

PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ DLA ZAWODU <sup>1</sup>

TECHNIK HOTELARSTWA

O STRUKTURZE PRZEDMIOTOWEJ

w zakresie kwalifikacji TG.13.

TYP SZKOŁY: TECHNIKUM

RODZAJ PROGRAMU: LINIOWY

**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

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"><li>1) rozróżnić prace porządkowe w obiekcie hotelarskim;</li><li>2) zastosować właściwe techniki sprzątnia jednostek mieszkalnych;</li><li>3) dobrać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;</li><li>4) obsłużyć urządzenia do utrzymania czystości stosowane w hotelarstwie;</li><li>5) dobrać i obsłużyć sprzęt do utrzymania czystości zgodnie z instrukcją;</li><li>6) zastosować odpowiednie do stopnia zabrudzenia i stosowanej technologii środki czystości;</li><li>7) zastosować środki dezynfekcyjne zgodnie z wymogami sanitarnymi;</li><li>8) zastosować procedury przygotowania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości;</li><li>9) wykonać czynności związane ze sprzątniem jednostki mieszkalnej;</li><li>10) uzupełnić wyposażenie jednostek mieszkalnych</li><li>11) sprawdzić funkcjonowanie urządzeń wchodzących w skład wyposażenia jednostek mieszkalnych;</li><li>12) zastosować procedury dotyczące utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu: holach, korytarzach, windach;</li><li>13) sporządzić plan stałego utrzymania czystości i higieny w sanitariatach ogólnodostępnych;</li><li>14) dobrać i zastosować sprzęt oraz środki do utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu;</li><li>15) scharakteryzować zasady odpowiedzialności materialnej hotelarza za rzeczy wniesione do obiektu hotelarskiego przez gości;</li><li>16) zastosować zasady odpowiedzialności materialnej dotyczącej mienia gości;</li><li>17) określić zasady współdziałania służby pięter z recepcją obiektu hotelarskiego w zakresie odpowiedzialności materialnej za mienie gościa oraz wyposażenie obiektu;</li><li>18) zastosować procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości;</li><li>19) zastosować procedury postępowania z rzeczami znalezionymi w obiekcie hotelarskim;</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>– organizacja stanowiska pracy</li><li>– rodzaje sprzątnia.</li><li>– systemy pracy.</li><li>– techniki sprzątnia jednostek mieszkalnych z zastosowaniem procedur.</li><li>– sprzęt i środki utrzymania czystości.</li><li>– obsługa urządzeń i sprzętu do utrzymania czystości.</li><li>– dbanie o rzeczy gościa i mienie obiektu zgodnie z przepisami prawa i obowiązującymi standardami.</li><li>– przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.</li><li>– współpraca służby pięter z innymi działami obiektu.</li><li>– procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości oraz z rzeczami znalezionymi na terenie</li></ul>

<sup>1</sup> Na podstawie programu nauczania dla zawodu technik hotelarstwa o strukturze przedmiotowej wydanej przez KOWEZIU

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

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

### **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 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 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**

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.