

T

T.12 OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKCIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE

Karta Pracy nr KP/T.12



W hotelu pracuję już od kilku lat. Jest to mały hotelik, ale zawsze jest dużo roboty. Zajmuję się zarówno obsługą recepcji, jak i obsługą gości hotelowych poza recepcją. Nakrywam do stołu, przygotowuję i podaję śniadania, rezerwuję bilety do teatru, czy kina na życzenie gości, ogólnie jestem do ich dyspozycji cały czas. Nie jest to lekka praca, ciągle jestem w ruchu i często zmęczenie daje się we znaki, ale zadowolenie i podziękowanie gości za pobyt w hotelu wynagradza wszystko...

I. ĆWICZENIA NA ROZPOZNAWANIE SWOICH PREDYSPOZYCJI/PRZEKONAŃ DOT. DANEJ KWALIFIKACJI

1. Burza mózgów

Cel: Zapoznanie się z aktualnym stanem wiedzy uczniów na temat danej kwalifikacji.

Pomoce: tablica, kreda/marker, kartka, długopis

Czas: 15 minut

Instrukcja: Nauczyciel podaje i zapisuje na tablicy nazwę kwalifikacji. Wskazuje, aby uczniowie zanotowali jak najwięcej skojarzeń związanych z daną kwalifikacją. Następnie uczniowie zostają podzieleni na grupy 4-5 osobowe i mają za zadanie wspólnie wypisać skojarzenia – od tych, które pojawiły się najczęściej do tych, które pojawiły się najrzadziej. Nauczyciel losowo wybiera jedną grupę, której przedstawiciel wypisuje na tablicy skojarzenia. Pozostałe grupy uzupełniają spis o hasła, które nie zostały wcześniej wymienione. Nauczyciel wraz z uczniami łączy skojarzenia w grupy. W ostatnim etapie nauczyciel dokonuje zwięzłego podsumowania, wskazując na zakres wiedzy uczniów w zakresie omawianej kwalifikacji.

2. Sortowanie

Cel: Przypisanie przez ucznia wartości poszczególnym czynnikom istotnym w omawianej kwalifikacji.

Pomoce: kartka, długopis

Czas: 30-45 minut

Instrukcja: Nauczyciel rozdaje uczniom tabelę zawierającą listę stwierdzeń dotyczących danej kwalifikacji. Stwierdzenia obejmują cztery obszary: Cechy Charakteru, Zainteresowania, Warunki Pracy i Warunki Zdrowotne. Zadaniem ucznia jest wskazanie, na ile kolejne stwierdzenia są zgodne z rzeczywistością. Uczeń ma do dyspozycji zakres punktowy od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „nie zgadzam się”, a 5 – „zgadzam się”. Nauczyciel pozostawia uczniom czas na uzupełnienie tabeli (5 minut) oraz zsumowanie punktacji w poszczególnych obszarach ćwiczenia (CC, Z, WP, WZ oraz całkowita liczba punktów ze wszystkich obszarów). Istnieją dwie możliwości przeprowadzenia dalszego etapu:

➤ wybrane osoby zostają poproszone o przeanalizowanie uzyskanych wyników w kolejnych stwierdzeniach – np. cztery osoby na forum przedstawiają po pięć kolejnych stwierdzeń próbując wyjaśnić, dlaczego przyznały konkretną liczbę punktów. Nauczyciel wskazuje na konkretne zainteresowania, cechy charakteru, warunki pracy i warunki zdrowotne w przypadku omawianej kwalifikacji,

lub

➤ uczniowie wraz z nauczycielem analizują swoje wyniki na podstawie zbiorczej tabeli punktowej zamieszczonej w rozdziale „Wyniki i interpretacja”. Wybrane/chętne osoby wypowiadają się na forum klasy, czy zgadzają się z danym wynikiem i dlaczego tak/nie. Następnym krokiem jest wspólna analiza obszarów, które wymagałyby pracy, aby w przyszłości móc wykonywać daną kwalifikację.

Instrukcja dla ucznia: Przeczytaj kolejne stwierdzenia w tabeli i przypisz im konkretne wartości od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „Nie zgadzam się” a 5 – „Zgadzam się”. Nie sugeruj się tym, jak powinno być, tylko jak jest w Twoim przypadku. Wybraną liczbę punktów otocz kółkiem, a następnie zlicz wyniki w poszczególnych obszarach oraz całkowitą liczbę punktów.

