**SVEČIŲ APTARNAVIMO DARBUOTOJO**

**MODULINĖ PROFESINIO MOKYMO PROGRAMA**

Programos valstybinis kodas: M43101502, M44101502

Kvalifikacijos pavadinimas: Svečių aptarnavimo darbuotojas

Kvalifikacijos lygis: IV

Programos apimtis kreditais: 90

Reikalavimai turimam išsilavinimui, siekiant įgyti kvalifikaciją:

* įgytas pagrindinis išsilavinimas ir mokymasis vidurinio ugdymo programoje
* įgytas vidurinis išsilavinimas

Reikalavimai profesinei patirčiai (jei taikomi): nėra

Apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų, turizmo, sporto bei poilsio sektorinio profesinio komiteto sprendimas: aprobuoti Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinę profesinio mokymo programą, sprendimą įteisinančio posėdžio, įvykusio 2014 m. spalio 31 d., protokolo Nr. ST2-24.

Apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų, turizmo, sporto bei poilsio sektorinio profesinio komiteto sprendimas: aprobuoti atnaujintą Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinę profesinio mokymo programą, sprendimą įteisinančio posėdžio, įvykusio 2017 m. rugsėjo 1 d., protokolo Nr. ST2-13.

Programa parengta įgyvendinant Europos Sąjungos socialinio fondo ir Lietuvos Respublikos biudžeto lėšomis finansuojamą projektą „Kvalifikacijų formavimas ir modulinio profesinio mokymo sistemos kūrimas“ (projekto Nr. VP1-2.2-ŠMM-04-V-03-001).

Programa atnaujinta įgyvendinant iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamą projektą „Lietuvos kvalifikacijų sistemos plėtra (I etapas)“ (projekto Nr. 09.4.1-ESFA-V-734-01-0001).

**1.** **PROGRAMOS APIBŪDINIMAS**

**Programos paskirtis:** Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa skirta parengti kvalifikuotą darbuotoją, gebantį savarankiškai aptarnauti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės svečius: juos sutikti, priimti, suteikti informaciją, išlydėti, paruošti pusryčius ir juos patiekti, suteikti kitas maitinimo paslaugas, tvarkyti kambarius ir bendro naudojimo patalpas, prižiūrėti bendrą tvarką, organizuoti apskaitos procesą.

**Būsimo darbo specifika:** asmuo, įgijęs svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikaciją, galės dirbti mažuose viešbučiuose, svečių namuose, kaimo turizmo sodybose ir kitose apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse, tvarkyti ir prižiūrėti patalpas, gaminti nesudėtingus patiekalus, juos patiekti, suteikti informaciją ir kitas paslaugas (drabužių priėmimas skalbti, lyginti ir kt.) svečiams,

Dirbant privalu dėvėti specialius darbo drabužius, prisisegti skiriamąjį ženklą. Darbo metu yra galimos konfliktinės situacijos, todėl reikalingi gebėjimai jas suvaldyti ir spręsti. Darbuotojas savo veikloje vadovaujasi Lietuvos higienos norma HN 118:2011 „Apgyvendinimo paslaugų sveikatos saugos reikalavimai“, patvirtinta Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. V-82 „Dėl Lietuvos higienos normos HN 118:2011 „Apgyvendinimo paslaugų sveikatos saugos reikalavimai“ patvirtinimo“, žinoti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių klasifikavimo reikalavimus. Darbuotojui privalu atlikti sveikatos profilaktinį patikrinimą ir turėti asmens medicininę knygelę arba privalomojo sveikatos patikrinimo medicininę pažymą.

**2. PROGRAMOS PARAMETRAI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valstybinis kodas** | **Modulio pavadinimas** | **LTKS lygis** | **Apimtis kreditais** | **Kompetencijos** | **Kompetencijų pasiekimą iliustruojantys mokymosi rezultatai** |
| **Įvadinis modulis (iš viso 4 kreditai)** | | | | | |
| 4000001 | Įvadas į profesiją. | IV | 4 | Pažinti profesiją. | Išmanyti svečių aptarnavimo darbuotojo profesiją ir jos teikiamas galimybes darbo rinkoje.  Suprasti svečių aptarnavimo darbuotojo profesinę veiklą, veiklos procesus, funkcijas ir uždavinius.  Demonstruoti jau turimus, neformaliuoju ir / ar savaiminiu būdu įgytus svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikacijai būdingus gebėjimus. |
| Tausoti sveikatą ir saugiai dirbti. | Išmanyti darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus darbo vietai. |
| **Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 61 kreditas)** | | | | | |
| *Privalomieji (iš viso 61 kreditas)* | | | | | |
| 4101521 | Svečių priėmimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | IV | 10 | Priimti svečius. | Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių klasifikavimo reikalavimus.  Išmanyti svetingumo principus.  Išmanyti svečių tipus ir jų poreikius.  Sutikti svečius ir juos apgyvendinti.  Teikti pagalbą svečiams, turintiems negalią.  Rasti reikiamą informaciją naudojantis informacinėmis technologijomis. |
| Teikti informaciją svečiui apie galimas papildomas paslaugas įmonėje. | Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse teikiamas paslaugas.  Apibūdinti miesto lankytinas vietas ir krašto tradicijas.  Teikti informaciją svečiui apie apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamas paslaugas.  Teikti informaciją svečiui apie miesto lankytinas vietas, krašto tradicijas. |
| 4101522 | Apskaitos proceso organizavimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | IV | 5 | Vykdyti ūkio priemonių ir finansinių dokumentų apskaitą. | Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių apskaitos principus.  Tvarkyti ūkinės veiklos dokumentus, ataskaitas.  Tvarkyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių ūkio dokumentus kompiuterinėmis programomis. |
| Vykdyti materialinių vertybių apskaitą. | Išmanyti materialinių vertybių apskaitos principus.  Atlikti materialinių vertybių poreikių analizę.  Tvarkyti materialinių vertybių dokumentus kompiuterinėmis programomis.  Atlikti inventorizaciją. |
| 4101523 | Bendrosios tvarkos priežiūra apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | IV | 8 | Informuoti įmonės apsaugos tarnybą ir kitus atsakingus darbuotojus, reaguojant į nepageidaujamas situacijas. | Palaikyti bendrąją tvarką apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.  Tausoti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės ir svečių turtą.  Informuoti apie pastebėtus nepageidaujamus įvykius. |
| Padėti svečiams ekstremalių situacijų metu. | Apibūdinti priešgaisrinės, civilinės saugos instrukcijas.  Tikrinti pavojaus šaltinius.  Nukreipti svečius prie išėjimų pavojaus metu. |
| Prižiūrėti augalus vidaus ir lauko teritorijoje. | Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančioms įmonėms keliamus reikalavimus dėl augalų auginimo.  Pažinti apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse vyraujančią augmeniją.  Prižiūrėti augalus apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių patalpose.  Prižiūrėti dekoratyvinius ir kitus apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse aplinkos augalus. |
| Prižiūrėti tvarką lauko teritorijoje. | Išmanyti priemones ir inventorių apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės lauko teritorijai prižiūrėti.  Parinkti reikalingas priemones ir inventorių lauko teritorijai prižiūrėti.  Tvarkyti aplinką. |
| 3101501 | Kambarių ir bendro naudojimo patalpų tvarkymas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | III | 16 | Tvarkyti gyvenamuosius kambarius ir bendro naudojimo patalpas. | Išmanyti sanitarijos ir higienos reikalavimus apgyvendinimo paslaugas teikiančioms įmonėms. Išmanyti gyvenamųjų kambarių ir bendrojo naudojimo patalpų valymo priemones ir inventorių.  Pasiruošti tvarkyti patalpas.  Kloti lovas įvairiais būdais.  Tvarkyti svečiui skirtą reklaminę informacinę medžiagą.  Teikti buitines paslaugas pagal svečio pageidavimą.  Tvarkyti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės bendro naudojimo patalpas. |
| Valyti įvairius paviršius ir dangas. | Apibūdinti įvairių paviršių ir dangų valymo priemones ir inventorių.  Valyti paviršius, dangas naudojant valymo priemones.  Valyti paviršius, dangas naudojant įrengimus ir mechaninius prietaisus.  Atlikti svečių aptarnavimo darbuotojo baigiamuosius darbus. |
| Prižiūrėti svečių kambariuose esančios įrangos ir inventoriaus būklę. | Identifikuoti kambaryje esančios įrangos gedimus, inventoriaus trūkumus.  Registruoti svečių paliktus daiktus. |
| 4101524 | Pusryčių paruošimas. | IV | 10 | Parinkti maisto produktus. | Išmanyti maisto produktų savybes, maistinę vertę.  Išmanyti maisto produktų apdorojimo būdus (mechaninis, terminis ir biocheminis).  Nustatyti maisto produktų kokybę jusliniu būdu.  Parinkti ir paruošti maisto produktus naudojimui.  Atlikti pirminį maisto produktų paruošimą. |
| Ruošti pusryčių užkandžius ir / ar patiekalus. | Susipažinti su technologinių ir kalkuliacinių kortelių naudojimu.  Išmanyti sanitarijos ir higienos reikalavimus ruošiant užkandžius ir / ar patiekalus.  Išmanyti virtuvės įrengimus ir inventorių.  Gaminti nesudėtingus pusryčių užkandžius ir patiekalus, gastronominius produktus, juos patiekti.  Dirbti kavos aparatu bei kita pusryčių gaminimo įranga, esančia svečių aptarnavimo salėje.  Ruošti šaltuosius ir karštuosius gėrimus. |
| 4101525 | Maitinimo paslaugų suteikimas svečiams. | IV | 12 | Paruošti maitinimo salę (vietą). | Apibūdinti stalų serviravimo tipus.  Pasiruošti aptarnauti lankytojus.  Serviruoti stalą, taikant minimalią ar vidutinę serviruotę įvairių nesudėtingų maitinimų metu. |
| Patiekti gėrimus ir patiekalus svečiams. | Apibūdinti elgesio su svečiais taisykles ir normas.  Išmanyti svečių aptarnavimą pusryčių ir kitų nesudėtingų maitinimų metu.  Aptarnauti svečius pusryčių ir kitų nesudėtingų maitinimų metu.  Dirbti restoranų valdymo programomis, kasos aparatais. |
| Patiekti svečiams maistą ir gėrimus kambaryje. | Išmanyti galimus svečių užsakymus į kambarį.  Priimti užsakymus maisto pristatymui į kambarį.  Serviruoti padėklus ir specialiuosius aptarnavimo vežimėlius.  Aptarnauti svečius kambaryje. |
| **Bendrieji moduliai (iš viso 5 kreditai)** | | | | | |
| 4102202 | Saugus elgesys ekstremaliose situacijose. | IV | 1 | Saugiai elgtis ekstremaliose situacijose. | Išmanyti ekstremalių situacijų tipus, galimus pavojus.  Išmanyti saugaus elgesio ekstremaliose situacijose reikalavimus ir instrukcijas, garsinius civilinės saugos signalus. |
| 4102104 | Sąmoningas fizinio aktyvumo reguliavimas. | IV | 4 | Reguliuoti fizinį aktyvumą. | Išmanyti fizinio aktyvumo formas.  Demonstruoti asmeninį fizinį aktyvumą.  Taikyti fizinio aktyvumo formas atsižvelgiant į darbo specifiką. |
| **Laisvai pasirenkamieji moduliai (iš viso 12 kreditų)** | | | | | |
| 4101526 | Konferencijų ir kitų renginių aptarnavimas. | IV | 12 | Ruošti patalpas konferencijoms ir kitiems renginiams. | Išmanyti patalpų ruošimo reikalavimus konferencijoms ir kitiems renginiams.  Sustatyti baldus.  Išdėstyti priemones ir įrangą.  Prižiūrėti patalpas renginio metu.  Sutvarkyti patalpas po renginio. |
| Aptarnauti svečius konferencijų ir kitų renginių metu. | Išmanyti svečių aptarnavimo formas.  Sutikti konferencijų ir kitų renginių dalyvius.  Komunikuoti su konferencijų ir kitų renginių dalyviais.  Patiekti valgius ir gėrimus konferencijų ir kitų renginių dalyviams. |
| 4101527 | Tekstilės gaminių priežiūra apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės skalbykloje. | IV | 12 | Teikti tekstilės gaminių priežiūros paslaugas. | Išmanyti tekstilės gaminių priežiūros organizavimą apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.  Išmanyti darbuotojų saugos reikalavimus skalbykloje.  Skalbti ir prižiūrėti tekstilės gaminius.  Atpažinti ir valyti dėmes iš tekstilės gaminių.  Atlikti smulkų tekstilės gaminių taisymą. |
| Vykdyti skalbyklos ūkio apskaitą. | Išmanyti priimamų ir išduodamų skalbinių apskaitos tvarkymą.  Priimti ir išduoti skalbinius.  Įforminti ir tvarkyti skalbyklos ūkio dokumentus. |
| **Baigiamasis modulis (iš viso 8 kreditai)** | | | | | |
| 4000003 | Įvadas į darbo rinką. | IV | 8 | Formuoti darbinius įgūdžius realioje darbo vietoje. | Įsivertinti ir realioje darbo vietoje demonstruoti įgytas kompetencijas.  Susipažinti su būsimo darbo specifika ir adaptuotis realioje darbo vietoje.  Įsivertinti asmenines integracijos į darbo rinką galimybes. |

**3.** **REKOMENDUOJAMA MODULIŲ SEKA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valstybinis kodas** | **Modulio pavadinimas** | **LTKS lygis** | **Apimtis kreditais** | **Reikalavimai asmens pasirengimui mokytis modulyje (jei taikoma).** |
| 4000001 | Įvadas į profesiją. | IV | 4 | Netaikoma. |
| 4101521 | Svečių priėmimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | IV | 10 | Netaikoma. |
| 4101522 | Apskaitos proceso organizavimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | IV | 5 | Netaikoma. |
| 4101523 | Bendrosios tvarkos priežiūra apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | IV | 8 | Netaikoma. |
| 3101501 | Kambarių ir bendro naudojimo patalpų tvarkymas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | III | 16 | Netaikoma. |
| 4101524 | Pusryčių paruošimas. | IV | 10 | Netaikoma. |
| 4101525 | Maitinimo paslaugų suteikimas svečiams. | IV | 12 | Netaikoma. |
| 4101526 | Konferencijų ir kitų renginių aptarnavimas. | IV | 12 | Netaikoma. |
| 4101527 | Tekstilės gaminių priežiūra apgyvendinimo įmonės skalbykloje. | IV | 12 | Netaikoma. |
| 4000003 | Įvadas į darbo rinką. | IV | 8 | Įgytos visos Svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikaciją sudarančios kompetencijos. |

**4. REKOMENDACIJOS DĖL PROFESINEI VEIKLAI REIKALINGŲ BENDRŲJŲ GEBĖJIMŲ UGDYMO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Bendrieji visą gyvenimą trunkančio mokymosi gebėjimai.** | **Bendrųjų gebėjimų pasiekimą iliustruojantys mokymosi rezultatai.** |
| Bendravimas gimtąja kalba. | Rašyti gyvenimo aprašymą, motyvacinį laišką, prašymą, ataskaitą, elektroninį laišką.  Parengti darbo planą.  Bendrauti naudojant profesinę terminologiją. |
| Bendravimas užsienio kalbomis. | Bendrauti profesine užsienio kalba darbinėje aplinkoje.  Bendrauti su klientu užsienio kalba.  Įvardinti įrengimus, inventorių, priemones užsienio kalba.  Rašyti gyvenimo aprašymą, motyvacinį laišką, prašymą, elektroninį laišką. |
| Matematiniai gebėjimai ir pagrindiniai gebėjimai mokslo ir technologijų srityse. | Išmanyti aritmetinius veiksmus.  Išmanyti kiekių matavimo vienetus.  Apskaičiuoti turimų ir reikiamų priemonių, žaliavų kiekius. |
| Skaitmeninis raštingumas. | Naudoti kompiuterinę skaičiuoklę turimų priemonių skaičiavimui.  Atlikti informacijos paiešką internete.  Rinkti ir saugoti reikalingą informaciją.  Dokumentuoti darbų aplankus.  Naudoti programinę įrangą apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.  Paruošti produkto / darbo pristatymą kompiuterine programa, naudotis vaizdų grafinio apdorojimo programa. |
| Mokymasis mokytis. | Įsivertinti turimas žinias ir gebėjimus.  Organizuoti savo mokymąsi.  Pritaikyti turimas žinias ir gebėjimus dirbant individualiai ir kolektyve.  Pasirengti kompetencijų tobulinimo planą. |
| Socialiniai ir pilietiniai gebėjimai. | Bendrauti su įvairių tipų klientais.  Dirbti kolektyvo komandoje  Valdyti savo psichologines būsenas, pojūčius ir savybes.  Spręsti psichologines krizines situacijas.  Pagarbiai elgtis su klientu.  Gerbti save, kitus, savo šalį ir jos tradicijas. |
| Iniciatyva ir verslumas. | Suprasti įmonės veiklos koncepciją, verslo aplinkas.  Išmanyti verslo kūrimo galimybes.  Atpažinti naujas (rinkos) galimybes, panaudojant intuiciją, kūrybiškumą ir analitinius gebėjimus.  Dirbti savarankiškai, planuoti savo laiką. |
| Kultūrinis sąmoningumas ir raiška. | Pažinti įvairių šalies regionų švenčių tradicijas ir papročius, įvairių laikotarpių estetinį paveldą.  Pažinti įvairių šalių estetinius idealus ir skonius.  Lavinti estetinį požiūrį į aplinką. |

