

Program I praktyki zawodowej w ZS im J. Tuwima Technik hotelarstwa
(5 dni kuchnia, 10 dni restauracja, 5 dni służba pięter)

HGT 03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

- Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych
- Przygotowanie i podawanie śniadań
- Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:	Materiał nauczania
- rozróżnić prace porządkowe w obiekcie hotelarskim;	<ul style="list-style-type: none"> – Organizacja stanowiska pracy – Rodzaje sprzątan. – Systemy pracy. – Techniki sprzątan – Techniki sprzątan jednostek mieszkalnych z zastosowaniem procedur. – Sprzęt i środki utrzymania czystości. – Obsługa urządzeń i sprzętu do utrzymania czystości. – Dbanie o rzeczy gościa i mienie obiektu zgodnie z przepisami prawa i obowiązującymi standardami. – Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska. – Współpraca służby pięter z innymi działami obiektu. – Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości oraz z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu. – Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości. – Rodzaje śniadań. – Jadłospisy dotyczące śniadań dostosowane do potrzeb gości. – System HACCP, zasada GHP w gastronomii hotelowej.
- zastosować właściwe techniki sprzątan jednostek mieszkalnych;	
- dobrać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;	
- obsłużyć urządzenia do utrzymania czystości stosowane w hotelarstwie;	
- dobrać i obsłużyć sprzęt do utrzymania czystości zgodnie z instrukcją;	
- zastosować odpowiednie do stopnia zabrudzenia i stosowanej technologii środki czystości;	
- zastosować środki dezynfekcyjne zgodnie z wymogami sanitarnymi;	
- zastosować procedury przygotowania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości;	
- wykonać czynności związane ze sprzątan	
-uzupełnić wyposażenie jednostek mieszkalnych;	
- sprawdzić funkcjonowanie urządzeń wchodzących w skład wyposażenia jednostek mieszkalnych;	
- zastosować procedury dotyczące utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu: holach, korytarzach, windach;	
- sporządzić plan stałego utrzymania czystości i higieny w sanitariatach ogólnodostępnych;	
- dobrać i zastosować sprzęt oraz środki do utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu;	
- scharakteryzować zasady odpowiedzialności materialnej hotelarza za rzeczy wniesione do obiektu hotelarskiego przez gości;	
-zastosować zasady odpowiedzialności materialnej dotyczącej mienia gości;	
-określić zasady współdziałania służby pięter z recepcją obiektu	

