

PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ DLA ZAWODU ¹

TECHNIK HOTELARSTWA

O STRUKTURZE PRZEDMIOTOWEJ

w zakresie kwalifikacji T.12.

TYP SZKOŁY: TECHNIKUM

RODZAJ PROGRAMU: LINIOWY

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

| Uszczegółowione efekty kształcenia: uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi: | Materiał nauczania |
|---|--|
| <p>1. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych</p> <ol style="list-style-type: none">1) rozróżnić prace porządkowe w obiekcie hotelarskim;2) zastosować właściwe techniki sprzątnia jednostek mieszkalnych;3) dobrać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;4) obsłużyć urządzenia do utrzymania czystości stosowane w hotelarstwie;5) dobrać i obsłużyć sprzęt do utrzymania czystości zgodnie z instrukcją;6) zastosować odpowiednie do stopnia zabrudzenia i stosowanej technologii środki czystości;7) zastosować środki dezynfekcyjne zgodnie z wymogami sanitarnymi;8) zastosować procedury przygotowania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości;9) wykonać czynności związane ze sprzątniem jednostki mieszkalnej;10) uzupełnić wyposażenie jednostek mieszkalnych11) sprawdzić funkcjonowanie urządzeń wchodzących w skład wyposażenia jednostek mieszkalnych;12) zastosować procedury dotyczące utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu: holach, korytarzach, windach;13) sporządzić plan stałego utrzymania czystości i higieny w sanitariatach ogólnodostępnych;14) dobrać i zastosować sprzęt oraz środki do utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu;15) scharakteryzować zasady odpowiedzialności materialnej hotelarza za rzeczy wniesione do obiektu hotelarskiego przez gości;16) zastosować zasady odpowiedzialności materialnej dotyczącej mienia gości;17) określić zasady współdziałania służby pięt z recepcją obiektu hotelarskiego w zakresie odpowiedzialności materialnej za mienie gościa oraz wyposażenie obiektu;18) zastosować procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości;19) zastosować procedury postępowania z rzeczami znalezionymi w obiekcie hotelarskim; | <ul style="list-style-type: none">– organizacja stanowiska pracy– rodzaje sprzątnia.– systemy pracy.– techniki sprzątnia 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 pięt z innymi działami obiektu.– procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości oraz z rzeczami znalezionymi na terenie |

¹ Na podstawie programu nauczania dla zawodu technik hotelarstwa o strukturze przedmiotowej wydanego przez KOWEZiU

