

T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

1. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych
2. Przygotowanie i podawanie śniadań
3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

| 1. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych 2. Przygotowanie i podawanie śniadań 3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi: | Materiał nauczania |
|---|---|--------------------|
| T.12.1(4)1 rozróżnić prace porządkowe w obiekcie hotelarskim; | | |
| T.12.1(4)2 zastosować właściwe techniki sprzątnięcia jednostek mieszkalnych; | | |
| T.12.1(4)3 dobrać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych; | | |
| T.12.1(5)1 obsłużyć urządzenia do utrzymania czystości stosowane w hotelarstwie; | | |
| T.12.1(5)2 dobrać i obsłużyć sprzęt do utrzymania czystości zgodnie z instrukcją; | | |
| T.12.1(6)1 zastosować odpowiednie do stopnia zabrudzenia i stosowanej technologii środki czystości; | | |
| T.12.1(6)2 zastosować środki dezynfekcyjne zgodnie z wymogami sanitarnymi; | | |
| T.12.1(7)1 zastosować procedury przygotowania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości; | | |
| T.12.1(7)2 wykonać czynności związane ze sprzątnięciem jednostki mieszkalnej; | | |
| T.12.1(7)3 uzupełnić wyposażenie jednostek mieszkalnych; | | |
| T.12.1(7)4 sprawdzić funkcjonowanie urządzeń wchodzących w skład wyposażenia jednostek mieszkalnych; | | |
| T.12.1(8)1 zastosować procedury dotyczące utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu: holach, korytarzach, windach; | | |
| T.12.1(8)2 sporządzić plan stałego utrzymania czystości i higieny w sanitariatach ogólnodostępnych; | | |
| T.12.1(8)3 dobrać i zastosować sprzęt oraz środki do utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu; | | |
| T.12.1(9)1 scharakteryzować zasady odpowiedzialności materialnej hotelarza za rzeczy wniesione do obiektu hotelarskiego przez gości; | | |
| T.12.1(9)2 zastosować zasady odpowiedzialności materialnej dotyczącej mienia gości; | | |
| T.12.1(9)3 określić zasady współdziałania służby piętér z recepcją obiektu hotelarskiego w zakresie odpowiedzialności materialnej za mienie gościa oraz wyposażenie obiektu; | | |
| T.12.1(10)2 zastosować procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości; | | |
| T.12.1(10)1 zastosować procedury postępowania z rzeczami znalezionymi w obiekcie hotelarskim; | | |
| T.12.2(1)1 zastosować wymagania dotyczące bezpiecznych warunków przechowania żywności; | | |
| T.12.2(1)2 zastosować segregację towarową zgodnie z wymogami sanitarno-epidemiologicznymi; | | |
| T.12.2(1)3 przestrzegać zasad systemu HACCP podczas przechowywania żywności; | | |
| T.12.2(1)4 monitorować ocenę jakościową produktów (CCP); | | |
| T.12.2(1)5 przestrzegać zasad dobrej praktyki higienicznej GHP; | | |
| T.12.2(1)6 zastosować zasady przechowywania surowców spożywczych; | | |
| T.12.2(1)7 zastosować zasady przechowywania potraw i napojów; | | |
| T.12.2(2)1 sporządzić jadłospis zgodnie z obowiązującymi zasadami; | | |
| T.12.2(2)2 sporządzić jadłospisy dostosowane do potrzeb gości; | | |
| T.12.2(2)3 zastosować zasady sporządzania jadłospisów z uwzględnieniem grup surowcowych oraz surowców sezonowych; | | |
| T.12.2(2)4 zastosować zasadę kontrastu podczas sporządzania jadłospisów: dobór smaków, barw, zapachów, konsystencji; | | |
| T.12.2(2).5. sporządzić jadłospisy śniadań dostosowane do możliwości finansowych gości i możliwości technicznych obiektu hotelarskiego; | | |
| T.12.2(5)1 dobrać surowce zgodnie z ich przeznaczeniem; | | |
| T.12.2(5)2 zastosować etapy sporządzania potraw; | | |
| T.12.2(6)1 zastosować sprzęt do przygotowania potraw i napojów; | | |
| T.12.2(6)2 przygotować nakrycia i bieliznę stołową do posiłku; | | |
| T.12.2(7)1 opracować karty menu potraw i napojów; | | |
| T.12.2(7)2 przygotować potrawy oraz napoje na specjalne życzenie gości; | | |

