

## NAZWA PRZEDMIOTU

Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim

SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402

## KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

HGT.06. Realizacja usług w recepcji

### Cele ogólne

1. Poznanie usług dodatkowych w obiektach świadczących usługi hotelarskie.
2. Organizowanie spotkań w obiektach hotelarskich.
3. Charakteryzowanie dokumentów związanych z realizacją usług dodatkowych.

### Cele operacyjne

#### Uczeń potrafi:

- 1) dokonać podziału usług dodatkowych,
- 2) scharakteryzować usługi dodatkowe,
- 3) klasyfikować rodzaje spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich,
- 4) omawiać zasady przygotowania sal na spotkania organizowane w obiektach hotelarskich,
- 5) klasyfikować usługi gastronomiczne organizowane w trakcie spotkań w obiektach hotelarskich,
- 6) scharakteryzować dokumenty związane z realizacją usług dodatkowych w obiektach hotelarskich,
- 7) omawiać procedury związane ze sporządzaniem dokumentacji związanej z realizacją usług dodatkowych,
- 8) interpretować zapisy zawarte w dokumentach związanych z realizacją usług dodatkowych.

## MATERIAŁ NAUCZANIA USŁUG DODATKOWYCH W OBIEKCIE HOTELARSKIM

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Ponadpodstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>
I. Usługi dodatkowe w obiektach świadczących usługi hotelarskie	1. Rodzaje usług dodatkowych	<ul style="list-style-type: none"><li>- definiować usługi dodatkowe</li><li>- wskazać rodzaje usług dodatkowych realizowanych w obiekcie hotelarskim</li><li>- rozróżniać usługi płatne i bezpłatne w obiekcie hotelarskim</li><li>- wymieniać pakiety usług</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- prezentować gościom usługi dodatkowe świadczone w obiekcie hotelarskim</li><li>- dobierać usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości</li></ul>

	Rodzaje spotkań organizowanych w obiektach hotelarskich i sposoby ich realizacji	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przyporządkować usługi dodatkowe do poszczególnych grup</li> <li>- wskazywać zasady organizacji konferencji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zlecać przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych</li> <li>- zlecać przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem</li> <li>- omawiać narzędzia prezentacji oferty usług dodatkowych</li> </ul>
II. Dokumentacja	Charakterystyka dokumentów związanych z realizacją usług dodatkowych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe</li> <li>- przyjmować zamówienia na realizację usług dodatkowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zlecać realizację zamówionych usług dodatkowych</li> </ul>
	Procedury sporządzania dokumentacji i realizacji usług dodatkowych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe</li> <li>- sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosować procedury podczas archiwizacji dokumentacji związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe</li> </ul>
III. Zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe	1. Oferty usług dodatkowych w obiektach hotelarskich	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać pojęcie indywidualnych potrzeb gości</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- określać potrzeby i oczekiwania gości hotelowych</li> <li>- sporządzać ofertę usług dodatkowych</li> <li>- odpowiadać działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości</li> <li>- planować realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości</li> <li>- oceniać etapy wykonania zadań</li> </ul>

	<p>2. Przygotowanie usług dodatkowych w obiektach hotelarskich</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- określać zasady i formy przyjmowania zamówień usług dodatkowych</li> <li>- rozróżniać pojęcie indywidualnych potrzeb gości</li> <li>- określać potrzeby i oczekiwania gości hotelowych</li> <li>- uzgadniać szczegóły zamówienia zgodnie z przyjętą procedurą</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- odpowiadać działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości</li> <li>- planować realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości</li> <li>- przygotować usługi do realizacji</li> <li>- wykorzystać narzędzia do sprzedaży usług dodatkowych</li> <li>- zakupić usługi dodatkowe</li> <li>- sprzedawać usługi dodatkowe</li> <li>- przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania</li> <li>- - oceniać etapy wykonania zadań</li> </ul>
	<p>3. Dokumentacja związana z przyjmowaniem i realizacją zleceń na usługi dodatkowe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzać dokumenty dotyczące przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe</li> <li>- sporządzać formularz zamówienia usług dodatkowych</li> <li>- tworzyć kosztorys na usługi dodatkowe</li> <li>- sporządzać potwierdzenie rezerwacji zamówionych usług</li> <li>- dokonać wstępnej kalkulacji oferty usług dodatkowych</li> <li>- przygotować umowę na usługi dodatkowe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- oceniać możliwość realizacji zamówienia na usługi dodatkowe</li> <li>- opisywać znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w usługach hotelarskich</li> <li>- uzgadniać szczegóły zamówienia usług dodatkowych zgodnie z przyjętą procedurą</li> <li>- skalkulować cenę usługi dodatkowej</li> <li>- zamawiać usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem</li> <li>- oceniać realizację zleconych usług dodatkowych</li> </ul>
<p>IV. Realizacja zamówienia gościa na usługi dodatkowe</p>	<p>3. Sytuacje stresowe w pracy hotelarza - zasady współpracy w zespole</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- definiować pojęcie stresu w pracy zawodowej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przewidywać konsekwencje stresujących zachowań, ich wpływu na siebie i innych</li> </ul>

	4. Kreatywne postawy w zawodzie hotelarza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- określać znaczenie otwartości na zmiany zachodzące w zawodzie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazywać alternatywne rozwiązania problemu</li> </ul>
	5. Harmonogram prac związanych ze świadczeniem i realizacją usług dodatkowych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- określać cel planowanych zadań</li> <li>- przestrzegać zasad organizacji</li> <li>-tworzyć harmonogram realizacji zadania</li> <li>- wymieniać zasoby niezbędne do wykonania zadania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzać plan realizacji zadania do wykonania</li> <li>- sporządzać plan wykonania zadań dla całego zespołu</li> <li>- dokonać oceny jakości wykonanych zadań</li> <li>- dobrać czas do wykonania zadania zawodowego</li> </ul>

#### **PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim, uczeń powinien nabyć umiejętności definiowania i rozróżniania usług, omawiania organizacji spotkań oraz charakterystyki dokumentów związanych z przyjmowaniem i realizacją zamówień na usługi dodatkowe w obiektach hotelarskich.