

TEORINIŲ IR PRAKTIŲ
UŽDUOČIŲ MOKINIO
SAŽIUVINIS (SVEČIŲ
APTARNAVIMO
DARBUOTOJO (-OS)
MODULINĖ PROFESINIO
MOKYMO PROGRAMA)





LIETUVOS RESPUBLIKOS ŠVIETIMO IR MOKSLO MINISTERIJA

SUDERINTA:

XXXXXXX

201... m.d.

įsakymu Nr.

SVEČIŲ APTARNAVIMO DARBUOTOJO (-OS) MODULINĖS PROFESINIO MOKYMO PROGRAMOS

UŽDUOČIŲ SAŠIUVINIS (projektas)

Programos kodas:

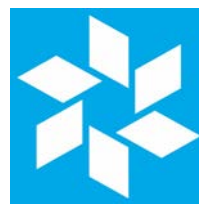
Suteikiama kvalifikacija: **svėčių aptarnavimo darbuotojo (-os)**

Specializacija (-os): **ekonomas (-ė), viešbučio patarnautojas (-a)**

LTKS kvalifikacijos lygis: **IV**

Mokymo trukmė: **90 kreditų**

Asmens pasirengimas mokymuisi: **pagrindinis arba vidurinis išsilavinimas**



Parengta Europos Sąjungos socialinio fondo ir Lietuvos Respublikos biudžeto lėšomis, įgyvendinant projektą Nr. VP1-2.2-ŠMM-04-V-03-001 „Kvalifikacijų formavimas ir modulinio profesinio mokymo sistemos kūrimas“.

ĮVADAS

Šis užduočių sąsiuvinis yra skirtas svečių aptarnavimo darbuotojo (-os) modulinės profesinio mokymo programos moksleiviams, atliekantiems teorines, praktines ir savarankiškas užduotis.

Užduočių sąsiuvinyje yra pateikiami klausimai ir užduotys savarankiškai atskiroms modulių temoms nagrinėti ir įgytoms žinioms įtvirtinti. Profesijos mokytojas, stebėdamas ir vertindamas užduočių atlikimą, galės įvertinti moksleivio mokymosi pasiekimus.

Pateiktos užduotys yra rekomendacinio pobūdžio ir gali būti keičiamos konkrečiai modulinei profesinio mokymo programai. Jų sąrašas nėra baigtinis.

Svečių aptarnavimo darbuotojo (-os) modulinė profesinio mokymo programa skirta parengti kvalifikuotą viešbučio darbuotoją, gebantį dirbti įvairiuose viešbučio padaliniuose, sudaryti tinkamas mokymo ir mokymosi sąlygas, kurios užtikrintų kompetencijų, reikalingų skirtingiems svečių aptarnavimo darbuotojo (-os) veiklos procesams – viešbučio svečiams sutikti, aptarnauti, išlydėti, informacijai suteikti; bendrai tvarkai viešbutyje prižiūrėti; viešbučio patalpoms valyti ir švarai priežiūrėti; pusryčiams paruošti ir pateikti – ugdymą. Dirbdamas šiose veiklos srityse, svečių aptarnavimo darbuotojas (-a) gebės parengti darbo vietą, taikyti darbo saugos, higienos normas bei reikalavimus, laikytis priešgaisrinės saugos reikalavimų, mokės parinkti, apskaičiuoti reikalingas atitinkamam darbui atlikti priemones, žaliavas, produktus, organizuos, koordinuos ir kontroliuos jam pavaldžių darbuotojų darbą. Bendraudamas su viešbučio svečiais, gebės profesionaliai ir kultūringai juos aptarnauti, suteiks jiems informaciją lietuvių ir užsienio kalbomis, savo darbe laikysis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų, taikys raštvedybos žinias.

Įgiję šią profesiją, asmenys gali tobulinti kvalifikaciją dalyvaudami įvairiuose mokomuosiuose seminaruose. Siekiantieji aukštesnio išsilavinimo gali studijuoti aukštosiose mokyklose.

I. SVEČIŲ APTARNAVIMO DARBUOTOJO (-OS) MODULINĖS PROGRAMOS STRUKTŪRA

Eil. nr.	Modulio pavadinimas	Valstybinis kodas	LTKS lygis	Trukmė (apimtis kreditais)
1. PRIVALOMŲJŲ PROFESINIO MOKYMO MODULIŲ SĄRAŠAS				
1.1.	Įvadinis modulis		IV	2
1.2.	Viešbučio svečiai ir jų aptarnavimas		IV	10
1.3.	Informacijos teikimas viešbučio svečiams		IV	5
1.4.	Bendrosios tvarkos priežiūra viešbutyje ir jo padaliniuose		IV	5
1.5.	Viešbučio kambarių ir bendrųjų patalpų valymas ir tvarkymas		IV	10
1.6.	Nesudėtingų pusryčių paruošimas ir patiekimas		IV	5
1.7.	Stalų serviravimas viešbučio restorane		IV	5
1.8.	Viešbučio svečių aptarnavimas pusryčių ir kavos pertraukų metu		IV	10
1.9.	Baigiamasis modulis		IV	20
2. SPECIALIZACIJOS (-Ų) MODULIŲ SĄRAŠAS				
	Ekonomas (-ė)			
2.1.	Kambarių priežiūros tarnyba ir jos veiklos organizavimas		IV	10
	Viešbučio patarnautojas (-a)			
2.2.	Viešbučio patarnautojo pareigos ir atsakomybės viešbutyje		IV	10
3. PASIRENKAMŲJŲ PROFESINIO MOKYMO MODULIŲ SĄRAŠAS <i>(susijusių su kvalifikacija)</i>				
3.1.	Augalų priežiūros organizavimas viešbutyje		IV	3
3.2.	Tekstilės gaminių priežiūra ir jos organizavimas viešbutyje		IV	3
4. PASIRENKAMŲJŲ PROFESINIO MOKYMO MODULIŲ SĄRAŠAS <i>(nesusijusių su kvalifikacija)</i>				
4.1.	Antroji specialybės užsienio kalba		IV	2
4.2.	Renginių etiketas ir protokolas		IV	2

II. PROFESINIO MOKYMO MODULIŲ UŽDUOTYS

1. PRIVALOMIEJI PROFESINIO MOKYMO MODULIAI

1.2. Modulis. Viešbučio svečiai ir jų aptarnavimas

UŽDUOTIS



Viešbučio darbuotojai

Pagalvokite ir surašykite, kokie pagrindiniai viešbučio darbuotojui keliami reikalavimai? Pagrįskite savo nuomonę atsakydami į klausimą KODĖL?

Eil. nr.	Reikalavimai darbuotojui	Nuomonės pagrindimas
1.	Nuoširdžiai domėtis kitu žmogumi	
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		

UŽDUOTIS



Svečių poreikiai

Pagal pateiktus viešbučių paveikslėlius parinkite svečius, kuriems labiausiai tiktų pateikti viešbučiai. Pagrįskite savo pasirinkimą ir apibūdinkite svečių tipus ir jų poreikius.

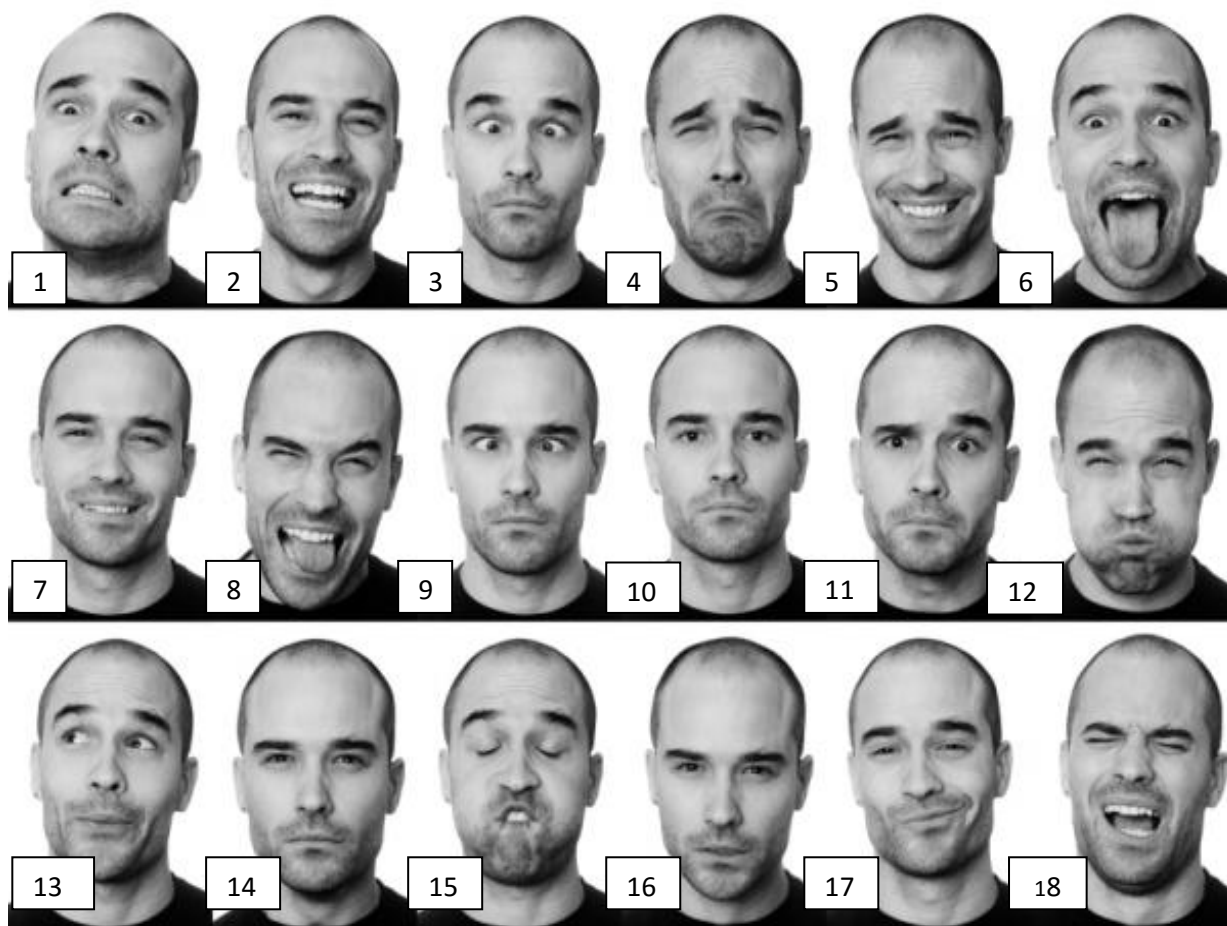
	Svečių tipai		Viešbučiai
1.		1	
2.		2	
3.		3	



