**Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa, IV lygis**

**Teorinių ir praktinių užduočių**

**mokinio sąsiuvinis**

Teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinis parengtas 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).

Teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinio (Svečių aptarnavimo darbuotojo modulinė profesinio mokymo programa, IV lygis) autoriai patvirtina, kad šiame teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinyje pateiktos užduotys nepažeis autorių, kurių kūriniai naudojami, teisių ir visa užduotims rengti ir iliustruoti naudota literatūra ir šaltiniai yra pateikti sąsiuvinio gale.

Teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinio autoriai:

Parengė: Eglė Dilkienė, Birutė Markevičiūtė, Palmyra Norvaišienė, Jolanta Valiaugienė

Atnaujino: Roma Šimukauskienė, Eglė Ližaitytė, Palmyra Norvaišienė

# Modulis „Įvadas į profesiją”

*1 užduotis. INFORMACIJA APIE APGYVENDINIMO PASLAUGAS TEIKIANČIOS ĮMONĖS PROFESINES KVALIFIKACIJAS.*

Bendraujant su svečiais ir atsakinėjant į jų klausimus, dažnai minimi apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių padaliniai, profesijos, todėl išmokite apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių pagrindinių padalinių pavadinimus, susipažinkite su profesijų pavadinimais. Atlikite šias užduotis:

a) parašykite 5 sakinius apie savo būsimą profesiją ir juos pasakykite kitiems;

b) aprašykite apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės, kurioje lankėtės, ir įvardinkite jame esančius padalinius. Kokių pareigybių darbuotojai juose dirba?

*2 užduotis. SVEČIŲ APTARNAVIMO DARBUOTOJAS.*

Pagalvokite ir surašykite, kokie pagrindiniai svečių aptarnavimo darbuotojui keliami profesiniai reikalavimai? Pagrįskite savo nuomonę:

|  |  |
| --- | --- |
| **Reikalavimai darbuotojui** | **Nuomonės pagrindimas** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

*3 užduotis.**DARBUOTOJŲ SAUGOS IR SVEIKATOS KLAUSIMAI.*

1. Kas tvirtina įmonės darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybos nuostatus?
2. darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybos specialistas;
3. įmonės vadovas;
4. darbuotojų susirinkimas.
5. Kada steigiama darbo taryba?
6. kai įmonėje nėra profesinės sąjungos ir įmonėje dirba nu 20 darbuotojų;
7. esant daugiau kaip 50 darbuotojų;
8. kai įmonėje nėra profesinės sąjungos ir dirba mažiau kaip 20 iki 50 darbuotojų.
9. Kada steigiami darbuotojų saugos ir sveikatos komitetai?
10. kai įmonėje dirba daugiau kaip 50 darbuotojų arba to pageidauja daugiau kaip pusė darbuotojų;
11. kai įmonėje dirba iki 20 darbuotojų;
12. kai įmonėje dirba 20 darbuotojų ir nėra profesinės sąjungos.
13. Kaip klasifikuojami nelaimingi atsitikimai darbe pagal pasekmes?
14. lengvus, sunkius, mirtinus;
15. trauma, nudegimas, mirtis;
16. smūgis, trauma, mirtis.
17. Kokius žinote profesinės rizikos veiksnius?
18. biologinis, ergonominis, fizikinis, gaisras, gaisro gesinimo priemonės;
19. specialusis instruktavimas darbo vietoje, vidaus tvarkos taisyklės, cheminis veiksnys;
20. psichosocialinis, cheminis, fizikinis, biologinis, ergonominis, fizinis veiksnys.
21. Apie ką privalo darbdavys pranešti darbo inspekcijai?
22. apie įmonės eksploatavimo pradžią;
23. apie darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybos įsteigimą įmonėje;
24. apie darbdavio ar jo įgalioto asmens neatvykimą.
25. Kas yra asmeninė apsauginė priemonė?
26. Įmonės, kurioje dirbate, privaloma apranga;
27. darbo drabužiai, su kuriais patogu dirbti;
28. priemonė sauganti darbuotoją nuo rizikos, galinčios pakenkti jo saugai ir sveikatai.
29. Kokia minimali kasmetinių atostogų trukmė?
30. 28 kalendorinės dienos;
31. 20 darbo dienų;
32. 30 kalendorinių dienų.
33. Keliais egzemplioriais sudaroma darbo sutartis?
34. vienu ir duodama pasirašyti darbo sutarčių registravimo žurnale, kad susipažino su darbo sutarties sąlygomis;
35. dviem, po vieną kiekvienai šaliai;
36. trejomis, darbdaviui, darbuotojui ir darbo inspekcijai.
37. Kokie turi būti darbuotojo veiksmai gesinant elektros įrenginius?
38. užpilti gaisro židinį vandeniu;
39. užmesti nedegantį audeklą ant gaisro židinio;
40. išjungti elektros srovę, naudoti angliarūgštinį arba miltelinį gesintuvą.

*4 užduotis. PRIEŠGAISRINĖS SAUGOS ŽINIŲ PATIKRINIMAS (TESTAS).*

1. Pagrindinis evakuacijos kelias žymimas:

a) ištisa žalia linija;

b) žalia punktyrine linija;

c) ištisa raudona linija.

2. Gesintuvai, tinkami elektros įrenginiams gesinti:

a) milteliniai, vandens putų;

b) angliarūgštiniai, vandens putų;

c) milteliniai, angliarūgštiniai.

3. Kurį gesintuvą draudžiama naudoti gaisrui gesinti?

a) miltelių gesintuvą;

b) cheminių putų gesintuvą;

c) angliarūgštinį gesintuvą.

4. Gesintuvų patikra privalo būti atliekama:

a) kartą per metus;

b) kartą per 3 metus;

c) du kartus per metus.

5. Degančiam žmogui tinkamiausia gesinimo priemonė:

a) angliarūgštinis gesintuvas;

b) smėlis;

c) nedegus audeklas.

6. Iš išvardytų priemonių nėra pirminė gaisro gesinimo priemonė:

a) nešiojamieji gesintuvai;

b) nedegus audeklas;

c) gaisrinis čiaupas;

d) visos išvardytos priemonės yra pirminės gaisro gesinimo priemonės.

7. Priešgaisrinė sauga – tai:

a) veikla, kuria įgyvendinamas gaisrų gesinimas, žmonių ir turto gelbėjimas gaisro metu;

b) veikla, kuria įgyvendinama gaisrų prevencija ir jų gesinimas, žmonių ir turto gelbėjimas gaisro metu;

c) veikla, kuria įgyvendinama gaisrų prevencija.

8. Ar galima naudoti gesintuvą, kurio gesinimo medžiagos galiojimo laikas yra pasibaigęs:

a) leidžiama, jei nėra kitos gesinimo priemonės;

b) draudžiama.

9. Vidaus gaisrinį vandentiekį būtina patikrinti: perplauti – nuleisti vandenį iš kiekvieno gaisrinio čiaupo, įsitikinti, ar jie neužrūdiję, sugedusius gaisrinius čiaupus suremontuoti ar pakeisti naujais, gaisrines žarnas perkantuoti, hidrauliškai išbandyti, patikrinti elektrifikuotų sklendžių ir gaisrinių siurblių veikimą:

a) 2 kartus per metus;

b) kartą per metus;

c) kartą per 2 metus.

10. Su evakuaciniu planu darbuotojai turi būti supažindinami:

a) prieš pradedant jiems dirbti įmonėje, įstaigoje, organizacijoje;

b) vieną kartą per metus;

c) kartą per 3 metus.

*Atsakymai žinių pasitikrinimui*

*3 užduotis.**DARBUOTOJŲ SAUGOS IR SVEIKATOS KLAUSIMAI.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Atsakymas | b | a | a | a | c | a | c | b | b | c |

*4 užduotis. PRIEŠGAISRINĖS SAUGOS ŽINIŲ PATIKRINIMAS (TESTAS).*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Atsakymas | a | c | b | a | c | d | b | b | b | a |

# Modulis „Svečių priėmimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje“

*1 užduotis. APGYVENDINIMO PASLAUGAS TEIKIANČIŲ ĮMONIŲ TIPAI.*

Išvardinkite apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių tipus:

|  |
| --- |
| **Apgyvendinimo tipai** |
| **Viešbučių tipo apgyvendinimo įmonės** | **Kitos apgyvendinimo įmonės** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

*2 užduotis. SVEČIŲ POREIKIAI.*

Pasiūlykite žemiau išvardintiems svečiams labiausiai jiems tinkamą apgyvendinimo paslaugas teikiančią įmonę:

1. Jauna šeima, turinti du nepilnamečius jaunuolius labai mėgsta būti gamtoje, sportuoti. Šeimos pajamas vidutinės.
2. Sėkminga verslininkė norinti savaitgalį apsistoti tokioje apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje, kurioje teikiamos sveikatinimo paslaugos, atliekamos grožio procedūros.
3. Krepšinio komanda.
4. Keliaujanti studentų pora.

|  |  |
| --- | --- |
| **Svečių tipai/poilsio ar kelionės tikslas** | **Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės tipas** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

*3 užduotis. SVEČIŲ TIPAI.*

Pasirinkite kelias skirtingas apgyvendinimo paslaugas teikiančias įmones pagal skirtingas buvimo vietas, tipą, ir pristatykite jas pagal pateiktas grafas lentelėje:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės tipas** | **Pasirinkimo priežastys** | **Keliautojo tipas** |
| 1. |  | 1.2.3..... |  |
| 2. |  | 1.2.3..... |  |
| 3. |  | 1.2.3..... |  |
| 4. |  | 1.2.3..... |  |

*4 užduotis. DARBUOTOJAI.*

Pagalvokite ir surašykite, kokiomis asmeninėmis savybėmis turi pasižymėti darbuotojai, tiesiogiai bendraujantys su svečiais teikdami paslaugas. Pagrįskite savo pasirinkimą:

*
*
*
*
*

*5 užduotis. SVEČIO REZERVACINĖ / REGISTRACIJOS KORTELĖ.*

Internete raskite pasirinkto viešbučio rezervacinę kortelę ir ją užpildykite.

Užpildykite žemiau pateiktą apgyvendinimo įmonės registracijos kortelę.

SVEČIO REGISTRACIJOS KORTELĖ

Pavardė Automobilio Nr. Kambario Nr.

Vardas Atvykimo data Išvykimo data

Gimimo data Kambarys rūkantiesiems

Paso Nr. Kambarys nerūkantiesiems

Namų adresas Mokėjimo būdas:

Darbovietės adresas Grynais

Šalis  Banko pavedimu

 Kredito kortele Galioja iki

Vizito tikslas: Nr.

Verslas Išvykimo laikas

Poilsis Apmokėjimą pagal pateiktą sąskaitą garantuoju

Konferencija

Kita

Parašas

*6 užduotis. KONFLIKTAI.*

Gebėjimas laiku identifikuoti konfliktus ir juos tinkamai išspręsti – būtina kiekvieno svečių aptarnavimo darbuotojo darbo sąlyga**.** Konfliktų valdymo efektyvumas priklauso nuo specifinių konflikto sąlygų bei įgūdžių, naudojant vieną ar kitą konflikto valdymo strategiją. Kiekvienas iš mūsų galime naudoti visas konflikto valdymo strategijas, tačiau vienas gebame naudoti efektyviau ir lengviau nei kitas. Tai gali priklausyti nuo patirties, žmogaus temperamento ar situacijos, kurioje žmogus yra.

Apibūdinkite Thomas-Kilmann tarpasmeninių konfliktų valdymo strategijų schemą:



*Konfliktų sprendimo būdai (pagal Thomas–Kilmann)*

*7 užduotis. APGYVENDINIMO PASLAUGAS TEIKIANČIŲ ĮMONIŲ PASLAUGOS.*

Apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse teikiama pagrindinė paslauga – apgyvendinimas – patenkina pagrindinį svečio / kliento poreikį. Papildomospaslaugos– pagrindinės paslaugos papildiniai, padidinantys bendrąją paslaugos vertę arba yra būtinos teikiant pagrindinę paslaugą. Papildomos paslaugos, teikiamos apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse, yra skirstomos pagal jų rūšį: laisvalaikio, finansinės, apsaugos ir t. t. Be šio skirstymo, papildomos paslaugos dar yra skirstomos į dvi pagrindines grupes:

Palengvinančiąsias – paslaugos, be kurių pagrindinės paslaugos suteikimas neįmanomas.

Palaikančiąsias – paslaugos, kurios padeda apgyvendinimo paslaugas teikiančioms įmonėms išsiskirti iš konkurentų.

Sugalvokite, kokias palaikančiąsias paslaugas galite rekomenduoti teikti svečiams išvardintuose viešbučiuose. Pagrįskite savo pasirinkimą:

2 žvaigždučių viešbutis, viešbučio vieta – netoli miesto, mieste gyvena 300 tūkst. gyventojų, viešbučio dydis – 160 kamb.

4 žvaigždučių viešbutis, viešbučio vieta – miesto centras, mieste gyvena 450 tūkst. gyventojų, viešbučio dydis – 60 kamb.

5 žvaigždučių viešbutis, viešbučio vieta – senamiestis, mieste gyvena 400 tūkst. gyventojų, viešbučio dydis – 50 kamb.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Palaikančiosios paslaugos** | **Palaikančiųjų paslaugų pasirinkimo motyvas** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

*8 užduotis. PASLAUGŲ TEIKIMAS.*

Surašykite veiksnius, kurie daro netiesioginę įtakąteikiant paslaugas svečiams. Paaiškinkite ir pagrįskite savo pasirinkimą.

