

Zmiany w informatorze technik hotelarstwa 341[04]

Strona 13 punkt 1.1. otrzymuje brzmienie:

1.1. stosować podstawowe pojęcia i terminy z zakresu hotelarstwa, gastronomii i turystyki, czyli:

- *stosować nazwy i pojęcia z zakresu hotelarstwa, np.: obiekt hotelarski, schronisko, recepcja, jednostka mieszkalna, węzeł higieniczno-sanitarny, doba hotelowa,*
- *stosować pojęcia z zakresu turystyki, np.: turysta, grupa turystyczna, czarter, voucher, pakiet turystyczny,*
- *stosować nazwy, pojęcia i terminy z zakresu gastronomii, np.: konsument, room service, bufet szwedzki, sommelier, serwis angielski.*

Przykładowe zadanie 1.

Hotel jest to obiekt posiadający

- A. minimum 10 jednostek mieszkalnych i świadczący usługi żywieniowe.
- B. 7 jednostek mieszkalnych i świadczący usługi żywieniowe.
- C. 10 jednostek mieszkalnych i świadczący usługi rekreacyjne.
- D. co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych, świadczący szeroki zakres usług związanych z pobytem klientów.

Strona 20 punkt 3. otrzymuje brzmienie:

3. Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:

3.1 stosować przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska oraz przepisy sanitarne podczas świadczenia usług w obiekcie hotelarskim,

czyli:

- *stosować przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy ochrony przeciwpożarowej podczas świadczenia usług w obiekcie hotelarskim, np.: znać instrukcję przeciwpożarową, plany ewakuacyjne, telefony alarmowe, stosować zasady bezpiecznego korzystania z urządzeń,*
- *stosować przepisy ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim, np.: działania proekologiczne a oszczędności w kosztach, zagospodarowanie odpadów,*
- *stosować przepisy sanitarne podczas świadczenia usług w obiekcie hotelarskim, np.: HACCP, ISO.*

Przykładowe zadanie 15.

Hotel jest proekologiczny, jeśli

- A. dokonuje codziennej wymiany ręczników gości.

- B. dokonuje zakupów w opakowaniach indywidualnych.
- C. wyrzuca odpady organiczne do zwykłego kubła.
- D. wprowadza program recyklingu odpadów.

3.2 stosować przepisy prawa dotyczące obsługi i bezpieczeństwa gościa w obiekcie hotelarskim,

czyli:

- *stosować przepisy prawa dotyczące obsługi gościa w obiekcie hotelarskim, np. związane z przestrzeganiem regulaminu hotelowego, regulaminu motelu,*
- *stosować przepisy prawa dotyczące obsługi i bezpieczeństwa gościa w obiekcie hotelarskim, np.: odpowiedzialności hotelu za mienie i życie gościa, przepisy Kodeksu cywilnego art. 832–836,*
- *stosować przepisy prawa dotyczące obsługi i bezpieczeństwa gościa w obiekcie hotelarskim, np. związane z zabezpieczeniem mienia gościa, takie jak: depozyt, skrytka depozytowa.*

Przykładowe zadanie 16.

Hotel **nie ponosi** odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez gościa do hotelu w wypadku, gdy

- A. siły wyższej.
- B. gościa w sposób niezawiniony.
- C. osoby zaproszonej przez gościa.
- D. siły wyższej, gościa lub osób przez niego zaproszonych.

3.3 przewidywać zagrożenia występujące podczas świadczenia usług w obiekcie hotelarskim,

czyli,

- *przewidywać zagrożenia występujące podczas świadczenia usług w obiekcie hotelarskim, np.: przewidywać zagrożenia pożarowe w pokojach hotelowych, zagrożenia sanitarne w części gastronomicznej zakładu hotelarskiego,*
- *przewidywać zagrożenia występujące podczas świadczenia usług w obiekcie hotelarskim czyli znać plany ewakuacyjne i sposoby powiadamiania o zagrożeniach oraz procedury postępowania w sytuacjach kryzysowych, np. zbiorowe zatrucie pokarmowe, pożar w pokoju hotelowym.*

Przykładowe zadanie 17.

Spożycie powtórnie zamrożonych lodów przez gości hotelowych, może być przyczyną zatrucia

- A. gronkowcem.
- B. bakterią e-coli.
- C. jadem kielbasianym.
- D. toksynami grzybowymi.

