

Podstawa programowa kształcenia w zawodzie pracownik pomocniczy obsługi hotelowej (911205)¹

PKZ(T.a) Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie pracownik pomocniczy obsługi hotelowej

Uczeń:

- 1) identyfikuje obiekty hotelarskie (Rozdział 1);
- 2) rozpoznaje zespoły funkcjonalne w różnych obiektach hotelarskich (Rozdział 4);
- 3) rozróżnia pomieszczenia ogólnodostępne w obiektach hotelarskich (Rozdział 4);;
- 4) rozpoznaje typy jednostek mieszkalnych(Rozdział 4);
- 5) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich (Rozdział 2);
- 6) określa zadania i obowiązki pracownika pomocniczego obsługi hotelowej (Rozdział 4);
- 7) posługuje się podstawowym zasobem leksykalnych środków językowych umożliwiającym realizację typowych zadań zawodowych (Rozdział 3);.

T.1. Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie

1. Wykonywanie prac pomocniczych w hotelowej części obiektu

Uczeń:

- 1) rozróżnia elementy wyposażenia pomieszczeń części hotelowej obiektu (Rozdział 4);
- 2) rozróżnia rodzaje prac porządkowych w części hotelowej obiektu (Rozdział 5);
- 3) stosuje sprzęt, środki i narzędzia do utrzymania czystości i porządku w części hotelowej obiektu (Rozdział 5);
- 4) utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu (Rozdział 5);
- 5) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych (Rozdział 4);
- 6) wykonuje czynności porządkowe w węźle higieniczno-sanitarnym z zastosowaniem środków czystości i środków dezynfekcyjnych (Rozdział 5);

¹ Podstawa programowa do zawodu technik hotelarstwa opracowana przez Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej (KOWEŻIU) na podstawie dokumentu z dnia 7 lutego 2012 r.



- 7) przygotowuje jednostkę mieszkalną do przyjęcia gości (Rozdział 5);
- 8) korzysta z hotelowych środków transportu wewnętrznego (Rozdział 4);
- 9) obsługuje urządzenia stanowiące wyposażenie pralni hotelowej (Rozdział 6);
- 10) dobiera środki ochrony indywidualnej do rodzaju prac porządkowych w jednostkach mieszkalnych i w części ogólnodostępnej obiektu (Rozdział 4,5);
- 11) wykonuje prace pomocnicze związane z obsługą gości hotelowych (Rozdział 5);
- 12) przestrzega zasad postępowania w sytuacjach nietypowych i niebezpiecznych (Rozdział 5).

3. Wykonywanie prac pomocniczych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie

Uczeń:

- 1) rozpoznaje elementy otoczenia eksploatacyjnego obiektu świadczącego usługi hotelarskie (Rozdział 9);
- 2) rozróżnia rodzaje prac porządkowych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie (Rozdział 9);
- 3) stosuje ręczny i zmechanizowany sprzęt do prac porządkowych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie (Rozdział 9);
- 4) wykonuje prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie, na parkingu i drogach dojazdowych (Rozdział 9);
- 5) stosuje metody, środki i sprzęt do pielęgnacji roślin (Rozdział 7);
- 6) stosuje urządzenia, narzędzia i sprzęt do prac ogrodniczych (Rozdział 7);
- 7) wykonuje czynności związane z pielęgnacją roślin i terenów zieleni (Rozdział 7);
- 8) stosuje narzędzia i materiały do prac związanych z konserwacją sprzętu rekreacyjnego (Rozdział 9);
- 9) wykonuje prace związane z konserwacją sprzętu rekreacyjnego (Rozdział 9);.