Netiesioginiai veiksniai, įtakojantys paslaugų teikimą:

1. Pasisveikinimas;
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

*9 užduotis. PASLAUGŲ TEIKIMAS.*

Pagal pateiktą pavyzdį sukurkite apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės pasiūlymą su palaikančiosiomis (nestandartinėmis) paslaugomis.

Pristatykite savo siūlomas paslaugas.

*Pavyzdys:*

Veikia išskirtinis viešbutis, turintis išskirtinį kambarį – „*apartamentai Y“*

„Y“ – tai garsi šokolado gamintojų firma. Šis kambarys būna atidaromas kiekvienais metais Valentino dienos proga;

Kainos jokios nėra, tereikia įsigyti „Y“ prekių daugiau nei už 23 Eur, ir Jūs jau dalyvaujate loterijoje, kurioje Valentino dienos proga gausite galimybę apsilankyti šiame kambaryje, taip pat vakarienę aukščiausiosios klasės „Y“ restorane bei šokoladų rinkinį dovanų;

* Kuo išskirtinis šis kambarys? – jis visas iš ŠOKOLADO!!!
* Pasiūlymas – stengtis padaryti šį kambarį užsakomu: kad kiti klientai turėtų galimybę taip pat pasinaudoti šio nuostabaus kambario ypatybėmis ir, žinoma, paragauti kokios žvakidės ar židinyje esančios malkos kampą!

*10 užduotis.**Išspręskite situaciją.*

Svečias atvyko į viešbutį 15 val. Prieš tai gyvenęs svečias išvyko 10.30 val. Administratorė registruoja svečią ir suteikia kambarį.

Atėjęs iki kambarį, svečias randa jame dirbančią kambarinę. Svečias nepatenkintas.

Išanalizuokite, kas galėjo būti kaltas dėl šios situacijos.

Paaiškinkite, kokie darbai buvo neatlikti iki svečio atvykimo.

*11 užduotis. SVEČIO PAGEIDAVIMAS.*

Įrašykite tinkamus raktinius žodžius:

1. Ar aš galiu paprašyti, kad mane 7.00 val. ryte.
2. Norėčiau, kad būtų įskaičiuoti į bendrą sąskaitą.
3. Ar kambaryje yra paslauga, ar reikia užsisakyti papildomai?
4. Kaip užsisakyti kanalų paslaugas?
5. Ar aš galėsiu į Vokietiją iš kambario?
6. Norėčiau gauti raktą?
7. Manome, kad galėsime Jums padėti, nes mūsų viešbutyje veikia paslauga 24 val.

*Raktiniai žodžiai:* paskambinti, mini baras, pusryčiai, pažadinimas, seifas, kambarių tarnyba, Pay TV.

*12 užduotis. UŽSIENIO KALBOS ĮGŪDŽIAI.*

Naudodamiesi žodynu ar internetu, taisyklingai išverskite apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse naudojamus angliškus terminus:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Angliškas terminas** | **Lietuviškas terminas** |
| 1. | Room service  |  |
| 2. | Room key |  |
| 3. | Key card |  |
| 4. | Doorman |  |
| 5. | Air conditioning |  |
| 6. | Dining room |  |
| 7. | Swimming room |  |
| 8. | Duty manager |  |
| 9. | Breakfast |  |
| 10. | Lunch |  |
| 11. | Lobby |  |
| 12. | Pay TV |  |

*13 užduotis. SAVĘS IR KITŲ PRISTATYMAS UŽSIENIO KALBA.*

Dirbant apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje dažnai tenka bendrauti su svečiais užsienio kalba. Laikantis mandagaus elgesio ir etiketo taisyklių, būtina mokėti tinkamai prisistatyti ir pristatyti kitus, atsakyti į svečių užduodamus klausimus, atsakinėti į telefoninius skambučius.

*Atlikite šias užduotis:*

a) dirbdami poroje, parenkite dialogą: pasisveikinkite ir pristatykite vienas kitą. Dialogą garsiai perskaitykite. Pakartokite dialogą, nežiūrėdami į užrašus;

b) kokie svarbiausi žodžiai ir frazės pasisveikinant ir prisistatant? Raskite sinonimus.

c) dirbdami poroje, sukurkite pokalbį telefonu ir jį garsiai perskaitykite. Pakartokite dialogą, nežiūrėdami į užrašus.

d) suskaičiuokite iki šimto, užpildykite lentelę, įrašydami nurodytus skaičius žodžiu:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8 |  | 100 |  | 99 |  |
| 17 |  | 41 |  | 19 |  |
| 21 |  | 72 |  | 52 |  |
| 4 |  | 80 |  | 11 |  |
| 10 |  | 36 |  | 64 |  |

*14 užduotis. METŲ LAIKAI, LAIKAS, ORO SĄLYGOS.*

Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės svečiai dažnai klausia informacijos, susijusios su laiku, oro sąlygomis ir pan. Pakartokite terminus atlikdami užduotį:

* parašykite po 2 sakinius,apibūdindami kiekvieną metų laiką, ir juos pristatykite grupės draugams.

*15 užduotis. ORIENTAVIMASIS MIESTE, SUSISIEKIMAS, RENGINIAI.*

Apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje dirbantis personalas turi gerai orientuotis vietovėje, kurioje yra apgyvendinimo paslaugas teikianti įmonė, žinoti pagrindinius svečius dominančius objektus, renginius ir pan., juos mokėti įvardinti užsienio kalba. Atlikite šią užduotį:

* dirbdami poroje, parenkite dialogą, kuriame būtų prašoma paaiškinti, kokie renginiai vyksta mieste, kaip nuvykti iki autobusų arba geležinkelio stoties.

*16 užduotis. LANKYTINI OBJEKTAI.*

Naudodamiesi įvairiais informacijos šaltiniais sudarykite pasirinkto Lietuvos miesto 5 lankytinų objektų sąrašą, nurodydami jų buvimo vietą, pateikite vaizdinę informaciją, trumpai juos aprašykite.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Lankytini objektai** | **Aprašymas** |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |
| 4. |  |  |
| 5. |  |  |

*17 užduotis. INFORMACIJOS TEIKIMAS.*

Papasakoti pasirinktomis temomis:

* „Piligriminiais takais Lietuvoje“;
* „Lietuvos etnoregiono paveldas“;
* „Aktyvus poilsis Lietuvoje“;
* „Lietuvos mineralinio kelio takais”;
* „Lietuvos sostinių takais”;
* „Gintaro kelias Lietuvoje”;
* „Kuršių Nerija – vėjo ir jūros paveikslas”;
* „Po Anykščių kraštą - Lietuvos rašytojų takais”;
* „Lietuvos dvarai”;
* „Radvilų keliais”;
* „M. K. Čiurlionio takais”.

*18 užduotis. VIEŠINIMO PRIEMONĖS.*

Sukurkite apgyvendinimo paslaugas teikiančią įmonę „X“ reklamuojantį lankstinuką. Kurdami lankstinuką atsižvelkite, kad tekstas turi būti aiškus, apibūdinta vartotojų grupė, turi būti šios dalys: „Tiesiog puiku“, „Prašom ilgam“, „Prisiminkite mus“, „Poilsis prie jūros“, „Taip, mes galime“ ir pan., informacija apie paslaugą.

*19 užduotis*. *TARPTAUTINIAI TINKLAI.*

Naudodami įvairius informacinius šaltinius įvardinkite Lietuvoje veikiančius tarptautinių tinklų viešbučius bei šiems tinklams priklausančius viešbučius:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tarptautinis viešbučių tinklas** | **Apgyvendinimo paslaugas teikianti įmonė Lietuvoje** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

*20 užduotis. TESTAS ŽINIŲ PATIKRINIMUI.*

1. SPA viešbutis – tai įmonė, teikianti:

1. apgyvendinimo, maitinimo, poilsio paslaugas, turinti reikalingas patalpas bei įrangą šioms paslaugoms teikti;
2. apgyvendinimo, maitinimo, laisvalaikio paslaugas ir turinti geras autotransporto privažiavimo sąlygas;
3. nėra teisingo atsakymo.

2. Kas tai yra PTO?

1. Pasaulinė turistų asociacija;
2. Pasaulinė turizmo asociacija;
3. Pasaulinė teisės asociacija.

3. Koks aukščiausias kaimo turizmo sodybų įvertinimas Lietuvoje?

1. 4 žvaigždutės;
2. 5 gandriukai;
3. 4 gandriukai.

4. Ar šis teiginys teisingas: Lietuvoje kaimo turizmo sodybos klasifikuojamos žvaigždutėmis?

a) Taip

b) Ne

5. Ar šis teiginys teisingas: kempingo apgyvendinimo paslauga – apgyvendinimo paslauga, kai turistai apgyvendinami tik palapinėse?

a) Taip

b) Ne

6. Kokie yra trūkumai, kai viešbutis priklauso tarptautiniam tinklui?

1. stojamasis mokestis; procentai nuo parduotų kambarių ar konferencijų salių skaičiaus; reklamos išlaidos; procentas už rezervuotus per tarptautinį tinklą kambarius;
2. pelno mokestis; procentai nuo parduotų kambarių ar konferencijų salių skaičiaus; reklamos išlaidos; procentas už rezervuotus per tarptautinį tinklą kambarius;
3. stojamasis mokestis; procentai nuo parduotų kambarių ar konferencijų salių skaičiaus; reklamos išlaidos; procentas už rezervuotus staliukus.

7. Kokie apartamentinių viešbučių skiriamieji bruožai?

1. skirti trumpam apsistojimui;
2. skirti ilgalaikiam gyvenimui;
3. didelis paslaugų pasirinkimas.

8. Ar šis teiginys teisingas: kurortiniai viešbučiai privalo svečiams teikti pilną maitinimo kompleksą: tris kartus per dieną.

a) Taip

b) Ne

9. Ar šis teiginys teisingas: moteliai yra statomi pakelėse, užmiesčiuose bei didelių miestų centre.

a) Taip

b) Ne

10. Kurie iš išvardintų viešbučių priklauso Accor tinklui?

1. Crowne Plaza, Holiday Inn, Staybridge Suites, InterContinental Hotels and Resorts;
2. Radisson, Park Plaza, Park Inn by Radisson, Country Inns & Suites by Carlson;
3. Sofitel, Atria, Novotel, Mercure, Ibis, Formulė 1.

11. Ar šis teiginys teisingas: viešbučių tinklas – tai kelių viešbučių susivienijimas į kolektyvinį verslą, vykdomą esant vieningam vadovavimui, turint bendrą paslaugos vystymosi koncepciją ir bendrą prekinį ženklą.

a) Taip

b) Ne

12. Kaip teisingai į lietuvių kalbą verčiamas viešbučių klasifikavimo sąjungos Hotelstars Union pavadinimas?

1. Europos vieninga viešbučių ir restoranų asociacija;
2. Europos harmoninga viešbučių ir restoranų asociacija;
3. Europos viešbučių susivienijimas.

13. Įmonė, naudojanti rekreacinės paskirties žemės sklypą bei statinius, kurie leidžia apgyvendinimą patalpose ar įrengtose aikštelėse palapinėms bei karavanams statyti ir yra sudarytos sąlygos maitinimo, higienos ir poilsio poreikiams patenkinti:

1. viešbutis;
2. kempingas;
3. motelis.

14. Įmonė, kurioje apgyvendinimo paslaugos teikiamos tam tikslui skirtame statinyje (ar jų grupėje) su specialiai suplanuotomis patalpomis – kambariais (numeriais) ir bendro naudojimo patalpomis, taip pat inžinerine įranga bei reikiama įranga apgyvendinimo paslaugoms teikti:

* 1. viešbutis;
	2. kempingas;
	3. motelis.

15. Koks pagrindinis faktorius nulems pasirenkant apgyvendinimo paslaugas teikiančią įmonę, svečiui atvykusiam verslo reikalais:

1. patrauklus pastato dizainas, netoli esantys restoranai, kazino;
2. patogi vieta, švarūs kambariai, puikus aptarnavimas;
3. kaina, reikalingų paslaugų buvimas, netoli prekybos centras.

16. Kaip vadinamas kambarių išankstinis užsakymas tam tiktam laikotarpiui:

* 1. tiesioginius ir netiesioginius;
	2. pirmaeilius ir antraeilius;
	3. garantuotus ir negarantuotus.

17. Kokios paslaugos teikiamos fazėje iki atvykimo?

a) teikiamos transporto ir nešikų paslaugos;

b) vykdo svečio registraciją;

c) rezervuojami kambariai.

18. Kurių Lietuvos apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių aukščiausia klasifikavimo sistema 4 žvaigždutėmis:

a) motelių, viešbučių, kempingų;

b) svečių namų, kempingų, poilsio namų

c) viešbučių, poilsio namų, motelių.

19. Pagrindiniai svetingumo etapai (eilės tvarka):

a) viešnagė, pirmosios penkios minutės, išvykimas;

b) sutikimas, palydėjimas, bendravimas;

c) pirmosios penkios minutės, viešnagė, išvykimas.

20. Viešbutyje dažniausiai patenkinami šie poreikiai:

a) fiziologiniai, socialiniai, psichologiniai;

b) fiziologiniai, saviraiškos, pripažinimo;

c) fiziologiniai, saugumo, pripažinimo.