| | |
|--|---|
| <p>2. Przygotowanie i podawanie śniadań</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) zastosować wymagania dotyczące bezpiecznych warunków przechowania żywności; 2) zastosować segregację towarową zgodnie z wymogami sanitarno-epidemiologicznymi; 3) przestrzegać zasad systemu HACCP podczas przechowywania żywności; 4) monitorować ocenę jakościową produktów (CCP); 5) przestrzegać zasad dobrej praktyki higienicznej GHP; 6) zastosować zasady przechowywania surowców spożywczych; 7) zastosować zasady przechowywania potraw i napojów; 8) sporządzić jadłospis zgodnie z obowiązującymi zasadami; 9) sporządzić jadłospisy dostosowane do potrzeb gości; 10) zastosować zasady sporządzania jadłospisów z uwzględnieniem grup surowcowych oraz surowców sezonowych; 11) zastosować zasadę kontrastu podczas sporządzania jadłospisów: dobór smaków, barw, zapachów, konsystencji; 12) sporządzić jadłospisy śniadań dostosowane do możliwości finansowych gości i możliwości technicznych obiektu hotelarskiego; 13) dobrać surowce zgodnie z ich przeznaczeniem; 14) zastosować etapy sporządzania potraw; 15) zastosować sprzęt do przygotowania potraw i napojów; 16) przygotować nakrycia i bieliznę stołową do posiłku; 17) opracować karty menu potraw i napojów; 18) przygotować potrawy oraz napoje na specjalne życzenie gości; 19) rozróżnić formy podawania śniadań; 20) dostosować formy podawania śniadań do oczekiwań gości; 21) zaserwować śniadania a'la carte; 22) przygotować bufet śniadaniowy; 23) rozwiązać sytuacje problemowe w obsłudze gości 24) rozpoznać potrzeby żywieniowe gości; 25) przygotować różne rodzaje śniadań hotelowych; 26) dostosować formy podawania śniadań do możliwości obiektu hotelarskiego; 27) podać śniadanie hotelowe do pokoju; 28) zrealizować zamówienia telefoniczne gości dotyczące śniadań; 29) sporządzić dokumentację dotyczącą realizacji zamówień na śniadanie; 30) nakryć stoły wykorzystując odpowiednią bieliznę oraz nakrycia; 31) zastosować elementy dekoracyjne do nakrycia stołu; 32) dobrać nakrycia i zastawę stołową do rodzaju śniadań; 33) zastosować zasady obsługi gości podczas śniadania; 34) dobrać metody serwowania potraw i napojów do menu śniadaniowego; 35) przygotować pomieszczenie do przyjęcia gości; 36) zaplanować dekorację sali konsumenckiej; 37) zadbać o prezencję i higienę osobistą; 38) przewidzieć skutki nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych dotyczących sporządzania potraw oraz obsługi sprzętu; 39) przestrzegać zasady Dobrej Praktyki Higienicznej (GHP) 40) zastosować system HACCP w obiekcie hotelarskim; | <p>obiekту.</p> <ul style="list-style-type: none"> – przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości. – rodzaje śniadań. – jadłospisy dotyczące śniadań dostosowane do potrzeb gości. – system HACCP, zasada GHP w gastronomii hotelowej. – 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>3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) przygotować ofertę usług dodatkowych; 2) określić sposoby prezentacji ofert usług dodatkowych; 3) zastosować formy i procedury przyjmowania zamówień w zakresie usług dodatkowych; 4) przyjąć zamówienia od gości na usługę dodatkową; 5) zaplanować realizację zamówienia usług dodatkowych; 6) zrealizować zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych; 7) sporządzić dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe; 8) przestrzegać zasad organizowania usług dodatkowych zgodnie z zamówieniem; 9) ocenić możliwości realizacji zamówienia na usługi dodatkowe; 10) skalkulować cenę zamówionej usługi dodatkowej; 11) dokonać transakcji kupna-sprzedaży zamówionych usług dodatkowych; | |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 12) sporządzić dokumentację dotyczącą organizowania usług dodatkowych; 13) sporządzić dokumentację dotyczącą przyjęcia zamówienia na usługi dodatkowe; 14) przygotować zlecenie realizacji zamówionej usługi; 15) sporządzić dokumenty dotyczące płatności za zrealizowaną usługę 16) zarchiwizować dokumentację w odpowiedniej bazie danych; | |
| <p>4. Bezpieczeństwo i higiena pracy</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowiskach pracy w dziale służby pięter; 2) zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowiskach pracy w gastronomii; 3) zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych w dziale służby pięter; 4) zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych w gastronomii; 5) uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w dziale służby pięter dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska; 6) uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących 7) w zakładzie gastronomicznym dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska; 8) zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w dziale służby pięter; 9) zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w zakładzie gastronomicznym; | |
| <p>5. Kompetencje personalne i społeczne</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) zastosować zasady kultury osobistej; 2) zastosować zasady etyki zawodowej; 3) zaproponować sposoby rozwiązywania problemów; 4) dążyć wytrwale do celu; 5) zrealizować działania zgodnie z własnymi pomysłami; 6) zainicjować zmiany mające pozytywny wpływ na środowisko pracy; 7) zanalizować rezultaty działań; 8) uświadomić sobie konsekwencje działań; 9) zanalizować zmiany zachodzące w branży; 10) podejmować nowe wyzwania; 11) wykazać się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych metod i technik pracy; 12) przewidywać sytuacje wywołujące stres; 13) zastosować sposoby radzenia sobie ze stresem; 14) określić skutki stresu; 15) przejawiać gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego; 16) wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych; 17) przyjąć odpowiedzialność za powierzone informacje zawodowe; 18) respektować zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy zawodowej; 19) określić konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy zawodowej; 20) ocenić ryzyko podejmowanych działań; 21) przyjąć na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania; 22) wyciągnąć wnioski z podejmowanych działań; 23) zastosować techniki negocjacyjne; 24) zachowywać się asertywnie; 25) zaproponować konstruktywne rozwiązania; 26) doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne; 27) uwzględnić opinie i pomysły innych członków zespołu; 28) zmodyfikować działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko; 29) rozwiązywać konflikty w zespole; | |
| <p>6. Organizacja małych zespołów ludzkich</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) rozpoznać kompetencje i umiejętności osób w zespole; 2) rozdzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu; | |

Planowane zadania (ćwiczenia)

Struktura organizacyjna hotelu i zadania poszczególnych pionów hotelowych: służby pięt, 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 pięt, 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 osiągania 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 pięt, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych,
- planowania, rezerwacji i realizacji usług w dziale służby pięt, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych,
- wykonywania prac związanych z obsługą gości w dziale służby pięt, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych,
- rozliczania kosztów związanych z realizacją usług w dziale służby pięt, 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 pięt, gastronomii oraz podczas organizacji usług dodatkowych w hotelu.

Środki dydaktyczne

Wyposażenie działu służby pięt w sprzęt i urządzenia, dział gastronomii w bieliznę i zastawę stołową, programy komputerowe, przepisy prawne dotyczące hotelarstwa, instrukcje, procedury, wzory dokumentów pracy służby pięt, 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

Zróznicowana 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.

Po zakończeniu praktyki zawodowej opiekun praktyki formułuje opinię na temat osiągnięć i zachowania ucznia oraz wystawia oceny końcowe. Oceny dokonuje się zgodnie z obowiązującą skalą ocen:

1) stopień opanowania wiadomości i umiejętności: celujący (6), bardzo dobry (5) dobry (4), dostateczny (3), dopuszczający (2) i niedostateczny (1).

2) zachowanie ucznia: wzorowe, bardzo dobre, dobre, poprawne, nieodpowiednie lub naganne.