLIWOŚCI PODNOSZENIA KWALIFIKACJI W ZAWODZIE**

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie pracownik obsługi hotelowej po potwierdzeniu



kwalifikacji HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie może uzyskać dyplom zawodowy w zawodzie technik hotelarstwa po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.06. Realizacja usług w recepcji oraz uzyskaniu wykształcenia średniego lub średniego branżowego.