<p>hotelarskiego w zakresie odpowiedzialności materialnej za mienie gościa oraz wyposażenie obiektu;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Techniki obsługi gości. – Zasady przygotowywania i podawania potraw oraz napojów w zakresie śniadań. – Karty menu dostosowane do potrzeb gości. – Techniki podawania śniadań. – Systemy rozliczeń kelnerskich. – Dokumentacja w gastronomii – Czystość i higiena ciała. – Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych. – Oferta usług dodatkowych i specjalnych. – Dokumentacja dotycząca realizacji usług. – Czynniki szkodliwe dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy obiektu świadczącego usługi hotelarskie. – Zasady ergonomii na stanowiskach pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. – Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej na stanowiskach pracy w obiektach hotelarskich.
<p>- zastosować procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości;</p>	
<p>- zastosować procedury postępowania z rzeczami znalezionymi w obiekcie hotelarskim;</p>	
<p>- zastosować wymagania dotyczące bezpiecznych warunków przechowania żywności;</p>	
<p>- zastosować segregację towarową zgodnie z wymogami sanitarno-epidemiologicznymi;</p>	
<p>- przestrzegać zasad systemu HACCP podczas przechowywania żywności;</p>	
<p>- monitorować ocenę jakościową produktów (CCP);</p>	
<p>- przestrzegać zasad dobrej praktyki higienicznej GHP;</p>	
<p>- zastosować zasady przechowywania surowców spożywczych;</p>	
<p>- zastosować zasady przechowywania potraw i napojów;</p>	
<p>- sporządzić jadłospis zgodnie z obowiązującymi zasadami;</p>	
<p>- sporządzić jadłospisy dostosowane do potrzeb gości;</p>	
<p>- zastosować zasady sporządzania jadłospisów z uwzględnieniem grup surowcowych oraz surowców sezonowych;</p>	
<p>- zastosować zasadę kontrastu podczas sporządzania jadłospisów: dobór smaków, barw, zapachów, konsystencji;</p>	
<p>- sporządzić jadłospisy śniadań dostosowane do możliwości finansowych gości i możliwości technicznych obiektu hotelarskiego;</p>	
<p>- dobrać surowce zgodnie z ich przeznaczeniem;</p>	
<p>- zastosować etapy sporządzania potraw;</p>	
<p>- zastosować sprzęt do przygotowania potraw i napojów;</p>	
<p>- przygotować nakrycia i bieliznę stołową do posiłku;</p>	
<p>- opracować karty menu potraw i napojów;</p>	
<p>- przygotować potrawy oraz napoje na specjalne życzenie gości;</p>	
<p>- rozróżnić formy podawania śniadań;;</p>	
<p>- dostosować formy podawania śniadań do oczekiwań gości;</p>	
<p>- zaserwować śniadania a'la carte;</p>	
<p>- przygotować bufet śniadaniowy;</p>	
<p>- rozwiązać sytuacje problemowe w obsłudze gości</p>	
<p>- rozpoznać potrzeby żywieniowe gości;</p>	
<p>- przygotować różne rodzaje śniadań hotelowych;</p>	
<p>- dostosować formy podawania śniadań do możliwości obiektu hotelarskiego;</p>	

- podać śniadanie hotelowe do pokoju;
- zrealizować zamówienia telefoniczne gości dotyczące śniadań;
- sporządzić dokumentację dotyczącą realizacji zamówień na śniadanie;
- nakryć stoły wykorzystując odpowiednią bieliznę oraz nakrycia;
- zastosować elementy dekoracyjne do nakrycia stołu;
- dobrać nakrycia i zastawę stołową do rodzaju śniadań;
- zastosować zasady obsługi gości podczas śniadania;
- dobrać metody serwowania potraw i napojów do menu śniadaniowego;
- przygotować pomieszczenie do przyjęcia gości;
- zaplanować dekorację sali konsumenckiej;
- zadbać o prezentację i higienę osobistą;
- przewidzieć skutki nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych dotyczących sporządzania potraw oraz obsługi sprzętu;
- przestrzegać zasady Dobrej Praktyki Higienicznej (GHP)
- zastosować system HACCP w obiekcie hotelarskim;
- przygotować ofertę usług dodatkowych;
- określić sposoby prezentacji ofert usług dodatkowych;
- zastosować formy i procedury przyjmowania zamówień w zakresie usług dodatkowych;
- przyjąć zamówienia od gości na usługę dodatkową;
- zaplanować realizację zamówienia usług dodatkowych;
- zrealizować zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych;
- sporządzić dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe;
- przestrzegać zasad organizowania usług dodatkowych zgodnie z zamówieniem;
- ocenić możliwości realizacji zamówienia na usługi dodatkowe;
- skalkulować cenę zamówionej usługi dodatkowej;
- dokonać transakcji kupna-sprzedaży zamówionych usług dodatkowych;
- sporządzić dokumentację dotyczącą organizowania usług dodatkowych;
- sporządzić dokumentację dotyczącą przyjęcia zamówienia na usługi dodatkowe;
- przygotować zlecenie realizacji zamówionej usługi;
- sporządzić dokumenty dotyczące płatności za zrealizowaną usługę
- zarchiwizować dokumentację w odpowiedniej bazie danych;
- zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w dziale służby pięt;
- scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz obiektu hotelarskiego występujące w dziale służby pięt;

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;	
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.	

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 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,
- rozliczania 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.