*Atsakymai žinių pasitikrinimui*

*20 užduotis. TESTAS ŽINIŲ PATIKRINIMUI.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| Atsakymas | c | b | b | b | b | a | b | b | a | c | a | b | b | a | b | c | c | b | c | a |

# Modulis „Apskaitos proceso organizavimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje“

*1 užduotis. PVM SĄSKAITA – FAKTŪRA.*

Užpildyti Sąskaitą-faktūrą pagal nurodytus duomenis:

**PVM SĄSKAITA – FAKTŪRA**

Serija GSA Nr. \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_

20\_\_ m. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ mėn. \_\_\_\_ d.

|  |  |
| --- | --- |
| Pardavėjo pavadinimasĮmonės kodasAdresas | Pirkėjas pavadinimasĮmonės kodasAdresas |
| Pavadinimas | mato vnt. | kiekis | kaina | suma |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Iš viso: |  |  |  |  |
| PVM suma |  |  |  |  |
| Bendra suma |  |  |  |  |

Suma žodžiais:

(asmenų atsakingų už pardavimo operacijos atlikimą ir teisinga įforminimą vardas, pavardė, pareigos, parašas)

*2 užduotis. TESTAS.*

1. Pagal veiklos pobūdį įmonės skirstomos į:

a) dideles ir mažas;

b) ribotos ir neribotos civilinės atsakomybės;

c) perdirbimo, prekybos, teikiančios paslaugas ir mišrios.

2. Finansinė apskaita skirta:

a) vidaus ir išorės vartotojams;

b) vertybinių popierių biržai;

c) statistikai.

3. Kuris iš teiginių neatitinka Buhalterinės apskaitos įstatyme apskaitos informacijai keliamų reikalavimų:

a) informacija pateikiama laiku;

b) informacija tinkama, objektyvi, palyginama;

c) informacijos turi būti daug.

4. Valdymo apskaita skirta:

a) bankams, profesinėms sąjungoms ir kitiems išorės vartotojams;

b) įmonės direktorių tarybai ir kitiems išorės vartotojams;

c) valdymo personalui.

5. Kuris iš išvardintų teiginių nėra laikomas bendruoju apskaitos principu:

a) tęsiamos veiklos principas;

b) periodiškumo principas;

c) ažūriškumo principas.

6. Kai įmonė gauna paskolą ir pinigai pervedami į įmonės atsiskaitomąją sąskaitą banke, registruojama ūkinė operacija:

a) didinanti įmonės turtą ir pinigus;

b) didinanti pinigus ir įmonės įsipareigojimą;

c) didinanti įmonės turtą ir nuosavą kapitalą.

7. Įmonės įsigytos atsargos apskaitoje įkainojamos:

a) rinkos kaina;

b) pirkimo kaina;

c) pardavimo kaina.

8. Kaip apskaičiuoti prekės pardavimo kainą:

a) pirkimo kaina + antkainis + PVM suma;

b) pirkimo kaina – antkainis + PVM suma;

c) pirkimo kaina + PVM suma.

9. Kasos išlaidų orderis išrašomas:

a) išmokant pinigus iš įmonės kasos;

b) gaunant pinigus į įmonės kasą;

c) A ir B atsakymai teisingi.

10. Kam atiduodamas PVM sąskaitos - faktūros pirmasis egzempliorius:

a) pardavėjui;

b) pirkėjui;

c) naudojamas vietoj krovinio važtaraščio.

11. Kuris iš trumpalaikio turto apibrėžimų yra teisingas:

a) tai turtas, kuris sunaudojamas per vieną ataskaitinį laikotarpį uždirbant pajamas;

b) tai turtas, kuris įmonėje naudojamas ilgą laiką;

c) tai turtas, kuris įmonėje naudojamas pagal patvirtintus normatyvus.

12. Ilgalaikis turtas finansinėje apskaitoje turi būti įvertintas:

a) įsigijimo verte;

b) likutine verte;

c) tikrąją verte.

13. Įsteigus naują įmonę sudaromas vienas iš šių balansų:

a) pradinis balansas;

b) likvidacinis balanas;

c) baigiamasis balansas.

14. Likviduojant įmonė sudaromas vienas iš šių balansų:

a) baigiamasis balansas;

b) likvidacinis balansas;

c) pradinis balansas.

15. Pagal naudojimo laiką turtas skirstomas į:

a) piniginį, nepiniginį;

b) materialųjį, nematerialųjį;

c) ilgalaikį, trumpalaikį.

16. Kreditorinio įsiskolinimo likutis rašomas:

a) sąskaitos kredite;

b) tiek sąskaitos kredite, tiek sąskaitos debete;

c) sąskaitos debete.

17. Pavyzdinio sąskaitų plano penktoji klasė skirta:

a) uždirbtoms per ataskaitinį laikotarpį pajamoms registruoti;

b) įmonės nematerialiajam turtui registruoti;

c) įmonės trumpalaikiam turtui registruoti.

18. Savininkų nuosavybę didina:

a) savininkų įdėjimai, pelnas;

b) turto išėmimai savininkams, nuostolis;

c) nuostolis.

19. Įmonės įsiskolinimas tiekėjams vadinamas:

a) debitoriniu;

b) kreditoriniu;

c) pirkimu išsimokėtinai.

20. Kapitalo padidėjimas rašomas:

a) sąskaitos debete;

b) sąskaitos kredite;

c) rezultatinėje sąskaitoje.

*3 užduotis. ILGALAIKIO TURTO NUSIDĖVĖJIMAS.*

UAB ,,X“ kovo 1 dieną įsigijo tekinimo stakles. Jų įsigijimo vertė 40 000 Eur.

Įmonės apskaitos politikoje nustatytas naudingo tarnavimo laikas - 5 metai, likvidacinė vertė – 2000 Eur.

Per visus staklių eksploatavimo metus bus pagaminta 90 000 detalių. (I metais – 30 000, II – 20 000, III – 18 000, IV – 12 000 detalių; V – 10 000 detalių).

Apskaičiuokite nusidėvėjimą šiais metodais:

* tiesiogiai proporcingu;
* produkcijos;
* metų skaičiaus;
* dvigubu - mažėjančios vertės.

*4 užduotis. BUHALTERINIS ĮRAŠAS.*

Įregistruoti ūkines operacijas buhalteriniais įrašais:

a) įsigytas lengvasis automobilis už 30 000Eur skolon.

b) priskaičiuotas automobilio nusidėvėjimas, taikant tiesinį metodą, jei automobilio naudojimo trukmė - 5 metai, likvidacinė vertė – 3000Eur.

c) nurašomas netinkamas naudoti visiškai nudėvėtas automobilis, kurio įsigijimo vertė yra 30 000Eur., sukauptas nusidėvėjimas – 28 000Eur. Išmontavus automobilį gautos atsarginės dalys, kurios įvertintos – 2000Eur.

*5 užduotis. SAVIKONTROLĖS KLAUSIMAI.*

Atsakykite:

1. Ką vadiname ilgalaikiu turtu?
2. Kaip įvertinamas ir skirstomas ilgalaikis turtas?
3. Išvardinkite ilgalaikio turto požymius.
4. Apibūdinkite ilgalaikį materialųjį, nematerialųjį, finansinį turtą.
5. Kaip apskaičiuojama ilgalaikio turto įsigijimo savikaina?
6. Kokia verte ilgalaikis turtas parodomas balanse?
7. Apibūdinkite ilgalaikio turto likutinę vertę, kaip ji apskaičiuojama?
8. Kokiais dokumentais įforminimas ilgalaikio turto įsigijimas?
9. Kokiais dokumentais įforminimas ilgalaikio turto likvidavimas., kokia rašoma sąskaitų korespondencija?
10. Kada skaičiuojamas nusidėvėjimas pradėjus naudoti ilgalaikį materialųjį turtą?
11. Kokiam ilgalaikiam materialiam turtui neskaičiuojamas nusidėvėjimas?
12. Kada taikomas tiesinis nusidėvėjimo skaičiavimo būdas, kokia tiesinio nusidėvėjimo skaičiavimo būdo formulė?
13. Kada taikomas produkcijos metodas, kokia formulė?
14. Kokiais atvejais taikomi pagreitinti nusidėvėjimo skaičiavimo metodai?
15. Kokia rašoma sąskaitų korespondencija priskaičiuojant pastatų nusidėvėjimą?
16. Ką parodo ilgalaikio turto likvidacinė vertė, kam ji gali būti lygi?

*6 užduotis. DARBO UŽMOKESTIS UŽ KASMETINES ATOSTOGAS.*

Apskaičiuoti išmokamų atostoginių sumą, jei darbuotojas išėjo atostogų nuo 201...-06-01 iki 201...-06-29 (20 darbo dienų). Darbo užmokestis ir darbo dienų skaičiai buvo tokie:

20...-03-... 280,00 Eur 21 d. d.

20...-04-... 320,00 Eur 21 d. d.

20...-05-... 290,00 Eur 20 d. d.

*7 užduotis. LAIKINO NEDARBINGUMO PAŠALPOS SUMA.*

Apskaičiuoti laikino nedarbingumo pašalpos sumą, jei darbuotojas pateikė laikino nedarbingumo pažymėjimą nuo 20...04.13-20...04.20 (5 d. d.). Darbuotojo darbo užmokestis už paskutinius 3 mėnesius sudarė:

20...-01-... 240,00 Eur 21 d. d.

20...-02-... 230,00 Eur 19 d. d.

20...-03-... 220,00 Eur 21 d. d.

*8 užduotis. DARBO UŽMOKESČIO APSKAIČIAVIMAS.*

Svečių aptarnavimo darbuotojas 2016 balandžio mėnesį dirbo 21 dienas po 8 val. Įkainis už valandą 2,80 Eur. Apskaičiuoti išmokamų grynųjų pinigų sumą per balandžio mėnesį. Darbuotojas lengvatų pajamų mokesčiui neturi.

*9 užduotis. DARBO UŽMOKESČIO APSKAIČIAVIMAS.*

Apskaičiuoti išmokamų grynųjų pinigų sumą, jei darbuotojo atlyginimas per mėnesį 690,00 Eur. Darbuotojas augina 2 nepilnamečius vaikus iki 18 metų.

*10 užduotis. ILGALAIKIO TURTO NUSIDĖVĖJIMO APSKAIČIAVIMAS.*

2016 m. gruodžio 16 d. iš Estijos UAB „Y” įsigytas kompiuteris CK 167. Techninė charakteristika 256MB RAM, 4GB, 200 Mhe. Įsigijimo vertė 2000 Eur. Likvidacinė vertė 50 eurų, naudojimo laikas 3 metai. Kompiuterį pradėjo eksploatuoti nuo 2017 metų sausio 1 d. Perduotas naudoti į kabinetą Nr.16. Atsakingas asmuo kadrų skyriaus vedėjas V. Pavardenis. Nusidėvėjimas skaičiuojamas kas mėnesį ir naudojamas tiesiog proporcingas nusidėvėjimo skaičiavimo metodas. Apskaičiuokite tiesiogiai proporcingą nusidėvėjimą 3 metų užpildydami lentelę:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Metai | Likutinė vertė metų pradžioje | Nusidėvėjimas tais metais | Likutinė vertė metų pabaigoje |
| *2017* | *2000* | *650* | *1350* |
| *2018* | *1350..........* | *..........* | *...............* |
| *2019* | *.........* | *...............* | *.................* |

*Atsakymai žinių pasitikrinimui*

*2 užduotis. TESTAS.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| *Atsakymas* | c | a | c | c | c | b | b | a | a | b | a | a | a | b | c | a | a | a | b | b |

*3 užduotis. ILGALAIKIO TURTO NUSIDĖVĖJIMAS.*

* *tiesiogiai proporcingu: 5600Eur.*
* *produkcijos:*

nusidėvėjimo suma pirmais metais - 9333Eur.

nusidėvėjimo suma antrais metais - 6222Eur.

nusidėvėjimo suma trečiais metais - 5600Eur.

nusidėvėjimo suma ketvirtais metais - 3734Eur.

nusidėvėjimo suma penktais metais - 3111Eur.

* *metų skaičiaus:*

nusidėvėjimo suma pirmais metais - 9333,33Eur.

nusidėvėjimo suma antrais metais - 7466,67Eur.

nusidėvėjimo suma trečiais metais - 5600Eur.

nusidėvėjimo suma ketvirtais metais - 3733,33Eur.

nusidėvėjimo suma penktais metais - 1866,67Eur.

* *dvigubu - mažėjančios vertės:*

nusidėvėjimo suma pirmais metais - 12000Eur.

nusidėvėjimo suma antrais metais - 7200Eur.

nusidėvėjimo suma trečiais metais - 4320Eur.

nusidėvėjimo suma ketvirtais metais - 2592Eur.

nusidėvėjimo suma penktais metais - 1888Eur.

*4 užduotis. BUHALTERINIS ĮRAŠAS.*

1. Debetas 1230 - Transporto priemonių įsigijimo savikaina 30000,00

Kreditas 443 – Skola tiekėjams 30000,00;

1. N – nusidėvėjimo suma per metus *=* ( 30000,00 – 3000 ) / 5 *=* 5.400,00 ;

Debetas 6306 – ilgalaikio materialiojo turto nusidėvėjimo sąnaudos 5.400,00;

Kreditas 1237 - Transporto priemonių įsigijimo savikainos nusidėvėjimas 5.400,00;

1. Debetas 2010 – atsarginės dalys 2000,00;

Debetas 1237 - Transporto priemonių įsigijimo savikainos nusidėvėjimas 28000,00;

Kreditas 1230 - Transporto priemonių įsigijimo savikaina 30000,00.

