

## ERASMUS+ PROGRAMME

This project has been founded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme

Strategic partnerships in the field of education and vocational training

PROJECT NUMBER - 2016-1-PL01-KA202-026228

Development of teaching materials for vocational education of deaf people in HORECA sector

## Pokojówka

### Informacje ogólne o szkoleniu

#### Profil kandydata:

predyspozycje do pracy fizycznej  
brak przeciwwskazań zdrowotnych  
wytrzymałość fizyczna  
brak przeciwwskazań do schylania się i dźwigania przedmiotów  
siła fizyczna i prowadzenie zdrowego trybu życia  
przyjazna autoprezentacja  
przestrzeganie zasad higieny  
schludny wygląd (z uwagi na kontakty z gośćmi hotelowymi)  
samodzielność i dobra organizacja pracy własnej  
wytrzymałość fizyczna  
efektywność, dbałość o szczegóły i uważność  
elastyczność  
nastawienie na pracę zespołową  
nastawienie na zaspokajanie próśb gości  
etyczne postępowanie  
poczucie odpowiedzialności

#### Wykształcenie

świadczenie ukończenia szkoły podstawowej  
umiejętność czytania i pisania  
znajomość przepisów BHP oraz zasad ochrony przeciwpożarowej  
bycie pomocnym wobec współpracowników  
umiejętność proszenia o pomoc i pomaganie innym w razie potrzeby  
komunikacja (właściwe sposoby komunikowania się z gośćmi)

umiejętność szybkiego uczenia się praktycznych czynności

bycie godnym zaufania

pielęgnowanie dobrych stosunków z przełożonym

podstawowe umiejętności administracyjne

#### **Zakres czynności:**

zadania wymagające kontaktów interpersonalnych

codzienna odprawa z przełożonym przed rozpoczęciem pracy

sporządzanie odpowiednich dokumentów

rozumienie zleconych zadań i umiejętność ich zapisania

w razie potrzeby udzielanie pomocy innym

odpowiadanie na okazjonalne prośby gości (np. o dodatkową poduszkę, koc, ręcznik, mydło itp.)

#### **Powszechne, podstawowe i właściwe standardy zachowania i wiedzy**

punktualność

czysty i wyprasowany strój służbowy

schludny wygląd

przestrzeganie zasad BHP i reguł ochrony przeciwpożarowej

używanie sprzętów hotelowych zgodnie z zaleceniami

unikanie marnotrawstwa

zgłaszanie wykrytych defektów i uszkodzeń pozostałym członkom obsługi pokojowej oraz przełożonemu

#### **Czynności dotyczące pokoi i przestrzeni wspólnych w hotelu**

rutynowe sprzątanie pokoi (wykonywane codziennie)

wykonywanie zadań w zależności od stanu pokoju (wolny lub zajęty) i zgodnie z poleceniami przełożonego

wykonywanie prac porządkowych

wymiana prześcieradeł i ręczników

opróżnianie worków na śmieci i worków do odkurzacza

czyszczenie i dezynfekcja łazienki wraz z toaletą

czyszczenie wind, odkurzanie korytarzy

dbanie o czystość w przestrzeniach wspólnych

dbanie o czystość we wspólnych toaletach i na klatkach schodowych

dbanie o czystość i porządek w schowkach

działanie zgodnie z codziennymi pisemnymi instrukcjami

dbanie o czystość w pokojach i o stan techniczny zestawu do sprzątania

odkurzacz, wózek do sprzątnia

sprzątanie pomieszczenia socjalnego i utrzymywanie w nim porządku

sprawdzanie statusu pokoi hotelowych (wolne / zajęte)

powiadamianie o statusie pokoi telefonicznie lub za pomocą wiadomości SMS

przekazywanie przelozonemu zapytań gości

zajmowanie się przedmiotami omyłkowo pozostawionymi przez gości

dbanie o czystość

zabieranie brudnej pościeli

przeliczanie liczby zabranych zestawów pościeli

przewiezienie ich do pralni

sprawdzenie tekstyliów hotelowych pod kątem czystości pod koniec pracy i przetransportowanie ich do odpowiedniego pomieszczenia