**5. PROGRAMOS MODULIŲ APRAŠAI**

**5.1. ĮVADINIS MODULIS**

**Modulio pavadinimas:** **Įvadas į profesiją.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Valstybinis kodas | 4000001 | |
| Apimtis kreditais | 4 | |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Pažinti profesiją. | 1.1. Išmanyti svečių aptarnavimo darbuotojo profesiją ir jos teikiamas galimybes darbo rinkoje. | **1.1.1. Tema.** Svečių aptarnavimo darbuotojo profesija, jos specifika ir galimybės darbo rinkoje.  *Užduotys:*   * Po ekskursijos į apgyvendinimo įstaigas diskutuoti apie:  1. svečių aptarnavimo darbuotojo darbo specifiką; 2. svečių aptarnavimo darbuotojo profesijos sampratą; 3. savybes, reikalingas svečių aptarnavimo darbuotojo profesijai; 4. privataus verslo apgyvendinimo paslaugų srityje galimybes.  * Pasiruošti diskusijai / pokalbiui tema: „Kodėl aš renkuosi svečių aptarnavimo darbuotojo profesiją?“. Argumentuoti savo pasirinkimą. |
| 1.2. Suprasti svečių aptarnavimo darbuotojo profesinę veiklą, veiklos procesus, funkcijas ir uždavinius. | **1.2.1. Tema.** Svečių aptarnavimo darbuotojoveiklos procesai, funkcijos ir uždaviniai.  *Užduotys:*   * Aprašyti svečių aptarnavimo darbuotojo veiklos procesus, funkcijas ir uždavinius, kurie atliekami skirtingose svečių aptarnavimo darbuotojo darbo vietose. * Apibūdinti geros higienos praktikos taisyklių svarbą. |
| 1.3. Demonstruoti jau turimus, neformaliuoju ir / ar savaiminiu būdu įgytus svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikacijai būdingus gebėjimus. | **1.3.1. Tema.** Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa.  *Užduotys:*   * Susipažinti su mokymo programos tikslais ir uždaviniais bei juos apibūdinti. * Apibūdinti mokymosi formas ir metodus, mokymosi pasiekimų įvertinimo kriterijus, mokymosi įgūdžių demonstravimo formas / metodus. * Suformuluoti ir užduoti klausimus, kurie iškilo analizuojant mokymo programą: ko nesupratau ir dar norėčiau paklausti apie mokymąsi. * Sudaryti individualaus mokymosi planą: kokius modulius norėčiau pasirinkti pirmiausiai ir / ar mokytis visą programą nuosekliai. Argumentuoti savo pasirinkimą.   **1.3.2. Tema.** Turimų gebėjimų, įgytų savaiminiu / neformaliuoju būdų vertinimas ir lygių nustatymas.  *Užduotys:*   * Susipažinti ir papasakoti, kaip gali būti įvertinami savaiminiu / neformaliuoju būdu įgyti gebėjimai. * Pademonstruoti savaiminiu / neformaliuoju būdu įgytus gebėjimus. |
| 2. Tausoti sveikatą ir saugiai dirbti. | 2.1. Išmanyti darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus darbo vietai | **2.1.1.Tema.** Darbuotojų saugos, elektrosaugos, priešgaisrinės saugos ir sveikatos reikalavimai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti darbuotojų sveikatos, darbuotojų saugos, elektrosaugos, priešgaisrinės saugos, saugumo technikos, pirmosios pagalbos teikimo reikalavimus dirbant apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. * Apibūdinti darbuotojų saugos ir higienos reikalavimus, keliamus svečių aptarnavimo darbuotojo darbo vietoms. * Sudaryti galimų nelaimingų atsitikimų, pavojų sąrašą, kiekvieną punktą iliustruojant pavyzdžiais. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai. | Siūlomas įvadinio modulio įvertinimas – *įskaityta / neįskaityta.* | |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams. | *Mokymo(si) medžiaga:*  Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa.  Teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinis.  Testas turimiems gebėjimams vertinti.  Vadovėliai susiję su viešbučio darbo organizavimu, viešbučio valdymu, turizmo paslaugų marketingu ir pan.  Teisės aktai, reglamentuojantys darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus.  Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatymas.  Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas.  Bendrosios priešgaisrinės saugos taisyklės.  Kita metodinė medžiaga.  *Mokymo(si) priemonės:*  Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti. | |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai. | Klasė ar kita mokymuisi pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymo(si) medžiagai pateikti (kompiuteris, vaizdo projektorius). | |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai). | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:  1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;  2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos apgyvendinimo paslaugų sektoriuje patirtį.  Temą apie darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus gali mokyti mokytojas, baigęs darbuotojų saugos ir sveikatos mokymus. | |

**5.2. KVALIFIKACIJĄ SUDARANČIOMS KOMPETENCIJOMS ĮGYTI SKIRTI MODULIAI**

**5.2.1. Privalomieji moduliai**

**Modulio pavadinimas: Svečių priėmimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Valstybinis kodas | 4101521 | |
| Apimtis kreditais | 10 | |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Priimti svečius. | 1.1. Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių klasifikavimo reikalavimus. | **1.1.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių klasifikavimo reikalavimai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti Lietuvoje galiojančius klasifikavimo reikalavimus visų kategorijų apgyvendinimo paslaugas teikiančioms įmonėms. * Rasti informaciją internete, kaip klasifikuojamos apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės kitose šalyse. * Palyginti klasifikavimo reikalavimus, taikomus apgyvendinimo paslaugas teikiančioms įmonėms, Lietuvoje ir kitose šalyse. * Iš viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimų sąrašo išrinkti ir pristatyti reikalavimus kambarių įrangai ir priemonėms, kurie būtini 3\* viešbučiams.   **1.1.2. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių turto nuosavybės ir valdymo formos.  *Užduotys:*   * Susipažinti su tarptautinių tinklų valdymo formomis ir išvardinti privalumus bei trūkumus. * Surasti informaciją internete ar kituose informacijos šaltiniuose duomenis apie apgyvendinimo įmones Lietuvoje, kurios priklauso tarptautiniams tinklams ir apibūdinti jiems keliamus reikalavimus. |
| 1.2. Išmanyti svetingumo principus. | **1.2.1. Tema.** Svetingumo etapai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti pagrindinius svetingumo etapus. * Aprašyti svečių poreikius ir darbuotojų veiksmus atskirais svetingumo etapais: pirmosios penkios minutės, viešnagė, išvykimas.   **1.2.2.Tema.** Svečių pasitenkinimas ir nepasitenkinimas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti svečių lūkesčius lemiančius šaltinius, aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijus. * Sukurti anketą apklausti svečią, apie apgyvendinimo paslaugas teikiančią įmonę, kurioje viešėjo. * Numatyti ir pristatyti galimus dėmesio rodymo svečiams būdus apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje priklausomai nuo svečių tipo, nuo apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės kategorijos, nuo metų laikotarpio.   **1.2.3.Tema.** Probleminės ir kitos netipinės situacijos aptarnaujantsvečius.  *Užduotis:*   * Išanalizuoti svečio nepasitenkinimo jam rodomu dėmesiu sprendimo galimybes bei išspręsti sumodeliuotas įvairias netipines situacijas ir aptarti galimus sprendimo būdus, padaryti išvadas. |
| 1.3. Išmanyti svečių tipus ir jų poreikius. | **1.3.1. Tema.** Svečių tipai ir jų poreikiai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti paslaugų vartotojų segmentą. * Apibūdinti svečių tipus ir numatyti skirtingų svečių tipų poreikius (pvz. verslininko, pavienio turisto, turistų grupės, šeimos su vaikais ir pan.).   **1.3.2. Tema.** Apgyvendinimo paslaugų verslas ir svečiams teikiamų paslaugų kokybė.  *Užduotys:*   * Apibūdinti pateiktas skirtingas apgyvendinimo paslaugas teikiančias įmones pagal svečių apgyvendinimo poreikių ypatumus. * Dirbant grupėse sumodeliuoti situaciją dėl apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės pasirinkimo: apklausti grupės narius ir surašyti veiksnius, lemiančius apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės pasirinkimą, nurodyti kodėl buvo pasirinkta atitinkama apgyvendinimo paslaugas teikianti įmonė pirmą kartą, kodėl apgyvendinimo paslaugas teikianti įmonė buvo pasirinkta ne vieną kartą. |
| 1.4. Sutikti svečius ir juos apgyvendinti. | **1.4.1. Tema.** Pasiruošimas sutikti svečius.  *Užduotys:*   * Sudaryti svečių poreikių sąrašą. * Surinkti išankstinę informaciją apie atvykstančio svečio poreikius ir pageidavimus viešnagės laikotarpiui. * Išspręsti sumodeliuotą ar realiai susidariusią netipinę situaciją sutinkant svečią, pasiūlyti sprendimo variantus.   **1.4.2. Tema.** Svečių sutikimas ir apgyvendinimas.  *Užduotys:*   * Susipažinti su svečių registracijos tarnybos darbo pobūdžiu, užpildyti paruoštas registracines korteles arba registracijos / rezervacijos blanką kompiuteryje. * Išduoti svečiui raktus, pasirūpinti palydėjimu į kambarius, bagažo pristatymu. |
| 1.5. Teikti pagalbą svečiams turintiems negalią. | **1.5.1. Tema.** Specialaus dėmesio reikalaujantys svečiai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti, kokios paslaugos reikalingos norint patenkinti minimalius svečių su negalia poreikius. * Apibūdinti patalpų įrengimą / įrangą svečiams su negalia: kurtiesiems, akliesiems, svečiams invalidų vežimėliuose. * Palydėti negalią turinčius svečius į kambarį. |
| 1.6. Rasti reikiamą informaciją naudojantis informacinėmis technologijomis. | **1.6.1. Tema.** Kompiuterinės apgyvendinimo įmonių valdymo programos.  *Užduotys:*   * Apibūdinti kompiuterines apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo sistemas ar programas. * Rasti informaciją apie svečią naudojantis apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo sistema ar programa. * Atlikti svečių apgyvendinimo procedūras naudojantis apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo sistema ar programa: neatvykimų apdorojimas, apgyvendinimo anuliavimas, svečių apgyvendinimas, kambarių planavimas.   **1.6.2. Tema.** Apgyvendinimo paslaugoms tinkamosviešinimo priemonės.  *Užduotys:*   * Aprašyti pasirinktus viešinimo būdus apgyvendinimo paslaugas teikiančiai įmonei. * Savarankiškai surinkti informaciją internete apie reklamos skleidimo priemonių efektyvumą. * Maketuoti nesudėtingus su pardavimais ir reklama susijusius dokumentus: valgiaraštis, suvenyrinis pokylio valgiaraštis, reklaminė skrajutė ir kt. * Parengti apgyvendinimo paslaugas teikiančiai įmonei reklaminį lankstinuką ir reklamą socialiniam tinklapiui, valstybine ir užsienio kalba. |
| 2. Teikti informaciją svečiui apie galimas papildomas paslaugas įmonėje. | 2.1. Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse teikiamas paslaugas. | **2.1.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse teikiamos paslaugos.  *Užduotys:*   * Susipažinti ir aprašyti su apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių paslaugų struktūra. * Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių teikiamas paslaugas pagal jų grupavimą, darbo organizavimą. * Dalyvauti grupės diskusijoje tema „Paslaugų kokybės gerinimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje“, pasiūlyti paslaugų teikimo kokybės gerinimo sprendimus.   **2.1.2. Tema.** Svečio viešėjimo ciklas ir jo reikšmė teikiant informaciją.  *Užduotys:*   * Sukurti klausimyną, kuriame būtų pateikti klausimai, svarbūs aiškinantis svečių poreikius atskirais svečių viešėjimo ciklo etapais: iki atvykimo į apgyvendinimo paslaugas teikiančią įmonę; atvykimo metu; viešėjimo metu; išvykimo metu. * Apibūdinti svečių aptarnavimo darbuotojo veiksmus, teikiant informaciją svečiui atskirais svečių viešėjimo ciklo etapais. * Teikti svečiui informaciją apie jam priklausančias paslaugas. * Rasti svečiui reikalingą informaciją naudojantis apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo sistema / programa ar kitomis informacinėmis priemonėmis.   **2.1.3. Tema.** Profesinės kalbos ypatumai.  *Užduotys:*   * Sudaryti taisyklingą svečių aptarnavimo darbuotojų profesijos terminų sąrašą lietuvių kalba ir paaiškinti jų reikšmes (ne mažiau kaip 50 žodžių). * Parengti 3 min. trukmės imitacinį pokalbį apie svečio poreikius ir jį aprašyti. * Sudaryti žodyną, kuriame būtų pateikti dažniausiai pasitaikantys bendraujant su svečiais kalbos leksikos normų pažeidimai. * Sudaryti netaisyklingai vartojamų žodžių apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių darbuotojų žodyną ir pateikti taisyklingus atitikmenis.   **2.1.4. Tema.** Užsienio kalbos vartojimas aptarnaujant svečius.  *Užduotys:*   * Parengti užsienio kalba dialogus bendravimui su svečiais ir juos aprašyti, atkreipiant dėmesį į šiuos aspektus: prisistatymas, susipažinimas, kreipiniai ir pan. Pravesti imituotą pokalbį pristatant svetingumo paslaugas. * Sudaryti taisyklingą svečių aptarnavimo darbuotojų profesinės kalbos žodyną užsienio kalba (ne mažiau kaip 50 žodžių). |
| 2.2. Apibūdinti miesto lankytinas vietas ir krašto tradicijas. | **2.2.1. Tema.** Lankytini objektai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti Lietuvos turizmo išteklius. * Analizuoti ir pristatyti lankytinus objektus, istorines, kultūrines bei architektūrines vertybes. * Sudaryti maršrutą aplankant žinomiausius objektus, lankytinas vietas apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės aplinkoje.   **2.2.2. Tema.** Krašto tradicijos ir papročiai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti krašto kultūros ir papročių reikšmę turizmo versle. * Susipažinti su regioniniais krašto kultūros papročiais ir tradicijomis bei apie juos papasakoti. |
| 2.3. Teikti informaciją svečiui apie apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamas paslaugas. | **2.3.1. Tema.** Pagrindinė paslauga – apgyvendinimas.  *Užduotys:*   * Išanalizuoti dokumentus, kuriuose aprašyti keliami reikalavimai visų kategorijų apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių apgyvendinimo patalpoms ir kambarių įrangai, ir tuos reikalavimus apibūdinti. * Apibūdinti gyvenamąsias patalpas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje: kambarių tipai, jų ypatumai. * Parengti kelių skirtingų kambarių kategorijų palyginamąją lentelę atsižvelgiant į tuose kambariuose teikiamas paslaugas. * Surinkti informaciją ir pateikti apibūdinimą, kaip turi būti įrengtas kambarys svečiams su negalia. * Apibūdinti gyvenamų kambarių stilius, argumentuoti kokiam svečiui, koks kambarys būtų skirtas, kokios paslaugos jam būtų teikiamos. * Remiantis anksčiau atliktomis užduotimis, pasiūlyti svečiams paslaugas, atsižvelgiant į jų poreikius (verslininkui, turistui, šeimai su vaikais ir t. t.).   **2.3.2. Tema.** Maitinimo paslaugos apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje ir jų organizavimo ypatumai.  *Užduotys:*   * Aprašyti apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamų maitinimo paslaugų formas ir jų darbo organizavimo ypatumus. * Aprašyti atskirus pusryčių tipus įvairiose apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse ir juos įvardyti valstybine ir užsienio kalba. Paaiškinti pusryčių asortimento sudarymo principus. * Sukurti pusryčių patiekalų iš ekologiškų produktų valgiaraščio pavyzdį. * Sukurti nacionalinės virtuvės pusryčių valgiaraščio pavyzdį.   **2.3.3. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamos paslaugos jų darbo organizavimas.  *Užduotys:*   * Atlikti skirtingų apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių paslaugų teikimo analizę. * Sugrupuoti populiariausias paslaugas pagal įmonių tipus ir pristatyti grupei. * Suteikti svečiui informaciją apie apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamas paslaugas ir svečių aptarnavimą, įtraukiant pramogas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje ir aplink ją.   **2.3.4.Tema**. Papildomos paslaugos.  *Užduotys:*   * Apibūdinti papildomas buitines paslaugas, kurios gali būti teikiamos apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. * Dirbant grupėje parengti pristatymą, kuriame būtų apibūdintos trys pagrindinės papildomų paslaugų plėtojimo kryptys: paslaugų modifikavimas, naujų paslaugų kūrimas ir paslaugų pašalinimas. * Pagal sumodeliuotus variantus pasiūlyti paslaugas atvykusiems svečiams su skirtingais poreikiais ir tikslais. |
| 2.4. Teikti informaciją svečiui apie miesto lankytinas vietas, krašto tradicijas. | **2.4.1. Tema.** Lankytini objektai, renginiai.  *Užduotys:*   * Pateikti esminę informaciją apie lankytinus objektus / renginius mieste (ar kitoje vietovėje) valstybine ir užsienio kalbomis. * Parengti trumpą aprašymą apie lankytinus objektus mieste (ar kitoje vietovėje). * Parengti informaciją svečiams apie vykstančius renginius, pateikiant trumpiausią maršrutą nuo pasirinktos apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės, kurioje gyvena svečias iki vietos, kurioje vyksta renginys (renginiai).   **2.4.2. Tema.** Krašto papročiai, tradicijos.  *Užduotys:*   * Apibūdinti krašto papročius, tradicijas, gamtos ir architektūros paminklus. * Parašyti pasirinktos apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės pristatymą pagal pasirinkto regiono istorinį, etnografinį paveldą, gamtinius rekreacinius išteklius. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai. | **Puikiai**: svečiai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų, jiems pasiūlytos ir suteiktos paslaugos pagal apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės tipą, kategoriją. Be klaidų užpildyta svečio registracijos kortelė apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių programoje ir registracijos kortelėje. Išsamiai, sklandžiai, savarankiškai naudojant papildomą medžiagą, nedarant klaidų suteikta informacija svečiui apie apgyvendinimo paslaugas teikiančias įmonėje teikiamas paslaugas, sudarytas maršrutas pagal pateiktą temą, apibūdinant lankytinus objektus.  **Labai gerai**: svečiai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų, jiems pasiūlytos ir suteiktos paslaugos pagal apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės tipą, kategoriją. Darant ne daugiau kaip vieną klaidą, užpildyta svečio registracijos kortelė apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių programoje ir registracijos kortelėje. Sklandžiai suteikta informacija svečiui apie apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamas paslaugas, sudarytas maršrutas pagal pateiktą temą, apibūdinant lankytinus objektus.  **Gerai**: svečiai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų. Atsakant į papildomus klausimus Jiems pasiūlytos ir suteiktos paslaugos pagal apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės tipą, kategoriją. Darant ne daugiau kaip vieną klaidą, užpildyta svečio registracijos kortelė apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės programoje ir registracijos kortelėje. Sklandžiai suteikta informacija svečiui apie apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamas paslaugas suteikta atsakant į papildomus klausimus. Sudarant maršrutą pagal pateiktą temą, apibūdinant lankytinus objektus, padarytos kelios klaidos.  **Patenkinamai**: svečiai sutikti, jiems pasiūlytos ir suteiktos paslaugos pagal apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės tipą, kategoriją, darant klaidų. Klaidingai užpildyta svečio registracijos kortelė apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių programoje ir registracijos kortelėje. Informacija svečiui apie teikiamas paslaugas, apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje, suteikta atsakant į papildomus klausimus. Sudarant maršrutą pagal pateiktą temą, apibūdinant lankytinus objektus, užduoti papildomi klausimai, ne į visus klausimus pateikti atsakymai. | |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams. | *Mokymo(si) medžiaga:*  Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa.  Testas turimiems gebėjimas vertinti.  Teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinis.  Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimai.  LR Turizmo įstatymas.  Kelionių gidai, lankstinukai, žemėlapiai.  Vadovėliai susiję su apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių darbo organizavimu, apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymu, turizmo paslaugų marketingu, svetingumo verslu, krašto kultūros papročiais ir tradicijomis.  *Mokymo(si) priemonės:*  Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti. | |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai. | Klasė ar kita mokymuisi pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymo(si) medžiagai pateikti (kompiuteris, vaizdo projektorius).  Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta kompiuteriu, apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programa, įrengta svečių priėmimo sutikimo vieta (registracijos stalas). | |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai). | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:  1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;  2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos apgyvendinimo paslaugų sektoriuje patirtį. | |