Obszar	Stwierdzenie	Punkty					Razem
		1	2	3	4	5	
CC	Jestem cierpliwy/a i opanowany/a, trudno wyprowadzić mnie z równowagi.	1	2	3	4	5	
	Dobrze radzę sobie w stresowych sytuacjach.	1	2	3	4	5	
	Łatwo nawiązuję kontakt z innymi, mógłbym/mogłabym pracować z innymi ludźmi cały dzień.	1	2	3	4	5	
	Jestem dyskretny/a, nie lubię plotek.	1	2	3	4	5	
	Z łatwością podejmuję różne decyzje.	1	2	3	4	5	
	Odpowiedzialnie podchodzę do powierzonych mi zadań.	1	2	3	4	5	
WP	Lubię pomagać innym ludziom.	1	2	3	4	5	
	Jestem wytrzymały/a fizycznie i mam dobrą kondycję.	1	2	3	4	5	
	Potrafię zadbać o bezpieczeństwo innych.	1	2	3	4	5	
	Potrafię wykonywać kilka czynności równocześnie, mam podzielną uwagę.	1	2	3	4	5	
	Potrafię zwięźle i rzeczowo udzielać informacji.	1	2	3	4	5	



Z	Nauka języków obcych przychodzi mi z łatwością.	1	2	3	4	5
	Projektowanie i urządzenie wnętrza sprawia mi przyjemność.	1	2	3	4	5
	Lubię eksperymentować w kuchni.	1	2	3	4	5
	Interesuje mnie poznawanie kultur innych krajów.	1	2	3	4	5
	Uważam, że zdrowe żywienie w dzisiejszych czasach jest bardzo ważne.	1	2	3	4	5
	Lubię robić zdjęcia.	1	2	3	4	5
WZ	Mogę przez dłuższy czas wykonywać pracę w pozycji stojącej.	1	2	3	4	5
	Prace, w których potrzebna jest zręczność rąk, nie stanowią dla mnie problemu.	1	2	3	4	5
	Moja mowa jest wyraźna.	1	2	3	4	5
Razem						

II. ĆWICZENIA NA KSZTAŁTOWANIE UMIEJĘTNOŚCI WYSZUKIWANIA INFORMACJI W KATALOGU KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH

1. Plus i minus

Cel: Wzrost wiedzy i refleksyjności uczniów na temat omawianej kwalifikacji.

Pomoce: kartka, długopis, karta z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych

Czas: 30-40 minut

Instrukcja: Nauczyciel (Moderator) dokonuje podziału klasy na trzy grupy: Zwolenników (G1), Przeciwników (G2) i Publiczności (G3). Uczniowie z G1 i G2 otrzymują zwroty do dyskusji. G1 (*Zwolennicy*) – wspólnie ustalają i zapisują zalety wykonywania pracy w ramach danej kwalifikacji. G2 (*Przeciwnicy*) wskazują wady. Następnie przedstawiciele obydwu grup prezentują swoje stanowiska. Moderatorem dyskusji jest nauczyciel. W ostatnim etapie grupa Publiczności decyduje, które argumenty – za czy przeciw, były najbardziej przekonujące. Ten etap może się odbyć w formie głosowania.

Rola Moderatora: ustalenie reguł wspólnej pracy, motywowanie, zachęcanie do zadawania pytań, wyrażania opinii, kontrolowanie czasu dyskusji, zakończenie dyskusji podsumowaniem.

Zwroty do dyskusji		
Wyrażenie opinii	Kontrargumentacja	Podsumowanie
Sądzę, że...	Mój punkt widzenia różni się od...	Ogólnie mówiąc...
Uważam, że...	Nie zgadzam się z Tobą, bo...	Reasumując...
Moim zdaniem...	Różnimy się zdecydowanie, jeśli chodzi o...	Biorąc pod uwagę nasze dotychczasowe rozważania należy stwierdzić, że...
Jeśli chodzi o mnie...	Inaczej się na to zapatruję...	Podsumowując trzeba podkreślić...



2. Wiem wszystko

Cel: Kształtowanie umiejętności wyszukiwania informacji w Katalogu Kwalifikacji Zawodowych.

Pomoce: kartka, długopis, karta z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych

Czas: 15-20 minut

Instrukcja: Praca w grupach. Uczniowie zostają przydzieleni do czterech grup. Grupa pierwsza (G1) ma za zadanie wyszukać w KKZ informacje, jakie są możliwości zdobycia omawianej kwalifikacji, Grupa druga (G2) – wskazać szanse rozwoju, Grupa trzecia (G3) – omówić warunki pracy, Grupa czwarta (G4) – wymienić wymagane kompetencje społeczne. Następnie na forum prezentowane są wyniki pracy – mogą przybierać różnorodną formę: plakatu, wypowiedzi ustnej, notatki na tablicy.

