**UTRZYMANIE CZYSTOŚCI W OBIEKTACH**

Program szkolenia

**Dzień 1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Godziny** | **Czas trwania** | **Temat** | **Metoda** |
| 09.00 – 10.30 | 90 minut | **Przedstawienie prowadzących oraz uczestników ,**   * Rozwinięcie celu oraz metodologii szkolenia poprzez ustalenie :”kto jest kto w obiekcie świadczącym usługi gościnności**”** | * wykład * ćwiczenia * film |
| 10.30 – 10.45 | 15 minut | Przerwa (kawa, herbata) |  |
| 10.45– 12.15 | 90 minut | **Specyfika usług hotelarskich;**   * standaryzacja usług * niektóre części składowe usługi hotelowej z podkreśleniem dominującej roli gościa * co powoduje, że hotel l jest znany i poszukiwany ; łańcuch zdarzeń usługi hotelarskiej | * wykład * ćwiczenia * prezentacja filmowa |
| 12.15 – 12.45 | 30 minut | Przerwa obiadowa |  |
| 12.45 – 14.15 | 90 minut | **Służba pięter – hausekeeping**:   * + kolejność czynności przy sprzątaniu jednostek mieszkalnych : „na czysto” i „przy gościu”   + kolejność czynności przy sprzątaniu w.h.s. (węzłów higieniczno – sanitarnych   + lista podstawowych procedur funkcjonujących w serwisie obsługi gościa | * wykład * ćwiczenia * prezentacja filmowa |
| 14.15– 14.30 | 15 minut | Przerwa |  |
| 14.30 – 16.00 | 90 minut | **Jednorazowa galanteria hotelowa oraz środki higieny do utrzymania czystości jako element podnoszenia standardu obiektu świadczącego usługi hotelowe:**   * + pokaz oraz omówienie zastosowania poszczególnych grup galanterii i środków do utrzymania czystości | * konwersatorium * ćwiczenia * dyskusja |

**Dzień 2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Godziny** | **Czas trwania** | **Temat** | **Metoda** |
| 10.30 – 10.45 | 15 minut | Przerwa (kawa, herbata) |  |
| 10.45– 12.15 | 90 minut | **Śniadanie hotelowe:**   * + Formy i rodzaje śniadań hotelowych.   + VIP – Bardzo ważna osoba w hotelu | * wykład * ćwiczenia * prezentacja filmowa |
| 12.15 – 12.45 | 30 minut | Przerwa obiadowa |  |
| 12.45 – 14.15 | 90 minut | **BHP dla pokojowych i osób sprzątających:**   * + Zapoznanie z ogólnymi prawami oraz zasadami bezpiecznej pracy z uwzględnieniem tak bezpiecznego hotelu dla gościa jak i BHP pracownika: wykład połączony z konwersatorium oraz aktywnym udziałem uczestników szkolenia. | * wykład * ćwiczenia * prezentacja filmowa |
| 14.15– 14.30 | 15 minut | Przerwa |  |
| 14.30 – 16.00 | 90 minut | **Fachowa obsługa gości hotelowych: gość jako najważniejszy podmiot pracy każdego pracownika zatrudnionego w hotelu – konwersatorium.**  **Podsumowanie i ocena zajęć.** | * wykład * ćwiczenia * dyskusja |