**Modulio pavadinimas: Apskaitos proceso organizavimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Valstybinis kodas | 4101522 | |
| Apimtis kreditais | 5 | |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Vykdyti ūkio priemonių ir finansinių dokumentų apskaitą. | 1.1. Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių apskaitos principus. | * + 1. **Tema.** Apskaitos pagrindai.   *Užduotys:*   * Apibūdinti apskaitos sąvoką, uždavinius, įmonių apskaitai keliamus reikalavimus. * Apibūdinti apskaitos organizavimą ir jos tikslus, kaip saugiai, laikantis darbuotojų saugos reikalavimų, vykdyti materialinių vertybių inventorizavimą ir apskaitą. * Įvardinti už apskaitą atsakingus asmenis ir jų teisinę atsakomybę bei pasekmes už neteisėtas veikas. * Sudaryti materialinės atsakomybės sutartį pagal pateiktus sutarčių pavyzdžius. |
| 1.2. Tvarkyti ūkinės veiklos dokumentus, ataskaitas. | **1.2.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių ūkyje naudojamų priemonių apskaita.  *Užduotys:*   * Paaiškinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių ūkyje naudojamų priemonių apskaitos paskirtį, jos rūšis bei principus. * Tvarkyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių ūkinės veiklos apskaitą; * Parengti ūkinės veiklos ataskaitą apie inventoriaus ir kitų priemonių likučius mėnesio arba metų pabaigoje.   **1.2.2. Tema.** Kambarių priežiūros ūkyje naudojamų priemonių apskaita.  *Užduotys:*   * Sudaryti apgyvendinimo skyriaus naudojamų priemonių poreikių planą. * Tvarkyti apgyvendinimo skyriaus ūkio apskaitą. * Apskaičiuoti inventoriaus ir kitų priemonių likučius. |
| 1.3. Tvarkyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių ūkio dokumentus kompiuterinėmis programomis. | **1.3.1. Tema.** Dokumentai ir jų tvarkymas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti vedamus dokumentus kambarių priežiūros ūkyje ir jų pildymo tvarką. * Apibūdinti pirminius pirkimų ir pardavimų apskaitos dokumentus ir jų pildymą. * Tvarkyti kambarių ūkio dokumentus: patalynės ir inventoriaus registracijos knyga; baldų ir įrengimų inventorizacijos knyga; dingusių daiktų registracijos knyga; atsitikimų registracijos knyga; nuolatinių ir ypatingų svečių poreikių registracijos knyga ir kt.   **1.3.2. Tema.** Atsiskaitymas su tiekėjais.  *Užduotys:*   * Vesti nesudėtingą apskaitą už prekes ir paslaugas. * Priimti prekes iš tiekėjo pagal sąskaitas faktūras.   **1.3.3. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programos.  *Užduotys:*   * Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programų procedūras susijusias su apskaita. * Įvardinti rinkoje esančias maitinimo įmonių valdymo programas, apibūdinti jų galimybes, panašumus ir skirtumus. * Dirbti su apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programos sąskaitų rašymo procedūromis: sąskaitų įrašai, įrašų įterpimas, paslaugų įrašų peržiūrėjimas, paslaugos koregavimas, įrašo anuliavimas, kasos operacijos, einamoji sąskaita, sąskaitų išrašymas.   **1.3.4. Tema.** Darbas su kasos aparatais.  *Užduotys:*   * Aprašyti kasos aparato naudojimo taisykles ir kasos knygos pildymo reikalavimus. * Pademonstruoti darbo dienos pradžios, darbo dienos eigos ir pabaigos operacijas su kasos aparatu. * Užpildyti kasos knygą darbo pradžioje, darbo pabaigoje bei padaryti mėnesio ataskaitą pagal kasos knygos pildymo reikalavimus mėnesio pabaigoje. |
| 2. Vykdyti materialinių vertybių apskaitą. | 2.1. Išmanyti materialinių vertybių apskaitos principus. | **2.1.1. Tema**. Materialinių vertybių apskaita.  *Užduotys:*   * Apibūdinti materialinės atsakomybės formas. * Susipažinti su materialinių vertybių gavimo ir išdavimo tvarka bei užpildyti ataskaitą. * Įvardinti materialinių vertybių dokumentus. |
| 2.2. Atlikti materialinių vertybių poreikių analizę | **2.2.1. Tema**. Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių materialinių vertybių kainodara.  *Užduotys:*   * Apibūdinti paslaugų kainų nustatymo ir keitimo veiksnius apgyvendinimo paslaugų sektoriuje. * Surasti ir susisteminti informaciją apie apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių įvairių prekių ir paslaugų kainas rinkoje. Atsižvelgiant į prekių kainas, apskaičiuoti ir įvertinti galimus antkainius. * Surasti ir susisteminti informaciją apie maitinimo įmonių įvairių prekių ir paslaugų kainas rinkoje. Atsižvelgiant į prekių kainas, apskaičiuoti ir įvertinti galimus antkainius. |
| 2.3. Tvarkyti materialinių vertybių dokumentus. | **2.3.1. Tema**. Materialių vertybių apskaita ir apskaitos dokumentai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti materialiai atsakingų asmenų atskaitomybei keliamus reikalavimus. * Apibūdinti sąvokas – sąskaita-faktūra, įmonės kodas, PVM mokėtojo kodas. * Suplanuoti materialių vertybių (prekių, žaliavų) užsakymą apgyvendinimo paslaugas teikiančiai įmonei. * Sudaryti avanso apyskaitą už išduotą avansą materialinėms vertybėms įsigyti. * Atlikti ir įforminti materialių vertybių (prekių, žaliavų) gavimą. |
| 2.4. Atlikti inventorizaciją. | **2.4.1. Tema.** Materialinių vertybių inventorizacija.  *Užduotys:*   * Apibūdinti atsakingų darbuotojų už materialinių vertybių inventorizacijos pravedimą atsakomybes ir pareigas. * Atlikti ir įforminti periodines (pamainos, mėnesio) materialių vertybių (prekių ir žaliavų) inventorizacijas. * Apskaičiuoti inventoriaus ir kitų priemonių likučius mėnesio arba metų pabaigoje. * Sandėliuoti materialines vertybes ir apibūdinti jų apsaugą. * Įforminti materialių vertybių nurašymą. * Įforminti taros ir kitų prekių bei žaliavų grąžinimą tiekėjams. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai. | **Puikiai:** savarankiškai, be klaidų užpildyti pagrindiniai apskaitos dokumentai. Sudarytos materialinių vertybių gavimo ir išdavimo ataskaitos, be klaidų įforminta atlikta inventorizacija. Teisingai užpildyti pirminiai apskaitos dokumentai apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programa. Savarankiškai, nedarant klaidų apskaičiuoti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės materialinių vertybių likučiai mėnesio pabaigai.  **Labai gerai**: savarankiškai užpildyti pagrindiniai apskaitos dokumentai. Sudarytos materialinių vertybių gavimo ir išdavimo ataskaitos, be klaidų įforminta atlikta inventorizacija. Darant ne daugiau kaip vieną klaidą, užpildyti pirminiai apskaitos dokumentai apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės valdymo programa. Savarankiškai, nedarant klaidų apskaičiuoti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės materialinių vertybių likučiai mėnesio pabaigai.  **Gerai**: užpildyti pagrindiniai apskaitos dokumentai, darant po keletą nereikšmingų klaidų, sudarytos materialinių vertybių gavimo ir išdavimo ataskaitos, įforminta atlikta inventorizacija. Padarytos kelios klaidos dirbant apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės valdymo programa. Be klaidų apskaičiuota apgyvendinimo įmonės materialinių vertybių likučiai mėnesio pabaigai.  **Patenkinamai**: darant klaidas užpildyti pagrindiniai apskaitos dokumentai, užpildytos materialinių vertybių gavimo ir išdavimo ataskaitos, įforminta atlikta inventorizacija. Pateikiant papildomus klausimus, užpildytos ataskaitos dirbant apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programa, apskaičiuoti materialinių vertybių likučiai mėnesio pabaigai. | |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams. | *Mokymo(si) medžiaga*  Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa.  Teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinis.  Testas turimiems gebėjimams vertinti.  Vadovėliai, susiję su apskaitos organizavimu, apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programų aprašais.  Pirminių apskaitos dokumentų pavyzdžiai: PVM sąskaita – faktūra (sąskaita–faktūra), mokėjimo nurodymas, kasos pajamų orderiai, kasos išlaidų orderiai, grynųjų pinigų priėmimo kvitai. Inventorizacijos aprašai.  Sąskaitų planas darbui su apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programomis.  Apskaitos registrų pavyzdžiai (bendrasis žurnalas, specialieji apskaitos žurnalai).  *Mokymo(si) priemonės:*  Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti.  Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programa arba programos mokomasis variantas. Skaičiuotuvai.  Pirminių apskaitos dokumentų blankai. | |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai. | Klasė ar kita mokymuisi pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymo(si) medžiagai pateikti (kompiuteris, vaizdo projektorius), apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programa. | |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai). | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:  1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;  2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo/ apskaitos darbuotojo ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos, susijusios su apskaita, patirtį. | |

