

PRAKTYKA ZAWODOWA – Kwalifikacja HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Praktyka zawodowa realizowana jest w klasie III.

Obejmuje ona zagadnienia dotyczące pracy służby pięt, świadczenia usług dodatkowych w hotelu oraz obsługi konsumenta.

Praktykę należy odbywać w obiektach hotelarskich zapewniających rzeczywiste warunki pracy, właściwe dla zawodu technik hotelarstwa **choć program praktyki zawodowej należy traktować w sposób elastyczny i może on być modyfikowany stosownie do możliwości realizacji w obiekcie, w którym jest realizowana praktyka zawodowa.**

Cele ogólne

1. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
2. Planowanie prac porządkowych w obiekcie hotelarskim.
3. Przygotowanie jednostek mieszkalnych i pomieszczeń ogólnego użytku dla gości hotelowych.
4. Realizowanie usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim.
5. Przygotowanie śniadań dla gości hotelowych.
6. Realizowanie usługi *room service* w obiekcie hotelarskim

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) organizować stanowisko pracy,
- 2) interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim,
- 3) sporządzać dokumentację związaną z pracą służby pięt,
- 4) kontrolować czystość i wyposażenie jednostek mieszkalnych,
- 5) przygotowywać jednostki mieszkalne i węzły higieniczno-sanitarne dla gości,
- 6) utrzymywać czystość w pomieszczeniach ogólnego użytku,
- 7) przyjmować zlecenia na usługi dodatkowe,
- 8) sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zamówienia na usługi dodatkowe,

- 9) organizować spotkania w obiektach hotelarskich,
- 10) przygotowywać śniadania dla gości hotelowych,
- 11) sporządzać śniadania dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych,
- 12) użytkować sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowania i podawania potraw i napojów śniadaniowych,
- 13) przygotowywać salę konsumpcyjną do śniadań hotelowych,
- 14) dobierać sposób serwowania do pokoju do rodzaju potrawy,
- 15) przygotowywać *room service* na zamówienie gościa.

Zadania zawodowe powinny być realizowane pod kierunkiem opiekuna/instruktora praktyk.

MATERIAŁ NAUCZANIA PRAKTYKI ZAWODOWEJ Z ZAKRESU KWALIFIKACJI HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Orientacyjna liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1.Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim	3	<ul style="list-style-type: none"> - posługiwać się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska - wymieniać przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska - określać warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy 	<ul style="list-style-type: none"> - rozpoznać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim - wskazać czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy hotelarza - określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka - organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii 	Klasa III
	2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim	4	<ul style="list-style-type: none"> - interpretować strukturę organizacyjną obiektu hotelarskiego - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej 	<ul style="list-style-type: none"> - interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim - analizować zakładowy system prawny i organizacyjny ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska 	Klasa III

II. Służba pięter	1. Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie hotelarskich	42	<ul style="list-style-type: none"> - określać rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku przestrzega procedur podczas prac porządkowych - dobierać urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych - używać urządzeń, sprzętu oraz środków czystości zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - stosować środki dezynfekcyjne zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - sprawdzać stan utrzymania czystości jednostki mieszkalnej - wypełniać dokumenty związane z ewidencją wyposażenia oraz materiałów niezbędnych do utrzymania czystości - przestrzegać procedur sprzątnia jednostki mieszkalnej (pokoju hotelowego) - uzupełniać wyposażenie jednostek mieszkalnych (pokoju) - przestrzegać procedur sprzątnia w/s - dobierać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych - używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - wykonać prace porządkowe w pomieszczeniach ogólnodostępnych 	<ul style="list-style-type: none"> - oceniać sposób przygotowania jednostki mieszkalnej dla gości hotelowych - sporządzać dokumenty związane z organizacją pracy służby pięter - prezentować sposób postępowania w przypadku niesprawności urządzeń w jednostce mieszkalnej - przyporządkować sprzęt i środki czystości do prac porządkowych w pomieszczeniach ogólnodostępnych - planować prace porządkowe w pomieszczeniach rekreacyjnych obiektu hotelarskiego - dobierać środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych w części rekreacyjnej obiektu hotelarskiego - oceniać etapy wykonania zadań - przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - rozpoznać zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim - monitorować wykonanie zadań - wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur - stosować aktywne metody słuchania 	Klasa III
-------------------	--	----	---	--	-----------

III. Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim	1. Sprzedaż usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim	21	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe - przyjmować zamówienia na realizację usług dodatkowych - zlecać realizację zamówionych usług dodatkowych - wypełniać zlecenia dla poszczególnych działów hotelu na realizację usług dodatkowych - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej 	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe - stosować procedury podczas archiwizacji dokumentacji związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe - sporządzać plan realizacji zadania do wykonania - dokonać oceny jakości wykonanych zadań - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego - przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania - oceniać etapy wykonania zadań - monitorować wykonanie zadań 	Klasa III
	2. Organizacja spotkań biznesowych w obiekcie hotelarskim	21	<ul style="list-style-type: none"> - interpretować zamówienie na organizację spotkania - przestrzegać zasad organizacji spotkań biznesowych w obiekcie hotelarskim - sporządzać dokumentację związaną z organizacją spotkania biznesowego - przygotować wyposażenie sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem - zlecać przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych - zaplanować czynności dotyczące prac porządkowych przy obsłudze konferencji - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej 	<ul style="list-style-type: none"> - opracować program spotkania biznesowego (konferencji, sympozjum, eventu) w obiekcie hotelarskim - sporządzać plan realizacji zadania do wykonania - wykonanych zadań - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego - przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - oceniać etapy wykonania zadań - rozpoznać zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim, - monitorować wykonanie zadań. 	Klasa III

IV. Obsługa konsumenta	1. Śniadania hotelowe	35	<ul style="list-style-type: none"> - dobierać formy podawania śniadań do możliwości obiektu świadczącego usługi hotelarskie - przestrzegać zasad przechowywania produktów i półproduktów do przygotowania śniadań - przestrzegać zasad dotyczących warunków przechowywania żywności - rozróżniać rodzaje śniadań hotelowych - przygotować bufet śniadaniowy - przygotować śniadania hotelowe - przestrzegać zasad systemu HACCP - rozróżniać rodzaje bielizny stołowej - rozróżniać rodzaje zastawy stołowej - rozpoznać elementy zastawy stołowej - wykorzystywać metody i techniki do przygotowania śniadania - stosować receptury przygotowania śniadań - dobierać sposoby przygotowania i formy podawania śniadań do możliwości obiektu hotelarskiego - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego 	<ul style="list-style-type: none"> -określać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych - opracować jadłospisy śniadań zgodnie z recepturą i normami żywienia dostosowanymi do potrzeb gości - dobierać nakrycia i zastawę stołową do rodzaju śniadania - dobierać dekorację stołu do śniadania - przygotować stół do śniadania - przygotować bufet śniadaniowy zgodnie z zasadami obsługi gościa - sporządzać potrawy dla gościa o specjalnych potrzebach żywieniowych - przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania - monitorować wykonanie zadań 	Klasa III
	2. <i>Room service</i>	14	<ul style="list-style-type: none"> - stosować zasady serwowania śniadań do pokoju - dobierać sposób serwowania do rodzaju zamówienia - planować zakres wykonywanych czynności w celu realizacji zamówienia room service - wskazywać kolejność czynności podczas realizacji zamówienie room service - prezentować zasady serwowania potraw do pokoju - dobierać sposób serwowania do pokoju do rodzaju potrawy - serwować śniadania do pokoju 	<ul style="list-style-type: none"> - realizować zamówienie <i>room service</i> - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - oceniać etapy wykonania zadań - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego - monitorować wykonanie zadań - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej 	Klasa III

	3. Przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania śniadań i przechowywania surowców i produktów gotowych.		- stosować zasady dobrej praktyki higienicznej i produkcyjnej - przestrzegać zasad systemu analizy zagrożeń i krytycznych punktów kontroli – HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) oraz dobrej praktyki higienicznej – GHP (Good Hygienic Practice)	- wskazywać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych	Klasa III
RAZEM		140			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach praktyki zawodowej, uczeń powinien nabyć umiejętności związane z przygotowaniem jednostek mieszkalnych dla gości, przygotowania i sprzedaży usług dodatkowych, przygotowania śniadań dla gości hotelowych oraz *room service* na zamówienie gościa.

Należy stosować aktywizujące metody związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji praktyki zawodowej. W trakcie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż., organizację stanowiska pracy, kulturę obsługi gości, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas realizacji zadań zawodowych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz współpracę z innymi pracownikami. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

**KIEROWNIK
SZKOLENIA PRAKTYCZNEGO**


mgr Mirosław Żuk

DYREKTOR


mgr inż. Łukasz Jędrzejewski