*6 užduotis. DARBO UŽMOKESTIS UŽ KASMETINES ATOSTOGAS.*

Atostoginių suma – 14,35 Eur x 20 = 287,00 Eur

Mokestis soc. draudimui 287,00 Eur x 9% = 25,83 Eur

Išmokama grynųjų pinigų suma: 261,17 Eur

*7 užduotis. LAIKINO NEDARBINGUMO PAŠALPOS SUMA.*

Laikino nedarbingumo pašalpa už vieną dieną: 11,31 Eur

Laikino nedarbingumo pašalpa už penkias dienas: 11,31x 5 x 80%= 15,24 Eur

Laikino nedarbingumo pašalpos suma: 45,24 Eur

*8 užduotis. DARBO UŽMOKESČIO APSKAIČIAVIMAS.*

Darbo valandų skaičius per mėn. 21 x 8 = 168 val.

Darbo užmokestis už balandžio mėn. 2,80 x 168 = 470,40 Eur

NPD = 470,40 – 380 = 90,40 Eur

90,40 x 0,5 = 45,20 Eur

310 – 45, 20 = 264,80 Eur

GPM lygu ( 470,40 Eur – 264,80 Eur) x 15 % = 30,84 Eur

Mokestis soc. draudimui 470,40 x 9 % = 42,34 Eur

Išmokama grynųjų pinigų suma 470,40 – 30,84 – 42,34 = 397,22 Eur

*9 užduotis. DARBO UŽMOKESČIO APSKAIČIAVIMAS.*

NPD = 690,00 – 380 = 310,00

310,00 x 0,5 = 155,00

310 – 155,00 = 155,00 NPD ; PNPD = 400/2 =200,00

GPM lygu ( 690,00 – 155,00- 200) x 15 % = 50,25

Mokestis soc. draudimui 690,00 x 9 % = 62,10

Išmokama grynųjų pinigų suma 690,00 – 50,25 – 62,10 = 577,65

# Modulis „Bendrosios tvarkos priežiūra apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje”

*1 užduotis. BENDROSIOS TVARKOS PALAIKYMAS APGYVENDINIMO PASLAUGAS TEIKIANČIOSE ĮMONĖSE.*

Po ekskursijos į apgyvendinimo paslaugas teikiančias įmones aprašykite:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | Miesto apgyvendinimo paslaugas teikianti įmonė | Pagrindinės tarnybos | Tarnybos, atsakingos už bendrąją tvarką | Veiklos pobūdis, atsakomybė |
| 1. | Maža apgyvendinimo paslaugas teikianti įmonė | 1.2.3.4. | 1.2.3.4. | 1.2.3.4. |
| 2. | Didelė apgyvendinimo paslaugas teikianti įmonė  | 1.2.3.4. | 1.2.3.4. | 1.2.3.4. |

IŠVADOS:

*2 užduotis. PRIEŠGAISRINĖ SAUGA.*

Naudodamiesi įvairiais informacijos šaltiniais suraskite įvairius „Saugos ženklus“ ir surašykite pagal paskirtį į lentelę „Saugos ženklai pagal paskirtį“. Apibūdinkite ženklų reikšmes:

Saugos ženklai pagal paskirtį.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Saugos ženklai | Saugos ženklo simbolis | Saugos ženklo reikšmė |
| Gaisrinės saugos |  |  |
| Evakuaciniai |  |  |
| Įspėjamieji |  |  |
| Draudžiamieji |  |  |
| Pirmosios pagalbos |  |  |
| Informaciniai |  |  |
| Elektrosaugos |  |  |
| Civilinės saugos |  |  |

*3 užduotis. PRIEŠGAISRINĖ SAUGA.*

Internete suraskite gaisro jutiklių pavyzdžių. Paaiškinkite jų paskirtį:

*4 užduotis. CIVILINĖ SAUGA.*

Civilinė sauga –

Civilinės saugos signalai:

Radiacinis ([branduolinis](http://lt.wikipedia.org/wiki/Branduolinis_ginklas)) pavojus –

Cheminis pavojus –

Oro pavojus –

Potvynių pavojus –

[Uragano](http://lt.wikipedia.org/wiki/Uraganas) pavojus –

[Biologinis](http://lt.wikipedia.org/wiki/Biologija) pavojus –

*5 užduotis. EKSTREMALIOS SITUACIJOS.*

Kokiais žodžiais yra įspėjama, kai pranešama apie civilinės saugos pavojų:

*
*
*
*
*
*

*6 užduotis. CIVILINĖ SAUGA.*

Kaip turite elgtis išgirdę civilinės saugos signalus?

|  |  |
| --- | --- |
| Signalas | Jūsų veiksmai išgirdus šį signalą: |
| „Dėmesio visiems“ |  |
| „Radiacinis pavojus“ |  |
|  „Potvynio pavojus“ |  |
|  „Oro pavojus“ |  |
| ,,Perspėjimo sistemos patikrinimas“ |  |
|  „Cheminis pavojus“ |  |

*7 užduotis. APSAUGOS TARNYBŲ DARBAS APGYVENDINIMO PASLAUGAS TEIKIANČIOJE ĮMONĖJE.*

Apibūdinkite apsaugos tarnybos funkcijas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje:

1. Apsaugos darbo organizavimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje:

Padaliniai

Atsakomybė

1. Apsaugos programinės įrangos apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje:

Kambarių apsauga, raktai

Kita

1. Apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje apsauga naudojant vaizdo stebėjimo sistemą

Apsaugos darbo organizavimo prie vaizdo kamerų reikalavimai

1. Materialinio turto bei svečių asmeninių daiktų saugumo užtikrinimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje:

Atsakomybė

Dokumentai

1. Apsaugos skyriaus darbo organizavimo renginių metu reikalavimai:

1. Stebėti apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje patalpas ir teritoriją renginių metu:

Registruoti apie pastebėtus įtarimus ar nenumatytas situacijas, susijusias su apsaugos darbuotojo funkcijomis

Jei reikėjo imtis kokių priemonių, aprašykite

*8 užduotis. SAUGOS DARBE IR SVEIKATOS REIKALAVIMAI. APKLAUSOS TESTAS.*

1. Ką reikia daryti pastebėjus svylant elektros laidus:

1. Perskaityti instrukciją ir priimti sprendimą;
2. Išjungti elektros srovę;
3. Įjungti elektros srovę.

2. Gaisro atveju kiekvienas viešbučio darbuotojas turi žinoti:

1. Kur yra elektros skydinės, šildymo prietaisai, pirmosios pagalbos vaistinėlė;
2. Kur sudėtos pavojingos cheminės medžiagos, kur yra atsarginis išėjimas, veikiantys vandens kranai;
3. Kur yra veikiantis telefonas, pavojaus mygtukas, ugnies gesintuvai, pirmosios pagalbos vaistinėlė, atsarginis išėjimas.

3. Kada turi būti instruktuojamas saugos ir sveikatos klausimais naujai į darbą priimamas asmuo?

1. Naujai priimamas asmuo instruktuojamas priimant jį dirbti;
2. Naujai priimamas asmuo instruktuojamas laisvu nuo darbo metu;
3. Naujai priimtas asmuo, atleidžiant jį iš darbo.

4. Kokie instruktavimai darbuotojų saugos ir sveikatos klausimais vykdomi įmonėse?

1. Tikslinis, įvadinis, periodinis, specialusis, pirminis;
2. Pirminis darbo vietoje, periodinis darbo vietoje, specialusis, įvadinis, papildomas;
3. Įmonėse instruktažai nevykdomi.

5. Saugias ir sveikas darbo sąlygas privalo sudaryti:

1. Valstybinė darbo inspekcija;
2. Darbdavys;
3. Darbuotojų saugos ir sveikatos skyriaus darbuotojai.

6. Darbo dienos trukmė per parą negali būti ilgesnė nei:

1. 8 val.;
2. 14 val.;
3. 12 val.

7. Pirmosios pagalbos veiksmai, įvykus nelaimingam atsitikimui:

1. Skubiai vykti ieškoti gydytojo, kuris suteiktų pirmąją pagalbą;
2. Nukentėjusįjį vežti į ligoninę, neįvertinus esamos situacijos;
3. Nukentėjusįjį išnešti iš pavojingos zonos, suteikti pirmąją pagalbą ir organizuoti kvalifikuotos medicininės pagalbos suteikimą.

8. Dirbant su cheminėmis valymo priemonėmis draudžiama:

1. Kambaryje, kuris valomas, atidarinėti langus ir sukelti skersvėjį;
2. Valant vienu metu naudoti skirtingus valiklius;
3. Įeiti į kambarį, kuris valomas be specialios aprangos.

9. Valant aukštai esančius objektus, kopėčios turi būti:

1. Inventorizuotos ir išbandytos;
2. Tvarkingos ir naujos;
3. Tinkamo aukščio.

10. Negalima siurbti dulkių siurbliu:

1. Dulkių;

b) Vandens;

c) Įkaitusių, neužgesintų pelenų ir nuorūkų.

*9 užduotis. ŽIEMOS SODAI.*

Kai kuriuose apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse yra įrengtižiemos sodai, taip tikimasi suteikti svečiams nuostabų gamtos kampelį. Ypatingai šie sodai paplito tose apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse, kurie teikia įvairias SPA paslaugas. Žiemos soduose auginami įvairiausi augalai: aukštaūgiai, vijokliniai, krūminiai ir kiti. Kad ištisus metus būtų galima mėgautis žaluma ir gėlėmis, būtina žinoti konkrečias žiemos sodo įkūrimo ir priežiūros sąlygas: apšvietimą, temperatūros režimą, oro drėgmę ir pan.

*Užduotis:*

* Parinkite žiemos sodui tinkamus augalus;
* Sudarykite augalų priežiūros planą.

*10 užduotis. AUGALŲ DERINIMAS.*

Surašykite augalų derinimo kompozicijose pagrindinius principus:

*11 užduotis. AUGALŲ PRIEŽIŪROS PRIEMONĖS.*

* Atpažinti ir apibūdinti augalų ligos priežastis;
* Rekomenduoti priežiūros priemones.

|  |  |
| --- | --- |
| **Augalų ligos** | **Augalų ligų priežastys ir rekomenduojama priežiūra** |
| Pašaknio puvinys |  |
| Lapų dėmėtumas |  |
| Juodoji kojelė |  |
| Šaknų puvinys |  |
| Sukamštėjimas |  |

*12 užduotis. AUGALŲ PRIEŽIŪROS PRIEMONĖS.*

* Atpažinti ir apibūdinti augalų kenkėjus;
* Rekomenduoti priežiūros priemones.

|  |  |
| --- | --- |
| **Augalų kenkėjai** | **Rekomenduojama priežiūra** |
| Voratinklinė erkutė |  |
| Tripsas |  |
| Amarai |  |
| Skydamariai |  |
| Baltasparniai |  |

*13 užduotis. PUOKŠČIŲ KOMPONAVIMAS.*

Aprašykite puokščių sudarymo principus ir nurodykite galimas panaudojimo erdves viešbučio interjere:

*14 užduotis. SAVIKONTROLĖS KLAUSIMAI.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Klausimas** | **Atsakymas** |
|  | Ar reikalingi augalai apgyvendinimo įmonių interjerui puošti? Jeigu reikalingi – kodėl? |  |
|  | Kaip veikia žmogų kambariniai augalai? |  |
|  | Kaip dažnai ir kada laistomi kambariniai augalai? Kokie yra laistymo būdai? |  |
|  | Kaip nuspręsti, kad augalui trūksta drėgmės?Koks vanduo tinka kambarinėms gėlėms laistyti? |  |
|  | Kada kambarinių augalų negalima tręšti?Kaip atpažinti, kad augalui trūksta trąšų? |  |
|  | Kokios konsistencijos trąšos naudojamos kambariniams augalams tręšti? |  |
|  | Kaip parinkti tinkamą vazoną augalams / gėlėms persodinti? |  |

*Atsakymai žinių pasitikrinimui*

*8 užduotis. SAUGOS DARBE IR SVEIKATOS REIKALAVIMAI. APKLAUSOS TESTAS.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Atsakymas | b | c | a | b | b | a | c | b | a | c |

*14 užduotis. SAVIKONTROLĖS KLAUSIMAI.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Klausimas** | **Atsakymas** |
|  | Ar reikalingi augalai apgyvendinimo įmonių interjerui puošti? Jeigu reikalingi – kodėl? | Nebūtina, bet beveik visos apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės interjerą puošia gėlėmis.Gėlės ne tik puošia aplinką, bet ir valo orą, mažina triukšmą, didina santykinį oro drėgnumą ................  |
|  | Kaip veikia žmogų kambariniai augalai? | Kiekvieną žmogų gali veikti individuliai ir įvairiai, tačiau yra įrodyta, kad kai kurie augalai teikia energijos žmogaus organizmui, gerina savijautą. Augalai ugdo meilę gamtai, lavina estetinį skonį .......... |
|  | Kaip dažnai ir kada laistomi kambariniai augalai? Kokie yra laistymo būdai? | Žemė turi būti drėgna ,bet neįmirkusi, todėl reikia žinoti aplinkos ir augalo drėgmės poreikius. Intensyvaus augimo laikotarpiu laistomi gausiau, žiemą augalai laistomi saikingiau ................ |
|  | Kaip nuspręsti, kad augalui trūksta drėgmės?Koks vanduo tinka kambarinėms gėlėms laistyti? | Dauguma augalų laistomi, kai viršutinis 1 – 2 cm. dirvožemio sluoksnis tampa sausas ...............  |
|  | Kada kambarinių augalų negalima tręšti?Kaip atpažinti, kad augalui trūksta trąšų? | Nerekomenduojama tręšti ramybės laikotarpiu ............Jei augalai lėtai auga, arba visai nustoja augti, praranda grožį, mažai žydi ar pradeda sirgti tuomet galima įtarti, kad trūkstą trąšų .....................  |
|  | Kokios konsistencijos trąšos naudojamos kambariniams augalams tręšti? | Skystos trąšos rekomenduojamos, veiksmingiausios kambariniams augalams tręšti .................... |
|  | Kaip parinkti tinkamą vazoną augalams / gėlėms persodinti? | Vazono dugne turėtų būti keletas skylučių;Vazono dydį parinkti atsižvelgiant į augalo dydį;Persodinamas augalas sodinamas į 5 – 7 cm. didesnio skersmens negu augo anksčiau ............................ |