| 1. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych 2. Przygotowanie i podawanie śniadań 3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | |
|--|--|
| T.12.2(8)1 rozróżnić formy podawania śniadań;; | |
| T.12.2(8)2 dostosować formy podawania śniadań do oczekiwań gości; | |
| T.12.2(8)3 zaserwować śniadania a'la carte; | |
| T.12.2(8)4 przygotować bufet śniadaniowy; | |
| T.12.2(8)5 rozwiązać sytuacje problemowe w obsłudze gości | |
| T.12.2(9)1 rozpoznać potrzeby żywieniowe gości; | |
| T.12.2(9)2 przygotować różne rodzaje śniadań hotelowych; | |
| T.12.2(9)3 dostosować formy podawania śniadań do możliwości obiektu hotelarskiego; | |
| T.12.2(9)4 podać śniadanie hotelowe do pokoju; | |
| T.12.2(9)5 zrealizować zamówienia telefoniczne gości dotyczące śniadań; | |
| T.12.2(9)6 sporządzić dokumentację dotyczącą realizacji zamówień na śniadanie; | |
| T.12.2(11)1 nakryć stoły wykorzystując odpowiednią bieliznę oraz nakrycia; | |
| T.12.2(11)2 zastosować elementy dekoracyjne do nakrycia stołu; | |
| T.12.2(12)1 dobrać nakrycia i zastawę stołową do rodzaju śniadań; | |
| T.12.2(12)2 zastosować zasady obsługi gości podczas śniadania; | |
| T.12.2(12)3 dobrać metody serwowania potraw i napojów do menu śniadaniowego; | |
| T.12.2(13)1 przygotować pomieszczenie do przyjęcia gości; | |
| T.12.2(13)2 zaplanować dekorację sali konsumenckiej; | |
| T.12.2(13)3 zadbać o prezencję i higienę osobistą; | |
| T.12.2(14)1 przewidzieć skutki nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych dotyczących sporządzania potraw oraz obsługi sprzętu; | |
| T.12.2(14)2 przestrzegać zasady Dobrej Praktyki Higienicznej (GHP) | |
| T.12.2(14)3 zastosować system HACCP w obiekcie hotelarskim; | |
| T.12.3(2)1 przygotować ofertę usług dodatkowych; | |
| T.12.3(2)2 określić sposoby prezentacji ofert usług dodatkowych; | |
| T.12.3(2)3 zastosować formy i procedury przyjmowania zamówień w zakresie usług dodatkowych; | |
| T.12.3(3)1 przyjąć zamówienia od gości na usługę dodatkową; | |
| T.12.3(3)2 zaplanować realizację zamówienia usług dodatkowych; | |
| T.12.3(3)3 zrealizować zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych; | |
| T.12.3(3)4 sporządzić dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe; | |
| T.12.3(4)1 przestrzegać zasad organizowania usług dodatkowych zgodnie z zamówieniem; | |
| T.12.3(4)2 ocenić możliwości realizacji zamówienia na usługi dodatkowe; | |
| T.12.3(4)3 skalkulować cenę zamówionej usługi dodatkowej; | |
| T.12.3(4)4 dokonać transakcji kupna-sprzedaży zamówionych usług dodatkowych; | |
| T.12.3(4)5 sporządzić dokumentację dotyczącą organizowania usług dodatkowych; | |
| T.12.3(5)1 sporządzić dokumentację dotyczącą przyjęcia zamówienia na usługi dodatkowe; | |
| T.12.3(5)2 przygotować zlecenie realizacji zamówionej usługi; | |
| T.12.3(5)3 sporządzić dokumenty dotyczące płatności za zrealizowaną usługę | |
| T.12.3(5)4 zarchiwizować dokumentację w odpowiedniej bazie danych; | |
| BHP(4)2 zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w dziale służby pięter; | |
| BHP(4)4 scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz obiektu hotelarskiego występujące w dziale służby pięter; | |
| BHP(7)2 zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy w dziale służby pięter; | |
| BHP(7)3 zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy w gastronomii; | |
| BHP(7)4 zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej na stanowiskach pracy związanych organizacją usług dodatkowych; | |
| BHP(7)6 uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego w dziale służby pięter; | |
| BHP(7)7 uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego w gastronomii; | |
| BHP(7)8 uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania zadania zawodowego w zakresie organizacji usług dodatkowych; | |
| BHP(8)2 dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach pracy w dziale służby pięter; | |
| BHP(8)3 dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach pracy w gastronomii; | |

