

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. rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy stosowane w hotelarstwie, gastronomii i turystyce;
- 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 hotelowego 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 bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarne, ochrony przeciwpożarowej i antyterrorystycznej, w działalności obiektu hotelarskiego, obowiązujące na stanowiskach pracy, ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa gości;
- 3.2. stosować przepisy prawa dotyczące obsługi gościa w obiekcie hotelarskim;
- 3.3. rozpoznawać zagrożenia pożarowe, sanitarne i terrorystyczne oraz wskazywać środki zapobiegawcze.

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 wspomaganie 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. Apteczka.