**Modulio pavadinimas: Bendrosios tvarkos priežiūra apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Valstybinis kodas | 4101523 | |
| Apimtis kreditais | 8 | |
| Kompetencijos | Mokymo**s**i rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Informuoti įmonės apsaugos tarnybą ir kitus atsakingus darbuotojus, reaguojant į nepageidaujamas situacijas. | 1.1. Palaikyti bendrąją tvarką apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | **1.1.1. Tema.** Bendrosios tvarkos palaikymas apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse.  *Užduotys:*   * Apibūdinti vadovavimo įmonėje lygius, grandis. * Po ekskursijos į apgyvendinimo paslaugas teikiančią įmonę parengti aprašą, kuriame būtų apibūdinta atskirų įmonės padalinių, susijusių su apgyvendinimo įmonės bendrąja tvarka, darbo specifika. * Palyginti skirtingų apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių (mažų / didelių) tarnybų atsakomybę ir darbų pobūdį.   **1.1.2. Tema.** Darbuotojų, atsakingų už bendrosios patalpų tvarkos palaikymą, pagrindinės funkcijos, pareigybei keliami reikalavimai.  *Užduotis:*   * Apibūdinti apsaugos tarnybų darbo funkcijas. * Apibūdinti apsaugos tarnybos darbo specifiką dirbant prie vaizdo kamerų. * Diskutuoti tema, kaip svarbu apsaugos tarnybos darbuotojui reaguoti į veikiančią signalizaciją, radijo ir telefoninio ryšio sutrikimus, gautą informaciją apie pastebėtus įtartinus asmenis apgyvendinimo įmonėje ar šalia jos, kokios galimos pasekmės, jei laiku būtų nesureaguota į šiuos signalus/įvykius. * Apibūdinti veiksmus siekiant padėti apsaugos tarnybos darbuotojui iškilus problemoms. * Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės ūkio darbuotojų atsakomybę bendrosios tvarkos palaikymo požiūriu, išvardyti pagrindines funkcijas ir jų pareigybei keliamus reikalavimus.   **1.1.3. Tema.** Situacijos susijusios su nenumatytais atvejais.  *Užduotys:*   * Išanalizuoti ir apibūdinti nenumatytus atvejus apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse ir jų teritorijoje. * Parašyti, kokie gali būti nenumatyti atvejai apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje, susiję su apsaugos tarnybos darbo funkcijomis, apibūdinti, kaip turėtų elgtis svečių aptarnavimo darbuotojas tokiose situacijose. |
| 1.2. Tausoti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės ir svečių turtą. | **1.2.1. Tema.** Materialinio turto bei svečių asmeninių daiktų saugumo užtikrinimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.  *Užduotys:*   * Išnagrinėti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių veiklos dokumentus (įsakymus, reikalavimus, instrukcijas) susijusius su bendrosios tvarkos palaikymu ir juos apibūdinti. * Analizuoti situacijas, susijusias su svečių asmeninių daiktų, vertybių saugojimu bei veiksmų tvarka jų dingimo atveju ir jas apibūdinti. * Prižiūrėti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės materialines vertybes, individualius seifus. * Fiksuoti registracijos žurnale apie sugadintą turtą, paliktus, pamestus daiktus. * Dirbant grupėje sudaryti taisyklių atmintinę svečiui iš apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių tvarkų ar kitų vidaus darbo tvarką reglamentuojančių dokumentų. Argumentuoti pasirinkimus. |
| 1.3. Informuoti apie pastebėtus nepageidaujamus įvykius. | **1.3.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių apsauga  *Užduotys:*   * Apibūdinti apsaugos tarnybos darbo funkcijas ir atsakomybes. * Išnagrinėti svečių aptarnavimo darbuotojo atsakomybes dėl pastebėtų nepageidaujamų įvykių apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. * Informuoti atsakingus asmenis apie pastebėtus nepageidaujamus įvykius apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje bei jos teritorijoje. * Informuoti apie pašalinius asmenis, triukšmą kambariuose ar kitose patalpose. |
| 2. Padėti svečiams ekstremalių situacijų metu. | 2.1 Apibūdinti priešgaisrines, civilinės saugos instrukcijas. | **2.1.1. Tema.** Priešgaisrinės saugos instrukcijos.  *Užduotys:*   * Išnagrinėti ir apibūdinti pagrindinius priešgaisrinės saugos reikalavimus. * Paaiškinti evakuacijos planą. * Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių patalpas pagal šiuos reikalavimus: evakuacijos planai; gesinimo priemonės; pagalbinių išėjimų tvarka. * Apibūdinti apsaugos ir gaisro signalizacijos sistemas. * Apibūdinti gesintuvus ir jų rūšis.   **2.1.2. Tema.** Civilinė sauga.  *Užduotys:*   * Paaiškinti ekstremalių situacijų priežasčių rūšis ir jų galimus padarinius, prevencines priemones. * Rasti informaciją internete ir aprašyti galimus pavojingus atsitikimus nuo cheminių medžiagų (apibūdinti priemonių savybes, jų poveikį žmogui ir aplinkai). * Apibūdinti civilinės saugos ir gelbėjimo sistemą, jų tarpusavio sąveiką. * Atpažinti civilinės saugos ir gelbėjimo sistemų signalus, jų perdavimo būdus. |
| 2.2. Nukreipti svečius prie išėjimų pavojaus metu. | **2.2.1. Tema.** Darbuotojų elgesys ekstremalios situacijos metu  *Užduotys:*   * Apibūdinti su darbuotojams keliamais reikalavimais ekstremalios situacijos metu. * Išvardinti visus pagalbinius išėjimus ir juose palaikyti tvarką (kad nebūtų užkrauti nereikalingais daiktais, raktų laikymo vieta). * Padėti nukreipti svečius prie išėjimų iškilus pavojui. * Patikrinti tvarkomus kambarius ir kitas aptarnavimo patalpas, kad jose nebūtų likę svečių. |
| 2.3. Tikrinti pavojaus šaltinius. | **2.3.1. Tema.** Pagalba iškilus pavojui, atsitikus nelaimingam atsitikimui.  *Užduotys:*   * Išskirti dirbančiųjų apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje saugumui ir sveikatai pavojų keliančius faktorius. * Apibūdinti veiksmus, kurių reikėtų imtis svečių aptarnavimo darbuotojui įvykus rimtam incidentui, gaisrui, gavus grasinimą susprogdinti, evakuojant žmones iš pastatų, ginkluotam apiplėšimui ar kt. * Apibūdinti, kokie keliami reikalavimai apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės turtui apsaugoti. * Papasakoti, kokiais atvejais svečių aptarnavimo darbuotojas gali iškviesti gelbėjimo tarnybas (greitoji medicinos pagalba, policija, priešgaisrinė). |
| 3. Prižiūrėti augalus vidaus ir lauko teritorijoje. | 3.1. Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių keliamus reikalavimus dėl augalų auginimo. | **3.1.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių teritorijos ir vidaus patalpų dekoravimas gėlėmis ir želdynais.  *Užduotys:*   * Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių teritorijai ir aplinkai keliamus reikalavimus dėl augalų auginimo ir jų priežiūros. * Rasti informaciją ir palyginti, kaip dekoruojama kaimo sodybos aplinka ir mieste veikiančios apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės aplinka. * Sukurti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės teritorijos želdynais ir gėlėmis dekoruotą aplinką.   **3.1.2. Tema.** Augalų ir jų cheminių priežiūros priemonių poveikis sveikatai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti augalų cheminių priežiūros priemonių poveikio sveikatai rizikos faktorius. * Paruošti pristatymą „Augalų poveikis sveikatai“ (alergijos; dirginimas; nudegimai; apsinuodijimai). |
| 3.2. Pažinti apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse vyraujančią augmeniją. | **3.2.1. Tema.** Augalų įvairovė ir jų priežiūros organizavimas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių teritorijoje auginamus augalus, želdynus, krūmus, medžius ir kitą augmeniją. * Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių patalpose prižiūrimus augalus: gėles, žiemos sodus, puokštes.   **3.2.2. Tema.** Vejų auginimas.  *Užduotys:*   * Išvardinti vejų rūšis ir jas apibūdinti. * Internete rasti skirtingų vejų vaizdinius pavyzdžius ir paruošti jų pristatymą.   **3.2.3. Tema.** Gėlynų įrengimui keliami reikalavimai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti, kokios vietos tinkamiausios įrengti gėlynus. * Internete rasti gėlynų rūšių apibūdinimus ir pateikti jų vaizdinius pavyzdžius. * Apibūdinti gėlynų formavimą induose, gėlių medžiuose, gėlynus paaukštinimuose, balkonuose. * Parinkti vazonus, žemes ir pasodinti juose paskirtas kambarines gėles. * Įrengti daržovių ar prieskonių gėlyną, parinkti priemones ir vietas, kurios tinkamos šiam gėlynui įrengti.   **3.2.4. Tema.** Gyvatvorės, krūmai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti, kaip skirstomos gyvatvorės pagal aukštį. * Pateikti pavyzdžių, kokios gali būti gyvatvorės pagal tipą. * Sukurti aplinkos plano projektą dekoruotą krūmais naudojant informacines technologijas. |
| 3.3. Prižiūrėti augalus apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių patalpose. | **3.3.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės patalpose auginamų augalų priežiūra.  *Užduotys:*   * Išanalizuoti ir apibūdinti pagrindinius gėlių, augalų, puokščių priežiūros reikalavimus apgyvendinimo patalpose. * Prižiūrėti patalpose esančius augalus, gėles, puokštes ir kt.( keisti vandenį, laistyti, išskinti nuvytusius žiedus, pažeistus lapus). * Persodinti, dauginti, genėti vazonines gėles, augalus. * Sukurti pasirinktą ar paskirtą apgyvendinimo patalpoms tinkamą interjero puokštę (pvz.: gyvų gėlių, dirbtinų gėlių, kombinuotą, kalėdinę ar pan.). |
| 3.4. Prižiūrėti dekoratyvinius ir kitus apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse aplinkos augalus. | **3.4.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės teritorijoje auginamų augalų priežiūra.  *Užduotys:*   * Išanalizuoti ir apibūdinti pagrindinius gėlių, augalų, puokščių priežiūros reikalavimus apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės teritorijoje. * Paruošti darbų planą apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės teritorijoje augančių augalų priežiūrai.   **3.4.2.** **Tema.** Vejų priežiūra.  *Užduotys:*   * Parengti vejų laistymo grafikus ir laistyti vejas. * Planuoti vejų šienavimo darbus.   **3.4.3. Tema.** Gėlių ir gėlynų priežiūra.  *Užduotys:*   * Laistyti gėles ir gėlynus pagal laistymo grafiką ar kitus reikalavimus. * Purenti ir ravėti gėlynus. * Persodinti paskirtas gėles. * Apkarpyti gėlynus, atnaujinti dekoratyvinę gėlyno išvaizdą. * Paruošti gėles ir gėlynus žiemai.   **3.4.4. Tema.** Gyvatvorės, krūmai ir jų priežiūrai keliami reikalavimai.  *Užduotis:*   * Prižiūrėti gyvatvores, krūmus: laistyti, ravėti.   **3.4.5. Tema.** Trąšos, jų reikšmė augalams**.**  *Užduotys:*   * Sugrupuoti ir aprašyti tręšimo būdus ir tręšimui keliamus reikalavimus. * Trąšų pavyzdžiuose surasti ir išrinkti mineralines trąšas, jas apibūdinti. * Pagal pateiktą užduotį, naudojant informacines technologijas, paruošti trąšas: apskaičiuoti reikiamą trąšų kiekį reikiamai purškiamojo skiedinio koncentracijai.   **3.4.6. Tema.** Augalų kenkėjai ir ligos.  *Užduotys:*   * Apibūdinti galimus augalų kenkėjus ir ligas. * Sudaryti lentelę iš kurios bus galima įvertinti augalų ligas ir kenkėjus, atpažinimo požymius, kenkėjų naikinimo būdus ir priemones. * Pagal pateiktus pavyzdžius atpažinti kenkėjus ir suskirstyti pagal rūšis. Apibūdinti jų naikinimo būdus ir priemones. * Pagal pateiktus pavyzdžius atpažinti augalų ligas ir suskirstyti pagal rūšis. |
| 4. Prižiūrėti tvarką lauko teritorijoje. | 4.1. Išmanyti priemones ir inventorių apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės lauko teritorijai prižiūrėti. | **4.1.1. Tema.** Priemonės ir inventorius skirtas lauko teritorijos priežiūrai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti darbo inventorių reikalingą prižiūrėti aplinkai. * Išmanyti darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus dirbant su darbo priemonėmis skirtomis prižiūrėti lauko teritoriją. |
| 4.2. Parinkti reikalingas priemones ir inventorių lauko teritorijai prižiūrėti. | **4.2.1. Tema.** Higienos normos ir teritorijos planai dėl švaros palaikymo.  *Užduotys:*   * Apibūdinti reikalavimus apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių teritorijai įrengti. * Apibūdinti atliekų šalinimo būdus iš apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės teritorijos ir higienos reikalavimus: atliekų rūšiavimui, šiukšliadėžių įrengimui, laikymui, išvežimui ir pan. * Aprašyti „Atliekų rūšiavimas ir ekologiška aplinka“.   **4.2.2. Tema.** Darbo priemonės reikalingos teritorijos tvarkos palaikymui.  *Užduotys:*   * Apibūdinti reikalingas darbo priemones, kurių pagalba bus palaikoma švara ir tvarka teritorijoje: šiukšlių dėžės, peleninės, lauko kilimėliai. * Parinkti priemones, įrankius reikalingus teritorijai tvarkyti, jas paruošti darbui, mokėti naudotis. * Laikytis darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų dirbant su lauko teritorijos priežiūrai skirtais įrankiais, mechanizmais. |
| 4.3. Tvarkyti aplinką. | **4.3.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės teritorijos tvarkymas ir priežiūra.  *Užduotys:*   * Parašyti darbų planą „Teritorijos tvarkymas pagal sezoną“ įvertinant, kokie darbai atliekami vasarą, rudenį, žiemą, pavasarį. * Paruošti pristatymą apie darnios aplinkos projektus, pasirinktai temai: „Žaliojo rakto“ ar „ES-gėlės“, ar „Mėlynosios vėliavos“ projektų tikslai ir įtaką sprendžiant aplinkosaugos problemas. * Pagal sezoną valyti teritoriją nuo lapų, sniego ar pan.   **4.3.2. Tema.** Bendrosios tvarkos reikalavimai apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių teritorijoje.  *Užduotys:*   * Prižiūrėti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės teritorijoje bendrąją tvarką automobilių stovėjimo aikštelėse, prie įėjimų. * Palaikyti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės lauko teritorijos švarą visą parą prie įėjimų: peleninių, šiukšlių dėžių priežiūra, durų stiklų, rankenų priežiūra. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai. | **Puikiai:** išvardinti, išsamiai apibūdinti priešgaisrinės saugos bei civilinės saugos reikalavimai, apibūdinti reikalavimai kaip elgtis ekstremalių situacijų metu; palydėti svečiai prie išėjimų. Informuoti apsaugos darbuotojai apie pastebėtus nenumatytus atvejus, dingusius daiktus apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje, užpildyta registracijos knyga apie dingusius daiktus.  Įvertinta augalų būklė, pasirinktos tinkamos augalų priežiūros priemonės, tvarkingai sutvarkyta apgyvendinimo įmonės lauko teritorija, savarankiškai pagal augalų priežiūros reikalavimus prižiūrėti augalai bei kita augmenija patalpose ir lauke. Pasiūlyti variantai kūrybiškai apipavidalinti patalpas, komponuoti puokštes.  **Labai gerai:** išvardinti ir apibūdinti priešgaisrinės saugos bei civilinės saugos reikalavimai, apibūdinti reikalavimai kaip elgtis ekstremalių situacijų metu; svečiai palydėti prie išėjimų.  Informuoti apsaugos darbuotojai apie pastebėtus nenumatytus atvejus, dingusius daiktus apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje, užpildyta registracijos knyga apie dingusius daiktus.  Darant ne daugiau kaip vieną klaidą, įvertinta augalų būklė ir pasirinktos tinkamos augalų priežiūros priemonės bei būdai, tvarkingai sutvarkyta lauko teritorija. Pasiūlyti variantai kūrybiškai apipavidalinti patalpas, komponuoti puokštes.  **Gerai:** išvardinti ir apibūdinti priešgaisrinės saugos bei civilinės saugos reikalavimai, apibūdinti reikalavimai kaip elgtis ekstremalių situacijų metu; svečiai palydėti prie išėjimų. Informuoti apsaugos darbuotojai apie pastebėtus nenumatytus atvejus, dingusius daiktus apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje, padarytos kelios klaidos užpildant registracijos knygą apie dingusius daiktus.  Įvertinta augalų būklė ir pasirinktos tinkamos augalų priežiūros priemonės bei būdai. Tvarkant lauko teritoriją ir prižiūrint augalus padarytos kelios klaidos.  **Patenkinamai:** išvardinti priešgaisrinės saugos bei civilinės saugos reikalavimai, apibūdinti reikalavimai kaip elgtis ekstremalių situacijų metu; svečiai palydėti prie išėjimų.  Informuoti apsaugos darbuotojai apie pastebėtus nenumatytus atvejus, dingusius daiktus apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. Klaidingai užpildyta registracijos knyga apie dingusius daiktus.  Atsakant į papildomus klausimus, įvertinta augalų būklė ir pasirinktos tinkamos augalų priežiūros priemonės bei būdai. Tvarkant lauko teritoriją ir prižiūrint augalus padarytos kelios klaidos. | |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams. | *Mokymo(si) medžiaga:*  Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa.  Testas turimiems gebėjimas vertinti.  Teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinis.  Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymas.  Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatymas.  Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas.  Bendrosios priešgaisrinės saugos taisyklės.  Darbuotojų aprūpinimo asmeninėmis apsaugos priemonėmis nuostatai.  Nelaimingų atsitikimų darbe tyrimo ir apskaitos nuostatai.  Plakatai susiję su civiline sauga, priešgaisrine sauga, darbuotojų sauga.  *Mokymo(si) priemonės:*  Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti.  Apsaugos nuo nuodingų medžiagų priemonių etikečių ir aprašų pavyzdžiai.  Gesintuvų pavyzdžiai.  Vazonai, žemės, trąšos augalų persodinimui ir priežiūrai.  Įrankiai, inventorius prižiūrėti lauko teritoriją pagal sezoną. | |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai. | Klasė ar kita mokymuisi pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymo(si) medžiagai pateikti (kompiuteris, vaizdo projektorius).  Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta augalų priežiūrai reikalingomis priemonėmis, įrankiais: kauptukai, laistytuvai, grėbiai, kastuvai, sodo žirklės, žemės, vazonai. | |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai). | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:  1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;  2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo /botaniko ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo / apželdintojo profesinės veiklos patirtį. | |