Svečių tipai

Europiečiai, bendraudami tarpusavyje, pirmiausia dėmesį kreipia į akis ir burną. Teikiant paslaugas svečiams, viešbučio darbuotojui labai svarbu numatyti, nuspėti svečių nuotaikas.

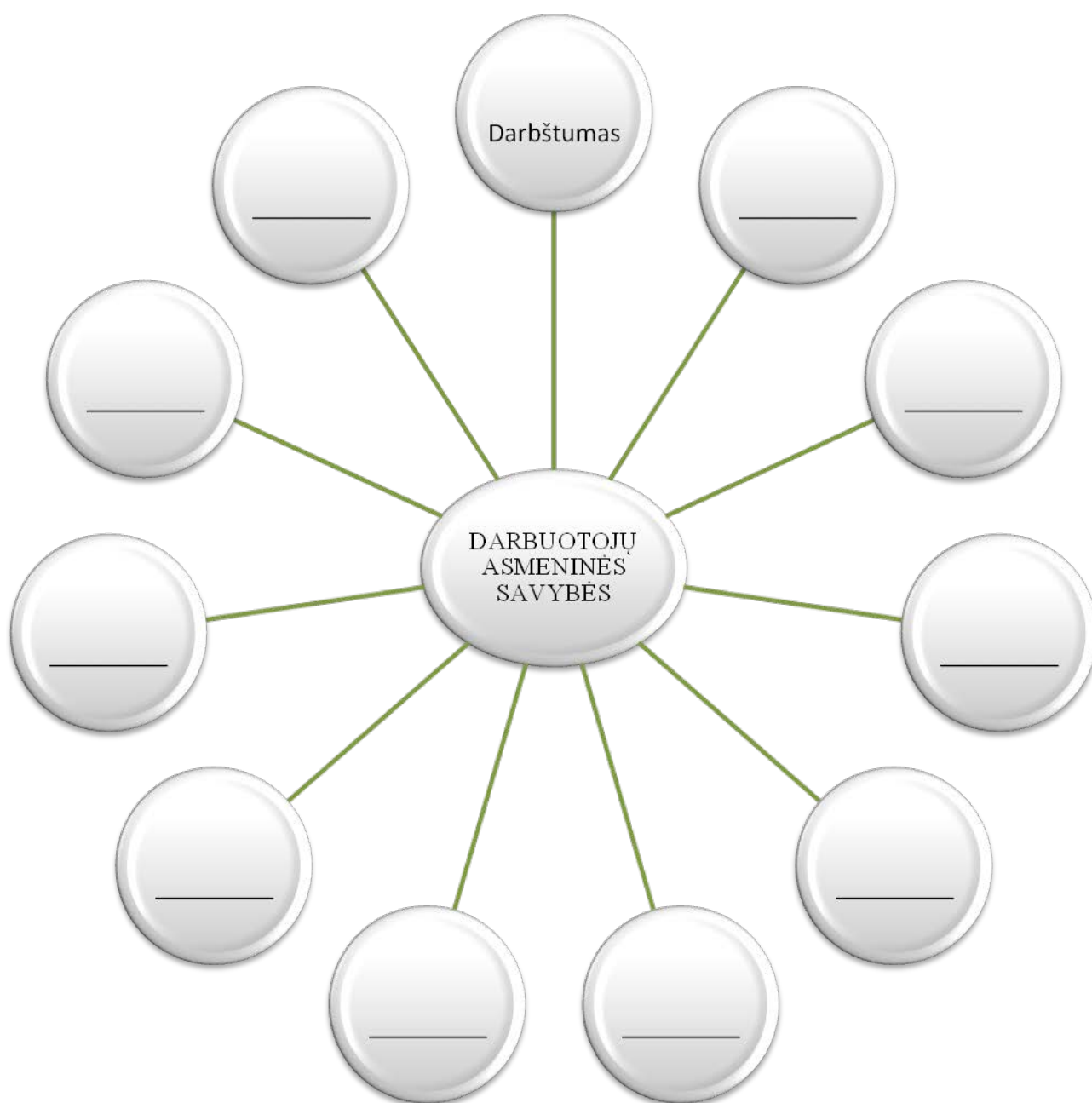
Pagal pateiktas nuotraukas *apibūdinkite kiekvieno svečio nuotaiką, kai suteikta / nesuteikta paslauga atitiko / neatitiko svečio poreikius.*





Darbuotojai

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





Atvejo analizė – svečių lojalumas

Perskaitytą tekstą, atsakykite į klausimą:

- Kokių žingsnių turėtų imtis viešbučio „Wilton Beach Resort“ vadovybė, kad išspręstų pateiktas tekste problemas ir toliau išliktų turintys išskirtinę klientų aptarnavimo reputaciją ir kad jų svečiai grįžtų kaip lojalūs viešbučio klientai?

Viešbutis „Wilton Beach Resort“

„Wilton Beach Resort“ viešbutis yra pirmaujantis kurortinis viešbutis Marco saloje, Floridoje, JAV, Meksikos įlankos pakrantėje. Viešbutis įsikūręs pačiame paplūdimio, kuris yra 5 km ilgio ir yra ilgiausias ir gražiausias paplūdimys saloje, pakraštyje. Viešbutyje yra 500 kambarių, pro kurių langus matyti tropiniai sodai, jame taip pat yra baseinas ir baseino baras, teniso kortai, treniruoklių salė, SPA, restoranas, jūros gėrybių restoranas ir baras su pramogomis kiekvieną vakarą. Baseinas yra viešbučio komplekso centre, o paplūdimys – jūros pusėje.

Richard Smith yra viešbučio generalinis direktorius, jis paaiškino, kodėl svečiai nusprendžia aplankyti šį viešbutį: „Viešbutis yra uždara bendruomenė, o mūsų, JAV svečiams, rasti nuošalumą ir saugumą yra labai svarbu. Marco salos vieta ir klimatas yra idealūs, tinkami mūsų šalies ir užsienio svečiams. Baras ir pramogų kompleksas yra geriausi saloje, tad vietos gyventojai ir viešbučio svečiai gali mėgautis geriausiomis pramogomis, kurias mes siūlome. Erdvė yra svarbi, ir mūsų svečiams patinka, kad jie nėra suvaržyti ir gali laiką leisti soduose, atsipalaiduoti prie baseino arba pasivaikščioti paplūdimiu. Galiausiai mūsų aptarnavimas niekam neprilygsta. Jis tradicinis jūros gėrybių restorane ir neformalus, bet labai aukštos klasės pagrindiniame restorane ir baruose. Mūsų darbuotojai yra iš viso pasaulio, tačiau dauguma – iš Karibų. Jie puikiai aptarnauja, yra nuoširdūs ir turintys gerą humoro jausmą. Mes susilaukiame daug svečių, kurie grįžta (maždaug 7% visų pardavimų). Mes susilaukiame labai nedaug skundų ir labai nedaug neigiamų atsiliepimų. Mes, kaip ir dauguma viešbučių, turime nedidelių problemų ir nesklandumų. Dabar, pavyzdžiui, mes turime problemų su vandens slėgiu, o kai kurie žmonės, kurie moka už vaizdą į jūrą, gali gauti tik dalinį vaizdą į jūrą. Apskritai mūsų svečių komentarai yra labai teigiami. Mūsų uždavinys yra, kad grįžę svečiai rastų tokio paties aukšto lygio paslaugas, kurios buvo pirmą kartą, kai jie mus aplankė. Mes siekiame suteikti tokio paties lygio paslaugas – šypsotis, pasisveikinti, būti draugiški kiekvieną dieną. Norime, kad svečiai jaustųsi ypatingi kiekviena proga. Mes siunčiame jiems dovanas ypatingomis progomis, tarkim, gimtadienio ar jubiliejaus, arba jei jie atvyksta nebe pirmą kartą. Tokie dalykai jiems ilgai įstringa atmintyje“.

