Rok szkolny 2016/2017

**PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ**

**TECHNIK HOTELARSTWA /422402/**

***Termin*** *- 4 tygodnie / 20 dni*

***Klasa II*** *– 160 godzin*

***W cyklu nauczania*** *– 160 godzin*

***Miejsce odbywania praktyki****:* obiekty świadczące usługi hotelarskie

|  |  |
| --- | --- |
| *Dział* | *Orientacyjna liczba godzin/dni* |
| *KLASA II* |
| **T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji** |
| 1. Rezerwacja usług hotelarskich | 40/5 |
| 2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających | 40/5 |
| **T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie** |
| 1. Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych | 32/4 |
| 2. Przygotowywanie i podawanie śniadań | 32/4 |
| 3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie  | 16/2 |
| RAZEM | **160/20** |

**I. Cele kształcenia na praktyce zawodowej**:

1. Zapoznanie z organizacją pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, poznanie i stosowanie przepisów bhp, ochrony ppoż., ochrony środowiska i sanitarno- epidemiologicznych.

2. Nabycie umiejętności związanych z kompleksową obsługą gościa w hotelu z zastosowaniem wymaganych procedur.

Efekty kształcenia

**T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji**

**1. Rezerwacja usług hotelarskich**

Uczeń:

1) rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej;

2) dobiera oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;

3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich;

4) przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup;

5) rezerwuje usługi hotelarskie, korzystając z systemów rezerwacyjnych;

6) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;

7) przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie.

**2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających**

Uczeń:

1) przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji;

2) rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;

3) sporządza dokumentację związaną z procedurami *check-in* i *check-out*;

4) udziela informacji turystycznej;

5) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;

6) przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu;

7) rozróżnia formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich;

8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;

9) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości.

**T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

**1. Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych**

Uczeń:

1) rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter;

2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie;

3) rozróżnia rodzaje prac porządkowych;

4) dobiera techniki sprzątania w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;

5) obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości;

6) stosuje środki czyszczące i dezynfekcyjne;

7) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości;

8) utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu;

9) przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;

10) przestrzega procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości.

**2. Przygotowywanie i podawanie śniadań**

Uczeń:

1) przestrzega zasad przechowywania żywności;

2) przestrzega zasad sporządzania jadłospisów;

3) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych;

4) rozróżnia metody i techniki przygotowania śniadań;

5) dobiera surowce do sporządzania potraw i napojów;

6) użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów;

7) przygotowuje potrawy i napoje;

8) rozróżnia formy i przestrzega zasad podawania śniadań;

9) dobiera formy podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu;

10) rozróżnia bieliznę i zastawę stołową;

11) stosuje techniki nakrywania stołu;

12) dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań;

13) przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi gości;

14) stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw.

**3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

Uczeń:

1) klasyfikuje hotelarskie usługi dodatkowe;

2) przestrzega zasad i rozróżnia formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych;

3) przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych;

4) organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem;

5) sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych.

**II. Zakres materiału:**

**T.11**

1.Struktura organizacyjna i organizacja pracy w obiekcie hotelarskim.

2. Przepisy bhp, ochrony ppoż., ochrony środowiska oraz przepisy sanitarno-epidemiologiczne

w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

3. Instrukcje i regulaminy obowiązujące w obiekcie hotelarskim.

4. Obowiązki pracowników recepcji, zakres ich uprawnień i odpowiedzialności.

5. Formy nawiązywania kontaktów międzyludzkich i komunikacji z uczestnikami procesu pracy.

6. Rodzaje świadczonych usług hotelarskich.

7. Rezerwacja usług hotelarskich.

8. Procedury profesjonalnej obsługi gościa hotelowego /recepcja, gastronomia, służba pięter/.

9. Procedury zameldowanie i wymeldowania gościa hotelowego.

10. Realizacja usług związanych z pobytem gościa w hotelu.

11. Udzielanie informacji gościom zgodnie z ich oczekiwaniami.

12. Obsługa informatyczna w recepcji hotelowej.

13. Dokumentacja dotycząca rezerwacji usług oraz obsługi gości w recepcji.

14. Obsługa gości specjalnych i grup zorganizowanych.

15. Obsługa gościa w języku obcym.

16. Profesjonalna obsługa gościa zagranicznego podczas różnego rodzaju przyjęć i imprez

okolicznościowych.