3.4 przewidywać zagrożenia występujące w obiektach hotelarskich oraz wskazywać środki zapobiegawcze,

czyli:

- *przewidywać zagrożenia występujące w obiektach hotelarskich, np.: związane z zamachem terrorystycznym, włamaniem z użyciem broni palnej,*
- *przewidywać zagrożenia występujące w obiektach hotelarskich i znać sposoby szybkiego reagowania na zagrożenia, np. stosować urządzenie bezprzewodowe w recepcji.*

Przykładowe zadanie 18.

W wypadku zaistnienia pożaru pracownik recepcji powinien w pierwszej kolejności

- A. opuścić zagrożony rejon.
- B. powiadomić straż pożarną i kierownictwo zakładu.
- C. powiadomić kolegów.
- D. przystąpić do akcji gaszenia pożaru.

3.5 organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii,

czyli:

- *organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, np.: zapewniać w pomieszczeniach hotelowych odpowiednie oświetlenie i warunki klimatyczne,*
- *organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, w taki sposób, aby zminimalizować skutki przeciążenia organizmu, np.: zapewniać optymalną pozycję przy pracy, przerwy w pracy*
- *organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, np.: dobierać i rozmieszczać narzędzia i przedmioty pracy w taki sposób, aby wykonywać najmniejszą liczbę ruchów, najczęściej używane przedmioty pracy umieszczać w zasięgu ręki.*

Przykładowe zadanie 19.

Pracownik recepcji, zgodnie z wymaganiami ergonomii powinien mieć monitor ekranowy ustawiony od użytkownika w odległości

- A. 40÷65 cm
- B. 40÷75 cm
- C. 55÷75 cm
- D. 70÷90 cm

3.6 stosować zasady udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym podczas świadczenia usług w obiekcie hotelarskim,

czyli:

- *stosować zasady udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym podczas świadczenia usług w obiekcie hotelarskim, np. zastosowanie sztucznego oddychania u osoby, która straciła przytomność, tamowanie krwotoków, zabandażowanie skaleczeń.*

Przykładowe zadanie 20.

W przypadku omdlenia pracownika, udzielenie pierwszej pomocy polega na

- A. wykonaniu sztucznego oddychania.
- B. podaniu poszkodowanemu zimnego napoju.
- C. ułożeniu poszkodowanego w pozycji leżącej na boku.
- D. ułożeniu ciała tak, aby głowa znalazła się poniżej serca.

2.4. Odpowiedzi do przykładowych zadań**Część pierwsza**

Zadanie 1	A	Zadanie 8	B	Zadanie 15	D
Zadanie 2	A	Zadanie 9	B	Zadanie 16	D
Zadanie 3	B	Zadanie 10	C	Zadanie 17	A
Zadanie 4	C	Zadanie 11	C	Zadanie 18	B
Zadanie 5	A	Zadanie 12	B	Zadanie 19	B
Zadanie 6	B	Zadanie 13	B	Zadanie 20	D
Zadanie 7	B	Zadanie 14	B		

Strona 47 rozdział 4.1. „Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu” otrzymuje brzmienie:

Zawód: **technik hotelarstwa**

symbol cyfrowy: **341[04]**

Etap pisemny egzaminu obejmuje:**Część I – zakres wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w zawodzie**

Absolwent powinien umieć:

1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:

- 1.1. stosować podstawowe pojęcia i terminy z zakresu hotelarstwa, gastronomii i turystyki,
- 1.2. rozróżniać obiekty hotelarskie;
- 1.3. identyfikować polskie i światowe organizacje hotelarskie;
- 1.4. rozróżniać wymagania kategoryzacyjne dla różnych obiektów świadczących usługi hotelarskie;
- 1.5. charakteryzować usługi świadczone w obiektach hotelarskich różnych typów;
- 1.6. rozróżniać instrumenty marketingu;
- 1.7. rozróżniać mechanizmy rządzące ludzkimi zachowaniami.

2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:

- 2.1. analizować czynniki wpływające na popyt i podaż usług hotelarskich;
- 2.2. dobierać techniki obsługi gościa obiektu hotelarskiego do typu i rodzaju hotelu;

- 2.3. sporządzać dokumenty związane z przygotowaniem, realizacją, sprzedażą i rozliczeniem usług hotelarskich oraz kompleksową obsługą klienta;
- 2.4. dobierać wyposażenie techniczne operacyjnych stanowisk pracy do obiektów hotelarskich zgodnie z wymogami kategoryzacyjnymi;
- 2.5. dobierać karty menu do zwyczajów i potrzeb gościa zgodnie z zasadami racjonalnego żywienia;
- 2.6. dobierać działania marketingowe, a w szczególności metody aktywizacji sprzedaży;
- 2.7. analizować mierniki stosowane w działalności hotelarskiej, interpretować wyniki i formułować wnioski.

3. Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:

- 3.1. stosować przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska oraz przepisy sanitarne podczas świadczenia usług w obiekcie hotelarskim;
- 3.2. stosować przepisy prawa dotyczące obsługi i bezpieczeństwa gościa w obiekcie hotelarskim;
- 3.3. przewidywać zagrożenia występujące podczas świadczenia usług w obiekcie hotelarskim;
- 3.4. przewidywać zagrożenia występujące w obiektach hotelarskich oraz wskazywać środki zapobiegawcze;
- 3.5. organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii;
- 3.6. stosować zasady udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym podczas świadczenia usług w obiekcie hotelarskim.

Część II – zakres wiadomości i umiejętności związanych z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą

Absolwent powinien umieć:

1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów, a w szczególności:

- 1.1. rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z zakresu funkcjonowania gospodarki oraz prawa pracy, prawa podatkowego i przepisów regulujących podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej;
- 1.2. rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
- 1.3. identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta.

2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:

- 2.1. analizować informacje związane z podnoszeniem kwalifikacji, poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;

- 2.2. sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
- 2.3. rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązania stosunku pracy.

Etap praktyczny egzaminu obejmuje wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej:

Opracowanie projektu realizacji i wykonanie określonych prac z zakresu przygotowania i sprzedaży usług hotelarskich, z uwzględnieniem rodzaju i kategorii bazy hotelarskiej oraz preferencji i rodzaju klienta - krajowego i zagranicznego, indywidualnego i zbiorowego.

Absolwent powinien umieć:

1. Analizować zapotrzebowanie krajowego i zagranicznego klienta hotelowego na usługi hotelarskie.
2. Dobierać elementy pakietu usług hotelarskich, gastronomicznych i turystycznych oraz zakres organizacji i obsługi imprez, takich jak: konferencje, zjazdy, do możliwości hotelu i potrzeb klienta - krajowego i zagranicznego.
3. Dobierać techniki, metody i narzędzia do przygotowania, wykonania i sprzedaży usług hotelarskich z uwzględnieniem typu i rodzaju obiektu hotelarskiego oraz potrzeb gościa, ze szczególnym uwzględnieniem recepcji.
4. Dobierać przedsiębiorstwa świadczące usługi dla obiektów hotelarskich, w zależności od rodzaju usługi i potrzeb klienta, na podstawie ofert, z wykorzystaniem różnych źródeł informacji.
5. Opracowywać projekt pakietu usług hotelarskich dla określonego gościa krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym, z uwzględnieniem możliwości hotelu.
6. Opracowywać projekty działań związanych z kompleksową obsługą określonego gościa krajowego i zagranicznego w hotelu, w języku polskim i obcym.
7. Opracowywać harmonogramy prac i czynności związanych z przygotowaniem, wykonaniem, sprzedażą i rozliczeniem usług hotelarskich oraz kompleksową obsługą gościa krajowego i zagranicznego.
8. Opracowywać harmonogramy prac i czynności poszczególnych komórek organizacyjnych (np.: recepcja) w zakresie kompleksowej obsługi gościa krajowego i zagranicznego.
9. Sporządzać faktury VAT dla gościa krajowego i zagranicznego za usługi hotelarskie, w języku polskim i obcym.
10. Rozliczać usługi hotelarskie, a w szczególności sprawdzać poprawność merytoryczną, jakościową i finansową.

Niezbędne wyposażenie stanowiska do wykonania zadania egzaminacyjnego:

Stanowisko komputerowe: komputer podłączony do sieci lokalnej, drukarka sieciowa. Oprogramowanie: pakiet biurowy (edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, program do prezentacji), pakiet do wspomagania organizacji i rozliczeń finansowych usług hotelarskich. Dane identyfikujące hotel. Cenniki usług. Rozkłady jazdy przewoźników autobusowych, kolejowych, lotniczych, promowych. Katalogi biur podróży. Przewodniki i informatory. Mapy i atlasy. Oferty firm

świadczących usługi dla zakładów hotelarskich. Dokumenty stosowane w hotelu do rozliczeń wewnętrznych i zewnętrznych, obsługi gościa. Pojemnik na odpady. Środki ochrony indywidualnej. Apteczka.