III. ĆWICZENIA SYTUACYJNE

1. Sąd – ćwiczenie sytuacyjne

Cel: Wzrost wiedzy na temat zagrożeń związanych z wykonywaniem pracy w ramach omawianej kwalifikacji.

Pomoce: kartka, długopis

Czas: 30-45 minut

Instrukcja: Pierwszym etapem jest przeprowadzenie podziału ról- jedna osoba jest „Oskarżonym” – osobą, która podczas wykonywania pracy popełniła jakiś błąd. Druga osoba jest „Prokuratorem” – oskarżającym daną osobę, trzecia „Adwokatem” mającym na celu obronę oskarżonego. Reszta grupy to ława przysięgłych. Na forum klasy Nauczyciel przedstawia krótką historię, która ukazuje skrajną/niebezpieczną sytuację, która zdarzyć się może przy wykonywaniu obowiązków zawodowych w ramach danej kwalifikacji. Kolejnym etapem jest przeprowadzenie sądu nad Oskarżonym. Zarzuty przedstawia Prokurator, kolejno mowę wygłasza obrońca, a jako ostatnia - osoba oskarżona. Końcowym rezultatem jest przeprowadzenie przez ławę przysięgłych głosowania i ogłoszenie werdyktu z krótkim uzasadnieniem, które argumenty były bardziej przekonujące. Ważną rolę pełni nauczyciel, którego zadaniem jest moderowanie ćwiczenia, wyznaczanie pełnionych ról oraz dokonanie podsumowania wskazującego, jakie ekstremalne sytuacje mogą się wydarzyć w czasie wypełniania obowiązków zawodowych.

Przykład:

Basia od kilku tygodni jest na stażu zawodowym w dużym mazurskim hotelu. Cieszy się, że zaraz po ukończeniu szkoły udało jej się zdobyć staż w swoim zawodzie. Była w tym hotelu także na praktykach zawodowych i „sprawdziła się” w swojej pracy. Chciała jak najwięcej się nauczyć, dlatego o wszystko pytała i wszystko ją interesowało. Teraz codziennie dojeżdża do pracy 30 km, czasem na prośbę kierownika zmiany zostaje po godzinach, chociaż nie otrzymuje za to pieniędzy, ale liczy, że może po zakończeniu stażu zostanie zatrudniona. Jest coraz bardziej zmęczona i wyczerpana z powodu nadgodzin, a zaczęła się sezon urlopowy. Pracy jest coraz więcej, ponieważ przyjeżdża też coraz więcej gości. Basia kończyła już pracę, kiedy zaczęła ją starsza kobieta i powiedziała, że chciałaby zamówić do pokoju kolację dla dwóch osób, a zaraz po niej do Basi podszedł mężczyzna w średnim wieku, ubrany w elegancki garnitur i poprosił o obudzenie go o 6 rano, ponieważ dziś wróci późno do swojego pokoju, a następnego dnia rano ma kilka ważnych spotkań. Basia myślała tylko o tym, żeby jak najszybciej wrócić do domu i położyć się spać. Wiedziała, że czeka ją jeszcze droga powrotna do domu. Złożyła w kuchni zamówienie na kolację, podała nr pokoju, do którego kolacja ma być podana i udała się do domu. Jak się na drugi dzień okazało, zapomniała zgłosić koleżance, która miała nocny dyżur, że pan z pokoju 215 zamówił budzenie na godz. 6. Po przyjeździe do pracy została od razu wezwana do kierownika na rozmowę. Kierownik zakomunikował jej, że gość z pokoju 215 zaspał na ważne spotkanie i rezygnuje z usług tego hotelu. Basia była załamana, bo tyle wysiłku włożyła w tą pracę, a teraz jedna nieuwaga może zaważyć na jej dalszym zatrudnieniu.



2. Szanse/zagrożenia (SWOT)

Cel: Zwiększenie wiedzy uczniów na temat szans i zagrożeń związanych z wykonywaniem pracy w ramach omawianej kwalifikacji.

Pomoce: kartka, długopis

Czas: 20-30 minut

Instrukcja: Uczniowie zostają podzieleni na czteroosobowe grupy. Nauczyciel czyta krótką historię. Zadaniem uczniów jest przeanalizowanie i zanotowanie, jakie szanse, a jakie zagrożenia mogą spotkać osobę będącą bohaterem historii. Nauczyciel na tablicy sporządza tabelę. Wskazana przez Nauczyciela grupa przedstawia na forum klasy wyniki swojej pracy, a poszczególne wypowiedzi są zapisywane na tablicy. Następnie kolejne grupy dodają swoje spostrzeżenia, które nie pojawiły się wcześniej. Efektem końcowym jest kompletna tabela wskazująca zarówno na szanse, jak i zagrożenia (zewnętrzne i wewnętrzne), które dotyczą omawianej historii. Nauczyciel ma za zadanie podsumować ćwiczenie wskazując, w jakich sytuacjach wskazane jest przeprowadzenie analizy SWOT (wybór ścieżki kształcenia, podjęcie pracy zawodowej).