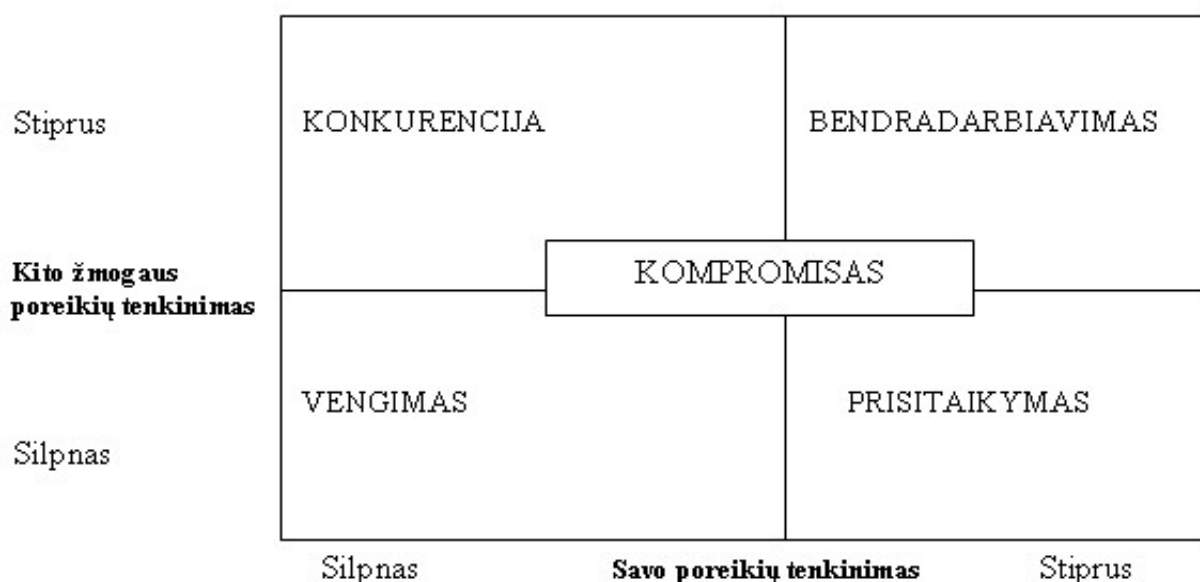
Ponas ir ponija Pearson išsiregistravo iš viešbučio po savaitės buvimo, užpildė svečių atsiliepimų kortelę ir pasakė savo pastabas viešbučio administratorei, kuri juos išregistravo. Paklausti, ar jiems patiko gyventi viešbutyje, jie pasakė, kad nuostabiai atšventė savo 30 metų vestuvių metines. Jie pasakė, kad sąlygos buvo puikios, tačiau buvo ir nemažai problemų, kurios juos erzino. Pavyzdžiui: kambarių tarnybai prireikė beveik 45 minučių pateikti pietus pirmą dieną, todėl vėliau jie ėjo pietauti į vietinį, o ne viešbučio restoraną. Ten maistas buvo toks skanus, kad jie ėjo pietauti ten visas atostogas. Padavėja pusryčių metu sekmadienį buvo neatidi ir lėtai pilstė apelsinų sultis bei patiekė maistą. Prireikė daugiau nei valandos pateikti pusryčius. Dušas nuolat gėsdavo, o santechnikas pasakė, kad taip būna visuomet, o apie problemą jis pranešė prieš tris savaites. Galiausiai gretimo kambario kaimynai buvo labai triukšmingi. O kambario sienos buvo labai plonos.



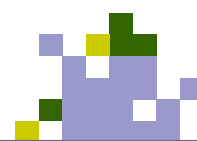
Konfliktai

Gebėjimas laiku identifikuoti konfliktus ir juos tinkamai išspręsti – būtina kiekvieno viešbučio 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.



1.3. Modulis. Informacijos teikimas viešbučio svečiams



UŽDUOTIS

Viešbučio paslaugos

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

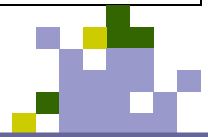
1. Palengvinančiąsias – paslaugas, be kurių pagrindinės paslaugos suteikimas neįmanomas.
2. Palaikančiąsias – paslaugas, kurios padeda viešbučiui išsiskirti iš konkurentų.

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

1. 2 žvaigždučių viešbutis, viešbučio vieta – naujas rajonas, mieste gyvena 300 tūkst. gyventojų, viešbučio dydis – 160 kamb.
2. 4 žvaigždučių viešbutis, viešbučio vieta – miesto centras, mieste gyvena 450 tūkst. gyventojų, viešbučio dydis – 60 kamb.
3. 5 žvaigždučių viešbutis, viešbučio vieta – senamiestis, mieste gyvena 400 tūkst. gyventojų, viešbučio dydis – 50 kamb.

Eil. nr.	Palaikančiosios paslaugos	Palaikančiųjų paslaugų pasirinkimo motyvas
1.		
2.		
3.		

--	--	--



UŽDUOTIS

Paslaugų teikimas

Surašykite veiksnius, kurie daro netiesioginę įtaką teikiant paslaugas svečiams. Paašškinkite ir pagrįskite savo pasirinkimą.

NETIESIOGINIAI VEIKSNIAI, ĮTAKOJANTYS PASLAUGŲ TEIKIMĄ

- 1. Pasisveikinimas
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.



Paslaugų teikimas

Pagal pateiktą pavyzdį sukurkite **savo viešbučio pasiūlymą** su palaikančiosiomis (nestandartinėmis) paslaugomis.

Pristatykite savo siūlomas paslaugas taip, kad visi norėtų atvažiuoti.

Pavyzdys:

Jungtinėse Amerikos Valstijose yra išskirtinis viešbutis, turintis išskirtinį kambarį – **Godiva Chocolate Suite**.

„Godiva“ – tai garsi šokolado gamintojų firma nuo pat 1926 metų. Kambarį sukūrė Larry Abel, interjerą – Jonathan Adler:

- Šis kambarys būna atidaromas kiekvienais metais Valentino dienos proga;
- Kainos jokios nėra, tereikia įsigyti „Godiva“ prekių daugiau nei už 23 dolerius, ir Jūs jau dalyvaujate loterijoje, kurioje Valentino dienos proga gausite galimybę apsilankyti šiame kambaryje, taip pat vakarienę aukščiausiosios klasės NYC 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 kampa!

1.4. Modulis. Bendrosios tvarkos priežiūra viešbutyje ir jo padaliniuose

UŽDUOTIS



www.shutterstock.com · 74934613

BENDROSIOS TVARKOS PALAIKYMAS VIEŠBUČIUOSE

Po ekskursijos į miesto viešbutį aprašykite:

Eil. nr.	MIESTO VIEŠBUTIS	PAGRINDINĖS TARNYBOS	TARNYBOS, ATSAKINGOS UŽ BENDRĄJĄ TVARKĄ	VEIKLOS POBŪDIS, ATSAKOMYBĖ
1.	Mažas miesto viešbutis 	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.
2.	Didelis miesto viešbutis 	1. 2. 3. 4.....	1. 2. 3. 4.....	1. 2. 3. 4.

IŠVADOS.....



PRIEŠGAISRINĖ SAUGA

Iš 1-osios lentelės atrinkite saugos ženklus ir surašykite pagal paskirtį į 2-ąją lentelę, Apibūdinkite ženklų reikšmes. Informacijos ieškokite internete ar mokytojo pateiktoje dalijamojoje, metodinėje medžiagoje.

1 lentelė

SAUGOS ŽENKLAI	I	II	III
 Nr.1	 Nr.2	 Nr.3	 Nr.4
 Nr.5	 Nr.6	 Nr.7	 Nr.8
 Nr.9	 Nr.10	 Nr.11	 Nr.12
 Nr.13	 Nr.14	 Nr.15	 Nr.16
 Nr.17	 Nr.18	 Nr.19	 Nr.20
 Nr.21	 Nr.22	 Nr.23	 Nr.24

SAUGOS ŽENKLAI	I	II	III
GAISRINĖS SAUGOS	Nr.???		
EVAKUACINIAI			
ĮSPĖJAMIEJI			
DRAUDŽIAMIEJI			
PIRMOSIOS PAGALBOS			
INFORMACINIAI			
ELEKTROSAUGOS			
CIVILINĖ SAUGA			

UŽDUOTIS



PRIEŠGAISRINĖ SAUGA

Paaiškinkite, kas pavaizduota paveikslėliuose:





UŽDUOTIS



CIVILINĖ SAUGA

Apibūdinkite sąvokas:

1. Civilinė sauga –
2. Civilinės saugos signalai:
 - Radiacinis (branduolinis) pavojus –
 - Cheminis pavojus –
 - Oro pavojus –
 - Potvynių pavojus –
 - Uragano pavojus –
 - Biologinis pavojus –

Ekstremaliosios situacijos, jų samprata, įvairovė.

Ekstremaliųjų situacijų valdymo esmė.

Sprendimų priėmimo procesai ir metodai ekstremaliosioms situacijoms valdyti.

Ekologiniai ekstremaliųjų situacijų aspektai ir jų atspindys valdyme.

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

-





-
-
-
-
-
-





UŽDUOTIS

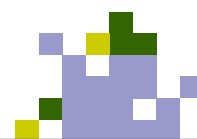
CIVILINĖ SAUGA

Kaip turite elgtis išgirdę civilinės saugos signalus?