| 1. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych 2. Przygotowanie i podawanie śniadań 3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | |
|--|--|
| BHP(8)5 zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowiskach pracy w dziale służby piętér; | |
| BHP(8)6 zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowiskach pracy w gastronomii; | |
| BHP(9)2 zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych w dziale służby piętér; | |
| BHP(9)3 zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych w gastronomii; | |
| BHP(9)6 uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w dziale służby piętér dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska; | |
| BHP(9)7 uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w zakładzie gastronomicznym dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska; | |
| BHP(9)10 zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w dziale służby piętér; | |
| BHP(9)11 zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w zakładzie gastronomicznym; | |
| KPS(1)1 zastosować zasady kultury osobistej; | |
| KPS(1)2 zastosować zasady etyki zawodowej; | |
| KPS(2)1 zaproponować sposoby rozwiązywania problemów; | |
| KPS(2)2 dążyć wytrwale do celu; | |
| KPS(2)3 zrealizować działania zgodnie z własnymi pomysłami; | |
| KPS(2)4 zainicjować zmiany mające pozytywny wpływ na środowisko pracy; | |
| KPS(3)1 zanalizować rezultaty działań; | |
| KPS(3)2 uświadomić sobie konsekwencje działań; | |
| KPS(4)1 zanalizować zmiany zachodzące w branży; | |
| KPS(4)2 podejmować nowe wyzwania; | |
| KPS(4)3 wykazać się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych metod i technik pracy; | |
| KPS(5)1 przewidywać sytuacje wywołujące stres; | |
| KPS(5)2 zastosować sposoby radzenia sobie ze stresem; | |
| KPS(5)3 określić skutki stresu; | |
| KPS(6)1 przejawiać gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego; | |
| KPS(6)2 wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych; | |
| KPS(7)1 przyjąć odpowiedzialność za powierzone informacje zawodowe; | |
| KPS(7)2 respektować zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy zawodowej; | |
| KPS(7)3 określić konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy zawodowej; | |
| KPS(8)1 ocenić ryzyko podejmowanych działań; | |
| KPS(8)2 przyjąć na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania; | |
| KPS(8)3 wyciągnąć wnioski z podejmowanych działań; | |
| KPS(9)1 zastosować techniki negocjacyjne; | |
| KPS(9)2 zachowywać się asertywnie; | |
| KPS(9)3 zaproponować konstruktywne rozwiązania; | |
| KPS(10)1 doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne; | |
| KPS(10)2 uwzględniać opinie i pomysły innych członków zespołu; | |
| KPS(10)3 zmodyfikować działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko; | |
| KPS(10)4 rozwiązywać konflikty w zespole; | |
| OMZ(2)1 rozpoznać kompetencje i umiejętności osób w zespole; | |
| OMZ(2)2 rozdzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu; | |
| OMZ(4)1 monitorować jakość wykonywanych zadań; | |
| OMZ(4)2 ocenić jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów; | |
| OMZ(5)1 zaproponować zmiany w organizacji pracy mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy; | |
| OMZ(5)2 zaproponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy; | |
| OMZ(6)1 słuchać argumentów i wyjaśnień współpracowników; | |
| OMZ(6)2 argumentować swoje decyzje w rozmowach ze współpracownikami; | |
| OMZ(6)3 zastosować właściwe formy komunikacji interpersonalnych. | |
| Planowane zadania (ćwiczenia) Struktura organizacyjna hotelu i zadania poszczególnych pionów hotelowych: służby piętér, gastronomii, organizacji usług dodatkowych. W trakcie realizacji praktyki zawodowej uczniowie powinni być zapoznani z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisami ochrony przeciwpożarowej. Powinni być uświadomieni o skutkach nieprzestrzegania przepisów. Podczas odbywania praktyki uczniowie powinni doskonalić | |

1. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych
2. Przygotowanie i podawanie śniadań
3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

umiejętności praktyczne, które są niezbędne w zawodzie technik hotelarstwa. Uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników służby piętér, gastronomii hotelowej i działu, / komórki / stanowiska pracy, który organizuje usługi dodatkowe w obiekcie. Potem uczniowie powinni wykonywać zadania zawodowe pod kierunkiem instruktora a następnie samodzielnie realizować powierzone im zadania.

Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne

Praktyki powinny odbywać się w podmiotach świadczących usługi hotelarskie lub innych podmiotach zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik hotelarstwa.

Podczas praktyki zawodowej uczniowie powinni doskonalić umiejętności z zakresu:

- organizacji pracy w dziale służby piętér, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych,
- planowania, rezerwacji i realizacji usług w dziale służby piętér, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych,
- wykonywania prac związanych z obsługą gości w dziale służby piętér, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych,
- rozliczenia kosztów związanych z realizacją usług w dziale służby piętér, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych,
- prowadzenia dokumentacji dotyczącej utrzymania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych, przygotowania i podawania śniadań, organizacji usług dodatkowych w obiekcie,
- wykorzystywania programów komputerowych stosowanych w służbie piętér, gastronomii oraz podczas organizacji usług dodatkowych w hotelu.

Środki dydaktyczne

Wyposażenie działu służby piętér w sprzęt i urządzenia, dział gastronomii w bieliznę i zastawę stołową, programy komputerowe, przepisy prawne dotyczące hotelarstwa, instrukcje, procedury, wzory dokumentów pracy służby piętér, gastronomii i organizacji usług dodatkowych w hotelu.

Zalecane metody dydaktyczne

Ćwiczenia praktyczne z wykonywaniem zadań zawodowych pod kierunkiem opiekuna / instruktora praktyk oraz pokaz, instruktaż.

Formy organizacyjne

Zróżnicowana praca indywidualna, praca w zespole pracowników obiektu świadczącego usługi hotelarskie podczas realizacji praktyk.

Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia

Sprawdzanie umiejętności uczniów powinno odbywać się przez cały okres realizacji praktyki zawodowej na podstawie obserwacji ich pracy, sposobu wykonywania poleceń i zadań zawodowych oraz na ich kulturze obsługi gości, organizowaniu stanowiska pracy, przestrzeganiu zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, jakości i kreatywności wykonywanej pracy, umiejętności posługiwania się programami komputerowymi.

Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia z uwzględnieniem konieczności wdrażania uczniów do systematyczności, dokładności i odpowiedzialności za wykonanie powierzonego zadania oraz specyfiki obiektu hotelarskiego,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia/ poziomu zdolności i zainteresowań ucznia,
- indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.

**KIEROWNIK
SZKOLENIA PRAKTYCZNEGO**

mgr Mirosław Żuk

DYREKTOR

mgr inż. Łukasz Jędrzejewski