segregacja śmieci i odpadów

składowanie śmieci w wyznaczonych miejscach

zgniatanie makulatury i plastikowych butelek

gruntowne sprzątanie pokoi i korytarzy (regularnie)

czyszczenie dywanów za pomocą odkurzacza

czyszczenie dywanów

### **Etyczne postępowanie**

klient ma zawsze rację

dotykanie przedmiotów osobistych gości jest zabronione

dbanie o wartościowe rzeczy znajdujące się w pokoju oraz jego wyposażenie

odkładanie przedmiotów w miejsce, gdzie zostały pozostawione przez gości

w złym tonie jest udzielnie komentarzy na temat pokoi czy samych gości

etyczne postępowanie

kradzież jest surowo zabroniona!

w kontaktach z gośćmi należy okazywać dobre maniery

przestrzeganie etykiety hotelowej

stosowanie się do obowiązującego protokołu i wyznaczonych reguł

### **Czynności administracyjne**

przed rozpoczęciem pracy, w trakcie pracy i po zakończeniu pracy

### **Cele szkolenia:**

(C1) – dostarczenie wiedzy z zakresu:

- podstaw hotelarstwa
- historii hotelarstwa
- typów zakwaterowania oraz ich cech charakterystycznych (hotele, apartamenty itp.)
- klasyfikacji obiektów hotelowych
- funkcji poszczególnych działów oraz struktury organizacyjnej
- podziału obowiązków panującego w hotelu
- profilów gości hotelowych
- typowych próśb gości
- protokołu i etykiety hotelowej

**(C2) – poznanie zasad obsługi sprzętów hotelowych i przepisów BHP**

- obsługa zestawu do sprzątania
- podstawowa znajomość detergentów i środków czyszczących
- wiedza dotycząca zasad higieny
- znajomość materiałów szkoleniowych dotyczących przepisów BHP i ochrony przeciwpożarowej
- zapoznanie się z regulaminem pracy obowiązującym w danym obiekcie
- znajomość zasad ochrony środowiska

**(C2) – zapoznanie z procesem pracy pokojówki:**

- zapoznanie z obowiązkami na stanowisku pokojówki
- biegle opanowanie całego procesu pracy
- sprzątanie przestrzeni wspólnych
- czyszczenie windy i korytarza
- czynności administracyjne

**(C2) – zapoznanie z administracją, dokumentacją i wiedzą na temat komunikacji interpersonalnej**

- formularze dzienne i tygodniowe
- codzienna lista zadań i wykaz pokoi
- obowiązkowe uzupełnianie formularzy na podstawie czynności wykonywanych w danym dniu
- uzupełnianie innych informacji związanych z wykonywaną pracą
- formy przejrzystej komunikacji w miejscu pracy
- udzielanie osobistego wsparcia

**Efekty szkolenia** na poziomie całego programu

— **Wiedza**

Uczestnik szkolenia:

(W1) zna pożądane sposoby wykonywania pracy, możliwości doskonalenia swoich umiejętności w miejscu pracy

(W1) zna zasady higieny

(W2) zna rodzaje detergentów

- (W3) zna zasady używania detergentów
- (W4) wie, jakie są zagrożenia związane z używaniem detergentów i środków chemicznych
- (W5) zna przebieg procesu sprzątania
- (W6) zna podstawy komunikacji interpersonalnej w kontaktach z gośćmi
- (W7) zna zasady dostarczania gościom dodatkowych poduszek, koców itp.
- (W8) zna zasady przygotowywania dokumentacji

#### — **Umiejętności**

Uczestnik szkolenia:

- (U1) ma predyspozycje do pracy fizycznej
- (U2) posiada umiejętność samodzielnej pracy
- (U3) jest precyzyjny i skrupulatny w działaniu
- (U4) dba o szczegóły
- (U5) jest gotowy do pomagania innym
- (U6) jest elastyczny
- (U7) jest rzetelny
- (U8) ma poczucie odpowiedzialności
- (U9) potrafi dobrze zorganizować pracę własną
- (U10) stosuje się do obowiązujących zasad
- (U11) jest nastawiony na pracę zespołową
- (U12) szybko się uczy

#### — **Kompetencje**

Uczestnik szkolenia:

- (K1) terminowo i samodzielnie wykonuje powierzone zadania zgodnie z otrzymanymi instrukcjami
- (K2) samodzielnie spełnia prośby gości hotelowych
- (K3) dobrze organizuje pracę własną, jest precyzyjny w działaniu
- (K4) potrafi pracować w zespole, wspiera innych, jest gotowy do zastępowania współpracowników na czas ich nieobecności
- (K5) utrzymuje porządek w pokojach bez przemieszczania przedmiotów gości
- (K6) rozwiązuje problemy

#### — **Kompetencje osobiste**

- odpowiedzialność
- dbałość o porządek i precyzja w działaniu
- wytrzymłość
- wytrwałość
- dopasowywanie się do oczekiwań gości
- bycie elastycznym w czasie samodzielnego wykonywania obowiązków
- rzetelność i postępowanie w sposób, który wspiera wzajemne zaufanie

	<p>— <b>Kompetencje społeczne</b></p> <p>otwartość w kontaktach ze współpracownikami  komunikowanie się w sposób adekwatny do sytuacji w czasie wykonywania swoich obowiązków  komunikowanie się z gośćmi  praca zespołowa  rozwijanie relacji interpersonalnych, zwracanie się do innych o pomoc  umiejętność koncentracji  elastyczne podejście i umiejętność dostosowania się do nietypowych okoliczności</p> <p>— <b>Kompetencje metodologiczne</b></p> <p>przestrzeganie zasad higieny i schludny wygląd  świadomość kwestii związanych z ochroną środowiska  znajomość materiałów i substancji niebezpiecznych  umiejętność rozpoznawania różnych sytuacji  podstawowa umiejętności z zakresu pisania, czytania i prac administracyjnych  znajomość zasad BHP oraz reguł ochrony przeciwpożarowej  rozwiązywanie problemów  rozumienie poleceń służbowych  umiejętności organizacyjne  nastawienie na długofalową współpracę</p>
--	--

## Ramowy program szkolenia

<p><b>Blok tematyczny 1: Podstawowe zagadnienia na temat działania hotelu</b></p> <p><b>Tematy</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Krótka historia hotelarstwa</li> <li>2. Rodzaje zakwaterowania i ich cechy charakterystyczne</li> <li>3. Klasyfikacja obiektów hotelowych</li> <li>4. Struktura organizacyjna hoteli</li> <li>5. Budowa hoteli i funkcje poszczególnych działów</li> <li>6. Wprowadzenie do personelu hotelowego i jego kompetencji</li> <li>7. Podział ról w hotelu</li> <li>8. Koordynatorka pokojówek <ul style="list-style-type: none"> <li>– zarządza obsługą pokojową (zależności od rodzaju hotelu)</li> <li>– kto zajmuje najwyższe stanowisko i jakie posiada obowiązki?</li> </ul> </li> <li>9. Rodzaje pokoi</li> <li>10. Apartamenty, pokoje z jednym łóżkiem, pokoje z dwoma łóżkami, pokoje z osobnymi łóżkami</li> <li>11. Rodzaje pokoi (wyróżniane ze względu na obowiązki jakie należy w nich wykonać)</li> <li>12. Profile gości hotelowych</li> </ol>
--