 <p>„Dėmesio visiems“</p>	<p>Jūsų veiksmai išgirdus šį signalą:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
 <p>„Radiacinis pavojus“</p>	<p>Jūsų veiksmai išgirdus šį signalą:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
 <p>„Potvynio pavojus“</p>	<p>Jūsų veiksmai išgirdus šį signalą:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
 <p>„Oro pavojus“</p>	<p>Jūsų veiksmai išgirdus šį signalą:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

 <p>„Perspėjimo sistemos patikrinimas“</p>	<p>Jūsų veiksmai išgirdus šį signalą:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
 <p>„Cheminis pavojus“</p>	<p>Jūsų veiksmai išgirdus šį signalą:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

UŽDUOTIS



APSAUGOS TARNYBŲ DARBAS VIEŠBUTYJE



www.shutterstock.com · 83244808

Apibūdinkite apsaugos tarnybos funkcijas viešbučiuose:

1. Apsaugos darbo organizavimas viešbučiuose:
 Padaliniai.....
 Atsakomybė
2. Apsaugos programinės įrangos viešbučiams:
 Kambarių apsauga, raktai
3. Viešbučio apsauga naudojant vaizdo stebėjimo sistemą
 Apsaugos darbo organizavimo prie vaizdo kamerų reikalavimai.....
4. Materialinio turto bei svečių asmeninių daiktų saugumo užtikrinimas viešbutyje:
 Atsakomybė.....
 Dokumentai.....

5. Apsaugos skyriaus darbo organizavimo renginių metu reikalavimai:
6. Stebėti viešbučio patalpas ir teritoriją renginių metu:
Parašyti refleksiją apie pastebėtus įtarimus ar nenumatytas situacijas, susijusias su apsaugos darbuotojo funkcijomis.....
Jei reikėjo imtis kokių priemonių, aprašykite.....

UŽDUOTIS

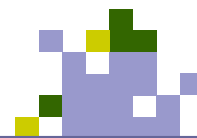


Praktinių užsiėmimų metu stebėkite valomas patalpas ir pildykite kenkėjų kontrolės žurnalą

Kenkėjų kontrolės dokumentacija

Data	Kenkėjų rūšis	Stebėjimo vieta	Stebėjimų rezultatas					KK techniko-dezinfektoriaus pastabos, v.ř., pavardė, parašas
			pažeista produkcija	sugauti kenkėjai	kritę orauškiai	pastebėti kenkėjai	kita	
1	2	3	4	5	6	7	8	9

KENKĖJŲ STEBĖJIMO ŽURNALO PAVYZDYS



Praktinių užsiėmimų metu stebėkite valomas patalpas ir pildykite kenkėjų kontrolės žurnalą

GRAUŽIKŲ IR NARIUOTAKOJŲ STEBĖJIMO IR NAIKINIMO DARBŲ ATLIKIMO (REGISTRAVIMO) ŽURNALAS

Data	Darbų atlikimo vieta	Darbų rūšis (žymėti +/-)						Objekto stebėjimo rezultatai (žymėti +/-)				Nustatytų kenkėjų rūšis (rašyti)	Panaudotos priemonės (cheminės, mechaninės ir kt.) (rašyti)	Pastabos, pasiūlymai	Dezinfekuotojo vardas, pavardė, parašas	Objekto atsakingo asmens vardas, pavardė, parašas
		Stebėjimas (užkrentimo įvertinimas)	Nariuotakojų naikinimas	Graužikų naikinimas	Efektivumo įvertinimas	Kita (rašyti)	Pagreitintai produktai	Kenkėjų pašalinimas (švaros, ekskrementai ir kt.)	Pastebėti kenkėjai	Matomos graužimo žymės (lindos ir kt.)	Paiešti įrankiai					



KLAUSIMAI

PRIEŠGAISRINĖS SAUGOS ŽINIŲ PATIKRINIMAS (TESTAS)

Vardas, pavardė _____

- Pagrindinis evakuacijos kelias žymimas:
 - ištisa žalia linija;
 - žalia punktyrine linija;
 - ištisa raudona linija.
- Gesintuvai, tinkami elektros įrenginiams gesinti:
 - milteliniai, vandens putų;
 - angliarūgštiniai, vandens putų;
 - milteliniai, angliarūgštiniai.
- Kurį gesintuvą draudžiama naudoti gaisrui gesinti?
 - miltelių gesintuvą;
 - cheminių putų gesintuvą;
 - angliarūgštinį gesintuvą;

- d) vandens putų.
4. Gesintuvų patikra privalo būti atliekama:
- kartą per metus;
 - kartą per 3 metus;
 - du kartus per metus.
5. Degančiam žmogui tinkamiausia gesinimo priemonė:
- angliarūgštinis gesintuvas;
 - smėlis;
 - nedegus audeklas.
6. Iš išvardytų priemonių nėra pirminė gaisro gesinimo priemonė:
- nešiojamieji gesintuvai;
 - nedegus audeklas;
 - gaisrinis čiaupas;
 - visos išvardytos priemonės yra pirminės gaisro gesinimo priemonės.
7. Priešgaisrinė sauga – tai:
- veikla, kuria įgyvendinamas gaisrų gesinimas, žmonių ir turto gelbėjimas gaisro metu;
 - veikla, kuria įgyvendinama gaisrų prevencija ir jų gesinimas, žmonių ir turto gelbėjimas gaisro metu;
 - veikla, kuria įgyvendinama gaisrų prevencija.
8. Ar galima naudoti gesintuvą, kurio gesinimo medžiagos galiojimo laikas yra pasibaigęs:
- leidžiama, jei nėra kitos gesinimo priemonės;
 - 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:
- 2 kartus per metus;
 - kartą per metus;
 - kartą per 2 metus.
10. Su evakuaciniu planu darbuotojai turi būti supažindinami:
- prieš pradėdami dirbti įmonėje, įstaigoje, organizacijoje;
 - vieną kartą per metus;
 - kartą per 3 metus.



KLAUSIMAI

SAUGOS DARBE IR SVEIKATOS REIKALAVIMAI APKLAUSOS TESTAS

- 1. Ką reikia daryti pastebėjus svylant elektros laidus:**
- Perskaityti instrukciją ir priimti sprendimą;
 - Išjungti elektros srovę;
 - Ijungti elektros srovę.
- 2. Gaisro atveju kiekvienas viešbučio darbuotojas turi žinoti:**
- Kur yra elektros skydinės, šildymo prietaisai, pirmosios pagalbos vaistinė;
 - Kur sudėtos pavojingos cheminės medžiagos, kur yra atsarginis išėjimas, veikiantys vandens kranai;

- C. Kur yra veikiantis telefonas, pavojaus mygtukas, ugnies gesintuvai, pirmosios pagalbos vaistinė, atsarginis išėjimas.

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

- A. Naujai priimamas asmuo instruktuojamas priimant jį dirbti;
- B. Naujai priimamas asmuo instruktuojamas laisvu nuo darbo metu;
- C. Naujai priimtas asmuo, atleidžiant jį iš darbo.

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

- A. Tikslinis, įvadinis, periodinis, specialusis, pirminis;
- B. Pirminis darbo vietoje, periodinis darbo vietoje, specialusis, įvadinis, papildomas;
- C. Įmonėse instruktažai nevykdomi.

5. Saugias ir sveikas darbo sąlygas privalo sudaryti:

- A. Valstybinė darbo inspekcija;
- B. Darbdavys;
- C. Darbuotojų saugos ir sveikatos skyriaus darbuotojai;

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

- A. 8 val.;
- B. 14 val.;
- C. 12 val.

7. Pirmosios pagalbos veiksmai, įvykus nelaimingam atsitikimui:

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

8. Dirbant su cheminėmis valymo priemonėmis draudžiama:

- A. Kambaryje, kuris valomas, atidarinti langus ir sukelti skersvėjų;
- B. Valant vienu metu naudoti skirtingus valiklius;
- C. Įeiti į kambarį, kuris valomas be specialios aprangos.

9. Valant aukštai esančius objektus, kopėčios turi būti:

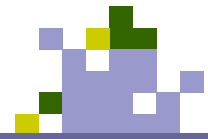
- A. Inventorizuotos ir išbandytos;
- B. Tvarkingos ir naujos;
- C. Tinkamo aukščio.

10. Negalima siurbti dulkių siurbliu:

- A. Dulkių;
- B. Vandens;
- C. Įkaitusių, neužgesintų pelenų ir nuorūkų.

1.5. Modulis. Viešbučio kambarių ir bendrųjų patalpų valymas ir tvarkymas

UŽDUOTIS



PAŽINTINIS VIZITAS Į PASIRINKTĄ MIESTO VIEŠBUTĮ



- Aplankyti pasirinktą miesto viešbutį;
 - Po ekskursijos į viešbutį aprašyti atskirus patalpų tvarkytojo veiklos procesus ir funkcijas / uždavinius, kuriuos svečių aptarnavimo darbuotojas atlieka skirtingose darbo vietose;
 - Apibūdinti svečių aptarnavimo darbuotojo pareiginius reikalavimus, instrukcijas;
 - Aprašyti profesinės etikos principus patalpų tvarkytojui bendraujant su viešbučio svečiais ir bendradarbiais, viešbučio iššūkius svetingumui.
-
- Pasirinktas miesto viešbutis (trumpas apibūdinimas).....
 - Patalpų tvarkytojų veiklos sferos.....
 - Instrukcijos, kurių laikosi darbuotojai.....
 - Pareiginiai reikalavimai.....
 - Reikalavimai bendradarbiavimui.....
 - Išvados ir pasiūlymai.....