**Modulio pavadinimas: Kambarių ir bendro naudojimo patalpų tvarkymas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Valstybinis kodas | 3101501 | |
| Apimtis kreditais | 16 | |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Tvarkyti gyvenamuosius kambarius ir bendro naudojimo patalpas. | 1.1. Išmanyti sanitarijos ir higienos reikalavimus apgyvendinimo paslaugas teikiančioms įmonėms. | **1.1.1. Tema.** Darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimai.  *Užduotys:*   * Prisiminti ir pakartoti darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų instrukcijas reikalingas apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių patalpų tvarkymo bei valymo darbams atlikti. * Susipažinti su instrukcijomis ir apibūdinti: darbo vietoms keliami reikalavimai, kenksmingi / pavojingi veiksniai, galimos profesinės ligos, darbo priemonėms, inventoriui keliami reikalavimai.   + 1. **Tema.** Higienos reikalavimai ir prevencinės priemonės.   *Užduotys:*   * Išanalizuoti higienos normų dokumentus ir aprašyti pagrindinius reikalavimus: teritorijai, patalpoms ir jų įrengimams; patalpų apšvietimui; šildymui; vėdinimui; vandens tiekimui ir kanalizacijai; patalpų ir įrenginių priežiūrai. * Apibūdinti asmens higienai keliamus reikalavimus. * Apibūdinti rizikos veiksniams taikomas prevencines priemones. * Demonstruoti tikslią judesių atlikimo techniką, taikant ergonomikos reikalavimus. * Apibūdinti aplinkosaugos reikalavimus.   **1.1.3. Tema.** Dezinfekcija, kenkėjų kontrolė apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse.  *Užduotys:*   * Išanalizuoti teisės aktus, reglamentuojančius dezinfekciją ir kenkėjų kontrolę apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse ir apibūdinti pagrindines priemones. * Pildyti kenkėjų kontrolės dokumentaciją: graužikų ir nariuotakojų stebėjimo ir naikinimo darbų atlikimo (registravimo) žurnalą, kenkėjų stebėjimo žurnalą. * Susipažinti su kenkėjų naikinimo metodais bei naujausiais naikinimo produktais (pvz.: biocidai, radarai spąstai, šviesos spąstai vabzdžiams ar pan.). Aprašyti jų naudojimo principus. |
| 1.2. Išmanyti kambarių ir bendrojo naudojimo patalpų valymo priemones ir inventorių. | **1.2.1. Tema.** Patalpų valymo įranga.  *Užduotys:*   * Apibūdinti priemones, skirtas darbui prižiūrėti patalpas. * Sugrupuoti ir apibūdinti atskiriems paviršiams valyti tinkamas priemones, pvz., grindų valymo įrankiai ir šluostės; įrankiai ir kitos priemonės skirtos langams valyti; įrankiai ir priemonės sienoms valyti ir pan. * Apibūdinti kambarių valymo vežimėlių komplektavimo variantus, pagal paskirtą užduotį sukomplektuoti valytojo vežimėlį. * Apibūdinti dulkių siurblius, jų paskirtį. * Surinkti ir išrinkti dulkių siurblį skirtą drėgnam / sausam valymui, pakomentuoti dulkių siurblio dalių pavadinimus ir paskirtį. * Parinkti ir paruošti reikalingas darbo priemones, pvz.: pirštines, šluostes, šveistukus, kempinėles, nubrauktuvus, šluotas / mopus ar kt. * Pagal gautą užduotį sukomplektuoti darbo vežimėlį: lovos skalbiniai, rankšluosčiai, asmens higienos priemonės, stiklinės, rašymo reikmenys. |
| 1.3. Pasiruošti tvarkyti patalpas. | **1.3.1.Tema.** Svečių aptarnavimo darbuotojui keliami reikalavimai dėl darbo aprangos, išvaizdos.  *Užduotys:*   * Įvairiuose informacijos šaltiniuose rasti svečių aptarnavimo darbuotojui skirtus darbo aprangos pavyzdžius ir apibūdinti kiekvienai aprangos detalei keliamus reikalavimus. * Pasirengti darbui: tvarkinga darbo apranga, nepriekaištinga išvaizda.   **1.3.2. Tema.** Profesinė etika.  *Užduotys:*   * Laikytis profesinės etikos principų bendraujant su apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės svečiais ir bendradarbiais. * Tinkamai reaguoti įvairiose situacijose. Išanalizuoti situaciją ir apibūdinti savo veiksmus: kambario tvarkymas svečiui esant ar netikėtai sugrįžus.   **1.3.3. Tema:** Kambario būklės nustatymas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti galimus kambarių būklės variantus (kambarys, kuriame gyvena svečias; kambarys iš kurio išvyko svečias; sutvarkytas neapgyvendintas kambarys; kambarys parengtas generaliniam tvarkymui ir kt.). * Nustatyti kambario būklę. * Paaiškinti kambarių tvarkymo darbus pagal „Kambarių statusą / būklę“ ir / ar „Kambarių užimtumo ataskaitą“. * Pademonstruoti įėjimo į kambarį tvarką. * Nustatyti nešvaros lygį. * Išnešti šiukšles, atidaryti langus.   **1.3.4. Tema.** Baldai ir jų sustatymo vieta pagal kambario zonas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti gyvenamųjų kambarių įrengimui ir baldų apstatymui keliamus reikalavimus. * Sustatyti kambario baldus pagal atskiras kambario zonas (miegamoji zona, poilsio zona, darbo zona, sanitarinė zona). * Diskutuoti tema „Kodėl išnyksta atskiros kambario zonų erdvės?“. Pateikti argumentus dėl pasirinkimo. |
| 1.4. Kloti lovas įvairiais būdais. | **1.4.1. Tema.** Lovos skalbiniai ir lovos patalynė.  *Užduotys:*   * Apibūdinti lovos skalbinius, jiems keliamus reikalavimus. * Apibūdinti lovos patalynę, jais keliamus reikalavimus. * Paruošti lovos skalbinius, apvilkti patalynę.   **1.4.2. Tema.** Lovų klojimo būdai.  *Užduotys:*   * Pakeisti lovos skalbinius ir rankšluosčius laikantis skalbinių keitimo terminų, kambario kategorijos reikalavimų. * Kloti lovas pagal apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės standartus. * Sukurti lovos dekorą / siurprizą nustebinti svečius (jaunavedžiams, šeimai, vaikus ar pan.). |
| 1.5. Tvarkyti svečiui skirtą reklaminę informacinę medžiagą. | **1.5.1. Tema.** Informacinė reklaminė medžiaga.  *Užduotys*:   * Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje esančią reklaminę informacinę medžiagą. * Apibūdinti reklaminės informacinės medžiagos komplektavimo reikalavimus pagal svečio buvimo laikotarpį. * Sukurti teikiamų paslaugų reklaminę informacinę rodyklę, panaudojant informacines technologijas. |
| 1.6. Teikti buitines paslaugas pagal svečio pageidavimą. | **1.6.1. Tema.** Buitinių paslaugų darbo organizavimas.  *Užduotys:*   * Nurodyti kambaryje teikiamas buitines paslaugas, įvardyti už jų vykdymą atsakingą personalą. * Sukomplektuoti svečiui asmens higienos priemones. * Išdėstykite kambaryje į vietas svečiui skirtas buitinius reikmenis: siuvimo reikmenys, batų servetėlės, batų šaukštas, skalbinių užsakymo kvitas su maišeliu, kortelė „trukdyti / netrukdyti“. * Teikti papildomą lovos klojimo paslaugą vakare. * Įvykdyti svečio užsakymą, pagal pateiktą užduotį: pristatyti papildomą pagalvę ar antklodę, rankšluosčių ar chalatą, šlepetes, pristatomą lovą / kūdikio lovelę ir pan. * Įvykdyti svečio užsakymą skalbimo, valymo, lyginimo paslaugai: tinkamai įforminti dokumentus priimant ir pristatant skalbinius. * Atlikti smulkų svečio drabužių taisymą. * Demonstruoti naudojimąsi elektros prietaisais bei įranga, esančia apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės patalpose. * Pademonstruoti svečio pageidavimų įvykdymą: pažadinimą, pagalbą naudotis televizoriumi, telefono paslauga, seifo paslauga ir kt. |
| 1.7. Tvarkyti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės bendro naudojimo patalpas. | **1.7.1. Tema.** Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės bendrojo naudojimo patalpų tvarkymas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti bendro naudojimo aptarnavimo patalpas. * Sudaryti bendro naudojimo patalpų darbų atlikimo planą dienai, atkreipiant dėmesį į apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės užimtumą, tinkamiausią laiką. * Tvarkyti koridorius, holus, vestibiulius. * Tvarkyti sporto sales, saunas, baseinus. * Tvarkyti sanitarines ir higienos patalpas. * Tvarkyti darbuotojų pagalbines, poilsio patalpas. |
| 2. Valyti įvairius paviršius ir dangas. | 2.1. Išmanyti įvairių paviršių ir dangų valymo priemones ir inventorių. | **2.1.1. Tema.** Patalpų valymo rūšys*.*  *Užduotys:*   * Apibūdinti apgyvendinimo patalpų valymo rūšis: mechaninį, cheminį, kombinuotą patalpų valymus, įvardyti skirtumus. * Išskirti sauso ir drėgno valymo privalumus / trūkumus.   **2.1.2. Tema.** Cheminės valymo priemonės.  *Užduotys:*   * Suklasifikuoti chemines valymo priemones pagal valomų paviršių panaudojimą, išskiriant profesionalias ir buitines priemones, naudotis cheminių priemonių saugos duomenų aprašais. * Apibūdinti spalvinės gamos reikšmę naudojant valikius patalpų valymui. * Užpildyti pateiktą lentelę, kurioje reikia apibūdinti pateiktas valymo priemones pagal paskirtį, pagal pavojingumą žmogaus sveikatai, pagal cheminės priemonės pH ar PAM. * Paruošti prezentaciją „Chemija ir ekologija, privalumai ir trūkumai“. Argumentuoti pateiktus teiginius. Išskirti cheminių valiklių efektyvumo reikšmę, poveikį sveikatai ir aplinkai. * Rasti ir susisteminti informaciją apie technologines naujoves, jas aprašyti, pvz., „Nanotechnologijų perspektyva ir panaudojimas“. * Paruošti chemines valymo priemones darbui. |
| 2.2. Valyti paviršius, dangas naudojant valymo priemones. | **2.2.1. Tema.** Atskirų paviršių valymo ypatumai.  *Užduotys:*   * Atpažinti paskirtus valomus paviršius, pasirinkti tinkamiausias valymo priemones, pvz.: išvalyti minkštus, tekstilės, odinius paviršius, panaudojant reikiamas priemones; išvalyti medinius paviršius, panaudojant reikiamas priemones; išvalyti kietus keraminius paviršius, panaudojant reikiamas priemones; atpažinti ir išvalyti kitus apgyvendinimo patalpose esančius paviršius. * Išvalyti gyvenamajame kambaryje esančius baldus, sienas, langus ir kitus paviršius panaudojant valikius; paviršius valyti pagal darbų eiliškumo planą, panaudojant reikiamas apsaugos ir darbo priemones. * Išvalyti vonios kambarį eiliškumo tvarka panaudojant valymo ir apsaugos priemones.   **2.2.2. Tema.** Dėmių atpažinimas ir valymas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti dėmių valymo technologiją. * Apibūdinti dėmių valymo technologiją ir priemonių panaudojimą valant dėmes nuo medinių, plastikinių, keraminių paviršių. * Atpažinti dėmės kilmę ir išvalyti dėmę iš kilimo / kiliminės dangos.   Išplauti kilimą dulkių siurbliu panaudojant plaunamąjį šampūną, laikytis instrukcijos reikalavimų. |
| 2.3. Valyti paviršius, dangas, naudojant įrengimus ir mechaninius prietaisus. | **2.3.1. Tema.** Įrengimai ir inventorius naudojami valymo darbams.  *Užduotys:*   * Apibūdinti kambarių ir patalpų valymui skirtus įrengimus ir kitą inventorių. * Apibūdinti saugos reikalavimus dirbant su įrengimais ir kitu inventoriumi. * Paruošti darbui dulkių siurblius ir kitą įrangą patalpų valymui ir plovimui atlikti. * Valyti įvairius paviršius panaudojant valymo įrangą ir inventorių: pvz., dirbti dulkių siurbliu, grindų blizgintuvais, mopais, vandens nubrauktuvais ir pan. |
| 2.4. Atlikti baigiamuosius svečių aptarnavimo darbuotojo darbus. | **2.4.1. Tema.** Ataskaitos apie sutvarkytus kambarius, patalpas.  *Užduotys:*   * Parengti ataskaitą apie sutvarkytų kambarių / patalpų būklę. * Dirbti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programa: kambarių užimtumo ir kambario būklės redagavimas.   **2.4.2. Tema.** Paruošiamieji darbai kitai dienai.  *Užduotys:*   * Rūšiuoti lovos skalbinius, rankšluosčius ir atiduoti į skalbyklą. * Tvarkyti po darbo priemones ir inventorių, paruošti jį kitai dienai. * Komplektuoti darbo vežimėlį kitai dienai. |
| 3. Prižiūrėti svečių kambariuose esančios įrangos ir inventoriaus būklę. | 3.1. Identifikuoti kambaryje esančios įrangos gedimus, inventoriaus trūkumus. | **3.1.1. Tema.** Rizikos veiksniai, darbo vietos sąlygos.  *Užduotys:*   * Įvardinti kambaryje esamą įrangą ir įrenginius, apibūdinti jų veikimo principus. * Įvertinti darbo vietos sąlygas rizikos veiksnių požiūriu. * Tinkamai naudoti apsaugos priemones.   **3.1.2. Tema.** Gyvenamojo kambario įranga ir prietaisai.  *Užduotys:*   * Patikrinti kambaryje esančius įrenginius, elektros prietaisus ir įtaisus, identifikuoti trūkumus. * Pranešti apie gedimus atitinkamoms tarnyboms, registruoti žurnale. * Pašalinti nesudėtingus gedimus, leidžiamus darbuotojui atlikti pagal darbuotojų saugos reikalavimus. * Registruoti dingusius daiktus iš kambario, pranešti atsakingiems asmenims. |
| 3.2. Registruoti svečių paliktus daiktus. | **3.2.1. Tema.** Paliktų daiktų saugojimo tvarka.  *Užduotys:*   * Apibūdinti elgesio su svečio daiktais taisykles. * Informuoti, apie svečio paliktus daiktus, atitinkamas tarnybas. * Registruoti ir saugoti svečio paliktus daiktus.Diskutuoti apie tai, kokie daiktai dažniausiai pamirštami, kokiose vietose jie būna palikti ir kokia keliama darbuotojui atsakomybė, jei ne laiku ir netinkamai įforminami rasti palikti daiktai. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai. | **Puikiai:** pagal apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės standartus savarankiškai sutvarkyti ir išvalyti gyvenamieji kambariai bei bendro naudojimo patalpos, darbai atlikti laikantis darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų, ergonomikos taisyklių, darbų nuoseklumo, svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikacijai keliamų reikalavimų. Laikosi valymo darbų nuoseklumo, paklotos lovos skirtingais būdais, teisingai išdėstytos kambario ir vonios kambariui skirtos priemonės.  Atpažinti valomi paviršiai ir parinkta tinkamos valymo priemonės. Atliekant darbus, vadovautasi aplinkosaugos reikalavimais, taupiai bei efektyviai panaudotos cheminės valymo priemonės. Įvertinta kambario įrangos būklė ir be klaidų užpildytas registracijos žurnalas apie gedimus ir trūkumus, pašalinti nesudėtingi gedimai ir užfiksuoti atliktų darbų žurnale.  **Labai gerai**: pagal apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės standartus savarankiškai sutvarkyti ir išvalyti gyvenamieji kambariai bei bendro naudojimo patalpos, darbai atlikti laikantis darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų, daromos neesminės ergonomikos taisyklių laikymosi klaidos. Laikosi darbų nuoseklumo, svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikacijai keliamų reikalavimų. Laikosi valymo darbų nuoseklumo, paklotos lovos skirtingais būdais, teisingai išdėstytos gyvenamajam kambariui ir vonios kambariui skirtas priemonės, aksesuarai.  Atpažinti valomi paviršiai ir parinktos tinkamos valymo priemonės. Atliekant darbus, vadovautasi aplinkosaugos reikalavimais, taupiai bei efektyviai panaudotos cheminės valymo priemonės. Įvertinta kambario įrangos būklė ir be klaidų užpildytas registracijos žurnalas apie gedimus ir trūkumus, pašalinti nesudėtingi gedimai ir užfiksuoti atliktų darbų žurnale.  **Gerai:** pagal apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės standartus sutvarkyti ir išvalyti gyvenamieji kambariai bei bendro naudojimo patalpos, darbai atlikti laikantis darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų. Daromos ergonomikos taisyklių laikymosi klaidos, pasirenkant darbų nuoseklumą padaryta klaidų, laikosi svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikacijai keliamų reikalavimų. Paklotos lovos skirtingais būdais, daro neesmines klaidas išdėstant gyvenamojo kambario ir vonios kambario priemones bei aksesuarus.  Atpažinti valomi paviršiai, parinktos tinkamos valymo priemonės, patalpos išvalytos laikantis higienos normų reikalavimų. Netaupiai naudoja chemines valymo priemones. Įvertinta kambario įrangos būklė, daromos neesminės klaidos užpildant registracijos žurnalą apie įrangos gedimus ir trūkumus, pašalinti nesudėtingi gedimai.  **Patenkinamai**: gyvenamieji kambariai bei bendro naudojimo patalpos sutvarkytos darant klaidas. Paklotos lovos skirtingais būdais, padarytos klaidos išdėstant gyvenamojo kambario ir vonios kambario priemones bei aksesuarus.  Atpažinti valomi paviršiai, parinktos tinkamos valymo priemonės, valymo priemonės naudojamos neefektyviai, netaupiai. Įvertinta kambario įrangos būklė, daromos neesminės klaidos užpildant registracijos žurnalą apie įrangos gedimus ir trūkumus, pašalinti nesudėtingi gedimai. | |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams. | *Mokymo(si) medžiaga:*  Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa.  Testai turimoms žinioms ir gebėjimams įvertinti.  Teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinis.  Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimai.  Privalomojo profilaktinio aplinkos kenksmingumo pašalinimo (dezinfekcijos, dezinsekcijos, deratizacijos) tvarkos aprašas.  Vadovėliai, susiję su apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių darbo organizavimu, apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymu.  *Mokymo(si) priemonės:*  Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti.  Įranga ir inventorius, skirtas patalpų tvarkymui ir valymui.  Cheminės valymo priemonės. | |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vieta. | Klasė ar kita mokymuisi pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymo(si) medžiagai pateikti (kompiuteris, vaizdo projektorius).  Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta mokomojo viešbučio įranga, baldais, inventoriumi, valymo priemonėmis, bei įrengimais: dulkių siurblys, mopai, vandens nubrauktuvai, šluostės, šveistukai, šluotos šepečiai, kibirai, darbo vežimėliai. Lovos patalai ir lovos skalbiniai, rankšluosčiai. | |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai). | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:  1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;  2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos apgyvendinimo paslaugų sektoriuje patirtį. | |