13. Zapoznanie się z wymaganiami gości 14. Sposoby komunikowania się z gośćmi hotelowymi i przełożonym 15. Znajomość protokołu i etykiety hotelowej 16. Niecodzienne sytuacje w hotelu	
<b>Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego</b>	
Wiedza	Uczestnik szkolenia wie: (W1) jakie są różnice pomiędzy typami zakwaterowania (W2) jaka jest struktura organizacyjna danego obiektu hotelowego (W3) jakie rodzaje pokojów są oferowane gościom (W4) jaki jest podział obowiązków w hotelu oraz jakie są typowe zadania na poszczególnych stanowiskach (W5) jaka funkcję pełni jego przełożony oraz zna zakres jego obowiązków (W6) jakie są profile gości hotelowych (potrafi je rozpoznawać) (W7) jakie są typowe prośby gości z jakimi może się spotkać (W8) jakie są preferowane sposoby komunikacji (W9) jakie są zasady zachowania się w miejscu pracy
Umiejętności	Uczestnik szkolenia potrafi: (U1) zrozumieć istotę informacji jakie są mu przekazywane (U2) rozróżnić różne typy zakwaterowania (U3) komunikować się na różne sposoby w zależności od rozmówcy (np. z gośćmi, przełożonymi itp.) (U4) skutecznie zarządzać swoją pracą (U5) wykonywać powierzone zadania zgodnie z intencją przełożonego (U6) stosować się do reguł zachowania w kontaktach interpersonalnych (U7) zaprezentować dobre maniere
Kompetencje	Uczestnik szkolenia: (K1) rozpoznaje różne sytuacje i potrafi sobie z nimi poradzić (K2) jest świadomy zadań jakie ma do wykonania (K3) przyjmuje na siebie odpowiedzialność za ich realizację (K4) potrafi dopasować się do zmiennych okoliczności (K5) komunikuje się w skuteczny sposób
<b>Metody pracy</b>	
E-learning: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Szkolenie teoretyczne</li> <li>2. Filmy instruktażowe z napisami: <ul style="list-style-type: none"> <li>– wprowadzenie do hotelarstwa</li> <li>– wprowadzenie do struktury organizacyjnej i poszczególnych działów</li> </ul> </li> <li>3. E-testy sprawdzające czy uczestnicy zrozumieli nauczany materiał</li> </ol>	

## Blok tematyczny nr 2: Rozpoczęcie pracy w hotelu

### Tematy

1. Wykorzystanie strojów służbowych i ich rodzaje
2. Higiena osobista, schludny wygląd
3. Przygotowanie się do pracy fizycznej
4. Wprowadzenie do maszyn czyszczących
5. Instrukcje prawidłowego używania urządzeń sprzątających
6. Szczegółowe wprowadzenie do obsługi sprzętów czyszczących
7. Wybór urządzenia sprzątającego w zależności od etapu pracy
8. Wiedza z zakresu higieny
9. Rodzaje detergentów, zagrożenia związane z użyciem detergentów
10. Reguły obchodzenia się z chemikaliami
11. Wprowadzenie do obsługi przyrządów pomocniczych
12. Zapobieganie wypadkom (zasady bhp, reguły przeciwpożarowe i inne)
13. Sposoby ewakuacji w czasie pożaru, sposoby komunikowania się z osobami z niepełnosprawnością słuchu
14. Zaznajomienie się z regułami istniejącymi w danym obiekcie hotelowym
15. Wiedza z zakresu ochrony środowiska
16. Wiedza z zakresu zbierania i segregacji odpadów
17. Komunikowanie się z przełożonym i współpracownikami
18. Czynności administracyjne przy rozpoczynaniu pracy
19. Wiedza na temat działania systemu zamków elektronicznych i kart magnetycznych
20. Czynności porządkowe wykonywane na zakończenie pracy
21. Rozumienie codziennych działań rutynowych
22. Zwracanie się do współpracowników o pomoc

### Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego

Wiedza	Uczestnik szkolenia wie: (W1) jakie są wewnętrzne przepisy odpowiadające poszczególnym typom zakwaterowania (W2) jakie są wymagania związane z noszeniem stroju służbowego i odzieży ochronnej (W3) jakie są zasady higieny osobistej oraz etykieta obowiązująca w miejscu pracy (W4) jak stosować środki ochrony osobistej (W5) jak stosować środki chemiczne i środki czyszczące (W6) jakie są zasady ochrony środowiska (W7) jakie są zasady BHP i reguły ochrony przeciwpożarowej (W8) jakie są najważniejsze etapy wykonywania pracy oraz zna poprawną kolejność ich realizacji (W9) jakie są sposoby skutecznej komunikacji (W10) jaki jest zakres czynności administracyjnych
--------	--



Umiejętności	<p>Uczestnik szkolenia potrafi:</p> <p>(U1) organizować otrzymanywane informacje  (U2) rozpoznawać nietypowe sytuacje  (U3) właściwie interpretować polecenia  (U4) korzystać z dostępnych sprzętów w odpowiedzialny sposób  (U5) wykorzystać poznane zasady postępowania w praktycznych sytuacjach  (U6) przygotować się do pracy fizycznej  (U7) współpracować w zespole</p>
Kompetencje	<p>Uczestnik szkolenia:</p> <p>(K1) wykazuje się samodzielnością w działaniu  (K1) odznacza się precyzją  (K1) dba o szczegóły  (K1) bierze odpowiedzialność za powierzone obowiązki  (K1) jest rzetelny  (K1) potrafi sam zmotywować się do pracy  (K1) potrafi określić rodzaj sytuacji w której się znalazł  (K1) postępuje według przyjętych zasad  (K1) dopasowuje się do zmiennych okoliczności  (K1) jest “graczem zespołowym”  (K1) pracuje w sposób uważny  (K1) odznacza się elastycznością  (K1) dba o przestrzeganie zasad higieny osobiste i etykiety hotelowej</p>
<b>Metody pracy</b>	
<p><b>E-learning</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wykład teoretyczny</li> <li>2. Filmy instruktażowe z napisami</li> <li>3. Filmy instruktażowe wprowadzające do zadań praktycznych</li> </ol>	

<b>Blok tematyczny 3: Zakres obowiązków pokojówki</b>
<b>Tematy</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zapoznanie uczestników z wymaganiami na stanowisko pokojówki</li> <li>2. Praca zmianowa i przełożeni</li> <li>3. Obowiązki pokojówki i proces sprzątania</li> <li>4. Sprzątanie pokoi, poszczególne etapy procesu sprzątania</li> <li>5. Zapoznanie z rodzajami pokoi, przestrzeniami wspólnymi i typowymi prośbami gości</li> <li>6. Wymagania <ul style="list-style-type: none"> <li>- znajomość etapów pracy</li> <li>- punktualne rozpoczęcie pracy w stroju służbowym</li> <li>- używanie środków ochrony osobistej oraz rękawiczek zgodnie z wymaganiami BHP</li> <li>- wykonanie czynności administracyjnych i omówienie codziennej listy zadań z przełożonym przed rozpoczęciem pracy</li> </ul> </li> </ol>