Sukurkite darbo dienos plano modelį ir aprašykite šios dienos užduotis

Pasiūlyti mokiniams patiems sukurti savo sugalvoto darbo dienos plano modelį pagal pamokos temą. Mokytoja apibendrina mokinių pasiūlytus variantus, pateikia savo sukurtą variantą ir kartu su mokiniais sukuria galutinį variantą, kuris bus naudojamas kiekvienos pamokos metu. Mokytoja turi akcentuoti temos tikslą, pavadinimą ir reikalavimus tikslui pasiekti.

DARBO DIENOS PLANAS

MOKINIO VARDAS, PAVARDĖ:.....

DARBO VIETA:

DARBO LAIKAS:

DARBŲ EIGA:

1.
2.
3.
4.
5.
6.










ATLIKTŲ DARBŲ APRAŠYMAS

.....

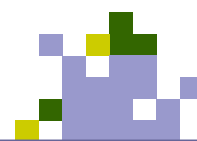


PAVOJINGUMO ŽENKLAI

Surašykite ženklų, kurie būna ant cheminių valiklių taros, reikšmes:

	E.....		O.....
	T+.....		Xn.....
	N.....		Xi.....
	F.....		C.....
	F+.....		

UŽDUOTIS



CHEMINĖS PRIEMONĖS

Cheminių priemonių apibūdinimas

Išnagrinėkite pateiktas valymo priemones ir išrinkite, kurios valymo priemonės tinka valyti:

1. Keraminius paviršius, nuo kurių reikia pašalinti kalkių ir kitų nuosėdų nešvarumus;
2. Metalinius paviršius;
3. Medinius paviršius;
4. Langų stiklus, veidrodžius, kompiuterių ekranus;
5. WC;
6. Linoleumą.

Užpildykite lentelę:

Lentelė: cheminių priemonių apibūdinimas

Eil. nr.	Priemonės pavadinimas	Paskirtis	Naudojimo būdas	Pavojingumo simboliai
1.				

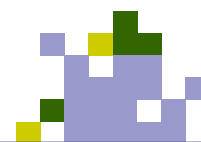
Darbo priemonės:

- Natūralūs cheminių valiklių pavyzdžiai;
- Cheminių valiklių lentelės su charakteristikomis;
- Lentelės su užduotimi.

Užduotis eiga:

- Užduoties paskelbimas ir paaiškinimas;
- Lentelių ir valiklių išdalinimas;
- Užduočiai skirtas laikas.....;
- Užduočių patikrinimas, apibendrinimas, vertinimas.

UŽDUOTIS



Saugus darbas su cheminėmis priemonėmis

Parašykite saugaus darbo taisykles dirbant su cheminėmis priemonėmis:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

UŽDUOTIS



EKOLOGIJA IR CHEMIJA

I. Išvardinkite pagrindinius poveikio aplinkai atvejus dirbant su cheminiais valikliais:

- 1.....;
- 2.....;
- 3.....;
- 4.....;
- 5.....;
- 6.....

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

- 1.....;
- 2.....;

- 3.....;
- 4.....;
- 5.....;



KLAUSIMAI

„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?

UŽDUOTIS



ĮVAIRIŲ PAVIRŠIŲ VALYMAS

Jei mokymo įstaigoje mažai darbo vietų, galima mokiniams leisti užduotį atlikti panaudojant natūralius įvairių dangų pavyzdžius, patartina iš šių dangų išvalyti dėmes, kurias specialiai padarome. Išdaliname dangų pavyzdžiai: keraminės plytelės, medinių grindų, laminato, parketo, tapetų natūralūs pavyzdžiai.

- Apibūdina ir trumpai paaiškina, kokiomis priemonėmis valys sienų, lubų, durų ar grindų dangą;
- Pasiruošia valymo priemonės;
- Atlieka užduotį;
- Baigę darbą, pristato mokytojui užduotį;
- Sutvarko darbo priemones;
- Aprašo dienoraštyje, teikia pasiūlymus, ką galima pagerinti šioje užduotyje.

Lentelės pavyzdys, kur galima apibūdinti atliktus darbus:

Lentelė: išvalytų dangų aprašymas

Dangos rūšis	Nešvarumo lygis	Dėmės prigimtis (jei yra)	Pasirinktas cheminis valiklis ar kita priemonė	Išvalymo būklė
Sienų danga				
Grindų danga				
Lubos				
Durys				

Mokinio vardas, pavardė

.....

Įvertinimas.....

UŽDUOTIS



LOVOS KLOJIMO EILIŠKUMAS

Surašykite teisingą lovos klojimo eiliškumą kambaryje, iš kurio išvyko svečias.

Neteisingas lovos klojimo būdas:

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, chalata ar rankšluosčius.

Teisingas lovos klojimo būdas:

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

UŽDUOTIS



Fojė tvarkymas

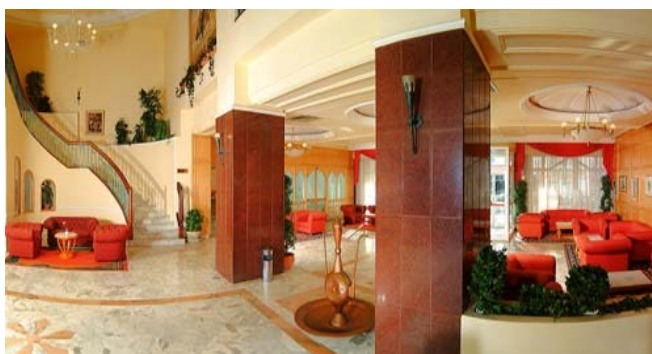
Vestibiulio valymas

Koridoriaus ir laiptinės valymas

Sanitarinių patalpų valymas

Surašykite, kokius darbus reikia atlikti šiose patalpose, išvalykite patalpas.





Vestibiulis



Laiptinė



Koridorius



Sanitarinės patalpos



KLAUSIMAI

GRINDŲ DANGOS

Įrašykite teisingus variantus:

Grindų dangų rūšys:

- 1.
- 2.

Kietų dangų rūšys:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Minkštų dangų rūšys:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Minkštos grindų dangos paskirtis:

- 4.
- 5.
- 6.
- 4.

Grindų valiklių ir priežiūros priemonių grupės:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.



KLAUSIMAI

GRINDŲ DANGOS

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.



KLAUSIMAI

VIEŠBUČIO PATALPŲ PRIEŽIŪRA

Įrašykite teisingus variantus:

1. Kambarius galima vėdinti šiais būdais:

- 1.1.;
- 1.2.;
- 1.3.;
- 1.4.;
- 1.5.;
- 1.6.

2. Kondicionavimo sistemos būna įrengtos su šiais oro filtrais:

- 2.1.;
- 2.2.;
- 2.3.

3. Kas sudaro patalynės komplektą:

- 3.1.....;
- 3.2.....;
- 3.3.....;
- 3.4.....

4. Lovos skalbiniai – tai:

- 4.1.....;
- 4.2.....;
- 4.3.....;
- 4.4.....

5. Lovos tvarkymo eiliškumas išvykus svečiui:

- 5.1.....;
- 5.2.....;
- 5.3.....;
- 5.4.....;
- 5.5.....;
- 5.6.....;
- 5.7.....

6. Lovos skalbiniams keliami reikalavimai:

- 6.1.....;
- 6.2.....;
- 6.3.....;
- 6.4.....

7. Kokios gali būti pagalvės:

- 7.1.....;
- 7.2.....;
- 7.3.....

8. Lovatiesė tiesiama dėl:

- 8.1.....;
- 8.2.....;
- 8.3.....

9. Dulkės yra:

- 9.1.....;

- 9.2.....
- 10. Kodėl kenkia dulkės?**
- 10.1.....;
- 10.2.....;
- 10.3.....;
- 10.4.....
- 11. Kaip atsiranda kambariuose dulkės?**
- 11.1.....;
- 11.2.....;
- 11.3.....;
- 11.4.....;
- 11.5.....
- 12. Kaip šalinamos dulkės?**
- 12.1.....;
- 12.2.....;
- 12.3.....;
- 12.4.....;
- 12.5.....
- 13. Dažniausiai pamiršamos viešbučio kambarių vietos, nuo kurių nenuvalomos dulkės:**
- nuo spintų;
- 13.1.....;
- 13.2.....;
- 13.3.....;
- 13.4.....;
- 13.5.....
- 14. Kada reikia plauti langus, kiek kartų per metus:**
- 14.1.....;
- 14.2.....;
- 14.3.....;
- 14.4.....;
- 14.5.....
- 15. Sienų dangų rūšys:**
- 15.1.....;
- 15.2.....;
- 15.3.....;
- 15.4.....;
- 15.5.....;
- 15.6.....;
- 15.7.....
- 16. Langai dengiami:**
- 16.1.....;
- 16.2.....;
- 16.3.....
- 17. Užolaidos derinamos prie:**
- 17.1.....;
- 17.2.....;
- 17.3.....;
- 17.4.....;
- 17.5.....
- 18. Užolaidų priežiūra:**
- 18.1.....;
- 18.2.....;
- 18.3.....;
- 19. Kokius paviršius ar daiktus valome ant:**
- 19.1.....;

- 19.2.....;
- 19.3.....;
- 19.4.....;
- 19.5..... .