Przykład:

Kasia ukończyła technikum hotelarskie i od dwóch tygodni pracuje w jednym z hoteli w Białymstoku. Rodzice Kasi od początku byli przeciwni wybranemu kierunkowi kształcenia córki. Oboje są architektami i chcieli, aby jedyna córka poszła w ich ślady. Kasia zaraz po rozpoczęciu nauki w technikum miała wątpliwości czy ten zawód jest dla niej. Mimo pewnych wątpliwości kontynuowała naukę. Odbывая praktykę zawodową zobaczyła, że podoba jej się ta praca i przynosi jej wiele satysfakcji. Pewnego dnia będąc w pracy dziewczyna pomagała w obsłudze gości na konferencji dla lekarzy, która odbywała się w hotelu. Jeden z uczestników konferencji był bardzo negatywnie nastawiony do całej organizacji i obsługi. Zarzucił Kasi, że nie ma odpowiednich kwalifikacji i nie potrafi solidnie wykonywać swoich obowiązków. Dziewczynie zrobiło się bardzo przykro z tego powodu, mimo iż, w jej obronie stanął kierownik sali, Kasia nie potrafiła sobie poradzić z takimi zarzutami. Pierwszy raz zetknęła się z tak aroganckim i opryskliwym klientem. Długo przeżywała tę sytuację. Straciła dotychczasowy zapał do pracy. Codziennie po powrocie z pracy do domu zastanawiała się, co powinna dalej zrobić ze swoją karierą zawodową. Coraz częściej zastanawiała się nad tym, czy aby na pewno dobrze zrobiła wybierając ten kierunek kształcenia, czy nie powinna była jednak za namową rodziców pójść w ich ślady? Ale czy ma ku temu predyspozycje? Przecież nie lubi rysować i ma problem z wyobraźnią przestrzenną. Może powinna pójść na szkolenie z obsługi trudnego klienta i dalej kontynuować pracę w zawodzie, którą przecież lubi. Co Twoim zdaniem powinna zrobić Kasia? Przeanalizuj, jakie szanse, a jakie zagrożenia może na swojej drodze spotkać Kasia.

SWOT	Pozytywne (pomocne w osiągnięciu celu)	Negatywne (szkodliwe w osiągnięciu celu)
Wewnętrzne (cechy jednostki)	Mocne strony	Słabe strony
Zewnętrzne (cechy otoczenia)	Szanse	Zagrożenia

IV. KRÓTKI TEST WIEDZY NA TEMAT DANEJ KWALIFIKACJI

1. Połącz zdania

Cel: Utrwalenie wiedzy na temat omawianej kwalifikacji.

Pomoce: kartka, długopis

Czas: 10 minut

Instrukcja: Uczniowie dobierają się w pary. Nauczyciel rozdaje lub zapisuje na tablicy fragmenty zdań. Uczniowie wspólnie starają się połączyć zdania tak, aby stanowiły sensowną całość. Następnie wyznaczeni uczniowie przedstawiają po jednym prawidłowo połączonym zdaniem.

1. Przyjmowanie od gości zleceń dotyczących np. godziny budzenia, posiłków	a. posiadać wiedzę z różnych dziedzin oraz potrafić sprawnie i szybko wyszukiwać niezbędne informacje.
2. Dodatkowym wymaganiem w pracy w obsłudze hotelowej jest	b. może zająć się obsługa hotelowa.
3. Pracownik obsługi hotelowej powinien	c. znajomość przynajmniej jednego języka obcego oraz biegła obsługa komputera i urządzeń biurowych.
4. Ze względu na zmianowy charakter pracy	d. jest jednym z obowiązków obsługi hotelowej.
5. Zamówieniem usług fryzjerskich czy kosmetycznych na życzenie gościa	e. od pracownika wymagana jest ogólna sprawność fizyczna, dobry stan zdrowia oraz odporność na zmęczenie i brak snu.

2. Czego się nauczyłem/am?

Cel: Zwiększenie wiedzy na temat danej kwalifikacji.

Pomoce: kartka, długopis

Czas: 10 minut

Instrukcja: Nauczyciel zapisuje na tablicy pytania. Uczniowie mają kilka minut, aby się nad nimi zastanowić i zapisać krótką odpowiedź. Nauczyciel wskazuje uczniów, którzy mają przedstawić swoje stanowisko.