**Modulio pavadinimas: Pusryčių paruošimas.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Valstybinis kodas | 4101524 | |
| Apimtis kreditais | 10 | |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Parinkti maisto produktus. | 1.1. Išmanyti maisto produktų savybes, maistinę vertę. | **1.1.1. Tema.** Maisto produktų ir žaliavų klasifikacija, savybės, rūšys.  *Užduotys:*   * Išvardinti maisto produktus ir žaliavas. * Apibūdinti maisto produktų ir žaliavų savybes. * Surašyti produktų maistinę vertę naudojantis maistinės sudėties aprašų pavyzdžiais.   **1.1.2. Tema.** Maisto produktų laikymo sąlygos.  *Užduotys:*   * Apibūdinti maisto produktų laikymo sąlygų reikalavimus. * Išvardyti įvairių paskirtų maisto produktų laikymo sąlygas. * Laikytis teisingo produktų laikymo reikalavimų.   + 1. **Tema.** Sveikos mitybos principai.   *Užduotys:*   * Apibūdinti pagrindinius sveikos mitybos principus. * Išvardinti produktus, rekomenduojamus sveikai mitybai. * Apibūdinti produktus, kurių negalima siūlyti alergiškiems svečiams, netoleruojantiems laktozės, gliuteino.   **1.1.4. Tema.** Specifiniai mitybos įpročiai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti žmonių mitybos pasirinkimo būdus. * Pateikti maisto produktų, kurių negalima siūlyti vegetarui, veganui pavyzdžius. |
| 1.2. Išmanyti maisto produktų apdorojimo būdus (mechaninis, terminis, biocheminis). | **1.2.1. Tema.** Mechaninio apdorojimo būdai, jų įtaka maisto produktams.  *Užduotis:*   * Apibūdinti mechaninio paruošimo būdus maisto produktams.   **1.2.2. Tema.** Šiluminio apdorojimo (apdorojimo karščiu) būdai, jų įtaka maisto produktams.  *Užduotis:*   * Apibūdinti šiluminio paruošimo (apdorojimo karščiu) būdus maisto produktams.   **1.2.3. Tema.** Biocheminiai apdorojimo būdai, jų įtaka maisto produktams.  *Užduotis:*   * Papasakoti apie biocheminio paruošimo būdus maisto produktams. |
| 1.3. Nustatyti maisto produktų kokybę jusliniu būdu. | **1.3.1.Tema.** Maisto produktų kokybės įvertinimas jusliniu būdu**.**  *Užduotys:*   * Įvardyti juslinio kokybės vertinimo rodiklius. * Apibūdinti kulinarinę maisto produktų paskirtį, jų panaudojimą, kokybės rodikliams keliamus reikalavimus. * Skaityti ir apibūdinti maisto produktų ir žaliavų pakuočių ženklinimą. * Atpažinti maisto produktų bei žaliavų šviežumo ir gedimo požymius. * Jutimiškai įvertinti atskirų pateiktų maisto produktų kokybę (apžiūrint, liečiant, uodžiant, klausant ir kt.). * Išvardyti produktus, kurių negalima siūlyti alergiškiems svečiams, netoleruojantiems laktozės, gliuteino. |
| 1.4. Parinkti ir paruošti maisto produktus naudojimui. | **1.4.1. Tema.** Maisto produktų bei žaliavų patiekalams parinkimas ir paruošimas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti maisto produktų ir žaliavų parinkimą pagal paskirtį. * Apibūdinti maisto produktų ir žaliavų paruošimo technologines operacijas. * Parinkti maisto produktus ir žaliavas pagal paskirtį, naudojantis receptūromis. * Apibūdinti maisto produktų ir žaliavų paruošimo technologiją. * Naudoti technologinius įrengimus ir įrankius maisto produktams ir žaliavoms paruošti. * Paruošti maisto produktus bei žaliavas pusgaminiams gaminti. |
| 1.5. Atlikti pirminį maisto produktų paruošimą. | **1.5.1. Tema.** Pirminis maisto produktų paruošimas.  *Užduotys:*   * Atlikti pirminį nurodytų maisto produktų apdorojimą ir jį apibūdinti. * Supjaustyti maisto produktus įvairiais būdais ir apibūdinti jų kulinarinę paskirtį.   **1.5.2. Tema.** Terminis maisto produktų apdorojimas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti terminio apdorojimo būdus. * Apdoroti maisto produktus nurodytu terminio paruošimo būdu. |
| 2. Ruošti pusryčių užkandžius ir / ar patiekalus. | 2.1. Susipažinti su technologijų ir kalkuliacinių kortelių naudojimu. | **2.1.1. Tema.** Technologinės kortelės.  *Užduotys:*   * Paaiškinti technologinių kortelių, receptūrų sudarymo ir naudojimo principus. * Parinkti, panaudojant įvairius informacinius šaltinius, pasirinktam pusryčių patiekalui technologinę kortelę.   **2.1.2. Tema.** Produktų kiekių skaičiavimas.  *Užduotis:*   * Apskaičiuoti reikiamą produktų kiekį pasirinktam patiekalui gaminti naudojant informacines technologijas. |
| 2.2. Išmanyti sanitarijos ir higienos reikalavimus ruošiant užkandžius ir / ar patiekalus. | **2.2.1. Tema.** Maisto gaminimui skirtos patalpos.  *Užduotys:*   * Apibūdinti maisto gaminimui skirtas patalpas. * Išvardinti reikalavimus ir taisykles, keliamus darbo vietai.   **2.2.2. Tema.** Užkandžių ir patiekalų gaminimui skirta darbo vieta.  *Užduotis:*   * Apibūdinti atskiroms darbo zonoms keliamus reikalavimus.   **2.2.3. Tema.** Sanitarijos ir higienos reikalavimai ruošiant užkandžius ir / ar patiekalus. Rizikos veiksniams taikomos prevencinės priemonės.  *Užduotys:*   * Paaiškinti sanitarijos ir higienos reikalavimus gaminant užkandžius ir patiekalus. * Apibūdinti rizikos veiksniams sumažinti taikomas prevencines priemones. |
| 2.3. Išmanyti virtuvės įrengimus ir inventorių. | **2.3.1. Tema.** Įrengimų, įrankių, inventoriaus klasifikacija, paskirtis, ženklinimas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti technologinių įrenginių klasifikaciją pagal paskirtį. * Apibūdinti įrankių, inventoriaus naudojimo svarbą, veikimo principus, ženklinimą. * Išvardinti technologinių įrenginių ir įrankių veikimo principus ir saugaus naudojimo taisykles. * Parinkti technologinius įrengimus, įrankius ir inventorių, atsižvelgiant į technologinį procesą ir gamybos apimtį. * Paruošti darbui technologinius įrengimus, įrankius, inventorių, paaiškinti technologinių įrengimų veikimo principą. * Saugiai dirbti technologiniais įrengimais, įrankiais. |
| 2.4. Gaminti nesudėtingus pusryčių užkandžius ir patiekalus, gastronominius produktus, juos patiekti. | **2.4.1. Tema.** Pusryčių šaltieji patiekalai, jų asortimentas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti šaltųjų pusryčių patiekalų asortimentą. * Pagaminti nurodytą šaltąjį patiekalą pusryčiams, pristatyti gaminamo gaminio receptūrą ir gamybos technologiją. * Paruošti gastronominius produktus, tinkamus patiekti pusryčių metu. * Paruošti salotas pusryčiams, laikytis receptūros reikalavimų. * Pagaminti sumuštinius pagal pateiktas receptūras ir juos patiekti.   **2.4.2. Tema.** Pusryčių karštieji patiekalai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti karštųjų pusryčių patiekalų ir užkandžių asortimentą. * Gaminti nesudėtingus pusryčių patiekalus iš kiaušinių, varškės, miltų, makaronų, juos patiekti. Pristatyti gaminamo gaminio receptūrą ir gamybos technologiją. * Gaminti nesudėtingus pusryčių patiekalus iš mėsos, paukštienos ir juos patiekti. Pristatyti gaminamo gaminio receptūrą ir gamybos technologiją. * Gaminti patiekalus pagal tradicinius receptus ir tradicines maisto gamybos technologijas. Pristatyti gaminamo gaminio receptūrą ir gamybos technologiją.   **2.4.3. Tema.** Garnyrų klasifikavimas ir gaminimas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti garnyrų parinkimą atskiriems patiekalams. * Parinkti ir pagaminti garnyrą nurodytam patiekalui.   **2.4.4. Tema.** Padažų klasifikavimas ir gaminimas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti padažų parinkimą atskiriems patiekalams. * Parinkti ir pagaminti padažą nurodytam patiekalui.   **2.4.5. Tema.** Estetiškai apipavidalinti pusryčių užkandžius ir patiekalus.  *Užduotys:*   * Gaminti patiekalų puošimo elementus iš nurodytų produktų. * Dekoruoti nurodytą patiekalą. |
| 2.5. Dirbti kavos aparatu bei kita pusryčių gaminimo įranga, esančia svečių aptarnavimo salėje. | **2.5.1. Tema.** Darbas kavos aparatu.  *Užduotys:*   * Apibūdinti kavos aparatus pagal kavos ruošimo būdus. * Paruošti kavos aparatą darbui, jį įjungiant ir nustatant norimą režimą. * Išvalyti kavos aparatą po eksploatavimo ir jį nukalkinti. * Paaiškinti taikytas kavos aparato eksploatavimo taisykles.   **2.5.2. Tema.** Darbas kita įranga, naudojama pusryčių metu svečių aptarnavimo salėje.  *Užduotys:*   * Išvardinti pusryčių stalui naudojamą įrangą ir apibūdinti jos veikimo principus. * Paruošti nurodytą aparatą darbui, jį įjungti ir nustatyti norimą režimą (kiaušinių virimo aparatai, skrudintuvai, sausų pusryčių dalytuvai, sulčių aparatai ir kt. įranga). * Pagaminti patiekalus / kitą maistą panaudojant įvairius aparatus. |
| 2.6. Ruošti šaltuosius ir karštuosius gėrimus. | **2.6.1. Tema.** Kava, jos rūšys ir paruošimas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti kavos pupelių rūšis. * Ruošti ir patiekti įvairias kavos rūšis: espresso kavą; kavą su pienu, paruošiant pieno kremą. * Pristatyti paruošto gaminio receptūrą ir gamybos procesą, patiekimą, parinkti indus, įrankius.   **2.6.2. Tema.** Arbatos ir kiti karšti gėrimai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti arbatų rūšis, jų ruošimo technologiją, principus. * Ruošti nurodytą arbatą, pristatyti paruošto gėrimo receptūrą ir gamybos technologiją. * Parinkti indus, įrankius ir patiekti arbatą ar kitą karštą gėrimą.   **2.6.3. Tema.** Kakavos ir gėrimų su šokoladu ruošimas.  *Užduotys:*   * Ruošti kakavą ir kitus gėrimus su šokoladu. * Pristatyti paruošto gėrimo receptūrą ir apibūdinti gamybos technologiją. * Parinkti indus, įrankius ir patiekti kakavą ar gėrimą su šokoladu.   **2.6.4. Tema.** Šaltųjų gėrimų paruošimas ir patiekimas.  *Užduotis:*   * Ruošti, pateiktus pagal meniu, šaltuosius gėrimus pusryčiams. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai. | **Puikiai:** kokybiškai pagaminti pusryčių užkandžiai bei patiekalai, parinkus maisto produktus. Patiekalai ir užkandžiai pagaminti laikantis darbuotojų saugos ir sveikatos, geros higienos reikalavimų, pagal paskirtį naudojant įrengimus ir inventorių, laikantis technologinių režimų. Be klaidų paskaičiuota reikiamas produktų kiekis pasirinktam patiekalui gaminti. Paruošti šaltieji ir karštieji gėrimai saugiai dirbant su kavos aparatu ar kita gėrimams gaminti skirta įranga.  **Labai gerai:** kokybiškai pagaminti pusryčių užkandžiai bei patiekalai, parinkus maisto produktus. Patiekalai ir užkandžiai pagaminti laikantis darbuotojų saugos ir sveikatos, geros higienos reikalavimų, pagal paskirtį naudojant įrengimus ir inventorių, laikantis technologinių režimų. Darant ne daugiau kaip vieną nereikšmingą klaidą paskaičiuotas reikiamas produktų kiekis pasirinktam patiekalui gaminti. Paruošti šaltieji ir karštieji gėrimai saugiai dirbant su kavos aparatu ar kita gėrimams gaminti skirta įranga.  **Gerai:** pagaminti pusryčių užkandžiai bei patiekalai, parinkus maisto produktus, juos tinkamai paruošus. Patiekalai ir užkandžiai pagaminti laikantis darbuotojų saugos ir sveikatos, geros higienos reikalavimų, pagal paskirtį naudojant įrengimus ir inventorių, laikantis technologinių režimų. Darant ne daugiau kaip vieną nereikšmingą klaidą paskaičiuotas reikiamas produktų kiekis pasirinktam patiekalui gaminti. Paruošti šaltieji ir karštieji gėrimai, daromos klaidos dirbant su kavos aparatu ar kita gėrimams gaminti skirta įranga.  **Patenkinamai**: pagaminti pusryčių užkandžiai bei patiekalai, daromos klaidos parenkant maisto produktus, juos apdorojant. Pagal paskirtį panaudota įrengimai ir inventorius, daroma keletas klaidų, geros higienos reikalavimų. Laikomasi darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų. Paskaičiuotas reikiamas produktų kiekis pasirinktam patiekalui gaminti. Padaryta keletas klaidų ruošiant šaltuosius ir karštuosius gėrimus dirbant su kavos aparatu ar kita gėrimams gaminti skirta įranga. | |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams. | *Mokymo(si) medžiaga:*  Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa.  Testas turimiems gebėjimas vertinti.  Teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinis.  Geros higienos praktikos taisyklės.  Rizikos veiksnių analizės ir svarbių valdymo taškų (RVASVT) sistemos aprašas.  Vadovėliai ir kita metodinė medžiaga, susijusi su maisto gamyba.  *Mokymo(si) priemonės:*  Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti.  Kavos virimo aparatai, kiti maisto gaminimo aparatai.  Technologinės kortelės, receptūros.  Produktai paskirtiems darbams atlikti. | |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai. | Klasė ar kita mokymuisi pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymo(si) medžiagai pateikti (kompiuteris, vaizdo projektorius).  Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta darbo stalais, technologine įranga: šaldytuvais, šaldikliais, virykle, gruzdintuve, maisto pašildytuvu, marmitu, mėsmale, plakikliu, svėrimo prietaisais; virtuvės reikmenimis: puodais, dubenimis, keptuvėmis, pjaustymo lentomis bei įrankiais, kepimo formomis; stalo indais: individualaus bei bendro naudojimo indais, įrankiais: stiklo, porceliano, metalo ir stalo skalbiniais. | |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai). | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:  1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;  2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo / maisto ruošimo darbuotojo ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos maitinimo sektoriuje patirtį. | |