20. Lovatiesėms ir užuolaidų medžiagai keliami reikalavimai:

- 20.1

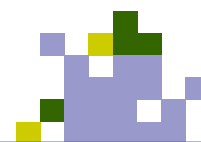


IŠSPREŠKITE SITUACIJĄ

Sugrupuokite žodžius pagal atliekamus darbus viešbutyje. Panaudokite visus žodžius pagal kasdienį patalpų priežiūros darbų atlikimą:

Parinkite teisingus veiksmažodžius	
1. Lova –	blizginti
2. Dulkės –	kloti
3. Lovatiesė –	sustatyti
4. Veidrodis –	tiesti
5. Grindys –	išnešti
6. Rankšluosčiai –	vėdinti
7. Šiukšlės –	plauti
8. Langas –	siurbti
9. Baldai –	pakeisti
10. Kilimas –	valyti

UŽDUOTIS



ASMENS HIGIENOS PRIEMONĖS

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

Mokiniams pateikiama natūralūs pavyzdžiai ar katalogai.

1.....;

2.....;

3.....;

4.....;

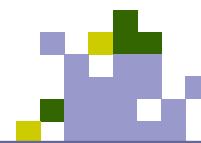
5.....;

6.....



asmens higienos priemonės

UŽDUOTIS



TARPINIS VALYMAS

Parašykite, kurie darbai atliekami vakarinio tvarkymo metu. Atlikite kambaryje vakarinį tvarkymą.

Atsakymai:

1.....;

2.....;

3.....;

4.....;

5.....;

6.....;



KAMBARYJE TEIKIAMOS PASLAUGOS

Apibūdinkite kambaryje teikiamas paslaugas, jų darbo organizavimą.



KLAUSIMAI

VIEŠBUČIO PATALPŲ PRIEŽIŪRA

- 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 antčiužinys;
 - 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, tualetų šepetys, stiklinė;

- b. vonios kilimėlis, praustuvė, fenas;
 - c. muilas, šampūnas, dušo želė.
- 12. Dėmė nuo kilimo pradėdama 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 viršus;
 - b. plytelės siūlės;
 - c. plytelės raštas.
- 14. Įėjus tvarkyti kambarį, kuriame gyvena svečias, pirmiausia:**
- a. valome dulkes,
 - b. išnešame šiukšles;
 - c. atidarome langą.
- 15. Dulkes pradėdamos valyti:**
- a. nuo lovos einant ratu;
 - b. nuo durų pagal laikrodžio rodyklę;
 - c. nuo stalo prieš laikrodžio rodyklę.
- 16. Langų valymo eiliškumas:**
- a. nuvalomos dulės nuo stiklo;
 - b. nuvalomas stiklas iš lauko pusės;
 - c. nuvalomas lango rėmas ir palangė.
- 17. Poliruoti baldai bijo:**
- a. šalčio, skysčio, kietų daiktų;
 - b. aštrių daiktų, saulės spindulių, drėgmės;
 - c. aštrių daiktų, klijų, purvo.
- 18. Mikrobiologiniai nešvarumai – tai:**
- a. kalkės, šlapimo akmenys, rūdys;
 - b. grybeliai, pelėsis, mielės;
 - c. muilo, aliejaus, žmogaus kūno.
- 19. Stiklo valiklis skirtas:**
- a. langams valyti, indams plauti;
 - b. stikliniam stalui valyti, mediniams baldams valyti;
 - c. langams, TV ekranams, veidrodžiams.
- 20. Sunkiai prižiūrimos odinių baldų vietos:**
- a. atlošai;
 - b. raukšlės;
 - c. kojos.
- 21. Kada galima siurbti naujus pūkuotus kilimus?**
- a. rytą;
 - b. apipurškus antistatiku;
 - c. kai susimina.
- 22. Parketas gali būti:**
- a. vaškuojamas, alyvuojamas, dažomas;
 - b. lakuojamas, poliruojamas, blizginamas;
 - c. šluojamas, kalamas, riebaluojamas.
- 23. Nešvarumai, esantys patalpose, skirstomi:**
- a. šiukšlės judančios, žemės nepašalinamos, purvas pašalinamas, vandenį sugeriančios;
 - b. dėmės pašalinamos, skysčiai nepašalinami, vyno, tepalo nešvarumai;
 - c. laisvai judantys, sunkiai pašalinami, išvalomi dėmių išėmikliais, nepašalinamos dėmės.

- 24. Dėmės, nepašalinamos vandeniū, tai –**
- a. riebalai, kalkės, vyno, kraujo;
 - b. rašiklių, žemės, vyno, kavos;
 - c. rašiklių, rašalo, kramtomoji guma, kalkės.
- 25. Cheminis valymas pagal švaros lygį yra:**
- a. toksiškas, kenksmingas, sprogstamas;
 - b. higieniškas, dezinfekuojantis, sterilus;
 - c. dirginantis, toksiškas, sterilus.

1.6. Modulis. Nesudėtingų pusryčių paruošimas ir patiekimas

UŽDUOTIS



Maitinimo paslaugos viešbutyje

Po ekskursijos į viešbutį parašyti refleksiją, kurioje būtų apibūdintos viešbutyje teikiamos maitinimo paslaugos, aprašyti maitinimo paslaugas teikiantys padaliniai, įvardinti virtuvės įrengimai ir išskirti rizikos veiksniai.

Atsakykite į klausimus:

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

UŽDUOTIS



Mandagus aptarnavimas

Ar tinkamos šios frazės bendraujant su restorano lankytojais?
Viešbutyje 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“

Pusryčiai viešbutyje

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					
Kiaušiniene					
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:

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		

UŽDUOTIS

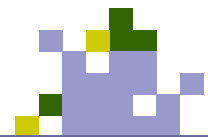


Sveika mityba

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

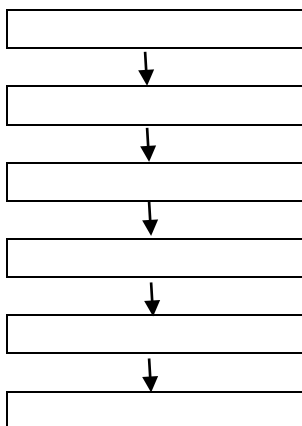
- Pasidomėkite, kaip yra laikomasi sveikos mitybos principų: įvardinkite juos;
- Nurodykite produktus ir patiekalus, kuriuos viešbutis pusryčių metu siūlo vegetarams, alergiškiems viešbučio svečiams, kurie netoleruoja laktozės, gliuteino;
- Atsakykite, ar yra produktų, skirtų žaliavalgiam asmeniui.

UŽDUOTIS



Maisto produktų pirminis paruošimas

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

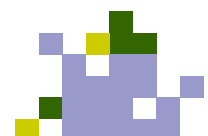


b) Supjaustykite bulves įvairiais būdais ir juos apibūdinkite, įvardydami paskirtį. Įrašykite paprasto ir figūrinio pjaustymo būdus langelyje:

Paprastas –
Figūrinis –

c) Apskaičiuokite atliekų procentą.

UŽDUOTIS



Pusryčių patiekalų gaminimas

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

- a) Pagaminkite omletą. Su kokių garnyrų jis gali būti patiekiamas? Pristatykite gaminamo gaminio receptūrą ir gamybos technologiją. Trumpai apibūdinkite patiekalą užsienio kalba;
- b) Parenkite lietinių su varške technologinę kortelę, ją užpildykite:

Technologinė kortelė Nr. _____

Patiekalo pavadinimas Lietiniai su varške

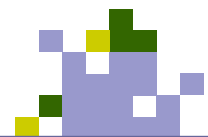
Receptūra Nr. _____ Išėja: / /

	Žaliavos kiekis vienai porcijai (g)				Patiekalo ar gaminio maistinė vertė (g)							
	Bruto		Neto		Baltymai		Riebalai		Angliav.		Kcal.	
Išėja												
Iš viso:												

Technologinis aprašymas:

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

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.

1.7. Modulis. Stalų serviravimas viešbučio restorane

UŽDUOTIS



Stalo indai ir įrankiai

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

a) 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		
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	Įrankio pavadinimas užsienio kalba (įvardinti)
1.		Iškilmingomis progomis kaip polėkštė serviruojant	
2.		Karštiesiems 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 karštiesiems patiekalams	
13.		Antriems karštiesiems 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	

c) 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		
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 taurė Su žema kojele Su aukšta kojele		
14.	Alaus bokalas		
15.	Alaus taurė		

d) Praktiškai atrinkite duotus stalo indus ir įrankius pagal jų paskirtį ir teisingai juos įvardinkite.

