

NAZWA PRZEDMIOTU

Techniki pracy w hotelarstwie

SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402

KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Cele ogólne

1. Poznanie struktury organizacyjnej służby piętér.
2. Charakteryzowanie zadań i obowiązków pracowników służby piętér.
3. Rozróżnianie jednostek mieszkalnych.
4. Klasyfikowanie wyposażenia jednostek mieszkalnych.
5. Rozróżnianie pomieszczeń ogólnego użytku.
6. Poznanie organizacji i technik pracy w dziale służby piętér.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) analizować strukturę działu służby piętér,
- 2) określać zadania pracowników służby piętér,
- 3) analizować zakres obowiązków pracowników służby piętér,
- 4) charakteryzować zasady współpracy służby piętér z innymi działami hotelu,
- 5) określać zasady współpracy pracowników służby piętér,
- 6) porównywać typy jednostek mieszkalnych i ich wyposażenie,
- 7) analizować wyposażenie jednostek mieszkalnych w różnych obiektach hotelarskich,
- 8) charakteryzować pomieszczenia ogólnego użytku,
- 9) opisywać procedury utrzymania czystości w części ogólnodostępnej,

- 10) opisywać procedury utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości,
- 11) charakteryzować sprzęt i środki do utrzymania czystości,
- 12) określać podstawy prawne związane ze służbą pięt.

MATERIAŁ NAUCZANIA TECHNIKI PRACY W HOTELARSTWIE

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
I. Struktura organizacyjnej i zadania działu służby pięter	1. Schemat organizacyjny działu służby pięter	- określać zakres współpracy służby pięter z recepcją hotelu	- opisywać zasady współpracy służby pięter z innymi działami hotelu
	2. Pojęcie, klasyfikacja, wyposażenie oraz funkcje jednostek mieszkalnych i węzłów higieniczno-sanitarnych według wymagań kategoryzacyjnych.	- wyjaśniać pojęcia jednostka mieszkalna, pokój i węzeł higieniczno-sanitarny - rozróżniać typy jednostek mieszkalnych	- przypisać wyposażenie jednostki mieszkalnej do standardu obiektu
	3. Rodzaje sprzątania w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	- określać rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku - przestrzegać 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
	4. Harmonogram prac porządkowych i procedury sprzątania. Procedury sprzątania	- określać sposób postępowania w przypadku awarii sprzętu lub urządzeń - oceniać sposób przygotowania jednostki mieszkalnej	- planować zakres wykonywanych czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej: a) przed przyjazdem gości b) podczas pobytu gości c) po wyjeździe gości - uzupełniać wyposażenie jednostek mieszkalnych
II. Organizacja i techniki pracy w dziale służby pięter	5. Rodzaje sprzątania w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, część I.	- dobierać prace porządkowe do rodzaju pomieszczeń w części ogólnodostępnej - wskazywać kolejność prac porządkowych w części ogólnodostępnej	- dobierać urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju prac porządkowych w części ogólnodostępnej
	Rodzaje sprzątania w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, część II.	- wskazywać pomieszczenia rekreacyjne w części rekreacyjnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie - wskazywać kolejność prac porządkowych	- dobierać urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych w części rekreacyjnej

		w części rekreacyjnej	
	Podstawy prawne w dziale służby pięter.	- stosować procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu i pozostawionymi przez gości	-określać wysokość stawek odszkodowania wynikających z odpowiedzialności obiektu za rzeczy wniesione
III. Dokumentacja służby pięter	1. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymogami ergonomii	-- stosować się do zaleceń instrukcji dotyczącej utrzymania porządku i higieny w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	- utrzymywać ład i porządek na stanowisku pracy podczas wykonywania zadań zawodowych
	2. Współpraca z innymi działami w obiekcie hotelarskim.	- wymieniać cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami	- stosować zasady etyki w relacjach pracowniczych
	3. Etyka zawodowa i kultura osobista pracowników służby pięter	- wymieniać podstawowe zasady etyki zawodowej	- stosować zasady etyki w relacjach pracowniczych
	4. Dokumentacja związana z komunikacją z gościem.	- wymieniać dokumenty związane z komunikacją z gościem - rozróżniać sposoby komunikacji interpersonalnej	- przygotować dokumenty związane z komunikacją z gościem - opisywać znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w usługach hotelarskich
	5. Sytuacje stresowe w pracy hotelarza –zasady współpracy w zespole	- definiować pojęcie stresu w pracy zawodowej	- przewidywać konsekwencje stresujących zachowań, ich wpływu na siebie i innych
	6. Nowe techniki w pracy	- określać znaczenie otwartości na zmiany zachodzące w zawodzie	- wskazywać alternatywne rozwiązania problemu
IV. Utrzymywanie czystości w pomieszczeniach	1. Planowanie prac przy utrzymywaniu czystości w pokoju hotelowym	- określać cel planowanych zadań - tworzyć harmonogram realizacji zadania - wymieniać zasoby niezbędne do wykonania zadania	- wykonywać zadanie zgodnie z planem
	2. Podstawy prawne w dziale służby pięter	- wskazywać obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwie realizowane zadania na stanowisku - określać rodzaje odpowiedzialności	- podawać przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej
	3. Zakresy obowiązków	- wymieniać cechy członków zespołu sprzyjające osiągnięciu celów w pracy	- tworzyć zakres czynności na stanowisku pracy

	pracowników działu służby pięter	zespołowej	
	4. Współpraca z innymi działami w obiekcie hotelarskim	- uwzględniać opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych	- uwzględniać opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych
	5. Rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę jakości pracy	- informować pracowników działu technicznego o zaistniałych problemach technicznych	- modyfikować własne działania zgodnie z wspólnie wypracowanym stanowiskiem

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu **Techniki pracy w hotelarstwie**, uczeń powinien nabyć umiejętności analizowania struktury, zadań i zakresu obowiązków pracowników służby pięter, charakteryzowania zasad współpracy służby pięter z innymi działami hotelu, porównywania typów jednostek mieszkalnych i ich wyposażenia, analizowania wyposażenia jednostek mieszkalnych w różnych obiektach hotelarskich, opisywania procedur utrzymania jednostek mieszkalnych w czystości, charakteryzowania sprzętu i środków do utrzymania czystości, określania podstaw prawnych związanych ze służbą pięter.