**Modulio pavadinimas: Maitinimo paslaugų suteikimas svečiams.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Valstybinis kodas | 4101525 | |
| Apimtis kreditais | 12 | |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Paruošti maitinimo salę (vietą). | 1.1. Apibūdinti stalų serviravimo tipus. | **1.1.1. Tema.** Stalų serviravimo tipai ir taisyklės.  *Užduotys:*   * Paaiškinti minimalios, vidutinės ir visos serviruotės ypatumus**.** Išskirti jų skirtumus ir pritaikymą. * Po ekskursijos į apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės restoraną parašyti aprašymą, kuriame būtų apibūdintos taikytos serviruotės. * Peržiūrėjus filmuotą medžiagą ar įvairiais kitais šaltiniais pateiktą medžiagą, kurioje būtų visi serviruočių tipai, paaiškinti jų skirtumus ir pritaikymą. |
| 1.2. Pasiruošti aptarnauti lankytojus. | **1.2.1. Tema.** Maitinimo įmonių baldai ir įranga.  *Užduotys:*   * Paruošti maitinimo salę: sustatyti stalus, kėdes. * Dekoruoti stalą gėlių puokšte ar kitais dekoro elementais.   **1.2.2. Tema.** Stalo indai, įrankiai, taurės.  *Užduotys:*   * Skirti stalo indus pagal asmeninio / bendro naudojimo indų grupes. * Rūšiuoti įrankius pagal jų paskirtį. * Atskirti stiklo indus / taures pagal paskirtį. * Pademonstruoti įrankių, indų, taurių (blizginimas) ir kito inventoriaus (prieskonių indelių ir kt.) paruošimą darbui. * Parinkti ir paruošti serviravimui stalo indus, įrankius, taures pagal jų paskirtį. * Paruošti servantą darbo dienai.   **1.2.3. Tema.** Stalo užtiesalai, servetėlių asortimentas, paskirtis ir lankstymo būdai.  *Užduotys:*   * Lankstyti servetėles skirtingai būdais. * Sulankstyti, išlankstyti, nuimti nuo stalo staltiesę laikantis lankstymo reikalavimų. |
| 1.3. Serviruoti stalą, taikant minimalią ar vidutinę serviruotę įvairių nesudėtingų maitinimų metu. | **1.3.1.** **Tema.** Pagrindinės stalų serviravimo taisyklės.  *Užduotis:*   * Paaiškinti indų, įrankių ir taurių padėjimo ant stalo taisykles pagal pateiktą valgiaraštį, jas iliustruojant grafiškai.   **1.3.2.** **Tema.** Valgiaraščiai ir jų tipai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti valgiaraščio sudarymo principus. * Sudaryti pusryčių valgiaraštį, surašant patiekalų pavadinimus, naudojantis kompiuterine programine įranga.   **1.3.3.** **Tema.** Stalo serviruotės, jų tipai.  *Užduotys:*   * Serviruoti stalą pusryčiams dviem variantais, taikant minimalią ir vidutinę serviruotę. * Serviruoti stalą pietums pagal duotą valgiaraštį, taikant minimalią ar vidutinę serviruotę. * Serviruoti stalą kavos / arbatos gėrimui. |
| 2. Patiekti gėrimus ir patiekalus svečiams. | 2.1. Apibūdinti elgesio su svečiais taisykles ir normas. | **2.1.1. Tema.** Pagrindinės elgesio su lankytojais taisyklės.  *Užduotys:*   * Apibūdinti elgesio su lankytojais taisykles. * Išskirti svečių aptarnavimo ypatumus. * Laikytis aptarnavimui keliamų etiketo reikalavimų. * Rodyti svečiui dėmesį visą aptarnavimo ciklą, atkreipiant dėmesį į bendravimo ypatumus.   **2.1.2. Tema.** Įvairių tautų valgymo papročiai ir svečių aptarnavimas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti svečių iš užsienio šalių aptarnavimo ypatumus. * Apibūdinti paskirtos / pasirinktos užsienio šalies svečių aptarnavimo ypatumus, maitinimosi tradicijas. |
| 2.2. Išmanyti svečių aptarnavimą pusryčių ir kitų nesudėtingų maitinimų metu. | **2.2.1. Tema.** Pagrindiniai lankytojų aptarnavimo elementai, stiliai ir metodai.  *Užduotys:*   * Po ekskursijos į apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės restoraną paruošti pristatymą, kuriame būtų apibūdintas jame taikytas aptarnavimo stilius ir metodai. * Apibūdinti paprastų, kontinentinių pusryčių ypatumus. * Parengti pristatymą apie stalo paruošiamą pusryčiams.   **2.2.2. Tema.** Pasirengimas aptarnauti svečius.  *Užduotys:*   * Pademonstruoti savo, kaip darbuotojo, pasirengimą aptarnauti svečius, priemonių ir salės parengimą. * Apibūdinti pagrindinius svečių aptarnavimo darbuotojo išvaizdai, aprangai, asmens higienai keliamus reikalavimus.   **2.2.3. Tema.** Svečio sutikimas, sodinimas, meniu pateikimas.  *Užduotys:*   * Prižiūrėti pusryčių stalą. * Sutikti svečius, juos aptarnaujant prie stalo, pasodinti, pateikti meniu, pakomentuojant taikytas taisykles. |
| 2.3. Aptarnauti svečius pusryčių ir kitų nesudėtingų maitinimų metu. | **2.3.1. Tema.** Užsakymo priėmimas.  *Užduotis:*   * Priimti užsakymą realioje aplinkoje ar jį imituojant poromis.   **2.3.2. Tema.** Serviruotės keitimas ir papildymas pagal užsakytą ar pasirenkamąjį valgiaraštį.  *Užduotys:*   * Patikslinti svečių užsakymą. * Pakeisti serviruotę pagal konkrečiai užsakytus patiekalus ir gėrimus.   **2.3.3. Tema.** Valgių patiekimas svečiui.  *Užduotys:*   * Apibūdinti valgių patiekimo taisykles ir eiliškumą. * Aprašyti nurodytų valgių patiekimo reikalavimus, nurodant patiekimo temperatūrą, indų, įrankių dėjimo ant stalo nuoseklumą. * Pagal pateiktą pusryčių valgiaraštį serviruoti stalą ir patiekti valgius laikantis svečių aptarnavimo ir patiekalų patiekimo sekos.   **2.3.4. Tema.** Gėrimų parinkimas ir patiekimo technika.  *Užduotys:*   * Apibūdinti gėrimo patiekimo techniką ir reikalavimus. * Aprašyti nurodytų nealkoholinių gėrimų patiekimo reikalavimus nurodant patiekimo temperatūrą, indus, priedus, eiliškumą. * Parinkti ir patiekti karštuosius / šaltuosius gėrimus apibūdinant parinkimo ir patiekimo taisykles.   **2.3.5. Tema.** Nurinkti panaudotus indus.  *Užduotys:*   * Apibūdinti lėkščių ir taurių nešimo būdus. * Demonstruoti lėkščių nešimo būdus. * Demonstruoti taurių nešimo būdus. |
| 2.4. Dirbti restoranų valdymo programomis, kasos aparatais. | **2.4.1. Tema**. Darbas maitinimo įmonių valdymo programomis aptarnaujant lankytojus.  *Užduotys*   * Į maitinimo įmonių valdymo programą suvesti ir sugrupuoti valgių ir gėrimų asortimentą. * Nukreipti suvestus duomenis (valgiai ir gėrimai) į reikiamus spausdintuvus užsakymams spausdinti. * Sukurti bendruosius ir specialiuosius modifikatorius, susieti juos su parduodamais produktais. * Nustatyti naudojamų magnetinių kortelių, skirtų darbuotojų identifikavimui programoje, parametrus.   **2.4.2. Tema.** Fiskaliniai kasos aparatai, atsiskaitymas su lankytojais.  *Užduotys:*   * Paruošti darbui fiskalinius kasos aparatus, priimti ir apskaityti jais pinigus. * Laiku ir taisyklingai pildyti kasos žurnalą. * Eksploatuoti ir tinkamai panaudoti pinigų detektorius. * Atsiskaityti su lankytojais, naudojant kreditinių (debetinių) mokėjimo kortelių skaitytuvus. * Išrašyti lankytojui sąskaitą (PVM faktūrą) pagal fiskalinį kasos čekį. * Atsiskaityti vadovaujančiam darbuotojui už savo prekybos rezultatus darbo pabaigoje.   **2.4.3. Tema.** Saugiai dirbti kasos aparatais.  *Užduotis:*   * Apibūdinti kasos aparatų / elektroninių kasų paskirtį, pagrindines dalis, eksploatavimo ir darbo saugos reikalavimus.   **2.4.4. Tema.** Atsiskaityti su svečiais bendraujant valstybine ir užsienio kalbomis.  *Užduotis:*   * Atsiskaityti su svečiais, jiems pavalgius, atnešant ir pateikiant sąskaitą, grąžą, bendraujant valstybine ir užsienio kalba. |
| 3. Patiekti svečiams maistą ir gėrimus kambaryje. | 3.1. Išmanyti svečių užsakymus į kambarį. | **3.1.1. Tema.** Užsakymai maistui į kambarį.  *Užduotis:*   * Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse galimus svečių užsakymus. |
| 3.2. Priimti užsakymus maisto pristatymui į kambarį. | **3.2.1. Tema.** Užsakymų priėmimas ir įvykdymas kambariuose.  *Užduotys:*   * Apibūdinti užsakymo priėmimo ir maisto pristatymo į kambarį taisykles. * Pildyti užsakymų registracijos knygą bei atlikti užsakymo priėmimo procedūras su maitinimo įmonių valdymo programomis. |
| 3.3. Serviruoti padėklus ir / ar specialiuosius aptarnavimo vežimėlius. | **3.3.1. Tema.** Serviravimo taisyklių taikymas aptarnaujant kambariuose.  *Užduotys:*   * Apibūdinti serviravimo taisykles, variantus maisto pristatymui į kambarį. * Paserviruoti nešamą į kambarį padėklą pagal duotą valgiaraštį ir pakomentuoti įvardijant taisykles. * Paserviruoti vežamą į kambarį specialųjį aptarnavimo vežimėlį pagal duotą valgiaraštį ir pakomentuoti įvardijant taisykles. |
| 3.4. Aptarnauti svečius kambaryje. | **3.4.1. Tema.** Maisto pristatymas į kambarį.  *Užduotys:*   * Pristatyti svečio užsakymą maitinimui į kambarį: pagal pusryčių užsakymo kortelę ar pagal restorano meniu. * Pristatyti į kambarį gėrimus pagal užsakymą.   **3.4.2. Tema.** Mini baro paslauga.  *Užduotys:*   * Apibūdinti kokia yra mini baro paskirtis, kada ir kur komplektuojamas mini baras apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse. * Komplektuoti mini baro asortimentą pagal apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės standartus. * Vesti mini baro apskaitą.   **3.4.3. Tema.** Kitos su maitinimo pristatymu į kambarį susijusios paslaugos.  *Užduotys:*   * Apibūdinti, kokios papildomos su maitinimu susijusios paslaugos gali būti teikiamos kambariuose. * Pristatyti į kambarį virdulį, kavą, arbatą ar kt. * Prižiūrėti virdulius pagal higienos normas. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai. | **Puikiai:** padengtas stalas bei patiekti valgiai ir gėrimai svečiams pagal nurodytą valgiaraštį, laikantis stalų serviravimo nuoseklumo, bendravimo su svečiais taisyklių, etiketo reikalavimų. Atsiskaityta su svečiais dirbant su kasos aparatu ar kompiuterinėmis kasos sistemomis, be klaidų išrašyta ir pateikta svečiui sąskaita.  Teisingai užregistruotas užsakymas maisto pristatymui į kambarį. Pristatytas svečiui maistas į kambarį, laikantis serviravimo į kambarį reikalavimų, eilės tvarka patiekti patiekalai ir gėrimai. Mandagiai bendrauta su svečiais, informuojant apie maisto tiekimo į kambarį galimybes.  **Labai gerai:** padengtas stalas bei patiekti valgiai ir gėrimai svečiams pagal nurodytą valgiaraštį, laikantis bendravimo su svečiais taisyklių, etiketo reikalavimų. Pastebėtos neesminės klaidos serviruojant stalą. Atsiskaityta su svečiais dirbant su kasos aparatu ar kompiuterinėmis kasos sistemomis, be klaidų išrašyta ir pateikta svečiui sąskaita.  Teisingai užregistruotas užsakymas maisto pristatymui į kambarį. Pristatytas svečiui maistas į kambarį, darant ne daugiau kaip vieną klaidą paserviruotas padėklas ar vežimėlis maisto pristatymui į kambarį. Patiekti valgiai ir gėrimai nuoseklumo tvarka. Mandagiai bendrauta su svečiais, informuojant apie maisto tiekimo į kambarį galimybes.  **Gerai:** padengtas stalas bei patiekti valgiai ir gėrimai svečiams pagal nurodytą valgiaraštį; daromos klaidos bendraujant su svečiais; darant keletą klaidų paserviruotas stalas. Atsiskaito su svečiais dirbant su kasos aparatu ar kompiuterinėmis kasos sistemomis, sąskaita svečiui išrašyta be klaidų.  Užregistruotas užsakymas maisto pristatymui į kambarį; pristatytas svečiui maistas į kambarį, darant po vieną nereikšmingą klaidą serviruojant padėklą ar vežimėlį maisto pristatymui į kambarį; patiekti valgiai ir gėrimai nuoseklumo tvarka.  **Patenkinamai:** padengtas stalas bei patiekti valgiai ir gėrimai svečiams darant klaidas: nenuosekliai, serviruojamas stalas pagal pateiktą valgiaraštį, dirbant su kasos aparatu ar kompiuterinėmis kasos sistemomis, sąskaita svečiui išrašyta klaidinga.  Priimtas ir užregistruotas užsakymas maisto pristatymui į kambarį; pristatytas svečiui maistas į kambarį, daromos klaidos serviruojant padėklą ar vežimėlį maisto pristatymui į kambarį. Patiekti valgiai ir gėrimai nesilaikant nuoseklumo reikalavimų. | |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams. | *Mokymo(si) medžiaga:*  Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa.  Testas turimiems gebėjimas vertinti.  Teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinis.  Vadovėliai ir kita metodinė medžiaga susijusi su padavėjo darbo organizavimu, lankytojų aptarnavimu, specialiųjų užsakymų aptarnavimu.  Natūralūs indų, įrankių pavyzdžiai.  Staltiesės, servetėlės, stalo dekoravimo aksesuarai.  Plakatai, katalogai ir kt.  *Mokymo(si) priemonės:*  Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti.  Padėklai, serviravimo stalai – vežimėliai.  Stalo patiesalai, servetėlės, aksesuarų reikmenys. | |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai. | Klasė ar kita mokymuisi pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymo(si) medžiagai pateikti (kompiuteris, vaizdo projektorius).  Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta stalais, su reikalinga technologine įranga ir kitomis darbo priemonėmis: stalo indais, įrankiais, stiklo indais, metaliniais indais skirtais individualiam ir bendram naudojimu, stalo skalbiniais, servetėlėmis, stalo dekoro aksesuarais, kasos aparatas. | |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai). | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:  1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;  2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo/ padavėjo ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą kvalifikaciją arba ne mažesnę kaip 3 metų padavėjo profesinės veiklos patirtį. | |

**5.3. LAISVAI PASIRENKAMIEJI MODULIAI**

**Modulio pavadinimas: Konferencijų ir kitų renginių aptarnavimas.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Valstybinis kodas | 4101526 | |
| Apimtis kreditais | 12 | |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Ruošti patalpas konferencijoms ir kitiems renginiams. | 1.1. Išmanyti patalpų ruošimo reikalavimus konferencijoms ir kitiems renginiams. | **1.1.1. Tema.** Konferencijų / renginių patalpos apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse.  *Užduotys:*   * Apibūdinti konferencijų / renginių paslaugų organizavimą apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse. * Įvardinti konferencijų / renginių salių baldų išdėstymo variantus. * Suklasifikuoti konferencijoms / renginiams teikiamą įrangą, kitas priemones. |
| 1.2. Sustatyti baldus | **1.2.1. Tema.** Baldų išdėstymas.  *Užduotys:*   * Išdėstyti stalus, kėdes ir kitus baldus pagal užsakovo pageidavimą. * Aprašyti žinomus salės baldų išdėstymo variantus, pateikti grafinį vaizdą. * Apibūdinti, kokie gali būti baldų sustatymo variantai Teatro stiliumi, argumentuoti, kokiems susitikimams yra tinkamiausi šie baldų sustatymo variantai. |
| 1.3.Išdėstyti priemones ir įrangą. | **1.3.1. Tema.** Kanceliarinės paslaugos.  *Užduotys:*   * Internete rasti ir susisteminti informaciją, apie teikiamas kanceliarines paslaugas konferencijų organizatoriams. * Išdėstyti kanceliarines priemones posėdžiui: rašymo popierius, rašikliai, kitos kanceliarinės prekės pagal organizatorių poreikius.   **1.3.2.Tema.** Konferencijų salių įranga.  *Užduotys:*   * Apibūdinti reikalingą įrangą konferencijoms: multimedija, projektorius, mikrofonai, kompiuteriai ir pan. * Pristatyti į konferencijų salę reikiamą įrangą pagal svečio užsakymą. * Pajungti ir patikrinti įrangą. * Patikrinti apšvietimo ir vėdinimo sistemas. * Prižiūrėti įrangą renginio metu. |
| 1.4. Prižiūrėti patalpas renginio metu. | **1.4.1. Tema.** Patalpų priežiūra renginio metu.  *Užduotys:*   * Išvėdinti patalpas prieš renginį, pertraukų metu. * Prižiūrėti patalpose švarą ir tvarką renginio metu: išnešti šiukšles, panaudotus, nešvarius indus. |
| 1.5. Sutvarkyti patalpas po renginio. | **1.5.1. Tema.** Patalpų tvarkymas po renginio.  *Užduotys:*   * Apibūdinti patalpų tvarkymui keliamus reikalavimus po renginio. * Išmontuoti aparatūrą, kitą techniką ir pristatyti į saugojimo / laikymo vietas. * Registruoti paliktus, pamirštus daiktus, pristatyti į saugyklą ir pranešti atsakingiems darbuotojams. * Registruoti sugadintą inventorių, baldus ir pranešti atsakingiems darbuotojams. * Išrinkti, išnešti baldus po renginio. |
| 2. Aptarnauti svečius konferencijų ir kitų renginių metu. | 2.1. Išmanyti svečių aptarnavimo formas. | **2.1.1. Tema.** Darbo organizavimas ir svečių aptarnavimo reikalavimai specialiųjų užsakymų metu.  *Užduotys:*   * Apibūdinti specialiųjų užsakymų skirstymą priklausomai nuo aptarnavimo formos. * Apibūdinti maitinimo organizavimą ir aptarnavimą, kai maistas pateikiamas svečiams sėdint prie stalų. * Apibūdinti maitinimo organizavimą ir aptarnavimą, kai maistas pateikiamas svečiams stovint prie stalų.   **2.1.2. Tema.** Konferencijų, seminarų, pasitarimų dalyvių aptarnavimo organizavimas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti maitinimo organizavimo formas teikiant maitinimo paslaugas konferencijų ir kitų renginių dalyviams. * Apibūdinti pagrindinius reikalavimus priimant užsakymą dėl konferencijų ir kitų renginių dalyvių maitinimo. * Parengti užsakymo „Kavos pertraukėlės“ aptarnavimo planą: įtraukti žmonių skaičių, baldų sustatymo formą, indų, įrankių pasiruošimą, staltiesės, stalo aksesuarai ir kt. |
| 2.2 Sutikti konferencijų ir kitų renginių dalyvius. | **2.2.1. Tema**. Dalyvių sutikimas.  *Užduotys:*   * Pasitikti renginių dalyvius ir palydėti prie rūbinės ar renginio vietos registracijos. * Padėti neįgaliems svečiams pasiekti konferencijos salę. * Prižiūrėti tvarką ir švarą prie įėjimo. * Laikytis darbuotojui keliamų etikos reikalavimų sutinkant svečius.   **2.2.2. Tema.** Darbas rūbinėje.  *Užduotys:*   * Paruošti rūbinę priimti svečių rūbus (pakabų, lentynų, numerėlių tvarkymas). * Priimti / išduoti svečių rūbus, asmeninius daiktus, saugoti juos. * Pagal poreikį išduoti / priimti konferencijai ir kitam renginiui reikalingas papildomas priemones (ausines ar kita). * Registruoti paliktus daiktus ir priduoti į saugyklą. |
| 2.3. Komunikuoti su konferencijų ir kitų renginių dalyviais. | **2.3.1. Tema.** Profesinio bendravimo ypatumai.  *Užduotys:*   * Laikytis profesinės etikos ir mandagaus bendravimo reikalavimų. * Nukreipti svečių srautus į renginio patalpas. * Atsakyti svečiams į klausimus taisyklinga valstybine ir užsienio kalba. * Paaiškinti galimų konfliktų priežastis ir išspręsti pateiktą konfliktinę situaciją: „Svečio nepasitenkinimas dėl blogo aptarnavimo“, aprašyti galimus sprendimo būdus. |
| 2.4. Patiekti valgius ir gėrimus konferencijų ar kitų renginių dalyviams. | **2.4.1. Tema.** Pasiruošimas aptarnauti konferencijų ir kitų renginių dalyvius.  *Užduotys:*   * Apibūdinti konferencijų, seminarų, pasitarimų dalyvių aptarnavimo būdus. * Apibūdinkite kavos pertraukų variantus pagal valgiaraščio sudarymą. * Sukurti kelis skirtingus kavos pertraukėlių meniu, parengti stalo dengimo fragmentą pagal sudarytą meniu. * Apibūdinti stalų parinkimo formas ir reikalavimus. * Sustatyti stalus maitinimo pristatymui pagal užsakymą. * Užtiesti stalus staltiesėmis ar kitais užtiesalais. * Parinkti ir sudėti ant stalo indus, įrankius pagal pateiktą valgiaraštį. * Dekoruoti stalą pagal užsakymą.   **2.4.2. Tema.** Konferencijų ir kitų renginių dalyvių aptarnavimas pertraukų metu.  *Užduotys:*   * Sudėti maistą ir gėrimus ant stalo pagal pateiktą valgiaraštį. * Pildyti stalą maistu / gėrimais pagal užsakymą. * Prižiūrėti renginio metu tvarką ant stalų: nešvarių indų nurinkimas / pakeitimas, maisto likučių išnešimas.   **2.4.3. Tema.** Patalų sutvarkymas po aptarnavimo.  *Užduotys:*   * Sutvarkyti maitinimo patalpas po renginio: išnešti maistą ir gėrimus, nurinkti indus, staltieses ir kt. * Sustatyti baldus pagal reikalavimus. * Pranešti apie rastus ar dingusius daiktus atsakingiems asmenims. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai. | **Puikiai:** pagal užsakovo pageidavimą savarankiškai paruoštos konferencijai / renginiui patalpos, sustatyti baldai, taisyklingai išdėstyta ir patikrinta reikalinga įranga, kanceliarinės prekės. Dalyviai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų, jiems suteikta informacija, nukreipti ar palydėti iki renginio vietos. Paruošti stalai aptarnauti svečius kavos pertraukų metu, laikantis stalų serviravimo, patiekalų patiekimo į stalą reikalavimų. Mandagiai, profesionaliai aptarnauti svečiai. Sutvarkytos patalpos po renginio.  **Labai gerai**: pagal užsakovo pageidavimą savarankiškai paruoštos konferencijai / renginiui patalpos, sustatyti baldai, darant nereikšmingas klaidas išdėstyta ir patikrinta reikalinga įranga, kanceliarinės prekės. Dalyviai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų, jiems suteikta informacija, nukreipti ir palydėti iki renginio vietos. Paruošti stalai aptarnauti svečius kavos pertraukų metu, darant ne daugiau kaip vieną klaidą paserviruoti stalai, patiekti patiekalai į stalą. Mandagiai, profesionaliai aptarnauti svečiai. Sutvarkytos patalpos po renginio.  **Gerai:** paruoštos patalpos konferencijai/ renginiui, darant keletą klaidų sustatant baldus, išdėstant ir tikrinant įrangą, kanceliarines prekes. Dalyviai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų, suteikta informacija atsakant į papildomus klausimus, svečiai nukreipti ar palydėti iki renginio vietos. Paruošti stalai aptarnauti svečius kavos pertraukų metu, daromos kelios klaidos serviruojant stalus, patiekianti patiekalai į stalą.  **Patenkinamai**: darant klaidas paruoštos patalpos konferencijai/ renginiui: netvarkingai sustatyti baldai, išdėstyta nepatikrinta įranga, išdėliotos kanceliarinės prekės. Dalyviai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų, informacija svečiui suteikta atsakant į papildomus klausimus. Stalai aptarnauti svečius kavos pertraukų metu paruošti darant keletą klaidų, teisingai aptarnauti svečiai konferencijos / renginio metu, netvarkingai sutvarkytos patalpos po konferencijos / renginio. | |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams. | *Mokymo(si) medžiaga:*  Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa.  Teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinis.  Testas turimiems gebėjimams vertinti.  Konspektai, vadovėliai ir kita metodinė medžiaga susijusi su apgyvendinimo įmonėse paslaugų organizavimu. konferencijų/renginių aptarnavimu; lankytojų aptarnavimu maitinimo įmonėse, renginiuose.  *Mokymo(si) priemonės:*  Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti.  Stalo aptiesalai, servetėlės, aksesuarų reikmenys. | |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai. | Klasė ar kita mokymuisi pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymo(si) medžiagai pateikti (kompiuteris, vaizdo projektorius).  Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta reikalinga technologine įranga ir kitomis darbo priemonėmis: stalo indais, įrankiais, stiklo indais, metaliniais indais ir kt., skirtais individualiam ir bendram naudojimui, aprūpinta stalais ir kėdėmis. Patalpa skirta paruošti stalus ir kėdes konferencijų, renginių dalyviams, maitinimo aptarnavimui. Kanceliarinės prekės ( rašikliai, popierius). | |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai). | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:  1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;  2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų konferencijų/ renginių aptarnavimo profesinės veiklos patirtį. | |