# Modulis „Kambarių ir bendro naudojimo patalpų tvarkymas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje“

*1 užduotis. APGYVENDINIMO PASLAUGAS TEIKIANČIOS ĮMONĖS.*

Aprašyti profesinės etikos principus svečių aptarnavimo darbuotojui bendraujant su apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės svečiais ir bendradarbiais, apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės iššūkius svetingumui:

*2 užduotis. APGYVENDINIMO PASLAUGAS TEIKIANČIOS ĮMONĖS KAMBARYS.*

Svečius aptarnaujančiam personalui dažnai tenka teikti informaciją, susijusią su kambarių ūkiu, todėl būtina žinoti jame esančių baldų, daiktų pavadinimus užsienio kalba:

* Įvardinkite apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės miegamojo kambario zonai priklausančius baldus kitus daiktus;
* Naudodami savo pasirinktus simbolius nupieškite miegamąją zoną:

*3 užduotis.* *DARBO DIENOS PLANAS.*

Sugalvokite darbo dienos planą:

DARBO DIENOS PLANAS

MOKINIO VARDAS, PAVARDĖ:

DARBO VIETA:

DARBO LAIKAS:

DARBŲ EIGA:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

ATLIKTŲ DARBŲ APRAŠYMAS

*4 užduotis. PAVOJINGUMO ŽENKLAI.*

Surašykite pavojingumo ženklų, kurie būna ant cheminių valiklių taros, reikšmes ir pavaizduokite simbolį grafiškai:

|  |  |
| --- | --- |
| E  | O  |
| T+  | Xn  |
| N  | Xi  |
| F  | C  |
| F+  | T+  |

*5 užduotis. VALYMO PRIEMONĖS PARUOŠIMAS.*

Paruoškite valymui tinkamą valiklį iš profesionalių cheminių priemonių koncentrato. Būtina naudotis cheminės priemonės instrukcijomis ir reikalavimais preparato paruošimui. Įvardinkite:

Priemonės pavadinimas

Kokiai priemonių grupei priklauso pagal pavojingumą sveikatai.?

Priemonės pH

Kokiems paviršiams tinkama naudoti? .

Kokiu santykiu skiedžiama priemonė?

Koks vanduo naudojamas skiedimui?

Darbo priemonės:

* cheminės priemonės koncentratas;
* indelis skysčiui matuoti;
* švarus indelis koncentratui gaminti;
* vanduo;
* instrukcijos;
* guminės pirštinės;
* užduoties aprašymui skirtas lapas.

*6 užduotis. SAUGUS DARBAS SU CHEMINĖMIS PRIEMONĖMIS.*

Parašykite saugaus darbo taisykles dirbant su cheminėmis priemonėmis:

*7 užduotis. EKOLOGIJA IR CHEMIJA.*

Išvardinkite pagrindinius poveikio aplinkai atvejus dirbant su cheminiais valikliais:

Parašykite, kokių priemonių reikia imtis, norint apsaugoti aplinką nuo užterštumo:

*8 užduotis. „SMEGENŲ ŠTURMAS“.*

1. Ką vadiname cheminiu valymu?
2. Kaip gali pakenkti cheminės valymo priemonės žmogaus sveikatai?
3. Kokie saugaus darbo reikalavimai dirbant su cheminiais valikliais?
4. Kokiose patalpose reikia laikyti cheminius valiklius?
5. Pirmoji pagalba nukentėjus nuo cheminių priemonių.
6. Cheminių priemonių klasifikavimas.
7. Kaip skirstomos cheminės valymo priemonės pagal konsistenciją?
8. Įvardinkite pavojingumo simbolius, kurie žymimi ant cheminių priemonių pakuočių.
9. Ar visada, valant patalpas, reikia naudoti cheminius valiklius?
10. Kaip cheminės priemonės gali pakenkti gamtai?

*9 užduotis.* *LOVOS KLOJIMO EILIŠKUMAS.*

Pagal pateiktą lovos klojimo eiliškumą surašykite teisingą lovos klojimo eiliškumą kambaryje, iš kurio išvyko svečias.

1. Dedama pagalvė ant atverstos lovatiesės pusės;
2. Tiesiama paklodė, užlenkiami kraštai;
3. Tiesiama lovatiesė daugiau nei iki pusės lovos, jei lovatiesė raštuota, lovatiesės rašto centras turi sutapti su lovos centru;
4. Tiesiama antklodė lygiai su lovos pločiu;
5. Siurbiamas čiužinys;
6. Pagalvė verčiama užsegimu į lovos kraštą, kartu su lovatiese;
7. Pataisoma klostė;
8. Sulyginami visi kraštai;
9. Uždedamas ir išlyginamas rankomis antčiužinis;
10. Dėl grožio galima uždėti dekoratyvines pagalvėles, chalatą ar rankšluosčius.

Teisingas lovos klojimo būdas:

1. ;

2. ;

3. ;

4. ;

5. ;

6. ;

7. ;

8. ;

9. ;

10. .

*10 užduotis.* *BENDRO NAUDOJIMO PATALPŲ VALYMAS.*

Surašykite, kokius darbus reikia atlikti šiose patalpose. Akcentuokite, kokiu paros metu reikia ir geriausiai tvarkyti šias patalpas, išskirkite dienos ir vakaro (nakties) darbus.

|  |  |
| --- | --- |
| **Patalpos** | **Valymo ir tvarkymo darbai** |
| Fojė tvarkymas |  |
| Vestibiulio valymas  |  |
| Koridoriaus ir laiptinės valymas |  |
| Sanitarinių patalpų valymas |  |

*11 užduotis. GRINDŲ DANGOS.*

Įrašykite teisingus variantus:

Grindų dangų rūšys:

1. ;

2. ;

1. ;

2. ;

3. ;

4. ;

5. ;

Minkštų dangų rūšys:

1. ;

2. ;

3. ;

4. ;

Minkštos grindų dangos paskirtis:

1. ;

2. ;

3. ;

4. ;

Grindų valiklių ir priežiūros priemonių grupės:

1. ;

2. ;

3. ;

4. ;

*12 užduotis. GRINDŲ DANGOS. SAVIKONTROLĖS KLAUSIMAI.*

1. Įvardinkite minkštas grindų dangas. Palyginkite vieną su kita.
2. Apibūdinkite grindų dangą – laminatas, jo priežiūra.
3. Apibūdinkite grindų valiklius.
4. Linoleumo priežiūra, šios dangos ypatumai.
5. Iš kokio gyvulio vilnos gaminami natūralūs kilimai?
6. Pūkuotų kilimų priežiūra.
7. Kilimams valyti tinkamesnis sausas ar šlapias valymas. Kodėl?
8. Įvardinkite kietas grindų dangas.
9. Apibūdinkite alyvuoto parketo grindų priežiūrą.
10. Apibūdinkite lakuoto parketo grindų priežiūrą.
11. Apibūdinkite vaškuoto parketo grindų priežiūrą.
12. Kilimų paskirtis.
13. Grindų keraminių plytelių pažeidžiamiausios vietos, šių grindų priežiūra.
14. Dėmių valymo iš kilimų ypatumai.
15. Kodėl medinėms grindims reikia sudaryti apsauginį sluoksnį?
16. Iš kokio pluošto gaminamos kiliminės dangos?
17. Kiliminių dangų valymo ypatumai.

*13 užduotis. PARINKITE TEISINGUS VEIKSMAŽODŽIUS.*

Panaudokite visus žodžius pagal kasdienį patalpų priežiūros darbų atlikimą. Parinkite teisingus veiksmažodžius šiems žodžiams:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Žodžiai** |  | **Veiksmažodžiai** |
| Lova –  |  | blizginti |
| Dulkės –  |  | kloti |
| Lovatiesė –  |  | sustatyti |
| Veidrodis – |  | tiesti |
| Grindys–  |  | išnešti |
| Rankšluosčiai –  |  | vėdinti |
| Šiukšlės –  |  | plauti |
| Langas –  |  | siurbti |
| Baldai –  |  | pakeisti |
| Kilimas -  |  | valyti |

*14 užduotis. ASMENS HIGIENOS PRIEMONĖS.*

Surašykite, kas gali būti svečiui padėta vonios kambaryje jo asmeniniam naudojimui iš asmens higienos priemonių:

*15 užduotis. SIURPRIZAI SVEČIUI.*

Sukurkite įvairiausių situacijų, kaip galima būtų pradžiuginti svečią:

*16 užduotis. TARPINIS KAMBARIO VALYMAS.*

Parašykite, kokie darbai atliekami tarpinio tvarkymo metu:

1. ;

2. ;

3. ;

4. ;

5. ;

6. ;

7. ;

*17 užduotis. KAMBARYJE TEIKIAMOS PASLAUGOS.*

Apibūdinkite kambaryje teikiamas paslaugas, jų darbo organizavimą.

|  |  |
| --- | --- |
| **Paslauga** | **Paslaugos teikimo apibūdinimas** |
| *Pusryčiai į kambarį* |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

*18 užduotis. APGYVENDINIMO PASLAUGAS TEIKIANČIŲ ĮMONIŲ PATALPŲ PRIEŽIŪRA. ŽINIŲ PATIKRINIMAS (TESTAS).*

1. Kambario poilsio zona įrengta taip:

a) Stalas, kėdė, fotelis, kompiuteris;

b) Fotelis, minkštasuolis, mini baras, TV;

c) Tualetinis stalelis, lova, spinta.

2. Cheminis valymas – tai:

a) Nešvarumų šalinimas dulkių siurbliu;

b) Nešvarumų šalinimas naudojant valymo įrankius;

c) Nešvarumų šalinimas naudojant ploviklius.

3. Lovos klojimo pradžia tvarkant apgyvendintą kambarį:

a) Išlyginamas čiužinys ir antčiužinis;

b) Siurbiamas čiužinys;

c) Tiesiama paklodė.

4. Pėdų ir nagų grybeliu užsikrečiama:

a) Nuo dulkių kambaryje;

b) Nuo nešvarumų ant kilimo, grindų;

c) Nuo nešvarumų, drėgmės baseine ar vonios kambaryje.

5. Kurį kambarį pradėsite tvarkyti pirmutinį:

a) Iš kurio išvyko svečias;

b) Į kurį turi atvykti svečias;

c) Kuriame gyvena svečias.

6. Stiprių rūgštinių valiklių pH:

a) Nuo 1–3;

b) Nuo 7–12;

c) Nuo 12–17.

7. Pradėdami valyti stalą, purškiate valiklį:

a) Ant stalo centro;

b) Ant servetėlės;

c) Ant stalo kraštų.

8. Plastikinių baldų negalima valyti:

a) Priemone, kurios sudėtyje yra chloro;

b) Indų plovimo priemone;

c) Priemone, kurios sudėtyje yra vaško.

9. Baldų poliravimo priemonė skirta:

a) Mediniams, matiniams, lakuotiems paviršiams valyti;

b) Kriauklėms, stiklui, matiniam paviršiui valyti;

c) Parketui, metaliniams, plastikiniams paviršiams valyti.

10. Mineraliniai nešvarumai – tai:

a) Muilo, aliejaus;

b) Kalkės, šlapimo akmenys;

c) Mielės, pelėsis, grybelis.

11. Svečiui skirtos asmens higienos priemonės – tai:

a) Oro gaiviklis, tualeto šepetys, stiklinė;

b) vonios kilimėlis, praustuvė, fenas;

c) Muilas, šampūnas, dušo želė.

12. Dėmė nuo kilimo pradedama valyti:

a) Sukamaisiais judesiais nuo dėmės krašto į vidų;

b) Išilginiais judesiais, prieš plauką;

c) Sukamaisiais judesiais iš dėmės vidaus į išorę.

13. Keraminių grindų plytelių pažeidžiamiausia vieta:

a) Plytelės paviršius;

b) Plytelės siūlės;

c) Plytelės raštas.

14. Įėjus tvarkyti kambarį, kuriame gyvena svečias, pirmiausia:

a) Valome dulkes,

b) Išnešame šiukšles;

c) Atidarome langą.

15. Dulkės pradedamos valyti:

a) Nuo lovos einant ratu;

b) Nuo durų pagal laikrodžio rodyklę;

c) Nuo stalo prieš laikrodžio rodyklę.

16. Langų valymo eiliškumas:

a) Nuvalomos dulkės nuo stiklo;

b) Nuvalomas stiklas iš lauko pusės;

c) Nuvalomas lango rėmas ir palangė.

17. Mikrobiologiniai nešvarumai – tai:

a) Kalkės, šlapimo akmenys, rūdys;

b) Grybeliai, pelėsis, mielės;

c) Muilo, aliejaus, žmogaus kūno.

18. Sunkiai prižiūrimos odinių baldų vietos:

a) Atlošai;

b) Raukšlės;

c) Kojos.

19. Parketas gali būti:

a) Vaškuojamas, alyvuojamas, dažomas;

b) Lakuojamas, poliruojamas, blizginamas;

c) Šluojamas, kalamas, riebaluojamas.