Uczniowie mają za zadanie sporządzić krótką notatkę będącą odpowiedzią na poniższe pytania:

1. Jaka informacja na temat danej kwalifikacji wydała Ci się najważniejsza?
2. Czy możesz sobie wyobrazić, że w przyszłości pracujesz w danym zawodzie?
3. Jakie informacje chciałabyś/łbyś jeszcze uzyskać?

3. Cechy niezbędne w kwalifikacji

Cel: Analiza poziomu natężenia cech niezbędnych w omawianej kwalifikacji.

Pomoce: kartka, długopis

Czas: 5 minut

Instrukcja: Nauczyciel rozdaje uczniom tabelę – psychogram kwalifikacji. Po zapoznaniu się z informacjami na temat danej kwalifikacji w Katalogu Kwalifikacji Zawodowych oraz wykonaniu ćwiczeń z Karty Pracy, uczeń ma za zadanie zastanowić się i zakreślić, w jakim stopniu cechy niezbędne przy wykonywaniu danej kwalifikacji go dotyczą. 1 – oznacza niskie natężenie danej cechy, 5 – wysokie natężenie danej cechy. Następnie uczniowie mają za zadanie zsumować wszystkie punkty. Nauczyciel wspólnie z uczniami omawia uzyskane wyniki na podstawie zakresu punktowego (zamieszczonego w cz. V – Wyniki i interpretacja).

nr	Psychologiczne cechy	Skala					Suma
		1	2	3	4	5	
1.	Komunikatywność						
2.	Uprzejmość i życzliwość						
3.	Pogodne usposobienie						
4.	Cierpliwość						
5.	Sumienność i uczciwość						
6.	Umiejętność pracy pod presją czasu						
7.	Podzielność uwagi						
8.	Umiejętność podejmowania szybkich decyzji						
9.	Dyskrecja						
Razem							

4. Portfolio kwalifikacyjne

Cel: Konfrontacja uzyskanej przez ucznia wiedzy dotyczącej omawianej kwalifikacji z indywidualnymi predyspozycjami do jej wykonywania.

Pomoce: kartka, długopis

Czas: 5 minut

Instrukcja: Uczeń ma za zadanie zastanowić się i wypełnić tabelę "Portfolio kwalifikacyjne", w której ocenia, na ile poszczególne aspekty wykonywania danej kwalifikacji są zgodne z jego indywidualnymi predyspozycjami i oczekiwaniami. W odpowiednim miejscu należy postawić x, aspekty oceniane są w skali od 1 do 5, gdzie 1 – oznacza „całkowicie mi nie odpowiada”, „całkowicie mnie nie dotyczy”, a 5 – „całkowicie mi odpowiada”, „całkowicie mnie dotyczy”. Następnie uczniowie sumują punkty i wspólnie z nauczycielem analizują uzyskane wyniki (cz. V – Wyniki i interpretacja).

Lp.	Portfolio kwalifikacyjne	Zakres punktów					Suma
		1	2	3	4	5	
1.	Zakres obowiązków						
2.	Możliwe ścieżki zdobycia kwalifikacji						
3.	Możliwe ścieżki rozwoju kariery						
4.	Miejsca pracy						
5.	Cechy dobrego pracownika						
6.	Wymagania i przeciwwskazania zdrowotne						
7.	Dodatkowe przydatne umiejętności						
Razem							