**T.12**

1. Organizacja stanowiska pracy służby pięter.

2. Rodzaje sprzątania i systemy pracy służby pięter.

3. Techniki sprzątania jednostek mieszkalnych z zastosowaniem procedur.

4. Sprzęt i środki utrzymania czystości – obsługa urządzeń.

5. Dbanie o rzeczy gościa i mienie obiektu zgodnie z przepisami prawa i obowiązującymi standardami.

6. Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości oraz z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu.

7. Współpraca służby pięter z innymi działami obiektu.

8. Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości.

9. Rodzaje i techniki podawania śniadań.

10. Techniki obsługi gości.

11. Karty menu i jadłospisy dotyczące śniadań dostosowane do potrzeb gości.

12. Zasady przygotowywania i podawania potraw oraz napojów w zakresie śniadań.

13. System HACCP, zasada GHP w gastronomii hotelowej.

14. Systemy rozliczeń kelnerskich i dokumentacja w gastronomii.

15. Oferta usług dodatkowych i specjalnych uwzględniająca potrzeby i oczekiwania gości hotelowych.

16. Dokumentacja dotycząca realizacji usług.

17. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.

18. Zasady ergonomii na stanowiskach pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

19. Czynniki szkodliwe dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy obiektu hotelarskiego.

20. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej na stanowiskach pracy w obiektach hotelarskich.

**Realizacja i potwierdzenie odbycia praktyki:**

1. Uczeń dokumentuje przebieg praktyki w dzienniczku praktyki zawodowej.
2. Przedstawiciel zakładu wystawia uczniowi zaświadczenie, w którym potwierdza odbytą praktykę, przedstawia opinię o uczniu i wystawia ocenę z praktyki.

**Przy ocenianiu ucznia należy brać pod uwagę także inne ważne kryteria jak:**

-kultura osobista, wygląd

-samodzielność i pracowitość

-zainteresowanie wykonywaną pracą, ciekawość i inicjatywa

-życzliwość, komunikatywność i samodzielność w wykonywaniu zadań,

-przestrzeganie dyscypliny pracy ( punktualność, obecność)

-umiejętność pracy w zespole

- wykorzystanie języka obcego podczas obsługi konsumenta

-przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska,

Opracowano zgodnie z Podstawą Programową Kształcenia z dnia 7 lutego 2012 r. w zawodzie: TECHNIK HOTELARSTWA 422402

**PROGRAM ZAJĘĆ PRAKTYCZNYCH**

**TECHNIK HOTELARSTWA /422402/**

***Termin*** *- 1 raz w tygodniu po 5 godzin dziennie*

***Klasa IV*** */ sem I – 75 godzin*

***W cyklu nauczania*** *- 225 godzin*

***Miejsce odbywania praktyki****:* obiekty świadczące usługi hotelarskie

|  |  |
| --- | --- |
| *Dział* | *Orientacyjna liczba godzin/dni* |
| *KLASA IV* |
| **T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji** | **---------------------** |
| 1. Rezerwacja usług hotelarskich | 20/4 |
| 2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających | 10/2 |
| **T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie** | **-------------------------** |
| 1. Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych | 20/4 |
| 2. Przygotowywanie i podawanie śniadań | 10/2 |
| 3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie  | 15/3 |
| RAZEM | **75/15** |

**I. Cele kształcenia na zajęciach praktycznych**:

1. Stosowanie zasad ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej na stanowiskach pracy związanych z organizacją usług dodatkowych oraz w dziale służby pięter i gastronomii hotelowej oraz w recepcji.

2. Nabycie umiejętności związanych z obsługą gości w zakresie utrzymania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych, przygotowaniem i podawaniem śniadań oraz organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

Efekty kształcenia

**T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji**

**1. Rezerwacja usług hotelarskich**

Uczeń:

1) rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej;

2) dobiera oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;

3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich;

4) przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup;

5) rezerwuje usługi hotelarskie, korzystając z systemów rezerwacyjnych;

6) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;

7) przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie.

