

**TG.13. 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 piętter 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;		

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

<b>1. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych</b> <b>2. Przygotowanie i podawanie śniadań</b> <b>3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</b>	
BHP(8)5 zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowiskach pracy w dziale służby pięter;	
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 pięter;	
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 pięter 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 pięter;	
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.	
<b>Planowane zadania (ćwiczenia)</b> Struktura organizacyjna hotelu i zadania poszczególnych pionów hotelowych: służby pięter, 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