- dokumentowanie powyższych procesów
  - pobieranie kart magnetycznych i kluczy z recepcji
  - sprawdzenie pomieszczenia porządkowego w którym przechowywane są urządzenia i detergenty
  - wydzielanie detergentów w zależności od liczby pokoi do posprzątania w danym dniu
  - znajomość sposobów wymiany pościeli i innych tekstyliów hotelowych
  - sprawdzenie łóżka i prześcieradła na wypadek, gdyby któryś z elementów wyposażenia należałoby uzupełnić
  - sprawdzenie i uzupełnienie mini baru
  - zajmowanie się kosztownościami pozostawionymi przez gości, odniesienie ich do recepcji
  - znalezione przedmioty należy zanieść na recepcję
  - zbieranie i segregacja śmieci
  - opróżnianie koszy na śmieci
  - czyszczenie okien i luster
  - czyszczenie i dezynfekcja łazienki oraz toalety
  - sprzątanie odbywa się na zasadzie “od środka do zewnątrz” i “od góry do dołu”
  - odkurzanie lub mycie podłóg
  - metody sprzątania i rodzaje urządzeń wykorzystywanych do sprzątania
  - zabieranie i sortowanie brudnej pościeli, ręczników itp. oraz transportowanie ich do pralni
  - zbieranie śmieci
  - spisanie wszystkich wykonanych zadań po zakończeniu dnia pracy i omówienie ich z przełożonym
  - spełnianie próśb gości
7. Proces sprzątania przestrzeni wspólnych (korytarze, toalety, przechowalnia bagażu):
- odkurzanie
  - zbieranie śmieci
  - odkurzanie dywanów na korytarzu
  - czyszczenie podłóg
  - czyszczenie okien i luster
  - czyszczenie windy (zarówno wewnątrz jak i na zewnątrz)
  - opróżnianie koszy na śmieci znajdujących się w toaletach
  - czyszczenie i dezynfekowanie płytek kafelkowych, kompaktów WC oraz umywalek
  - wymiana pościeli
  - uzupełnianie papieru toaletowego i ręczników papierowych
  - uzupełnianie dozownika z mydłem
  - sprzątanie pomieszczeń porządkowych wraz z przełożonym lub ze współpracownikami
8. Zapoznawanie przełożonego z realizowanym przez siebie procesem pracy oraz jego dokumentowanie
9. Komunikowanie się z gośćmi
10. Spełnianie próśb gości

<b>Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego</b>	
<b>Wiedza</b>	<p>Uczestnik szkolenia wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(W1) jakie są rodzaje pokoiów znajdujących się w hotelu</li> <li>(W2) jakie są zadania członków obsługi hotelowej</li> <li>(W3) jakie są sposoby używania dostępnych urządzeń zgodnie z obowiązującymi zasadami i regulaminami</li> <li>(W4) jakie kroki należy podjąć, aby wejść do wybranego pokoju</li> <li>(W5) jakie jest zakres jego obowiązków w zależności od rodzaju sprzątanego pokoju</li> <li>(W6) jakie są poszczególne fazy procesu sprzątania pokoju</li> <li>(W7) jakie jest zakres jego obowiązków w zależności od tego, czy w pokoju znajdują się goście czy nie</li> <li>(W8) jakie są metody sprzątania przestrzeni wspólnych</li> <li>(W9) jakie czynności administracyjne należy wykonać przy rozpoczęciu pracy i jej zakończeniu</li> <li>(W10) jakie są właściwe sposoby komunikacji z przełożonymi, gośćmi i współpracownikami</li> <li>(W11) do jakich osób może zwrócić się z prośbą o pomoc w trudnej sytuacji</li> <li>(W12) jak właściwie postąpić, gdy popełni błąd lub napotka jakiś problem (przyjęcie odpowiedzialności i poinformowanie przełożonego)</li> <li>(W13) jakie są zasady ochrony środowiska do których powinien się stosować</li> <li>(W14) jakie są zasady właściwego zachowania w kontaktach z gośćmi</li> </ul>
<b>Umiejętności</b>	<p>Uczestnik szkolenia potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(U1) właściwie zinterpretować zadania zlecone przez przełożonego</li> <li>(U2) zrozumieć proces pracy</li> <li>(U3) samodzielnie realizować zadania</li> <li>(U4) używać urządzeń sprzątających</li> <li>(U5) planować rozkład swojego dnia oraz optymalnie wykorzystywać swoją siłę fizyczną</li> <li>(U6) wziąć odpowiedzialność za straty do których się przyczynił</li> <li>(U7) udokumentować swoją codzienną pracę</li> <li>(U8) pracować w zespole oraz samodzielnie</li> </ul>
<b>Kompetencje</b>	<p>Uczestnik szkolenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(K1) wykonuje obliczenia oraz czyta ze zrozumieniem</li> <li>(K2) samodzielnie organizuje swoją pracę</li> <li>(K3) działa w sposób pewny siebie oraz niezawodny</li> <li>(K4) stosuje się do panujących reguł przyzwoitości,</li> <li>(K5) skutecznie wykonuje swoją pracę pomimo zmęczenia</li> <li>(K6) dopasowuje się do zmiennych okoliczności</li> <li>(K7) współpracuje w grupie</li> <li>(K8) działa w sposób samodzielny</li> <li>(K9) wykazuje się elastycznością</li> <li>(K10) wykazuje się dbałością o szczegóły</li> <li>(K11) sprawnie wykonuje swoje obowiązki, zachowując przy tym dokładność</li> <li>(K12) zachowuje się w sposób uprzejmy</li> <li>(K13) wspiera swoich współpracowników w różnych zadaniach</li> </ul>