V. WYNIKI I INTERPRETACJA

Wyniki i interpretacja			
Nr i nazwa kwalifikacji	T.12 OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKcie ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE		
I. Ćwiczenia na rozpoznawanie swoich predyspozycji/przekonań dotyczących danej kwalifikacji			
1. Burza mózgów			
Instrukcja	Uczniowie mają za zadanie wymienić jak najwięcej skojarzeń związanych z daną kwalifikacją. Należy powstrzymać się od krytyki i oceniania. Każdy ma prawo mieć inne skojarzenia. Uczniów należy inspirować do tego, by chcieli się otworzyć i jak najszerzej spojrzeć na daną kwalifikację.		
Przykładowe skojarzenia	przygotowywanie pokoi na wizytę gości, sprzątanie pokoi, nakrywanie stołów, przyjmowanie rezerwacji pokoi, witanie gości, odbieranie telefonów, wydawanie kluczy, praca w recepcji, budzenie gości na życzenie, przygotowywanie śniadań, pobieranie pieniędzy za pobyt gości- wystawianie rachunków, udzielanie informacji gościom, bycie opanowanym i ciągle uśmiechniętym, nienaganny wygląd		
2. Sortowanie			
Instrukcja	Należy zliczyć punkty, jakie uczeń przypisał każdemu stwierdzeniu w skali od 1 do 5. Pierwszy uzyskany wynik to wynik globalny. Istnieje też możliwość przeanalizowania uzyskanych wyników w poszczególnych obszarach (wyniki częściowe).		
Wynik	Zakres punktów		Interpretacja
Wynik globalny	≤39 pkt	wynik niski	Uzyskany przez ucznia wynik może sugerować, iż dana kwalifikacja nie jest zgodna z jego predyspozycjami i przekonaniami. Należy zastanowić się jeszcze raz nad tym wyborem lub znaleźć kwalifikację/zawód bardziej zbliżony do cech i zainteresowań ucznia. Powinien on zbierać informacje o różnych zawodach, zapoznać się dokładnie z Katalogiem Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialnym Katalogiem Zawodów. Może również poprosić o konsultację szkolnego doradcy zawodowego.
	40-59 pkt	wynik przeciętny	Uzyskany przez ucznia wynik może wskazywać, że dana kwalifikacja po części jest zgodna z jego osobistymi przekonaniami i predyspozycjami. Należy dokładnie przeanalizować wyniki częściowe i określić obszar wymagający większego zaangażowania ucznia, aby w przyszłości mógł wykonywać pracę w ramach danej kwalifikacji.
	60-100 pkt	wynik wysoki	Uzyskany przez ucznia wynik może stanowić przesłankę do stwierdzenia, że Jego predyspozycje i przekonania w dużym stopniu odpowiadają wymaganiom stawianym osobom wykonującym pracę w ramach danej kwalifikacji.
Wyniki częściowe			
Cechy charakteru (CC)	≤11 pkt	wynik niski	Uzyskany przez ucznia wynik może stanowić przesłankę do stwierdzenia, że wskazany przez niego poziom natężenia cech niezbędnych w danej kwalifikacji jest niewystarczający.
	12-18 pkt	wynik przeciętny	Cechy charakteru ucznia po części odpowiadają profilowi osoby pracującej w ramach danej kwalifikacji. Należałoby popracować nad niektórymi z nich, aby wzmocnić zasoby osobiste ucznia, jeśli chciałby w przyszłości wykonywać zadania zawodowe w ramach danej kwalifikacji.
	19-30 pkt	wynik wysoki	Uzyskany przez ucznia wynik może stanowić przesłankę do stwierdzenia, iż jego cechy charakteru w dużym stopniu odpowiadają wymaganiom stawianym osobom wykonującym pracę w ramach danej kwalifikacji.
Zainteresowania (Z)	≤11 pkt	wynik niski	Uzyskany przez ucznia wynik może sugerować, iż dana kwalifikacja nie jest zgodna z jego zainteresowaniami.
	12-18 pkt	wynik przeciętny	Zainteresowania ucznia po części są zgodne z zainteresowaniami, jakie prezentować powinna osoba wiążąca swoją przyszłość z daną kwalifikacją.
	19-30 pkt	wynik wysoki	Uzyskany przez ucznia wynik może stanowić przesłankę do stwierdzenia, iż jego zainteresowania w dużym stopniu odpowiadają zainteresowaniom, jakie powinna prezentować osoba wiążąca swoją przyszłość z daną kwalifikacją.