(BHP). Bezpieczeństwo i higiena pracy (wybrane)

Uczeń:

- 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią (Rozdział 4);



- 2) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy (Rozdział 4);
- 3) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych (Rozdział 4);
- 4) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska (Rozdział 4 i 8);
- 5) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia (Rozdział 4);

Spis treści

Rozdział 1 Wiadomości wstępne.....	10
1.1. Podstawowe pojęcia związane z hotelarstwem.....	10
1.2. Historia hotelarstwa w Polsce i na świecie.....	11
1.2.1. Najważniejsze daty z historii hotelarstwa polskiego	12
1.2.2. Najważniejsze daty z historii hotelarstwa światowego.....	15
1.3. Prekursorzy współczesnego hotelarstwa	18
1.3.1. Cesarz Ritz - prekursor hotelarstwa elitarnego.....	18
1.3.2. Conrad Nicholson Hilton - prekursor hotelarstwa sieciowego.....	19
1.3.3. Charles Kemmons Wilson - ojciec nowoczesnego hotelarstwa	20
1.4. Polskie i światowe organizacje hotelarskie	20
1.4.1. Polskie organizacje hotelarskie	21
1.4.2. Światowe organizacje hotelarskie	25
1.5. Klasyfikacja i kategoryzacja zakładów hotelarskich w Polsce.....	27
1.5.1. Klasyfikacja zakładów noclegowych w Polsce	27
1.5.2. Kategoryzacja zakładów noclegowych w Polsce	28
1.5.3. Inny podział zakładów hotelarskich.....	30
Rozdział 2 Klasyfikacja usług hotelarskich	32
2.1. Usługi hotelarskie	32
2.2. Usługi hotelarskie świadczone w środkach transportu	34



2.2.1. Usługi hotelarskie świadczone w transporcie drogowym	34
2.2.2. Usługi hotelarskie świadczone w transporcie kolejowym.....	35
2.2.3. Usługi hotelarskie świadczone w środkach transportu wodnego	37
2.2.4. Usługi hotelarskie świadczone w środkach transportu lotniczego.....	39

Rozdział 3 Wizerunek pracownika pomocniczego obsługi hotelowej..... 41

3.1. Komunikacja interpersonalna.....	41
3.1.1. Elementy i rodzaje komunikacji.....	41
3.1.2. Bariery w komunikacji	44
3.1.3. Konflikt – jak go uniknąć?	45
3.2. Higiena osobista, postawa i wygląd zewnętrzny pracownika pomocniczego obsługi hotelowej.....	45
3.3. Etyka zawodowa hotelarza i normy zachowania się	47
3.3.1. Podstawowe pojęcia z zakresu etyki	47
3.3.2. Elementy kodeksu etyki hotelarza.....	48
3.4. Zwroty grzecznościowe i zasady kulturalnego zachowania	52

Rozdział 4 Pion pobytowy w obiektach hotelarskich 55

4.1. Struktura organizacyjna zakładu hotelarskiego.....	55
4.2. Dział recepcji.....	56
4.2.1. Zakres działalności i budowa recepcji	56
4.3. Służba parterowa.....	57
4.3.1. Struktura organizacyjna i zakres obowiązków pracowników zatrudnionych w służbie parterowej.....	58
4.3.2. Bagażownia i kwit bagażowy	59
4.3.3. Opieka bagażowego nad gościem	61
4.4. Dział techniczny hotelu.....	61
4.5. Dział utrzymania czystości i porządku (służba pięter)	63
4.5.1. Struktura organizacyjna i zakres obowiązków pracowników służby pięter	63
4.6. Dział gastronomiczny w obiekcie hotelowym	65