20. Cheminis valymas pagal švaros lygį yra:

a) Toksiškas, kenksmingas, sprogstamas;

b) Higieniškas, dezinfekuojantis, sterilus;

c) Dirginantis, toksiškas, sterilus.

*Atsakymai žinių pasitikrinimui:*

*4 užduotis. PAVOJINGUMO ŽENKLAI.*

* F (labai degi)
* F+ (ypač degi)
* E (sprogstamoji)
* O ( oksiduojanti)
* T (toksiška)
* T+ ( labai toksiška)
* N ( aplinkai pavojinga)
* C (ardanti, ėsdinanti)
* Xn ( kenksminga)
* Xi ( dirginanti)

*11 užduotis. GRINDŲ DANGOS.*

Grindų dangų rūšys:

1. kietos;
2. minkštos.

Kietų dangų rūšys:

1. medinės;
2. laminatas;
3. linoleumas;
4. terakota;
5. keraminės plytelės.

Minkštų dangų rūšys:

1. kilimai;
2. patiesimai;
3. takai;
4. kailiai;
5. kiliminės dangos.

Minkštos grindų dangos paskirtis:

1. apsaugoti grindis nuo susidėvėjimo;
2. palaikyti šilumą;
3. sumažinti bildesį;
4. puošti kambarį.

Grindų valiklių ir priežiūros priemonių grupės:

1. grindų valikliai;
2. grindų plovikliai;
3. blizgiosios emulsijos;
4. grindų vaškai.

*13 užduotis. PARINKITE TEISINGUS VEIKSMAŽODŽIUS.*

Lova – kloti.

Lovatiesė – tiesti.

Dulkės – valyti.

Kilimas – siurbti.

Rankšluosčiai – pakeisti.

Veidrodis – blizginti.

Šiukšlės – išnešti.

Langas – vėdinti.

Grindys – plauti.

Baldai – sustatyti.

*16 užduotis. TARPINIS KAMBARIO VALYMAS.*

* išvėdinti kambarį,
* nušluostyti dulkes nuo baldų, įrengimų, prietaisų paviršių;
* patikrinti telefono, televizoriaus, elektros ir kitų prietaisų veikimą;
* patikrinti ar sukomplektuotas mini baras;
* patikrinti ar visa reklaminė informacinė medžiaga aplanke;
* patikrinti ar veikia sanitariniai mazgai, ar visi vonios reikmenys;
* patikrinti ar visi rankšluosčiai.

*18 užduotis. APGYVENDINIMO PASLAUGAS TEIKIANČIŲ ĮMONIŲ PATALPŲ PRIEŽIŪRA. ŽINIŲ PATIKRINIMAS (TESTAS).*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| Atsakymas | b | c | a | c | b | a | b | a | a | b | c | a | b | c | b | c | b | b | a | b |

# Modulis „Pusryčių paruošimas”

*1 užduotis. MAITINIMO PASLAUGAS TEIKIANTI ĮMONĖ.*

Po ekskursijos į apgyvendinimo paslaugas teikiančią įmonę apibūdinti: įmonėje teikiamas maitinimo paslaugas, formas, aprašyti maitinimo paslaugas teikiančius padalinius, įvardinti virtuvės įrenginius ir išskirti rizikos veiksnius.

Atsakykite į klausimus:

* Kokios maitinimo paslaugos teikiamos apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje, kurioje apsilankėte?
* Įvardinkite, kokios kitos maitinimo paslaugos gali būti teikiamos apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.
* Kokie apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje padaliniai yra susiję su maitinimo paslaugų teikimu svečiams?
* Kaip yra skirstomos viešojo maitinimo įmonės (tarp jų ir apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje) patalpos?
* Kokie virtuvės įrengimai yra aplankytoje įmonėje?
* Ar pastebėjote rizikos veiksnių virtuvėje? Jei taip, įvardinkite juos, paaiškinkite, kokios prevencinės priemonės turėtų būti taikomos, kad būtų išvengta nelaimingų atsitikimų.

*2 užduotis. MANDAGUS APTARNAVIMAS.*

Ar tinkamos šios frazės bendraujant su restorano lankytojais? Vietoj netinkamų atsakymų pasiūlykite savo variantus. Paaiškinkite, kodėl nederėtų taip atsakyti svečiui.

1. „Apgailestauju, bet direktorė dar pietauja“

2. „Šį patiekalą galėsite užsisakyti rytoj“

3. „Ko jūs laukiate“?

4. „Visos kainos surašytos“

5. „Apsispręskite, ko jūs norite“

*3 užduotis. PUSRYČIAI APGYVENDINIMO PASLAUGAS TEIKIANČIOJE ĮMONĖJE.*

Užpildykite lentelę, nurodydami, kokie patiekalai ir produktai tinka įvairiems pusryčių tipams. Antrame stulpelyje įrašykite nurodytą patiekalo, produkto / gėrimo pavadinimą užsienio kalba, kurią mokate. Tinkantį atsakymą pažymėkite X. Galimi keli teisingi variantai:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Patiekalai / gėrimai / produktai | Patiekalo / gėrimo / produkto pavadinimas užsienio kalba | Pusryčių tipai |
| Kontinentiniai | Angliški | Išplėstiniai | Nacionaliniai (lietuviški) |
| Kava |  |  |  |  |  |
| Pienas |  |  |  |  |  |
| Bandelė |  |  |  |  |  |
| Arbata |  |  |  |  |  |
| Omletas |  |  |  |  |  |
| Kiaušinienė |  |  |  |  |  |
| Varškės sūris |  |  |  |  |  |
| Džemas, marmeladas, medus |  |  |  |  |  |
| Virtas kiaušinis |  |  |  |  |  |
| Kepta šoninė |  |  |  |  |  |
| Sausi pusryčiai |  |  |  |  |  |
| Troškintos pupelės |  |  |  |  |  |
| Sultys |  |  |  |  |  |
| Sviestas |  |  |  |  |  |
| Duona |  |  |  |  |  |
| Skilandis |  |  |  |  |  |
| Kepti pomidorai |  |  |  |  |  |
| Blyneliai |  |  |  |  |  |
| Vaisiai |  |  |  |  |  |
| Jogurtas |  |  |  |  |  |

Pusryčių metu gali būti taikomas visas aptarnavimas (aptarnaujama pagal valgiaraštį), dalinis ar bufetas. Nurodykite bufeto privalumus:

*4 užduotis. MAISTO PRODUKTŲ LAIKYMO SĄLYGOS.*

Nusakykite nurodytų pieno produktų laikymo sąlygas ir laikymo trukmę, užpildykite lentelę. Pasidomėkite, kaip pieno produktai laikomi įmonėje, kurioje atliekate praktiką:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Produktas | Temperatūra | Laikymo laikas |
| Pienas |  |  |
| Grietinė |  |  |
| Riebi varškė |  |  |
| Fermentinis sūris |  |  |
| Kefyras |  |  |

*5 užduotis. SVEIKA MITYBA.*

Susipažinę su sveikos mitybos principais, produktais, galinčiais sukelti alergiją, tinkančiais vegetarams, žaliavalgiams ir kt., įvertinkite pusryčių asortimentą ir patiekalų ruošimą:

* Pasidomėkite, kaip yra laikomasi sveikos mitybos principų: įvardinkite juos;
* Nurodykite produktus ir patiekalus, kuriuos pusryčių metu siūlo vegetarams, alergiškiems svečiams, kurie netoleruoja laktozės, gliuteino;
* Atsakykite, ar yra produktų, skirtų žaliavalgiam asmeniui.

*6 užduotis. MAISTO PRODUKTŲ PIRMINIS PARUOŠIMAS.*

a)Atlikite pirminį bulvių apdorojimą ir jį apibūdinkite, nurodydami, kokie technologiniai procesai atliekami, įrašykite atsakymus į schemą:



b) Supjaustykite bulves įvairiais būdais ir juos apibūdinkite, įvardydami paskirtį. Įrašykite paprasto ir figūrinio pjaustymo būdus langelyje:

|  |
| --- |
| Paprastas –  |
| Figūrinis –  |

c) Apskaičiuokite atliekų procentą.

*7 užduotis. PUSRYČIŲ PATIEKALŲ GAMINIMAS.*

Pagaminkite nurodytus pusryčių patiekalus pagal jiems keliamus technologinius reikalavimus ir apibūdinkite procesą:

1. Pagaminkite omletą. Su kokiu garnyru jis gali būti patiekiamas? Pristatykite gaminamo gaminio receptūrą ir gamybos technologiją.Trumpai apibūdinkite patiekalą užsienio kalba;
2. Parenkite lietinių su varške technologinę kortelę, ją užpildykite:

|  |
| --- |
| **Technologinė kortelė Nr. \_\_\_\_** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Patiekalo pavadinimas |  | Lietiniai su varške |  |  |  |  |  |
|  |  |  |
| Receptūra Nr.  |  |  | Išeiga: / /  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Žaliavos kiekis vienai porcijai (g)** | **Patiekalo ar gaminio maistinė vertė (g)** |
| **Bruto** | **Neto** | **Baltymai** | **Riebalai** | **Angliav.** | **Kcal.** |
| **Išeiga** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Iš viso:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Technologinis aprašymas: |  |

c) Kokios yra naudotų maisto produktų ir pagamintų patiekalų laikymo sąlygos?

*8 užduotis. APSKAIČIUOTI PATIEKALO IŠEIGĄ.*

Apskaičiuoti išeigą 1 porcijai, 65 porcijoms:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | porcijai | 65 | porcijos |
|  | Masė |
|  | Bruto | Neto | Bruto | Neto |
| Bulvės |  |  |  |  |
| Petražolės (šaknys) |  |  |  |  |
| Salierai (šaknys) |  |  |  |  |
| Ropiniai svogūnai |  |  |  |  |
| Porai |  |  |  |  |
| Rauginti agurkai |  |  |  |  |
| Rūgštynės |  |  |  |  |
| Arba špinatai |  |  |  |  |
| Margarinas |  |  |  |  |
| Sultinys arba vanduo |  |  |  |  |
| *Išeiga* |  |  |  |  |

*9 užduotis. KAVA, JOS PARUOŠIMAS IR PATIEKIMAS.*

Pagaminkite espresso kavą ir kavą su pienu, paruoškite pieno kremą:

Pristatykite paruošto gėrimo receptūrą ir gamybos technologiją bei patiekimą. Padarykite technologinę kortelę. Poroje suvaidinkite kavos užsakymą ir patiekimą svečiui. Pakartokite tai užsienio kalba, kurią mokotės. Paserviruokite stalą kavai patiekti vienam asmeniui.

*10 užduotis. PUSRYČIŲ PARUOŠIMAS. TESTAS.*

1. Kisielius ruošiame:

a) Rūgščius, saldžius, koncentruotus;

b) Iš kompoto, šokolado, krakmolo;

c) Skystus, vidutinio tirštumo, tirštus.

2. Iš pateiktų pavyzdžių saldusis patiekalas yra:

a) Lietiniai blyneliai su cukinija;

b) Šparagai drebučiuose;

c) Moliūgų ir svarainių kisielius.

3. Makaronus virti dedame į:

a) Distiliuotą vandenį;

b) Verdantį vandenį;

c) Šiltą vandenį.

4. Sumuštiniai pagal paruošimo būdą klasifikuojami į:

a) Sūrius, saldžius;

b) Šaltuosius, karštuosius;

c) Banketinius, mokyklinius.

5. Koks garnyras tiekiamas prie šaltų paukštienos patiekalų?

a) Vaisių asorti, nesaldžios uogienės,

b) Daržovės, vaisiai, konservuotos daržovės;

c) Švieži, konservuoti vaisiai, vynuogės, uogienės, desertinės daržovės.

6. Kaip klasifikuojami mėsos patiekalai, pagal šiluminio paruošimo būdą?

a) Virti, kepti, šutinti, apkepti;

b) Virti, firminiai, lietuviški;

c) Troškinti su saldžiu padažu, virti su džiūvėsėlių padažu.

7. Pagal ruošimo būdą omletai skirstomi:

a) Paprasti, plakti;

b) Desertiniai, natūralūs;

c) Įdaryti, natūralūs, maišyti.

8. Kokios yra kavos pagrindinės maistinės medžiagos?

a) Vitaminai, dažančios medžiagos, alkaloidai;

b) Kvapiosios medžiagos, dažančios medžiagos, baltymai;

c) Alkaloidai, raugai, kvapiosios medžiagos.

9. Rudasis cukrus yra:

a) Cukranendrių cukrus;

b) Cukrinių runkelių nerafinuotas cukrus;

c) Cukrinių runkelių kristalizuotas cukrus.

10. Kas yra espresso kava?

a) Tai itališka kava.

b) Tai klasikinė labai stipri baro kava

c) Tai labai saldi ir stipri kava.

11. Kaip galima patikrinti ar gerai paruošta kapučino kava?

a) Užbertas ant pieno putos rudasis cukrus skęsta greitai.

b) Užbertas rudasis cukrus skęsta lėtai.

c) Barmenas papučia putą ir ji nesukrenta.

12. Kaip ruošiama arbata?

a) Pirmiausia į puodelį pilamas karštas vanduo, po to arbatos užpilas.

b) Pirmiausia į puodelį pilamas užpilas, po to karštas vanduo

c) Reikia užklausti svečio.

13. Kurios maisto medžiagos priskiriamos prie teikiančių energiją?

a) Baltymai, riebalai, angliavandeniai, alkoholis, organinės rūgštys;

b) Vitaminai, organinės rūgštys, baltymai, riebalai;

c) Ląsteliena, vitaminai, mineralinės medžiagos.