**2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających**

Uczeń:

1) przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji;

2) rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;

3) sporządza dokumentację związaną z procedurami *check-in* i *check-out*;

4) udziela informacji turystycznej;

5) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;

6) przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu;

7) rozróżnia formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich;

8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;

9) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości.

**T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

**1. Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych**

Uczeń:

1) rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter;

2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie;

3) rozróżnia rodzaje prac porządkowych;

4) dobiera techniki sprzątania w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;

5) obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości;

6) stosuje środki czyszczące i dezynfekcyjne;

7) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości;

8) utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu;

9) przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;

10) przestrzega procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości.

**2. Przygotowywanie i podawanie śniadań**

Uczeń:

1) przestrzega zasad przechowywania żywności;

2) przestrzega zasad sporządzania jadłospisów;

3) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych;

4) rozróżnia metody i techniki przygotowania śniadań;

5) dobiera surowce do sporządzania potraw i napojów;

6) użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów;

7) przygotowuje potrawy i napoje;

8) rozróżnia formy i przestrzega zasad podawania śniadań;

9) dobiera formy podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu;

10) rozróżnia bieliznę i zastawę stołową;

11) stosuje techniki nakrywania stołu;

12) dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań;

13) przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi gości;

14) stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw.

**3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

Uczeń:

1) klasyfikuje hotelarskie usługi dodatkowe;

2) przestrzega zasad i rozróżnia formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych;

3) przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych;

4) organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem;

5) sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych.

**II. Zakres materiału:**

**T.11**

1. Struktura organizacyjna i organizacja pracy w obiekcie hotelarskim.

2. Przepisy bhp, ochrony ppoż., ochrony środowiska oraz przepisy sanitarno-epidemiologiczne

w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

3. Instrukcje i regulaminy obowiązujące w obiekcie hotelarskim.

4. Obowiązki pracowników recepcji, zakres ich uprawnień i odpowiedzialności.

5. Formy nawiązywania kontaktów międzyludzkich i komunikacji z uczestnikami procesu pracy.

6. Rodzaje świadczonych usług hotelarskich.

7. Rezerwacja usług hotelarskich.

8. Procedury profesjonalnej obsługi gościa hotelowego /recepcja, gastronomia, służba pięter/.

9. Procedury zameldowanie i wymeldowania gościa hotelowego.

10. Realizacja usług związanych z pobytem gościa w hotelu.

11. Udzielanie informacji gościom zgodnie z ich oczekiwaniami.

12. Obsługa informatyczna w recepcji hotelowej.

13. Dokumentacja dotycząca rezerwacji usług oraz obsługi gości w recepcji.

14. Obsługa gości specjalnych i grup zorganizowanych.

15. Obsługa gościa w języku obcym.

16. Profesjonalna obsługa gościa zagranicznego podczas różnego rodzaju przyjęć i imprez

okolicznościowych.

**T.12**

1. Organizacja stanowiska pracy służby pięter.

2. Rodzaje sprzątania i systemy pracy służby pięter.

3. Techniki sprzątania jednostek mieszkalnych z zastosowaniem procedur.

4. Sprzęt i środki utrzymania czystości – obsługa urządzeń.

5. Dbanie o rzeczy gościa i mienie obiektu zgodnie z przepisami prawa i obowiązującymi standardami.

6. Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości oraz z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu.

7. Współpraca służby pięter z innymi działami obiektu.

8. Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości.

9. Rodzaje i techniki podawania śniadań.

10. Techniki obsługi gości.

11. Karty menu i jadłospisy dotyczące śniadań dostosowane do potrzeb gości.

12. Zasady przygotowywania i podawania potraw oraz napojów w zakresie śniadań.

13. System HACCP, zasada GHP w gastronomii hotelowej.

14. Systemy rozliczeń kelnerskich i dokumentacja w gastronomii.

15. Oferta usług dodatkowych i specjalnych uwzględniająca potrzeby i oczekiwania gości hotelowych.

16. Dokumentacja dotycząca realizacji usług.

17. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.

