

T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie- technik hotelarstwa

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

3. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych 4. Przygotowanie i podawanie śniadań 5. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie			
Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:	Poziom wymagań programowych	Kategoria taksonomiczna	Materiał nauczania
T.12.1(4)1 rozróżnić prace porządkowe w obiekcie hotelarskim;	P	B	<ul style="list-style-type: none"> – Organizacja stanowiska pracy – Rodzaje sprzętania. – Systemy pracy. – Techniki sprzętania 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. – Techniki obsługi gości. – Zasady przygotowywania i podawania potraw oraz napojów w zakresie śniadań.
T.12.1(4)2 zastosować właściwe techniki sprzętania jednostek mieszkalnych;	P	C	
T.12.1(4)3 dobrać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;	P	C	
T.12.1(5)1 obsłużyć urządzenia do utrzymania czystości stosowane w hotelarstwie;	P	C	
T.12.1(5)2 dobrać i obsłużyć sprzęt do utrzymania czystości zgodnie z instrukcją;	P	C	
T.12.1(6)1 zastosować odpowiednie do stopnia zabrudzenia i stosowanej technologii środki czystości;	P	C	
T.12.1(6)2 zastosować środki dezynfekcyjne zgodnie z wymogami sanitarnymi;	P	C	
T.12.1(7)1 zastosować procedury przygotowania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości;	P	C	
T.12.1(7)2 wykonać czynności związane ze sprzętaniem jednostki mieszkalnej;	P	C	
T.12.1(7)3 uzupełnić wyposażenie jednostek mieszkalnych;	P	C	
T.12.1(7)4 sprawdzić funkcjonowanie urządzeń wchodzących w skład wyposażenia jednostek mieszkalnych;	P	C	
T.12.1(8)1 zastosować procedury dotyczące utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu: holach, korytarzach, windach;	P	C	
T.12.1(8)2 sporządzić plan stałego utrzymania czystości i higieny w sanitariatach ogólnodostępnych;	P	C	
T.12.1(8)3 dobrać i zastosować sprzęt oraz środki do utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu;	P	C	
T.12.1(9)1 scharakteryzować zasady odpowiedzialności materialnej hotelarza za rzeczy wniesione do obiektu hotelarskiego przez gości;	P	C	

3. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych			
4. Przygotowanie i podawanie śniadań			
5. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie			
T.12.1(9)2 zastosować zasady odpowiedzialności materialnej dotyczącej mienia gości;	P	C	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
T.12.1(9)3 określić zasady współdziałania służby pięter z recepcją obiektu hotelarskiego w zakresie odpowiedzialności materialnej za mienie gościa oraz wyposażenie obiektu;	P	C	
T.12.1(10)2 zastosować procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości;	P	C	
T.12.1(10)1 zastosować procedury postępowania z rzeczami znalezionymi w obiekcie hotelarskim;	P	C	
T.12.2(1)1 zastosować wymagania dotyczące bezpiecznych warunków przechowywania żywności;	P	C	
T.12.2(1)2 zastosować segregację towarową zgodnie z wymogami sanitarno- epidemiologicznymi;	P	D	
T.12.2(1)3 przestrzegać zasad systemu HACCP podczas przechowywania żywności;	P	C	
T.12.2(1)4 monitorować ocenę jakościową produktów (CCP);	P	C	
T.12.2(1)5 przestrzegać zasad dobrej praktyki higienicznej GHP;	P	C	
T.12.2(1)6 zastosować zasady przechowywania surowców spożywczych;	P	C	
T.12.2(1)7 zastosować zasady przechowywania potraw i napojów;	P	C	
T.12.2(2)1 sporządzić jadłospis zgodnie z obowiązującymi zasadami;	P	C	
T.12.2(2)2 sporządzić jadłospisy dostosowane do potrzeb gości;	P	C	
T.12.2(2)3 zastosować zasady sporządzania jadłospisów z uwzględnieniem grup surowcowych oraz surowców sezonowych;	P	D	
T.12.2(2)4 zastosować zasadę kontrastu podczas sporządzania jadłospisów: dobór smaków, barw, zapachów, konsystencji;	P	C	
T.12.2(2).5. sporządzić jadłospisy śniadań dostosowane do możliwości finansowych gości i możliwości technicznych obiektu hotelarskiego;	P	C	
T.12.2(5)1 dobrać surowce zgodnie z ich przeznaczeniem;	P	C	
T.12.2(5)2 zastosować etapy sporządzania potraw;	P	C	
T.12.2(6)1 zastosować sprzęt do przygotowania potraw i napojów;	P	C	
T.12.2(6)2 przygotować nakrycia i bieliznę stołową do posiłku;	P	C	
T.12.2(7)1 opracować karty menu potraw i napojów;	P	C	
T.12.2(7)2 przygotować potrawy oraz napoje na specjalne życzenie gości;	P	C	
T.12.2(8)1 rozróżnić formy podawania śniadań;;	P	B	
T.12.2(8)2 dostosować formy podawania śniadań do oczekiwań gości;	P	C	

3. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych		
4. Przygotowanie i podawanie śniadań		
5. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie		
T.12.2(8)3 zaserwować śniadania a'la carte;	P	C
T.12.2(8)4 przygotować bufet śniadaniowy;	P	C
T.12.2(8)5 rozwiązać sytuacje problemowe w obsłudze gości	P	C
T.12.2(9)1 rozpoznać potrzeby żywieniowe gości;	P	C
T.12.2(9)2 przygotować różne rodzaje śniadań hotelowych;	P	C
T.12.2(9)3 dostosować formy podawania śniadań do możliwości obiektu hotelarskiego;	P	C
T.12.2(9)4 podać śniadanie hotelowe do pokoju;	P	C
T.12.2(9)5 zrealizować zamówienia telefoniczne gości dotyczące śniadań;	P	C
T.12.2(9)6 sporządzić dokumentację dotyczącą realizacji zamówień na śniadanie;	P	C
T.12.2(11)1 nakryć stoły wykorzystując odpowiednią bieliznę oraz nakrycia;	P	C
T.12.2(11)2 zastosować elementy dekoracyjne do nakrycia stołu;	P	C
T.12.2(12)1 dobrać nakrycia i zastawę stołową do rodzaju śniadań;	P	C
T.12.2(12)2 zastosować zasady obsługi gości podczas śniadania;	P	C
T.12.2(12)3 dobrać metody serwowania potraw i napojów do menu śniadaniowego;	P	C
T.12.2(13)1 przygotować pomieszczenie do przyjęcia gości;	P	C
T.12.2(13)2 zaplanować dekorację sali konsumenckiej;	P	C
T.12.2(13)3 zadbać o prezencję i higienę osobistą;	P	C
T.12.2(14)1 przewidzieć skutki nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych dotyczących sporządzania potraw oraz obsługi sprzętu;	P	C
T.12.2(14)2 przestrzegać zasady Dobrej Praktyki Higienicznej (GHP)	p	C
T.12.2(14)3 zastosować system HACCP w obiekcie hotelarskim;	P	C
T.12.3(2)1 przygotować ofertę usług dodatkowych;	P	C
T.12.3(2)2 określić sposoby prezentacji ofert usług dodatkowych;	P	B
T.12.3(2)3 zastosować formy i procedury przyjmowania zamówień w zakresie usług dodatkowych;	P	C
T.12.3(3)1 przyjąć zamówienia od gości na usługę dodatkową;	P	C
T.12.3(3)2 zaplanować realizację zamówienia usług dodatkowych;	P	C
T.12.3(3)3 zrealizować zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych;	P	C
T.12.3(3)4 sporządzić dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe;	P	C
T.12.3(4)1 przestrzegać zasad organizowania usług dodatkowych zgodnie z zamówieniem;	P	C
T.12.3(4)2 ocenić możliwości realizacji zamówienia na usługi dodatkowe;	P	C

3. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych		
4. Przygotowanie i podawanie śniadań		
5. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie		
T.12.3(4)3 skalkulować cenę zamówionej usługi dodatkowej;	P	C
T.12.3(4)4 dokonać transakcji kupna-sprzedaży zamówionych usług dodatkowych;	P	C
T.12.3(4)5 sporządzić dokumentację dotyczącą organizowania usług dodatkowych;	P	C
T.12.3(5)1 sporządzić dokumentację dotyczącą przyjęcia zamówienia na usługi dodatkowe;	P	C
T.12.3(5)2 przygotować zlecenie realizacji zamówionej usługi;	P	C
T.12.3(5)3 sporządzić dokumenty dotyczące płatności za zrealizowaną usługę	P	C
T.12.3(5)4 zarchiwizować dokumentację w odpowiedniej bazie danych;	P	C
BHP(4)2 zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w dziale służby piętter;	P	C
BHP(4)4 scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz obiektu hotelarskiego występujące w dziale służby piętter;	P	C
BHP(7)2 zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy w dziale służby piętter;	P	C
BHP(7)3 zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy w gastronomii;	P	C
BHP(7)4 zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej na stanowiskach pracy związanych organizacją usług dodatkowych;	P	C
BHP(7)6 uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego w dziale służby piętter;	P	C
BHP(7)7 uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego w gastronomii;	P	C
BHP(7)8 uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania zadania zawodowego w zakresie organizacji usług dodatkowych;	P	C
BHP(8)2 dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach pracy w dziale służby piętter;	P	B
BHP(8)3 dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach pracy w gastronomii;	P	B
BHP(8)5 zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas	P	C

3. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych			
4. Przygotowanie i podawanie śniadań			
5. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie			
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;	P	C	
BHP(9)2 zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych w dziale służby piętér;	P	C	
BHP(9)3 zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych w gastronomii;	P	C	
BHP(9)6 uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w dziale służby piętér dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska;	P	C	
BHP(9)7 uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w zakładzie gastronomicznym dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska;	P	C	
BHP(9)10 zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w dziale służby piętér;	P	C	
BHP(9)11 zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w zakładzie gastronomicznym;	P	C	
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			

3. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych		
4. Przygotowanie i podawanie śniadań		
5. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie		
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 uwzględnić 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 piętter, 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 piętter, gastronomii hotelowej i działu, / komórki / stanowiska pracy, który		

<p>3. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych</p> <p>4. Przygotowanie i podawanie śniadań</p> <p>5. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</p>
<p>organizuje usługi dodatkowe w obiekcie. Potem uczniowie powinni wykonywać zadania zawodowe pod kierunkiem instruktora a następnie samodzielnie realizować powierzone im zadania.</p>
<p>Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne</p> <p>Praktyki powinny odbywać się w podmiotach świadczących usługi hotelarskie lub innych podmiotach zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik hotelarstwa.</p> <p>Podczas praktyki zawodowej uczniowie powinni doskonalić umiejętności z zakresu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Środki dydaktyczne</p> <p>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.</p> <p>Zalecane metody dydaktyczne</p> <p>Ćwiczenia praktyczne z wykonywaniem zadań zawodowych pod kierunkiem opiekuna / instruktora praktyk oraz pokaz, instruktaż.</p> <p>Formy organizacyjne</p> <p>Zróznicowana praca indywidualna, praca w zespole pracowników obiektu świadczącego usługi hotelarskie podczas realizacji praktyk.</p>
<p>Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia</p> <p>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.</p>
<p>Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.