

## PROGRAM NAUCZANIA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA 422402

---

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

Praktyka zawodowa realizowana jest w klasie II.

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

Praktykę należy odbywać w obiektach hotelarskich zapewniających rzeczywiste warunki pracy, właściwe dla zawodu technik hotelarstwa.

#### **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 piętér,
- 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,

**PROGRAM NAUCZANIA ZAWODU  
TECHNIK HOTELARSTWA 422402**

- 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**

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

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
		Podstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Ponadpodstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Etap realizacji
I. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1.Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim	- 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	- 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 II
	2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim	- interpretować strukturę organizacyjną obiektu hotelarskiego - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej	- interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim - analizować zakładowy system prawny i organizacyjny ochrony pracy, ochrony	Klasa II

**PROGRAM NAUCZANIA ZAWODU  
TECHNIK HOTELARSTWA 422402**

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

**PROGRAM NAUCZANIA ZAWODU  
TECHNIK HOTELARSTWA 422402**

<p>III. Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim</p>	<p>1. Sprzedaż usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe</li> <li>- przyjmować zamówienia na realizację usług dodatkowych</li> <li>- zlecać realizację zamówionych usług dodatkowych</li> <li>- wypełniać zlecenia dla poszczególnych działów hotelu na realizację usług dodatkowych</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe</li> <li>- stosować procedury podczas archiwizacji dokumentacji związanej z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe</li> <li>- sporządzać plan realizacji zadania do wykonania</li> <li>- dokonać oceny jakości wykonanych zadań</li> <li>- dobrać czas do wykonania zadania zawodowego</li> <li>- przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania</li> <li>- oceniać etapy wykonania zadań</li> <li>- monitorować wykonanie zadań</li> </ul>	<p>Klasa II</p>
<p>IV. Obsługa konsumenta</p>	<p>1. Śniadania hotelowe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobierać formy podawania śniadań do możliwości obiektu świadczącego usługi hotelarskie</li> <li>- przestrzegać zasad przechowywania produktów i półproduktów do przygotowania śniadań</li> <li>- przestrzegać zasad dotyczących warunków przechowywania żywności</li> <li>- rozróżniać rodzaje śniadań hotelowych</li> <li>- przygotować bufet śniadaniowy</li> <li>- przygotować śniadania hotelowe</li> <li>- przestrzegać zasad systemu HACCP</li> <li>- rozróżniać rodzaje bielizny stołowej</li> <li>- rozróżniać rodzaje zastawy stołowej</li> <li>- rozpoznać elementy zastawy stołowej</li> <li>- wykorzystywać metody i techniki do przygotowania śniadania</li> <li>- stosować receptury przygotowania śniadań</li> <li>- dobierać sposoby przygotowania i formy podawania śniadań do możliwości obiektu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- określać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych</li> <li>- opracować jadłospisy śniadań zgodnie z recepturą i normami żywienia dostosowanymi do potrzeb gości</li> <li>- dobierać nakrycia i zastawę stołową do rodzaju śniadania</li> <li>- dobierać dekorację stołu do śniadania</li> <li>- przygotować stół do śniadania</li> <li>- przygotować bufet śniadaniowy zgodnie z zasadami obsługi gości</li> <li>- sporządzać potrawy dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych</li> <li>- przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania</li> <li>- monitorować wykonanie zadań</li> </ul>	<p>Klasa II</p>

**PROGRAM NAUCZANIA ZAWODU  
TECHNIK HOTELARSTWA 422402**

		<p>hotelarskiego</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dobrać czas do wykonania zadania zawodowego</li> </ul>		
	2. <i>Room service</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosować zasady serwowania śniadań do pokoju</li> <li>- dobrać sposób serwowania do rodzaju zamówienia</li> <li>- planować zakres wykonywanych czynności w celu realizacji zamówienia room service</li> <li>- wskazywać kolejność czynności podczas realizacji zamówienia room service</li> <li>- prezentować zasady serwowania potraw do pokoju</li> <li>- dobrać sposób serwowania do pokoju do rodzaju potrawy</li> <li>- serwować śniadania do pokoju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- realizować zamówienie <i>room service</i></li> <li>- organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań</li> <li>- oceniać etapy wykonania zadań</li> <li>- dobrać czas do wykonania zadania zawodowego</li> <li>- monitorować wykonanie zadań</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> </ul>	Klasa II
	3. Przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania śniadań i przechowywania surowców i produktów gotowych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosować zasady dobrej praktyki higienicznej i produkcyjnej</li> <li>- przestrzegać zasad systemu analizy zagrożeń i krytycznych punktów kontroli – HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) oraz dobrej praktyki higienicznej – GHP (Good Hygienic Practice)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazywać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych</li> </ul>	Klasa II

**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

## **PROGRAM NAUCZANIA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA 422402**

---

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.

### **PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację praktyki zawodowej poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie odbywania praktyki, przeprowadzać krótkieankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami.

Na zakończenie praktyki zawodowej proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych.

### **EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.