18. Zasady ergonomii na stanowiskach pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

19. Czynniki szkodliwe dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy obiektu hotelarskiego.

20. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej na stanowiskach pracy w obiektach hotelarskich.

**Realizacja i potwierdzenie odbycia zajęć praktycznych:**

1. Uczeń dokumentuje przebieg praktyki w dzienniczku zajęć praktycznych.
2. Przedstawiciel zakładu wystawia uczniowi zaświadczenie, w którym potwierdza odbytą praktykę, przedstawia opinię o uczniu i wystawia ocenę z zajęć praktycznych.

**Przy ocenianiu ucznia należy brać pod uwagę także inne ważne kryteria jak:**

-kultura osobista, wygląd

-samodzielność i pracowitość

-zainteresowanie wykonywaną pracą, ciekawość i inicjatywa

-życzliwość, komunikatywność i samodzielność w wykonywaniu zadań,

-przestrzeganie dyscypliny pracy ( punktualność, obecność)

-umiejętność pracy w zespole

- wykorzystanie języka obcego podczas obsługi konsumenta

-przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska,

Opracowano zgodnie z Podstawą Programową Kształcenia z dnia 7 lutego 2012 r. w zawodzie: TECHNIK HOTELARSTWA 422402

**PROGRAM ZAJĘĆ PRAKTYCZNYCH**

**TECHNIK HOTELARSTWA /422402/**

***Termin*** *- 1 raz w tygodniu po 5 godzin dziennie*

***Klasa III*** *– 150 godzin*

***W cyklu nauczania*** *- 225 godzin*

***Miejsce odbywania zajęć praktycznych****:* obiekty świadczące usługi hotelarskie

|  |  |
| --- | --- |
| *Dział* | *Orientacyjna liczba godzin/dni* |
| *KLASA III* |
| **T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji** |
| 1. Rezerwacja usług hotelarskich | 40/8 |
| 2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających | 40/8 |
| **T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie** |
| 1. Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych | 20/4 |
| 2. Przygotowywanie i podawanie śniadań | 30/6 |
| 3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie  | 20/4 |
| RAZEM | **150/30** |

**I. Cele kształcenia na zajęciach praktycznych**:

1. Stosowanie zasad ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej na stanowiskach pracy związanych z organizacją usług dodatkowych oraz w dziale służby pięter i gastronomii hotelowej oraz w recepcji.

2. Nabycie umiejętności związanych z obsługą gości w zakresie utrzymania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych, przygotowaniem i podawaniem śniadań oraz organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

Efekty kształcenia

**T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji**

**1. Rezerwacja usług hotelarskich**

Uczeń:

1) rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej;

2) dobiera oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;

3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich;

4) przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup;

5) rezerwuje usługi hotelarskie, korzystając z systemów rezerwacyjnych;

6) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;

7) przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie.

**2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających**

Uczeń:

1) przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji;

2) rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;

3) sporządza dokumentację związaną z procedurami *check-in* i *check-out*;

4) udziela informacji turystycznej;

5) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;

6) przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu;

7) rozróżnia formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich;

8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;

9) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości.

**T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

**1. Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych**

Uczeń:

1) rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter;

2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie;

3) rozróżnia rodzaje prac porządkowych;

4) dobiera techniki sprzątania w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;

5) obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości;

6) stosuje środki czyszczące i dezynfekcyjne;

7) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości;

8) utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu;

9) przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;

10) przestrzega procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości.

**2. Przygotowywanie i podawanie śniadań**

Uczeń:

1) przestrzega zasad przechowywania żywności;

2) przestrzega zasad sporządzania jadłospisów;

3) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych;

4) rozróżnia metody i techniki przygotowania śniadań;

5) dobiera surowce do sporządzania potraw i napojów;

6) użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów;

7) przygotowuje potrawy i napoje;

8) rozróżnia formy i przestrzega zasad podawania śniadań;

9) dobiera formy podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu;

10) rozróżnia bieliznę i zastawę stołową;

11) stosuje techniki nakrywania stołu;

12) dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań;

13) przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi gości;

14) stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw.