Warunki Pracy (WP)	≤10 pkt	wynik niski	Wynik uzyskany przez ucznia może sugerować, że jego przekonania na temat danej kwalifikacji nie są zgodne z zakresem obowiązków, które wykonuje się w jej ramach.
	11-15 pkt	wynik przeciętny	Prezentowane przez ucznia przekonania na temat danej kwalifikacji w pewnym stopniu są zgodne z warunkami pracy w jej zakresie. Niezbędne jest uzupełnienie wiedzy na jej temat. Można w tym celu skorzystać z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych, Multimedialnego Katalogu Zawodów i/lub skonsultować się ze szkolnym doradcą zawodowym.
	16-25 pkt	wynik wysoki	Uzyskany przez ucznia wynik daje podstawę do stwierdzenia, że jego przekonania na temat danej kwalifikacji są zgodne z warunkami pracy w jej zakresie. Aby poszerzyć swoją wiedzę na temat danej kwalifikacji, można w tym celu skorzystać z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych, Multimedialnego Katalogu Zawodów i/lub skonsultować się ze szkolnym doradcą zawodowym.
Warunki Zdrowotne (WZ)	≤6 pkt	wynik niski	Uzyskany przez ucznia wynik może wskazywać, iż wymogi zdrowotne w danej kwalifikacji nie pokrywają się z jego warunkami zdrowotnymi.
	7-9 pkt	wynik przeciętny	Uzyskana liczba punktów może świadczyć, że niektóre z warunków zdrowotnych ucznia nie są wystarczające podczas wykonywania zadań zawodowych w ramach danej kwalifikacji.
	10-15 pkt	wynik wysoki	Uzyskany wynik sugeruje, że uczeń nie ma większych przeszkód zdrowotnych do wykonywania zadań zawodowych w ramach danej kwalifikacji.
II. Ćwiczenia na kształtowanie umiejętności wyszukiwania informacji w Katalogu Kwalifikacji Zawodowych			
1. Plus i minus			
Plusy	<ul style="list-style-type: none"> - ciągły kontakt z innymi ludźmi - praca w ogrzewanym pomieszczeniu - można poznać ciekawych ludzi 		
Minusy	<ul style="list-style-type: none"> - praca głównie w ciągłym ruchu - praca w systemie zmianowym - możliwa praca w dni ustawowo wolne od pracy - praca, która wymaga cierpliwości i uśmiechania się do gości mimo różnych okoliczności 		
2. Wiem wszystko			
Jak uzyskać daną kwalifikację?	<p>Gimnazjum – Technikum (4 lata, kwalifikacja T.11*+T.12*) - egzamin potwierdzający kwalifikacje w zawodzie technik hotelarstwa** (OKE)</p> <p>* Istnieje możliwość uzyskania kwalifikacji na Kwalifikacyjnym Kursie Zawodowym. **Technik hotelarstwa może uzyskać dodatkowe kwalifikacje: pilot wycieczek, kasjer walutowy, informator turystyczny, przewodnik, specjalista w zakresie ubezpieczeń turystycznych.</p>		
Jakie są szanse rozwoju w danej kwalifikacji/danym zawodzie?	Studia wyższe m.in.: hotelarstwo i gastronomia, filologia angielska, germanistyka, komunikacja europejska, kulturoznawstwo, reklama, romanistyka, turystyka, rekreacja, zarządzanie turystyką zrównoważoną.		
Jakie są warunki pracy podczas wykonywania danej kwalifikacji/zawodu?	Jest to praca zmianowa najczęściej 12 godzinna, po której w zależności od tego czy była to zmiana dzienna czy nocna pracownikowi przysługuje 24 lub 48 godzin wolnych, praca także w dni ustawowo wolne. Praca wykonywana jest w pomieszczeniach hotelowych, ogrzewanym. Wykonywana jest w ciągłym ruchu. Wymagany jest nienaganny strój zazwyczaj biała bluzka/koszula i ciemna spódnica/spodnie oraz uprzejmość w stosunku do gości.		
Jakimi cechami powinna odznaczać się osoba wykonująca daną kwalifikację/zawód?	Osoba wykonująca daną kwalifikację powinna charakteryzować się wysoką kulturą osobistą, miłą aparycją, uprzejmością, komunikatywnością, dyskrecją, uczciwością, odpornością emocjonalną, cierpliwością, opanowaniem, podzielnością uwagi, samodzielnością, dobrym refleksem, umiejętnością pracy w szybkim tempie, znajomością min. jednego języka obcego, dobrą kondycją fizyczną, sprawnym układem ruchowym, zręcznością rąk i palców, koordynacją wzrokowo-ruchową, dobrym wzrokiem i słuchem.		
III. Ćwiczenia sytuacyjne			
1. Sąd			
Instrukcja	Ćwiczenie ma na celu uświadomienie uczniom różnorodnych sytuacji zawodowych, które mogą mieć miejsce podczas wykonywania pracy w ramach danej kwalifikacji.		