*Atsakymai žinių pasitikrinimui:*

*10 užduotis. PUSRYČIŲ PARUOŠIMAS. TESTAS.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| *Atsakymas* | *c* | *c* | *b* | *b* | *c* | *a* | *c* | *c* | *a* | *b* | *b* | *b* | *a* |

# Modulis „Maitinimo paslaugų suteikimas svečiams“

*1 užduotis. STALO INDAI IR ĮRANKIAI.*

Pademonstruokite, kaip sugebate atrinkti stalo indus ir įrankius pagal paskirtį, juos paruošti stalams serviruoti ir teisingai juos įvardinti:

1. užpildykite lentelę, įrašykite įrankio paskirtį. Įrašykite įrankio pavadinimą užsienio kalba, kurią mokotės:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | Įrankio pavadinimas | Įrankio paskirtis | Įrankio pavadinimas užsienio kalba (įvardinti) |
| 1. | Didysis stalo šaukštas | *sriubai valgyti* | *Table spoon* |
| 2. | Didžioji stalo šakutė |  |  |
| 3. | Didysis stalo peilis |  |  |
| 4. | Užkandžių šakutė |  |  |
| 5. | Užkandžių peilis |  |  |
| 6. | Žuvies peilis |  |  |
| 7. | Žuvies šakutė |  |  |
| 8. | Bifštekso peilis |  |  |
| 9. | Picos peilis |  |  |
| 10. | Deserto šaukštas |  |  |
| 11. | Deserto šakutė |  |  |
| 12. | Deserto peilis |  |  |
| 13. | Vaisių peilis |  |  |
| 14. | Arbatos šaukštelis  |  |  |
| 15. | Kavos šaukštelis |  |  |
| 16. | Torto peilis |  |  |
| 17. | Torto šakutė |  |  |
| 18. | Garnyro šakutė |  |  |
| 19. | Garnyro šaukštas |  |  |
| 20. | Daržovių šaukštas |  |  |
| 21. | Mėsos (serviravimo) šakutė |  |  |
| 22. | Sriubos samtis |  |  |
| 23. | Salotų įrankiai |  |  |
| 24. | Padažo samtelis (šaukštas) |  |  |
| 25. | Cukraus mentelė |  |  |
| 26. | Torto mentelė |  |  |
| 27. | Kokteilių šaukštelis |  |  |
| 28. | Sviesto peilis |  |  |
| 29. | Sūrio peilis |  |  |
| 30. | Citrinos šakutė |  |  |
| 31. | Cukraus gabaliukų žnyplės |  |  |
| 32. | Prieskonių šaukšteliai |  |  |

b) užpildykite lentelę, įrašykite indo pavadinimą. Įrašykite indo pavadinimą užsienio kalba, kurią mokotės:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | Indo pavadinimas | Indo paskirtis | Indo pavadinimas užsienio kalba (įvardinti) |
| *1.* | *Padėklinė lėkštė* | Iškilmingomis progomis kaip polėkštė serviruojant | *serving dish* |
| 2. |  | Karštiems patiekalams patiekti |  |
| 3. |  | Sriuboms, ypatingoms salotoms arba saldiems patiekalams patiekti |  |
| 4. |  | Šaltiems patiekalams ir užkandžiams |  |
| 5. |  | Šaltiems patiekalams |  |
| 6. |  | Duonai, pyragėliams, bandelėms, gali būti kaip polėkštė |  |
| 7. |  | Saldiems patiekalams, gali būti kaip polėkštė |  |
| 8. |  | Saldiems patiekalams, vaisiams, uogoms su padažu, pienu |  |
| 9. |  | Pyragaičiams, tortui |  |
| 10. |  | Sriubai |  |
| 11. |  | Žuvies, paukštienos šaltiems patiekalams patiekti |  |
| 12. |  | Šaltiems ir karštiems patiekalams |  |
| 13. |  | Antriems karštiems patiekalams |  |
| 14. |  | Silkei natūraliai ir su garnyru |  |
| 15. |  | Salotoms, mišrainėms, daržovėms |  |
| 16. |  | Padažams |  |
| 17. |  | Skaidrioms ir pertrintoms sriuboms |  |
| 18. |  | Arbatai, kavai su pienu |  |
| 19. |  | Kavai, gali būti su pienu, grietinėle |  |
| 20. |  | Stipriai kavai ir delikatesinėms sriuboms |  |
| 21. |  | Žaliajai arbatai, kumysui |  |
| 22. |  | Salotoms ir natūralioms daržovėms |  |
| 23. |  | Vaisiams |  |
| 24. |  | Gėlėms pamerkti |  |
| 25. |  | Pienui patiekti |  |
| 26. |  | Grietinėlei patiekti |  |
| 27. |  | Kavai patiekti |  |
| 28. |  | Arbatai patiekti |  |
| 29. |  | Ledams, kremams, putėsiams |  |
| 30. |  | Uogienei, džemui |  |
| 31. |  | Minkštai virtiems kiaušiniams |  |
| 32. |  | Druskai, pipirams, garstyčioms ir pan. |  |
| 33. |  | Sviestui |  |
| 34. |  | Tortui, pyragams, pyragaičiams |  |

1. užpildykite lentelę, įrašykite indo / taurės paskirtį. Įrašykite pavadinimą užsienio kalba, kurią mokotės:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | Indo pavadinimas | Indo paskirtis | Indo pavadinimas užsienio kalba (įvardinti) |
| 1. | Gaiviųjų gėrimų taurė  | *Vaisvandeniams, mineraliniam vandeniui, vandeniui patiekti* |  |
| 2. | Raudonojo vyno taurė |  |  |
| 4. | Baltojo vyno taurė |  |  |
| 5. | Desertinio vyno taurė |  |  |
| 6. | Degtinės taurelė |  |  |
| 7. | Likerio taurelė |  |  |
| 8. | Konjako taurė |  |  |
| 9. | Šampano taurė |  |  |
| 10. | Aperityvo taurė |  |  |
| 11. | Martinio taurė |  |  |
| 12. | Viskio stiklinaitė |  |  |
| 13. | Kokteilių taurėSu žema kojeleSu aukšta kojele |  |  |
| 14. | Alaus bokalas |  |  |
| 15. | Alaus taurė |  |  |

c) praktiškai atrinkite duotus stalo indus ir įrankius pagal jų paskirtį ir teisingai juos įvardinkite.

*2 užduotis. STALŲ SERVIRAVIMAS.*

Paaiškinkite indų, įrankių padėjimo ant stalo taisykles, atlikdami šias užduotis:

a) pakomentuokite paveikslėlį, ką jis iliustruoja:



*Šaltinis: Jonikienė, M. (2001). Lankytojų aptarnavimas maitinimo įmonėse , Vilnius: Homo Liber.*

b) sudarykite valgiaraštį, kuriam būtų tinkama ši serviruotė.

1. *užduotis. STALŲ SERVIRAVIMAS.*

Pademonstruokite, kaip įsisavinote:

a) pagrindinės stalų serviravimo taisyklės:

* Paserviruokite stalą pusryčiams, kai teikiami kontinentiniai (angliški, išplėstiniai) pusryčiai, paaiškinkite taikytas serviravimo taisykles;
* Paserviruokite stalą renginio (konferencijos) kavos pertraukai, kai taikomas bufetas;
* Paserviruokite stalą (1 asmeniui) prieš šventinę vakarienę pagal šį valgiaraštį:

Užkandžiai: šviežios lašišos užkandis; klasikinės „Cezario“ salotos su ančiuvių užpilu ir kepta vištiena.

Karštieji patiekalai: baltame vyne ir grietinėlėje troškinta Baltijos jūros menkė; jautienos išpjovos didkepsnis.

Desertas: prancūziški lietiniai „Creppes“ su karamelizuota kriauše ir trintomis braškėmis.

Gėrimai: vanduo, baltas vynas, raudonas vynas.

b) pakomentuokite taikytas taisykles.

*4 užduotis. SERVETĖLIŲ LANKSTYMAS.*

Pademonstruokite, kaip lankstote servetėles:

1. Suraskite internete servetėlių lankstymo paveikslėlių ar / ir schemų ir sulankstykite servetėles skirtingais būdais;
2. Parašykite, kokių higienos reikalavimų laikėtės, lankstydami servetėles.

*5 užduotis. PADĖKLŲ, NEŠANT MAISTĄ Į KAMBARIUS, SERVIRUOTĖ.*

Aptarnavimo, apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonės, kambariuose (aukštuose) metu yra taikomos pagrindinės taisyklės:

* Kambariuose turi būti valgiaraštis su kainomis ir užsakymo sąlygomis bei kontaktais;
* 5 žvaigždučių viešbutyje turi būti užtikrintas aptarnavimas 24 val. per parą;
* Jei kambaryje vaišinami keli asmenys, gali prireikti padengti stalą ar specialųjį vežimėlį;
* Prieš patiekiant maitinimą į kambarius, svarbu įsitikinti, kad ant padėklo nieko netrūksta;
* Padėklai su valgiais nešami koridoriumi uždengti;
* Padėklas padedamas taip, kad svečias galėtų tiesiai iš jo valgyti;
* Labai svarbu, kad svečias susipažintų su sąskaita ir ją patvirtintų parašu prieš ją pristatant registratūrai;
* Nešvarūs indai nurenkami tik iškvietus, nešant kitus patiekalus (kavą) ar tvarkant kambarį;
* Atskira paslauga – pusryčių patiekimas į kambarius. Paprastai pusryčius patiekia svečių aptarnavimo darbuotojos;
* Dažnai kambariuose sudaroma galimybė išgerti kavos ar arbatos. Kambariuose būna arbatinukas ar termosas su karštu vandeniu, kava, arbata, cukrus, grietinėlė ir pan. Kiekvieną dieną rinkinys atnaujinamas.

Užduotis:

Paserviruokite padėklą, nešamą į kambarį, pagal duotą valgiaraštį. Pakomentuokite įvardydami taisykles.

Valgiaraštis: sausi pusryčiai su pienu, omletas su kepta šonine ir keptais pomidorais, sultys, jogurtas, kava su pienu, duona, bandelė.

*6 užduotis. APTARNAVIMO STILIAI IR METODAI.*

Visas aptarnavimas prie stalo gali būti įvairių stilių:

* Angliškasis;
* Amerikietiškasis;
* Prancūziškasis;
* Rusiškasis;
* „Guerodon“ ir kt.

Pusryčių metu gali būti taikomas visas aptarnavimas (aptarnaujama pagal valgiaraštį), dalinis ar bufetas.

Po ekskursijos į apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės restoraną aprašykite ir pristatykite prezentaciją, kurioje būtų:

1. apibūdintas jame taikytas aptarnavimo stilius ir metodai, paaiškinti taikyto aptarnavimo stiliaus ir metodų ypatumai;
2. paaiškinta, kaip apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje yra organizuoti pusryčiai, kokie taikomi metodai.Įvardinkite bufeto privalumus svečiui ir apgyvendinimo paslaugas teikiančiai įmonei.

*7 užduotis. SVEČIŲ POREIKIAI.*

Išskirkite, kokie aspektai yra svarbiausi įvairioms svečių grupėms:

a) Paaiškinkite, kas gali nulemti svečių nuomonę apie maitinimo įmonę;

b) Pažymėkite lentelėje skaičiais nuo 1 iki 10, kurie aspektai, Jūsų manymu, yra svarbiausi verslininkams, dažnai pietaujantiems restoranuose:

(1 – svarbiausias, 10 – mažiausiai svarbus)

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspektai** | **Įvertinimas** |
| 1. Patogi vieta |  |
| 2. Patiekalų kaina |  |
| 3. Restorano reputacija |  |
| 4. Švara |  |
| 5. Profesionalus personalas  |  |
| 6. Saugumas ir apsauga |  |
| 7. Restorano įranga |  |
| 8. Gera „virtuvė“ |  |
| 9. Galimybė sutikti kitus verslininkus |  |
| 10. Gera muzika |  |

*8 užduotis. PAGRINDINIAI SVEČIŲ APTARNAVIMO, APGYVENDINIMO PASLAUGAS TEIKIANČIOSE ĮMONĖSE, ELEMENTAI.*

Svečių aptarnavimas apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse susideda iš svečių sutikimo, užsakymo priėmimo, patiekalų / gėrimų patiekimo ir atsiskaitymo.

Nurodykite 10 kontakto su svečiais momentų / vietų svečių aptarnavimo cikle, kurie gali turėti įtakos svečių nuomonei apie aptarnavimą.

1. ;

2. ;

3. ;

4. ;

5. ;

6. ;

7. ;

8. ;

9. ;

10. .

Teisingas atsakymas gali būti: pirminis kontaktas (telefonas, užsakymas, pan.), įėjimas (švara, tvarka), sutikimas (dėmesys, metrdotelio darbas), baras, stalo stovis, padavėjas (-ai), įmonės vadovas (dėmesys svečiui, rūpestingumas, svetingumas), patiekalai ir gėrimai (kokybė, kaina, t. t.), tualetas (švara, higienos priemonės), atsiskaitymas (sąskaita, laikas, per kurį atsiskaitoma), atsisveikinimas.