**3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

Uczeń:

1) klasyfikuje hotelarskie usługi dodatkowe;

2) przestrzega zasad i rozróżnia formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych;

3) przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych;

4) organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem;

5) sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych.

**II. Zakres materiału:**

**T.11**

1.Struktura organizacyjna i organizacja pracy w obiekcie hotelarskim.

2. Przepisy bhp, ochrony ppoż., ochrony środowiska oraz przepisy sanitarno-epidemiologiczne

w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

3. Instrukcje i regulaminy obowiązujące w obiekcie hotelarskim.

4. Obowiązki pracowników recepcji, zakres ich uprawnień i odpowiedzialności.

5. Formy nawiązywania kontaktów międzyludzkich i komunikacji z uczestnikami procesu pracy.

6. Rodzaje świadczonych usług hotelarskich.

7. Rezerwacja usług hotelarskich.

8. Procedury profesjonalnej obsługi gościa hotelowego /recepcja, gastronomia, służba pięter/.

9. Procedury zameldowanie i wymeldowania gościa hotelowego.

10. Realizacja usług związanych z pobytem gościa w hotelu.

11. Udzielanie informacji gościom zgodnie z ich oczekiwaniami.

12. Obsługa informatyczna w recepcji hotelowej.

13. Dokumentacja dotycząca rezerwacji usług oraz obsługi gości w recepcji.

14. Obsługa gości specjalnych i grup zorganizowanych.

15. Obsługa gościa w języku obcym.

16. Profesjonalna obsługa gościa zagranicznego podczas różnego rodzaju przyjęć i imprez

okolicznościowych.

**T.12**

1. Organizacja stanowiska pracy służby pięter.

2. Rodzaje sprzątania i systemy pracy służby pięter.

3. Techniki sprzątania jednostek mieszkalnych z zastosowaniem procedur.

4. Sprzęt i środki utrzymania czystości – obsługa urządzeń.

5. Dbanie o rzeczy gościa i mienie obiektu zgodnie z przepisami prawa i obowiązującymi standardami.

6. Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości oraz z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu.

7. Współpraca służby pięter z innymi działami obiektu.

8. Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości.

9. Rodzaje i techniki podawania śniadań.

10. Techniki obsługi gości.

11. Karty menu i jadłospisy dotyczące śniadań dostosowane do potrzeb gości.

12. Zasady przygotowywania i podawania potraw oraz napojów w zakresie śniadań.

13. System HACCP, zasada GHP w gastronomii hotelowej.

14. Systemy rozliczeń kelnerskich i dokumentacja w gastronomii.

15. Oferta usług dodatkowych i specjalnych uwzględniająca potrzeby i oczekiwania gości hotelowych.

16. Dokumentacja dotycząca realizacji usług.

17. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.

18. Zasady ergonomii na stanowiskach pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

19. Czynniki szkodliwe dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy obiektu hotelarskiego.

20. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej na stanowiskach pracy w obiektach hotelarskich.

**Realizacja i potwierdzenie odbycia zajęć:**

1. Uczeń dokumentuje przebieg praktyki w dzienniczku zajęć praktycznych.
2. Przedstawiciel zakładu wystawia uczniowi zaświadczenie, w którym potwierdza odbytą praktykę, przedstawia opinię o uczniu i wystawia ocenę z zajęć praktycznych.

**Przy ocenianiu ucznia należy brać pod uwagę także inne ważne kryteria jak:**

-kultura osobista, wygląd

-samodzielność i pracowitość

-zainteresowanie wykonywaną pracą, ciekawość i inicjatywa

-życzliwość, komunikatywność i samodzielność w wykonywaniu zadań,

-przestrzeganie dyscypliny pracy ( punktualność, obecność)

-umiejętność pracy w zespole

- wykorzystanie języka obcego podczas obsługi konsumenta

-przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska,

Opracowano zgodnie z Podstawą Programową Kształcenia z dnia 7 lutego 2012 r. w zawodzie: TECHNIK HOTELARSTWA 422402