**Modulio pavadinimas: Tekstilės gaminių priežiūra apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės skalbykloje.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Valstybinis kodas | 4101527 | |
| Apimtis kreditais | 12 | |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Teikti tekstilės gaminių priežiūros paslaugas. | 1.1. Išmanyti tekstilės gaminių priežiūros organizavimą apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. | **1.1.1. Tema.** Tekstilės gaminių priežiūros organizavimas.  *Užduotis:*   * Aprašyti tekstilės gaminių priežiūros organizavimą apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse.   + 1. **Tema.** Skalbyklos patalpos ir inventorius.   *Užduotys:*   * Apibūdinti skalbyklos patalpų įrengimui keliamus reikalavimus (švarių skalbinių patalpa, nešvarių skalbinių patalpa, skalbykla, sandėliai ir kt.).   **1.1.3. Tema.** Pareigybiniai reikalavimai.  *Užduotys:*   * Išvardyti pareigybes, reikalingas skalbyklos veiklai organizuoti, apibūdinti šioms pareigybėms keliamus reikalavimus. * Aptarti skalbyklos darbuotojų teises ir pareigas, atsakomybę. |
| 1.2. Išmanyti darbuotojo saugos reikalavimus skalbykloje. | **1.2.1. Tema.** Darbuotojų saugos ir sveikatos pagrindinės sąvokos ir samprata.  *Užduotys:*   * Pristatyti darbuotojų saugos ir sveikatos pagrindines sąvokas bei paaiškinti jų svarbą užtikrinant darbuotojo saugą ir sveikatą skalbykloje. * Išvardinti pagrindinius galimus rizikos veiksnius darbuotojo, dirbančio skalbykloje, darbo aplinkoje ir apsisaugojimo priemones.   **1.2.2. Tema** Sanitarijos ir higienos reikalavimai.  *Užduotis:*   * Laikytis darbuotojų saugaus reikalavimų dirbant su skalbimo priemonėmis: laikymo sąlygoms ir naudojimui.   **1.2.3.Tema** Darbuotojų saugos reikalavimai dirbant su skalbimo mašinomis ir kitais skalbyklos įrenginiais.  *Užduotys:*   * Apibūdinti darbuotojų saugos ir sveikatos, eksploatacijos reikalavimus skalbimo mašinoms, džiovinimo mašinoms, lyginimo presams, volams, lygintuvams. * Argumentuotai paaiškinti, kokie galimi rizikos veiksniai neteisingai ir nesaugiai atliekant darbus. |
| 1.3. Skalbti ir prižiūrėti tekstilės gaminius. | **1.3.1. Tema.** Tekstilės pluoštų rūšys.  *Užduotys:*   * Apibūdinti pagrindines pluoštų savybes. * Pagal pateiktus pavyzdžius atskirti tekstilės pluoštus, juos apibūdinti.   **1.3.2. Tema.** Tekstilės gaminių klasifikavimas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti tekstilės gaminių klasifikavimą pagal jų paskirtį: lovos skalbiniai, rankšluosčiai, restorano skalbiniai, svečių drabužiai, darbuotojų darbo apranga ir kt. * Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse skalbiamų tekstilės gaminių klasifikavimą pagal jų gamybos būdą: austinės medžiagos, megztinės medžiagos, neaustinės medžiagos. * Rūšiuoti konkrečius gaminių pavyzdžius pagal pluošto savybes, spalvą, asortimentą, užterštumo lygį.   **1.3.3. Tema.** Tekstilės gaminių priežiūros ženklai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti tekstilės gaminių priežiūros ženklų reikšmes. * Sugrupuoti tekstilės gaminių priežiūros ženklus su paaiškinimais pagal paskirtį/sąlygas: skalbimo, valymo, džiovinimo, balinimo, lyginimo. * Perskaityti ir apibūdinti pateiktų skalbinių etiketes, pasiūlyti priežiūros priemones.   **1.3.4. Tema.** Skalbimo mašinų valdymo principai.  *Užduotys:*   * Išvardinti skalbimo mašinų veikimo ir valdymo principus. * Apibūdinti skalbimo priemonių savybes pagal skalbimo priemonių paskirtį, pritaikymą, naudojimui keliamus reikalavimus (šarminių skalbimo priemonių, minkštinimo priemonių, skalbimo priedų balinimui, dėmių šalinimui, audinių dezinfekavimo, neutralizavimo priemonių, standinimo ir skalbinių skalavimo priemonių). * Parinkti tinkamas tekstilės priežiūros priemones, pagal skalbiamo pluošto rūšį. * Parinkti skalbimo programas pagal skalbinių rūšį, nešvaros lygį, skalbinių kiekį. * Parinkti ir atlikti įvairių tekstilės pluoštų skalbimo, balinimo operacijas. * Išskalbti svečio drabužius.   **1.3.5. Tema.** Džiovinimo mašinų valdymo principai.  *Užduotys:*   * Išvardinti džiovinimo mašinų veikimo ir valdymo principus. * Parinkti tinkamas tekstilės džiovinimo programas, pagal džiovinamo pluošto rūšį. * Išdžiovinti skalbinius džiovinimo mašina.   **1.3.6. Tema.** Lyginimo presai ir lygintuvai.  *Užduotys:*   * Apibūdinti skalbinių lyginimui skirtas priemones: volus, presus, lygintuvus. * Parinkti lyginimo, lankstymo metodus: lyginti, lankstyti skalbinius priklausomai nuo daikto paskirties, audinio rūšies. * Išlyginti svečių asmeninius drabužius. * Estetiškai paruošti skalbinius išdavimui. |
| 1.4. Atpažinti ir valyti dėmes iš tekstilės gaminių. | **1.4.1. Tema.** Pasiruošimas valyti dėmes.  *Užduotys:*   * Paaiškinti pagrindinius pasiruošimui valyti dėmes keliamus reikalavimus. * Rūšiuoti skalbinius, iš kurių reikia valyti dėmes. * Aprašyti privalumus ir trūkumus profesionalių dėmių valiklių ir buitinių priemonių, kurių pagalba galima išvalyti dėmes. * Paruošti dėmių valymo priemones ir valikius.   **1.4.2. Tema.** Dėmių valymo technologija.  *Užduotys:*   * Atpažinti dėmės kilmę. * Parinkti dėmės valymo metodą ir priemones pagal numatomą tolimesnį tekstilės gaminio priežiūros būdą. * Atlikti bandomąjį dėmės valymą. * Išvalyti dėmę iš gaminio. * Įvertinti tekstilės gaminį po dėmės valymo. * Parinkti kitą dėmės valymo ar paruošti nurašymui tekstilės gaminį, jei dėmė buvo neišvalyta. |
| 1.5. Atlikti smulkų tekstilės gaminio taisymą. | **1.5.1. Tema.** Tekstilės gaminių taisymas rankomis.  *Užduotys:*   * Parinkti galimus įvairių tekstilės gaminių taisymo būdus ir metodus. * Paruošti darbo vietą pagal darbuotojų saugos ir sveikatos, higienos ir sanitarijos, elektrosaugos, ergonomikos reikalavimus. * Atlikti rankinius darbus: sagų įsiuvimas į gaminį, drabužio apačios palenkimas, smulkių detalių prisiuvimas, gaminių iš megztinių medžiagų adymas ir kt. pagal technologinius reikalavimus ir laikantis darbuotojų saugos taisyklių. * Sutaisyti svečių drabužius ir darbuotojų uniformas, atsižvelgiant į defektus. |
| 2. Vykdyti skalbyklos ūkio apskaitą. | 2.1. Išmanyti priimamų ir išduodamų skalbinių apskaitos tvarkymą. | **2.1.1. Tema.** Tekstilės gaminių priėmimas / išdavimas.  *Užduotys:*   * Apibūdinti skalbinių priėmimo / išdavimo tvarką. * Apibūdinti dokumentus ir jų vedimo tvarką, reikalingus skalbinių įforminimui. * Apibūdinti atsakomybes už svečio drabužių skalbimą, priežiūrą, užsakymo kvitų / sąskaitų registravimą. |
| 2.2. Priimti ir išduoti skalbinius. | **2.2.1. Tema.** Tekstilės gaminių priežiūros įforminimas.  *Užduotys:*   * Priimti / išduoti lovos skalbinius, rankšluosčius kambarių ūkio darbuotojams, teisingai juos įforminti. * Rūšiuoti skalbinius, kurie lieka skalbyklos švarių skalbinių patalpoje. * Apiforminti svečių drabužių priežiūros užsakymą / išdavimą. * Atskirų apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės padalinių darbuotojų uniformų priežiūros organizavimas; stalo apdangalų ir kt. tekstilės gaminių priežiūros organizavimo apiforminimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. |
| 2.3. Įforminti ir tvarkyti ūkio dokumentus. | **2.3.1. Tema.** Tekstilės gaminių apskaita.  *Užduotys:*   * Pagal reikalavimus įforminti ir vesti skalbinių apskaitą. * Vesti apskaitą skalbinių: netinkamų naudoti, sugadintų, teisingai juos įforminti, nurašyti ar pan.   **2.3.2. Tema.** Skalbimo priemonių apskaita.  *Užduotys:*   * Apskaičiuoti skalbimo priemonių, dėmių valikių likučius mėnesio arba metų pabaigoje. * Užsakyti reikiamas skalbimo priemones, dėmių valikius jiems baigiantis ar pranešti atsakingiems asmenims. * Vesti apskaitą siuvimo reikmenų, laiku užsakyti trūkstamas priemones. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai. | **Puikiai**: laikantis darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų savarankiškai išskalbti, išdžiovinti, išlyginti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės tekstilės gaminiai bei svečių drabužiai. Teisingai surūšiuoti tekstilės gaminiai pagal pluošto rūšis, pagal etiketes nedarant klaidų parinkta skalbinių priežiūros būdai. Be klaidų užpildyti skalbinių priėmimo ir išdavimo dokumentai. Atliktas smulkus tekstilės gaminių taisymas. Savarankiškai, nedarant klaidų įforminta netinkamų naudoti skalbinių, reikalingų skalbimo priemonių apskaita.  **Labai gerai:** laikantis darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų savarankiškai išskalbti, išdžiovinti, išlyginti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės tekstilės gaminiai bei svečių drabužiai. Teisingai surūšiuoti tekstilės gaminiai pagal pluošto rūšis, pagal etiketes nedarant esminių klaidų parinkta skalbinių priežiūros būdai. Darant ne daugiau kaip vieną klaidą užpildyti skalbinių priėmimo ir išdavimo dokumentai. Atliktas smulkus tekstilės gaminių taisymas. Nedarant klaidų įforminta netinkamų naudoti skalbinių, reikalingų skalbimo priemonių apskaitą.  **Gerai:** laikantis darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų išskalbti, išdžiovinti, išlyginti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės tekstilės gaminiai bei svečių drabužiai. Darant ne daugiau kaip vieną klaidą surūšiuoti tekstilės gaminiai pagal pluošto rūšis, pagal etiketes parinkta skalbinių priežiūros būdai. Užpildyta skalbinių priėmimo ir išdavimo dokumentai. Atliktas smulkus tekstilės gaminių taisymas. Vedant netinkamų naudoti skalbinių, reikalingų skalbimo priemonių apskaitą padarytos kelios klaidos.  **Patenkinamai:** išskalbti, išdžiovinti, išlyginti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės tekstilės gaminiai bei svečių drabužiai darant klaidas, pastebėta nežymūs darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimų pažeidimai. Tekstilės gaminiai surūšiuoti ne pagal pluošto rūšis, pagal etiketes neteisingai parinkti skalbinių priežiūros būdai. Klaidingai užpildyta skalbinių priėmimo ir išdavimo dokumentai. Atliktas smulkus tekstilės gaminių taisymas. Vedant, netinkamų naudoti skalbinių, reikalingų skalbimo priemonių apskaitą, padarytos kelios klaidos. | |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams. | *Mokymo(si) medžiaga:*  Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa.  Testas turimiems gebėjimas vertinti.  Teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinis.  Tekstilės gaminių etikečių pavyzdžiai, skalbinių saugos, drabužių skalbimo ir priežiūros simbolių lentelės.  Skalbimo priemonės, dėmių valymo priemonės.  Vadovėliai ir kita metodinė medžiaga.  *Mokymo(si) priemonės:*  Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti.  Siuvimo reikmenys skalbinių smulkiam taisymui.  Skalbimo priemonės. | |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai. | Klasė ar kita mokymuisi pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymo(si) medžiagai pateikti (kompiuteris, vaizdo projektorius).  Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta skalbimo mašinomis: buitinė skalbimo mašina, profesionali skalbimo mašina, džiovinimo mašina, lygintuvas, lyginimo volas, įrengta patalpa nešvariems skalbiniams laikyti, patalpa švariems skalbiniams laikyti, skalbykla, stalai skalbinių lankstymui, skalbinių išdavimui. Skalbimo priemonės: skalbikliai, minkštikliai, balikliai, standikliai. Siuvimo reikmenys: adatos, siūlai, žirklės. | |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai). | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:  1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;  2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo ar lygiavertę kvalifikaciją / išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų skalbyklos darbuotojo profesinės veiklos patirtį. | |

**5.4. BAIGIAMASIS MODULIS**

**Modulio pavadinimas: Įvadas į darbo rinką.**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 4000003 |
| Apimtis kreditais | 8 |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai |
| 1. Formuoti darbinius įgūdžius realioje darbo vietoje. | 1.1. Įsivertinti ir realioje darbo vietoje demonstruoti įgytas kompetencijas.  1.2. Susipažinti su būsimo darbo specifika ir adaptuotis realioje darbo vietoje.  1.3. Įsivertinti asmenines integracijos į darbo rinką galimybes. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai. | Siūlomas baigiamojo modulio vertinimas *įskaityta/ neįskaityta.* |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams. | *Nėra.* |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai. | Darbo vieta, leidžianti įtvirtinti svečių aptarnavimo darbuotojo kvalifikaciją sudarančių kompetencijų įgijimą. |
| Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai). | Mokinio mokymuisi modulio metu vadovauja mokytojas, turintis:  1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;  2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo / viešbučio darbuotojo arba lygiavertę kvalifikaciją/ išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos apgyvendinimo paslaugų sektoriuje patirtį.  Mokinio mokymuisi realioje darbo vietoje vadovaujantis praktikos vadovas turi turėti ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos apgyvendinimo paslaugų sektoriuje patirtį. |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_