4.6.1. Struktura organizacyjna i zakres obowiązków pracowników działu gastronomicznego	65
4.6.2. Pojęcia związane z gastronomią hotelową.....	68
4.6.3. Oznakowania usług gastronomicznych w hotelarstwie	69
4.7. Typy, funkcje i wyposażenie jednostek mieszkalnych.....	71
4.8. Typy i wyposażenie węzłów higieniczno–sanitarnych.....	81
4.9. Pion wielofunkcyjny.....	83
4.10. Pion związany z zagospodarowaniem czasu wolnego.....	85
4.10.1. Zespół odnowy biologicznej - SPA	85
4.10.2. Zewnętrzne zespoły związane z rekreacją i czynnym wypoczynkiem	88
4.11. Piktogramy stosowane w hotelarstwie	89
4.13. Przystosowanie obiektu noclegowego do potrzeb osób niepełnosprawnych	93
4.13.1. Ogólne wymagania stawiane hotelom obsługującym niepełnosprawnych	93
4.13.2. Dostosowanie pomieszczeń ogólnodostępnych oraz ciągów komunikacyjnych dla osób niepełnosprawnych.....	95
4.13.3. Przystosowanie jednostki mieszkalnej do potrzeb osób niepełnosprawnych ..	96
4.13.4. Przystosowanie węzła higieniczno-sanitarnego dla osób niepełnosprawnych..	97
4.14. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy.....	99
4.14.1. Najważniejsze pojęcia związane z BHP	99
4.14.2. Obowiązki pracodawcy w zakresie BHP	99
4.14.3. Prawa i obowiązki pracowników	100
4.14.4. Odzież ochronna	102
4.14.5. Przepisy BHP obowiązujące podczas prac porządkowych i mycia okien.....	102
4.14.6. Dopuszczalne normy dźwigania i przenoszenia ciężkich przedmiotów	106
4.14.7. Wypadki przy pracy i pierwsza pomoc	107
4.14.8. Pierwsza pomoc.....	109
4.14.9. Znaki BHP.....	114
4.15. Przepisy ochrony przeciwpożarowej	115
4.15.1. Ogólne przepisy przeciwpożarowe obowiązujące w budynkach	116



4.15.2. Czynności zabronione i obowiązki w zakresie ochrony przeciwpożarowej.....	117
4.15.3. Rozmieszczenie sprzętu gaśniczego w zakładach hotelarskich oraz podział gaśnic na grupy	119
4.15.4. Oznakowania stosowane w ochronie przeciwpożarowej	121
4.15.5. Postępowanie na wypadek pożaru.....	122
4.15.6. Właściwe oznakowanie dróg ewakuacyjnych	123
4.15.7. Ewakuacja gości hotelowych na wypadek pożaru.....	124
Rozdział 5 Technika pracy służby piętter w obiektach hotelarskich.....	126
5.1. Wymagania sanitarno-higieniczne dla hoteli	126
5.2. Czynności porządkowe w części noclegowej (rodzaje sprzątnia).....	128
5.3. Technika prac porządkowych (procedury sprzątnia jednostek mieszkalnych i węzłów higieniczno-sanitarnych)	130
5.3.1. Procedura sprzątnia pokoju i łazienki po zwolnieniu go przez gościa (czynności pracownika służby piętter)	130
5.3.2. Procedura sprzątnia pokoju i łazienki przy dłuższym pobycie gościa (czynności pracownika służby piętter)	140
5.3.3. Sposoby utrzymania czystości	143
5.3.4. Wyposażenie pokojowej:.....	145
5.4. Utrzymywanie porządku w pomieszczeniach ogólnodostępnych.....	148
5.5. Sprzęt porządkowy oraz środki czystości	150
5.6. Postępowanie z mieniem pozostawionym przez gości	155
Rozdział 6 Działalność pralni hotelowej	157
6.1. Proces prania	157
6.2. Środki piorące	158
6.3. Higiena procesów prania	159
6.4. Enzymy w proszkach do prania	161
6.5. Rodzaje środków piorących.....	162
6.6. Oznakowania na metkach ubrań.....	163
6.7. Odplamianie wyrobów włókienniczych.....	166
6.8. Usługi pralnicze w zakładach hotelarskich	168



6.9. Urządzenia stosowane w pralniach hotelowych	173
Rozdział 7 Pielęgnacja roślin pokojowych i terenów zieleni	176
7.1. Metody pielęgnacji roślin doniczkowych (pokojowych) oraz roślin formowanych ..	176
7.2. Nawożenie	179
7.3. Rodzaje terenów zieleni	182
7.4. Narzędzia stosowane w ogrodnictwie	182
7.5. Zasady bezpieczeństwa podczas pracy w ogrodzie	186
Rozdział 8 Działalność proekologiczna zakładu hotelarskiego	188
8.1. Segregacja odpadów	188
8.2. Działania proekologiczne prowadzone przez hotele	192
Rozdział 9 Prace pomocnicze wykonywane w otoczeniu hotelu	198
9.1. Otoczenie obiektu hotelarskiego	198
9.2. Czynności porządkowe w otoczeniu hotelu	199
9.3. Konserwacja sprzętu rekreacyjnego	201
Bibliografia	205