*9 užduotis. VALGIŲ IR GĖRIMŲ PATIEKIMO TEMPERATŪROS.*

Užpildykite lentelę, nurodydami valgių ir gėrimų patiekimo temperatūras:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pavadinimas** | **Patiekimo temperatūra, °C** |
| *Šaltieji patiekalai, užkandžiai* | *6 °C* |
| Karšti užkandžiai | *68°C* |
| Karštos sriubos | *68°C* |
| Šaltos sriubos |  |
| Karšti patiekalai |  |
| Saldūs šalti patiekalai |  |
| Saldūs karšti patiekalai |  |
| Šalti gėrimai |  |
| Karšti gėrimai |  |

*10 užduotis. VALGIARAŠČIO SUDARYMAS.*

Patiekalai į valgiaraštį yra surašomi tam tikru nuoseklumu, t. y.:

* Nuo mažiau aštrių, turinčių ekstraktyvių medžiagų, iki aštresnių, pikantiškesnių;
* Karšti patiekalai – nuo virtų iki keptų, troškintų, apkeptų;
* Sriubos – nuo skaidrių iki uždarytų, trintų, pieniškų, šaltų ir saldžių;
* Firminiai patiekalai turėtų būti įrašomi valgiaraščio pradžioje;
* Specializuotoje įmonėje į valgiaraštį rekomenduojama įrašyti būdingus tai įmonei patiekalus, pvz., picerijoje – picas;
* Rekomenduojama į valgiaraščius įtraukti vegetariškus patiekalus;
* Ten, kur lankosi užsienio svečiai, valgiaraščiai turi būti parengti bent viena užsienio kalba.

Valgių surašymo į valgiaraštį eiliškumas:

1. Firminiai užkandžiai, patiekalai ir gėrimai;
2. Šaltieji patiekalai ir užkandžiai;
3. Karšti užkandžiai;
4. Sriubos;
5. Karšti patiekalai;
6. Saldieji patiekalai;
7. Vaisiai, uogos;
8. Karšti gėrimai;
9. Šalti gėrimai ir sultys;
10. Miltiniai konditerijos gaminiai;
11. Duona.

Sudarykite valgiaraštį iš 10-ies patiekalų, surašykite patiekalus, atsižvelgdami į valgiaraščio sudarymo reikalavimus, paaiškinkite valgiaraščio ir kainoraščio sudarymo ypatumus.

*11 užduotis. INDŲ, ĮRANKIŲ NEŠIMO IR NEŠVARIŲ NURINKIMO TECHNIKA.*

Atlikite žemiau nurodytas užduotis:

1. pagal mokytojo pateiktą pusryčių valgiaraštį paserviruokite stalus ir aptarnaukite svečius, patiekdami jiems užsakytus patiekalus ir gėrimus;
2. svečiams pavalgius, nurinkite nešvarius indus;
3. pademonstruokite dviejų lėkščių nešimo techniką:



*Šaltinis: Jonikienė, M. (2001). Lankytojų aptarnavimas maitinimo įmonėse , Vilnius: Homo Liber.*

d) pademonstruokite nešvarių lėkščių nurinkimo techniką:

****

*Šaltinis: Jonikienė, M. (2001). Lankytojų aptarnavimas maitinimo įmonėse , Vilnius: Homo Liber.*

*12 užduotis. RESTORANO, KAVINĖS PASLAUGOS.*

Svečius aptarnaujančiam personalui dažnai tenka teikti svečiams informaciją, susijusią su restorano, kavinės, baro paslaugomis. Išsiaiškinkite, kokios tiksliai maitinimo paslaugos yra teikiamos apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje, kuriame atliekate praktiką, ir atlikite šias užduotis:

Dirbdami poroje, sukurkite dialogą tarp darbuotojo ir svečio, šiam aiškinant apie teikiamas paslaugas, ir garsiai jį perskaitykite;

Dirbdami poroje, sukurkite svečio ir padavėjo dialogą užsakant kavą ir desertą.

*13 užduotis. KASA.*

1.Kasos pajamų orderis susideda iš dviejų dalių, kokių?

* 1. Orderio ir kvito;
	2. Pirkimo ir pardavimo;
	3. Pajamų iš išlaidų.

2. Kasos išlaidų orderis išrašomas:

1. Įnešant pinigus į kasa;
2. Išimant pinigus iš kasos;
3. Pervedant pinigus per banką.

3. Grynieji pinigai iš kasos gali būti išmokami :

1. Pagal grynųjų pinigų patikrinimo aktą;
2. Pagal kasos pajamų orderį;
3. Pagal kasos išlaidų orderį.

4. Grynųjų pinigų patikrinimo kasoje aktas išrašomas:

1. Įnešant pinigus į kasa;
2. Tikrinant pinigus kasoje;
3. Išimant pinigus iš kasos.

*14 užduotis. MAITINIMO PASLAUGŲ SUTEIKIMAS SVEČIAMS. ŽINIŲ PATIKRINIMAS (TESTAS).*

1. Restoranas, tai maitinimo įstaiga, kurioje siūloma:

a) Platus firminių patiekalų ir gėrimų asortimentas;

b) Gėrimai ir užkandžiai prie vieno pailgo aukšto stalo stovint / sėdint aukštose kėdėse;

c) Karšti ir gaivinantys gėrimai, konditerijos gaminiai ir lengvi užkandžiai.

2. Lobby baras paprastai įrengiamas:

a) Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės vestibiulyje;

b) Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės antrame aukšte;

c) Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės viršutiniame aukšte.

3. Kodėl padavėjas negali dirbti?

a) Nesutvarkė prekybinės salės;

b) Nesusipažino su patiekalų kainomis;

c) Nesutvarkyta sanitarinė knygelė.

4. Kokia servanto paskirtis?

a) Sudedami iš virtuvės atnešti patiekalai;

b) Indams, įrankiams, stalo aptiesalams sudėti;

c) Prekybinės salės interjero dalis.

5. A la carte aptarnavimas reiškia:

a) Svečiai pasirenka patiekalus iš meniu, padavėjai aptarnauja pilnai;

b) Svečiai apsitarnauja patys, o padavėjai nedalyvauja aptarnavime;

c) Svečiams padavėjai atneša patiekalus nuo švediško stalo.

6. Paprasto valgiaraščio patiekalų surašymo nuoseklumas:

a) Šaltas užkandis, karštas užkandis, sriuba, žuvies patiekalas, karštas patiekalas desertas;

b) Šalti užkandžiai, karštieji patiekalai, karšti užkandžiai, žuvies patiekalai, sriuba desertai;

c) Sriuba, šaltieji patiekalai, karšti užkandžiai, žuvies patiekalai, karštieji patiekalai, desertai.

7. Koks tai maitinimo variantas, kai užsisakote: maitinimą tris kartus per dieną: pusryčiai, pietūs, vakarienė, dažniausiai švediškas stalas, alkoholiniai gėrimai už papildomą mokestį?

a) Pilnas maitinimas;

b) Viskas įskaičiuota;

c) Proginis maitinimas.

8. Pagal paskirtį visi stalo indai skirstomi į:

* 1. Porceliano ir asmeninius;
	2. Asmeninius ir naudojamus bendrai;
	3. Kasdieniai ir šventiniai.

9. Gaiviųjų gėrimų taurės vieta stalo serviruotėje:

a) Virš didžiosios šakutės galo;

b) Virš didžiojo peilio galo;

c) Ties didžiosios lėkštės viduriu.

10. Kokiose induose pateikiamas didelis kiekis šaltųjų patiekalų?

1. Seklioje lėkštėje;
2. Didlėkštėje;
3. Padėklinėjė lėkštėje.

11. Pagal valgiaraščio įvairovę ir patiekalų asortimentą pusryčiai skirstomi į:

a) Paprastus, kompleksinius, kontinentinius;

b) Sudėtinius, kompleksinius, išplėstinius;

c) Ankstyvuosius, vėlyvuosius, užsakomuosius;

12. Paprastų pusryčių asortimentą sudaro:

a) Karštas gėrimas (arbata, kava ar kakava), bandelė;

b) Karštas gėrimas (kava, arbata ar kakava), sviesto porcija, marmelado ar medaus porcija, mažiausiai dvi bandelės;

c) Karštas gėrimas (kava, arbata ar kakava), sviesto porcija, marmelado ar medaus porcija, bandelės, vaisiai, daržovės, truputis dešros ar sūrio.

13. Aptarnaujant konferencijų, suvažiavimų dalyvius pusryčių stalas serviruojamas?

a) Visiška stalo serviruote;

b) Stalas visiškai neserviruojamas;

c) Taikoma minimali ar vidutinė serviruotė.

14. Vienos pusryčių asortimente būtinai turėtų būti:

a) Kietai virtas kiaušinis;

b) Minkštai virtas kiaušinis;

c) Keptas kiaušinis.

15. Kokiose šalyse toks pusryčių asortimentas yra įprastas? Gausūs, sotūs pusryčiai, kurių metu gali būti patiekiama košė, sausi pusryčiai, kiaušiniai ir jų patiekalai, mėsa, sūris, jogurtas, karšti žuvies ar mėsos patiekalai, karšti gėrimai, sultys, vanduo, vaisiai.

a) Italijoje, Prancūzijoje;

b) Anglijoje ir Amerikoje;

c) Austrijoje, Lietuvoje.

16. Vaisių krepšelis / šampanas padedamas kambariuose šiems svečiams:

a) Tik labai svarbiems, ypatingiems, komerciškai svarbiems svečiams;

b) Kiekvienas svečias atvykęs randa kambaryje šias vaišes;

c) Tik labai svarbiems su viešbučio veikla susijusiems asmenims.

17. Iš pateiktų aptarnavimo formų išrinkite tą variantą, kuriame surašyta pusryčių patiekimo formos:

a) Furšetas, pusryčiai į kambarius, piknikas;

b) Pusryčiai į kambarius, aptarnavimas prie staliukų, banketas;

c) Švediškas stalas, A la carte, pusryčiai į kambarius.

18. Aptarnavimas viešbučio numeryje vykdomas:

a) Kai viešbučio gyventojai iš anksto užsisako pageidaujamus patiekalus;

b) Tik sergantiems viešbučio gyventojams;

c) Tik išskirtiniams viešbučio gyventojams.

19. Švediškas stalas tai:

a) Kai patiekalai įsidedami nuo bendro stalo, valgoma atsisėdus;

b) Stovimas pobūvis, kai svečiai apsitarnauja patys;

c) Sėdimas pobūvis, kai pilnai aptarnauja padavėjas

20. Patiekiant desertą ir kavą:

a) Desertas dedamas prieš svečią, kava aukščiau dešiniau;

b) Kava dedama prieš svečią, o desertas kairiau;

c) Desertas dedamas kairiau, kava – dešiniau.

*Atsakymai žinių pasitikrinimui*

*13 užduotis. KASA.*

*Atsakymai žinių pasitikrinimui:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Atsakymas | a | b | c | b |

*14 užduotis. MAITINIMO PASLAUGŲ SUTEIKIMAS SVEČIAMS. ŽINIŲ PATIKRINIMAS (TESTAS).*

*Atsakymai žinių pasitikrinimui:*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| Atsakymas | a | a | c | b | a | a | a | b | b | b | a | a | c | b | b | a | c | a | a | a |

# Literatūros sąrašas

1. Adaškevičius, R., ir kt. (2011). *Žmogaus sauga*. Kaunas: Technologija.
2. Baronas fon Knigė. (2006). *Etiketo pagrindai*. *Geros manieros ir mandagus bendravimas.* Kaunas: Jotema.
3. Hinterwirth B. (2004). *Kelnerio vadovas*. *Praktinio kurso metodiniai pagrindai*. Vilnius: Presvika.
4. *Didžioji virtuvės knyga*. (2004). Vilnius: Alma litera.
5. Foster, D. (2004) *Azijos šalių etiketas*. Vilnius: Algarvė.
6. Foster, D. (2004). *Europos šalių etiketas*. Vilnius: Algarvė.
7. Zemme, H. V., ir Baronas fon Knigė. (2009). *Elgesio ir bendravimo klaidos*. Kaunas: Jotema.
8. Jonikienė, M. (2002). *Lankytojų aptarnavimas maitinimo įmonėse*. Vilnius: Homo Liber.
9. Jonikienė, M., ir Mikulskienė, A. (2007). *Viešbučių verslo pagrindai*. Vilnius: Homo Liber.
10. Kondratienė, I. (2007). *Apskaita ir kalkuliacija*. Vilnius: Lodvila.
11. Lydeka, A. (2009). *Protokolas. Elgesio taisyklės*. Vilnius: Eugrimas.
12. Melville, R. (2011). *Gamybos organizavimas maitinimo įmonėse*. Kaunas: Vitae Litera.
13. Miknius, R. (2007). *Viešbučio valdymas*. Vilnius: Kelionių magija.
14. Norvaišienė, P. (2003). *Viešbučiai ir jų patalpų priežiūra*. Vilnius: Homo Liber.
15. [Piličiauskienė](http://www.homoliber.lt/leidiniai.php?filtras=autoriai;Ona%20Piličiauskienė), O. (2011). *Maisto ruošimo technologija* *(2-as leid.).* Vilnius: Homo Liber.
16. Pocienė, D. (2002). *Maitinimo įmonių įrengimai*. Vilnius: Homo Liber.
17. Rudenko-Navickienė, A. (2010). *Viešbučių darbo organizavimo pagrindai*. Vilnius: S. Jokužio leidykla-spaustuvė.
18. Smičienė, D. (2007). *Maisto prekės*. Vilnius: Baltos lankos.
19. Sundqvist, I. (2006). *Vegetarinė mityba*. Vilnius: Mūsų knyga.
20. Sveikauskaitė, A. (2004). *Buitinė chemija. Valymas ir valikliai*. Vilnius.
21. Svetikienė, I. (2002). *Turizmo marketingas*. Vilnius: Vilniaus kolegija.
22. Vasiljeva, A. (2010). *Maitinimo įmonių veiklos planavimas*. Utena: Ciklonas.