

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;
- 1.2. rozróżniać obiekty hotelarskie;
- 1.3. identyfikować polskie i światowe organizacje hotelarskie;
- 1.4. rozróżniać wymagania kategoryzacyjne dla różnych obiektów noclegowych;
- 1.5. charakteryzować usługi świadczone w zakładach 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 technikę obsługi gościa hotelowego do typu i rodzaju hotelu;
- 2.3. sporządzać dokumenty związane z przygotowaniem, realizacją, sprzedażą i rozliczeniem usług hotelarskich oraz kompleksową obsługą gościa;
- 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 dotyczące pracy hotelu.

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

- 3.1. stosować przepisy prawa w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, sanitarnej i antyterrorystycznej obowiązujące na stanowiskach pracy w hotelu, ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa gości;
- 3.2. stosować przepisy prawa dotyczące obsługi gościa w zakładzie 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 określonych prac z zakresu przygotowania, wykonania i sprzedaży usług hotelarskich z uwzględnieniem rodzaju i kategorii bazy noclegowej oraz potrzeb określonego gościa krajowego i zagranicznego.

### **Absolwent powinien umieć:**

1. Analizować potrzeby krajowego i zagranicznego gościa hotelowego w zakresie zapotrzebowania na usługi hotelarskie.
2. Dobierać elementy pakietu usług hotelarskich (usługi gastronomiczne, usługi turystyczne, organizacja i obsługa imprez np.: konferencje, zjazdy) do możliwości hotelu i potrzeb gościa – 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. Ustalać firmy świadczące usługi dla zakładów hotelarskich w zależności od rodzaju usługi i potrzeb gościa hotelowego.
5. Opracowywać projekt pakietu usług hotelarskich dla określonego gościa krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym, z uwzględnieniem możliwości hotelu.
6. Opracowywać projekt 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:**

Zlecenia na świadczenie usług hotelarskich - telefon, fax. Dane identyfikujące hotel. Cenniki jednostek mieszkalnych. Aktualne rozkłady jazdy przewoźników autobusowych, kolejowych, lotniczych, promowych. Komputer wraz z oprogramowaniem użytkowym. Komputerowa baza danych. Katalogi biur podróży. Przewodniki i informatory o aktualnych atrakcjach regionu. Atlas samochodowy Polski. Oferty firm świadczących usługi dla zakładów hotelarskich. Wzory dokumentów stosowanych w hotelu do rozliczeń wewnętrznych i zewnętrznych. Wzory dokumentów stosowanych w procesie obsługi gościa (potwierdzenie rezerwacji, karta meldunkowa, karta pobytu, umowa hotelowa, faktura VAT). Kalkulator. Artykuły piśmienne.