## Metody pracy

### E-learning

1. Filmy instruktażowe wprowadzające do wszystkich etapów pracy – od rozpoczęcia zmiany do jej zakończenia,
2. Odgrywanie scenek
3. Wstępne omówienie pożądanych i niepożądanych rezultatów pracy wraz z najczęściej popełnianymi błędami
4. E-testy z pytaniami

## Blok tematyczny 4: Umiejętności związane z administracją, komunikacją i prowadzeniem dokumentacji

### Tematy

1. Administracja, prowadzenie dokumentacji
2. Dlaczego dokumentacja jest potrzebna i po co ją prowadzić?
3. Harmonogramy dzienne, harmonogramy tygodniowe oraz listy obecności
4. Formularze wymagające codziennego wypełniania
5. Regularność w wypełnianiu obowiązkowych formularzy w trakcie pracy
6. Formy komunikowania się w hotelu
7. Formy swobodnego komunikowania się w czasie pracy
8. Swobodna komunikacja werbalna i niewerbalna oraz możliwości jej używania w hotelu
9. Zwraca się do innych o pomoc
10. Zniszczenie mienia i jego konsekwencje

### Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego

Wiedza	Uczestnik szkolenia wie: (W1) jakie są obowiązkowe sposoby wypełniania formularzy hotelowych (W2) jakie są sposoby komunikacji ze współpracownikami, gośćmi hotelowymi i przełożonymi (W3) jak postępować w przypadku uszkodzenia mienia
Umiejętności	Uczestnik szkolenia potrafi: (U1) pracować w sposób zorganizowany i systematyczny (U2) wypełniać niezbędne formularze oraz dokumenty (U3) wykonywać czynności administracyjne (U4) dobrze komunikować się z innymi (U5) brać odpowiedzialność za uszkodzone mienie
Kompetencje	Uczestnik szkolenia: (K1) posługuje się pismem (K2) wykonuje obliczenia (K3) skupia się na wykonywanych czynnościach (K4) posiada odpowiednie umiejętności komunikacyjne (K5) pracuje w sposób uważny

	(K6) potrafi się dostosować do zmiany
--	---------------------------------------

<b>Metody pracy</b>	
---------------------	--

<b>E-learning</b>	
-------------------	--

- |   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Filmy instruktażowe wprowadzające do metod wypełniania formularzy</li><li>2. Sytuacje komunikacyjne i sposoby zachowania (wprowadzenie)</li><li>3. Odgrywanie scenek z fikcyjnymi gośćmi, współpracownikami i przełożonymi</li><li>4. Sposoby radzenia sobie z fizycznymi i komunikacyjnymi ograniczeniami w hotelu</li><li>5. Wprowadzenie do używania świateł migających i wibrujących</li></ol> |  |
|---|--|