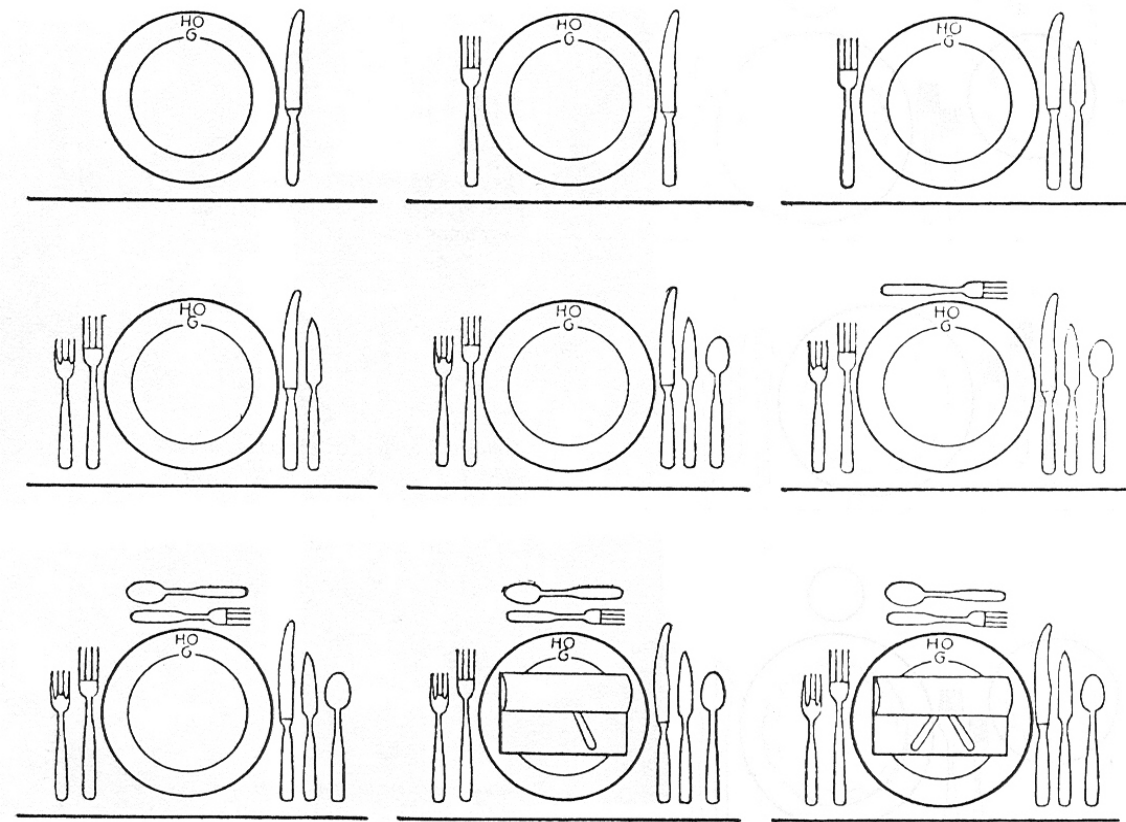
UŽDUOTIS



Stalų serviravimas

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

a) Pakomentuokite paveikslėlių, ką jis iliustruoja:



b) Sudarykite valgiaraštį, kuriam būtų tinkama ši serviruotė.

UŽDUOTIS

Stalų serviravimas

Pademonstruokite, kaip įsisavinote pagrindines stalų serviravimo taisykles:

- Paserviruokite stalą pusryčiams, kai viešbutyje 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;

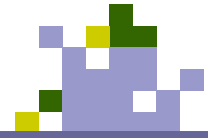
jautienos išpjovos didkepsnis.

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

Gėrimai: vanduo, baltas vynas, raudonas vynas.

d) Pakomentuokite taikytas taisykles.

UŽDUOTIS



Servetėlių lankstymas

Pademonstruokite, kaip lankstote servetėles:

- Suraskite internete servetėlių lankstymo paveikslėlių ar / ir schemų ir sulankstykite servetėles 10 būdų;
- Parašykite, kokių higienos reikalavimų laikėtės, lankstydami servetėles.

UŽDUOTIS



Padėklų, nešant maistą į kambarius, serviruotė

Aptarnavimo viešbučių 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;
- Gali būti atskira nuo viešbučio restorano tarnyba, gali būti aptarnaujama iš restorano;
- 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 viešbučio registratūrai;
- Nešvarūs indai nurenkami tik iškvietus, nešant kitus patiekalus (kavą) ar tvarkant kambarį;

- Atskira paslauga – pusryčių patiekimas į kambarius. Paprastai pusryčius patiekia kambarinės;
- 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.

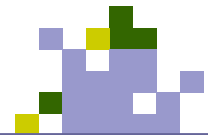
Užduotis:

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.

1.8. Modulis. Viešbučio svečių aptarnavimas pusryčių bei kavos pertraukų metu

UŽDUOTIS



Svečių poreikiai

Išskirkite, kokie aspektai yra svarbiausi įvairioms svečių grupėms:

a) Paaiškindite, 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	

UŽDUOTIS



Pagrindiniai svečių aptarnavimo maitinimo padaliniuose elementai

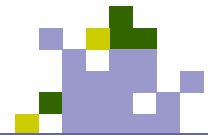
Svečių aptarnavimas maitinimo padaliniuose susideda iš svečių sutikimo, užsakymo priėmimo, patiekalų / gėrimų patiekimo ir atsiskaitymo.

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.

UŽDUOTIS



Aptarnavimo stiliai ir metodai

Visas aptarnavimas prie stalo gali būti įvairių stilių:

- Angliškasis;
- Amerikietiškas;
- Prancūziškasis;
- Rusiškasis;
- „Guerodon“ ir kt.

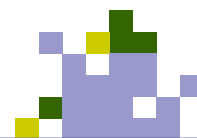
Pusryčių metu gali būti taikomas visas aptarnavimas (aptarnaujama pagal valgiaraštį), dalinis ar bufetas.

Po ekskursijos į viešbučio restoraną **parašykite refleksiją**, kurioje būtų:

- a) apibūdintas jame taikytas aptarnavimo stilius ir metodai, paaiškinti taikyto aptarnavimo stiliaus ir metodų ypatumai;

- b) paaiškinta, kaip viešbutyje yra organizuoti pusryčiai, kokie taikomi metodai.
Įvardinkite bufeto privalumus svečiui ir viešbučiui.

UŽDUOTIS



Valgių ir gėrimų patiekimo temperatūros

Užpildykite lentelę, nurodydami valgių ir gėrimų patiekimo temperatūras:

Pavadinimas	Patiekimo temperatūra, °C
Šaltieji patiekalai, užkandžiai	
Karšti užkandžiai	
Karštos sriubos	
Šaltos sriubos	
Karšti patiekalai	
Saldūs šalti patiekalai	
Saldūs karšti patiekalai	
Šalti gėrimai	
Karšti gėrimai	

UŽDUOTIS



Gėrimų patiekimas ir derinimas prie patiekalų

Gėrimų (nealkoholinių, alkoholinių, kokteilių) asortimento žinojimas, jų tinkamas parinkimas ir patiekimas yra labai svarbi aptarnavimo dalis.

Atlikite testą apie gėrimų patiekimą, užpildykite lentelę. Teisingą atsakymą pažymėkite X:

Teiginys	Ar teiginys yra teisingas?	
	TAIP	NE
Gėrimai svečiui siūlomi iš kairės pusės, o įpilami, stovint iš svečio dešinės pusės		
Sausi balti vynai tinka prie aštrių, sočių patiekalų		
Raudonas vynas patiekiamas 20–24° C temperatūros		
Pirmiau geriama stipresni, o po to – silpnesni vynai		

Stiprūs vynai derinami prie sočių patiekalų		
Baltas vynas patiekiamas 18° C (vasarą 8–10° C)		
Balto vyno pilame 2/3 taurės		
Dekantavimas taikomas putojantiems gėrimams		
Šampanas patiekiamas 6–8° C temperatūros		
Nešvarių ar nepanaudotų taurių nurinkimas atliekamas svečiui iš kairės		

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:

- I. Firminiai užkandžiai, patiekalai ir gėrimai;
- II. Šaltieji patiekalai ir užkandžiai;
- III. Karšti užkandžiai;
- IV. Sriubos;
- V. Karšti patiekalai;
- VI. Saldieji patiekalai;
- VII. Vaisiai, uogos;
- VIII. Karšti gėrimai;
- IX. Šalti gėrimai ir sultys;

X. Miltiniai konditerijos gaminiai;

XI. Duona.

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

UŽDUOTIS



Renginių aptarnavimas

Viešbučiuose yra organizuojami įvairūs renginiai: konferencijos, seminarai, parodos, pobūviai ir pan. Labai svarbu yra tinkamas jų organizavimas, svečių aptarnavimas renginių metu, todėl:

- Įvardinkite prie stalo sėdimuosius pobūvius ir paaiškinkite jų aptarnavimo organizavimą;
- Įvardinkite stovimuosius pobūvius ir paaiškinkite jų aptarnavimo organizavimą;
- Sudarykite šventinį meniu pobūviui iš 5 patiekalų ir pagal jį paserviruokite stalą.

UŽDUOTIS

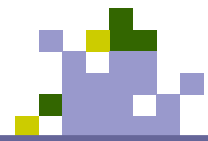


Renginių organizavimas

Atsakykite, iliustruodami pavyzdžiais iš vizito į viešbutį:

- Kokie renginiai gali būti organizuojami viešbutyje?
- Kokie yra konferencijos dalyvių poreikiai, ko jie tikisi?
- Įvardinkite aptarnavimo specifiką:
 - Vykstant renginiui;
 - Pertraukų metu;
 - Renginio pabaigoje.
- Aptarnaukite konferencijos dalyvius kavos pertraukos metu. Įvardinkite sunkumus, su kuriais susidūrėte.

UŽDUOTIS



Kavos pertraukėlė

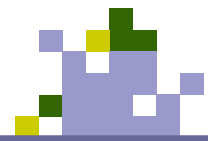


www.shutterstock.com · 89174992

Paruoškite stalą konferencijos kavos pertraukėlei.
Apibūdinkite, kokie gali būti kavos pertraukėlių variantai.
Surašykite, kas reikalinga kavos pertraukėlei:

- Stalai, kiti baldai;
- Stalo aptiesalai;
- Indai, įrankiai;
- Maistas.