2. Analiza SWOT		
Instrukcja	Na podstawie krótkiej historii uczeń ma za zadanie dokonać analizy SWOT.	
SWOT	Pozytywne (pomocne w osiągnięciu celu)	Negatywne (szkodliwe w osiągnięciu celu)
Wewnętrzne (cechy jednostki)	- Kasia lubi swoją pracę - zdobyła zawód i pracuje w zawodzie - posiada już doświadczenie w pracy w zawodzie mimo młodego wieku	- niezdecydowanie Kasi - szybkie poddawanie się - wrażliwość emocjonalna
Zewnętrzne (cechy otoczenia)	- Kasia ma pracę w wyuczonym zawodzie	- brak oparcia w rodzicach - rodzice chcieliby, aby córka poszła w ich ślady
IV. Krótki test wiedzy na temat danej kwalifikacji		
1. Połącz zdania		
Instrukcja	Uczeń ma za zadanie połączyć zdania tak, aby stanowiły sensowną całość.	
1. Przyjmowanie od gości zleceń dotyczących np. godziny budzenia, posiłków jest jednym z obowiązków obsługi hotelowej.		
2. Zamówieniem usług fryzjerskich czy kosmetycznych na życzenie gościa może zająć się obsługa hotelowa.		
3. Dodatkowym wymaganiem w pracy w obsłudze hotelowej jest znajomość przynajmniej jednego języka obcego oraz biegła obsługa komputera i urządzeń biurowych.		
4. Pracownik obsługi hotelowej powinien posiadać wiedzę z różnych dziedzin oraz potrafić sprawnie i szybko wyszukiwać niezbędne informacje.		
5. Ze względu na zmianowy charakter pracy od pracownika wymagana jest ogólna sprawność fizyczna, dobry stan zdrowia oraz odporność na zmęczenie i brak snu.		
2. Czego się nauczyłem/am?		
Instrukcja	Uczeń ma za zadanie wypełnić tabelkę krótkimi, konkretnymi odpowiedziami. Następnie uzyskane odpowiedzi należy wspólnie przeanalizować na forum grupy/klasy.	
3. Cechy niezbędne w kwalifikacji		
Instrukcja	Uczeń ma za zadanie określić poziom natężenia cech niezbędnych w danej kwalifikacji na kontinuum od 1 do 5.	
Wynik	Zakres punktów	Interpretacja
Niski	≤18 pkt	Odpowiedzi ucznia mogą wskazywać na brak predyspozycji osobowościowych do pracy w ramach danej kwalifikacji. Należy zastanowić się jeszcze raz nad tym wyborem lub znaleźć kwalifikację/zawód bardziej zbliżony do cech osobowościowych ucznia. Powinien on zbierać informacje o różnych zawodach, zapoznać się dokładnie z Katalogiem Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialnym Katalogiem Zawodów. Może również poprosić o konsultację szkolnego doradcę zawodowego.
Przeciętny	19-27 pkt	Wynik, który uzyskał uczeń może sugerować, że dana kwalifikacja/zawód jest po części zgodny z wymaganymi cechami osobowościowymi niezbędnymi przy wykonywaniu pracy w ramach danej kwalifikacji. Należy jednak przeanalizować, czy inne kwalifikacje/zawody nie będą bardziej dopasowane do cech i zainteresowań ucznia. Pomocny w tym będzie Katalog Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialny Katalog Zawodów oraz konsultacja ze szkolnym doradcą zawodowym.
Wysoki	28-45 pkt	Wynik wskazuje, iż cechy ucznia pokrywają się z cechami niezbędnymi w danej kwalifikacji/danym zawodzie. Uczeń powinien poszerzyć swoją wiedzę na temat danej kwalifikacji/zawodu korzystając z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialnego Katalogu Zawodów. Może także skonsultować się ze szkolnym doradcą zawodowym.
4. Portfolio kwalifikacyjne		
Instrukcja	Uczeń ma za zadanie ocenić w skali od 1 do 5, na ile poszczególne aspekty danej kwalifikacji są zgodne z jego oczekiwaniami wobec przyszłości zawodowej.	
Wynik	Zakres punktów	Interpretacja
Niski	≤14 pkt	Odpowiedzi ucznia mogą wskazywać, że poszczególne aspekty wykonywania danej kwalifikacji nie są zgodne z wyobrażeniem ucznia. Należy zastanowić się jeszcze raz nad tym wyborem lub znaleźć zawód bardziej zbliżony do cech i zainteresowań ucznia. Powinien on zbierać informacje o różnych zawodach, zapoznać się dokładnie z Katalogiem Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialnym Katalogiem Zawodów. Może również poprosić o konsultację szkolnego doradcę zawodowego.
Przeciętny	15-21 pkt	Wynik, który uzyskał uczeń może sugerować, że zawód ten jest po części zgodny z jego predyspozycjami osobowościowymi. Należy jednak przeanalizować, czy inne zawody nie będą w większym stopniu dopasowane do cech i zainteresowań ucznia. Pomocny w tym będzie Katalog Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialny Katalog Zawodów oraz konsultacja ze szkolnym doradcą zawodowym.
Wysoki	22-35 pkt	Uzyskane przez ucznia punkty stanowią przesłankę do stwierdzenia, że ten zawód może brać pod uwagę w swoich wyborach edukacyjnych. Wynik wskazuje, iż większość odpowiedzi ucznia pokrywa się z wymaganiami stawianymi w danej kwalifikacji/danym zawodzie. Uczeń powinien poszerzyć swoją wiedzę na jego temat korzystając z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialnego Katalogu Zawodów. Może także skonsultować się ze szkolnym doradcą zawodowym.