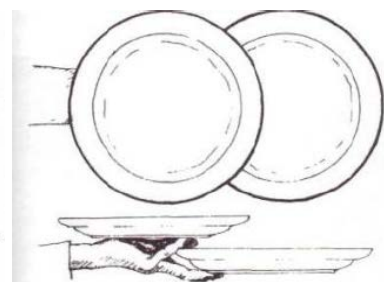
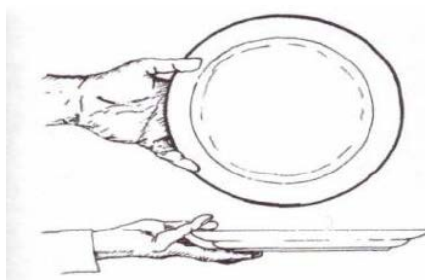
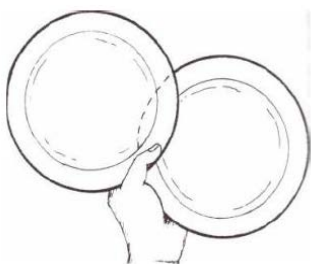
UŽDUOTIS



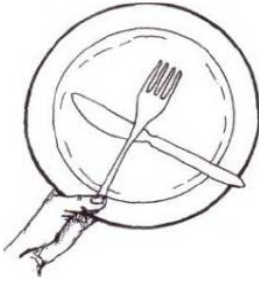
Indų, įrankių nešimo ir nešvarių nurinkimo technika

Baigiamosios praktikos metu:

- a) pagal pateiktą pusryčių valgiaraštį paserviruokite stalus ir aptarnaukite svečius, patiekdami jiems užsakytus patiekalus ir gėrimus;
- b) svečiams pavalgus, nurinkite nešvarius indus;
- c) pademonstruokite dviejų lėkščių nešimo techniką;



- d) pademonstruokite nešvarių lėkščių nurinkimo techniką.



2. SPECIALIZACIJOS (-Ū) MODULIAI

VIEŠBUČIO EKONOMAS (-Ė)

2.1. Kambarių priežiūros tarnyba ir jos veiklos organizavimas

UŽDUOTIS

Ekonomo pareigos ir atsakomybės viešbutyje:

1. Apibūdinkite viešbučio ekonomo pareigybes;
2. Surašykite visas ekonomo vedamas viešbutyje knygas.

UŽDUOTIS

1. Sukurkite reikalingų kambarių ūkiui priemonių planą ketvirčiui.
2. Numatykite pagrindinius tiekėjus, kuriems pateiksite priemonių planą.

UŽDUOTIS

Svečių lepinimo būdai

Sukurkite įvairiausių situacijų, kada Jūs galėtumėte pradžiuginti viešbučio svečią. Pakartokite skyrius „Paslaugos į kambarius“, „Buitinės paslaugos“.

1.
2.
3.
4.

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.



IŠSPRĘSKITE SITUACIJĄ

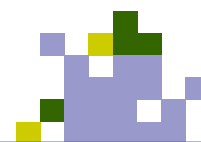
Paašškinkite, kaip spręstų šias situacijas viešbučio ekonomė.

1. Svečias išvyko nesumokėjęs sąskaitos už skalbimo ir lyginimo paslaugas.
 - Kaip pasielgsite šiuo atveju?
 - Kas turėtų sumokėti už neapmokėtas paslaugas?
 - Kokios viešbučio tarnybos gerai neatliko savo pareigų?
 - Paašškinkite, kaip turėtų elgtis viešbučio darbuotojai, kad neliktų neapmokėtų mokesčių.



IŠSPRĘSKITE SITUACIJĄ

2. Svečias atvyko į viešbutį 15 val. Prieš tai gyvenęs svečias išvyko 10.30 val. Administratorė registruoja svečią ir suteikia kambarį.
3. Nuvykęs iki kambario, svečias randa jame dirbančią kambarinę. Svečias nepatenkintas.
4. Išanalizuokite, kas galėjo būti kaltas dėl šios situacijos.
5. Paašškinkite, kokie darbai buvo neatlikti iki svečio atvykimo.



KAMBARIO VALYMO EILIŠKUMO TVARKA

Pagal pateiktą pavyzdį sukurkite kambarių tikrinimo planą:

- Kambario, iš kurio išvyko svečias, kontrolės lapas;
- Kambario, kuriame gyvena svečias.

VONIOS KAMBARIO TVARKYMO KONTROLĖS LAPAS

Vardas, pavardė.....Data.....

Lentelė: vonios kambario kontrolės lapo pavyzdys

Sritis	Kriterijai	Atlikta	Neatlikta
Pasiruošimas darbui	Tvarkinga apranga, išvaizda		
	Dirba su guminėmis pirštinėmis		
	Pasiruošusi visas darbo priemones		
	Pasiruošusi švarius rankšluosčius		
	Pasiruošusi asmenines higienos priemones svečiui		
Dušas, vonia	Nuplautos, nusausintos, be kalkių nuosėdų sienos		
	Išplautos, nusausintos, be kalkių nuosėdų dušo kabinos sienelės		
	Dušo kabinos pade ar vonioje nėra vandens lašų, išvalytas, švarus, blizgantis paviršius		
	Nublizginti, be kalkių nuosėdų vandens maišytuvai. Vandens maišytuvų rankenos centrinėje pozicijoje		
	Dušo kabinos durys atidarytos, padėtas kilimėlis, rankšluostis ant dušo kabinos pagrindo krašto		
Prausyklė	Nuvalytas veidrodis		
	Švarios, be kalkių nuosėdų lentynėlės prie veidrodžio		
	Švarios, išblizgintos ar pakeistos stiklinės		
	Švarios, nusausintos sienos		
	Prausyklėje nėra vandens lašų, kalkių, riebalų ar dantų pastos nuosėdų		
	Nublizginti, be kalkių nuosėdų vandens maišytuvai. Kranų rankenos centrinėje pozicijoje		
	Muilineje ar ant lentynėlės yra muilas, šampūnas, maudymosi kepuraitė ar kitos asmens higienos priemonės		

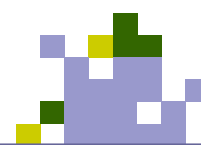
Tualetas	Iėjus į vonios kambarį, nuleistas vanduo klozete ir užpilta stipraus veikimo tualetų valiklio			
	Išplautas klozeto šepetys			
	Išplauta klozeto kriauklė, nusausinta			
	Nuleistas tualetto dangtis			
	Nėra dulkių ir nešvarumų ant tualetto bakelio			
	Pakabintas tualetinis popierius, pirmas lapelis sulenktas voko forma Atsarginis popieriaus ritinėlis – ant bakelio dangčio Nublizgintas tualetinio popieriaus laikiklis			
	Švarios sienos prie klozeto zonos			
	Švarus šiukšlių kibiras, pakeistas maišelis			
	Grindys	Išplautos grindys		
		Nėra judančių nešvarumų		
Sausos grindys				
Švarūs grindų kilimėliai				
Vonios kambario bendras vaizdas	Švarios patalpos			
	Visos reikiamos asmens higienos priemonės			
	Nejaučiamas pašalinis kvapas			
	Veikia apšvietimas			
	Veikia plaukų džiovintuvas (jei yra)			
	Pakeisti rankšluosčiai, tvarkingai sulankstyti ir padėti ant lentynos			
Darbų atlikimas	Darbai buvo atliekami eiliškumo tvarka			
	Cheminiai valikliai naudojami pagal paskirtį			
	Cheminiai valikliai naudojami taupiai			
	Dirba laikydamasi ergonomikos reikalavimų			
Vertinimas				

.....Ekonomas (-ė)

VIEŠBUČIO PATARNAUTOJAS

2.2. Viešbučio patarnautojo pareigos ir atsakomybės viešbutyje






UŽDUOTIS



Viešbučio patarnautojas

Apibūdinkite pareigybes.

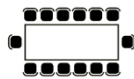
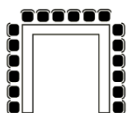
Kokią įtaką viešbučio svetingumui daro šie darbuotojai?

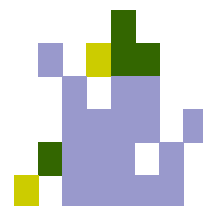
UŽDUOTIS



Apibūdinkite šias baldų susstatymo formas konferencijų salėse:



UŽDUOTIS

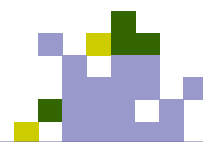


Nupirkti smulkių pirkinių

Įvykdysite svečio užsakymą nupirkti smulkių pirkinių. Užregistruokite užsakymo priėmimą.

Kambario nr.	Svečio pavardė	Užsakymas	Užsakymo priėmimo laikas	Užsakymo įvykdymo laikas	Atsakingas asmuo, parašas	Svečio parašas, įvykdžius užsakymą

UŽDUOTIS

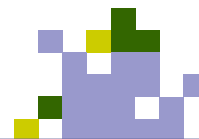


Užsienio kalbos įgūdžiai

Naudodamiesi žodynu ar internetu, taisyklingai išverskite viešbučiuose 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.	All inclusive	
14.	Full Board	
15.	Half Board	
16.	Bed and Breakfast	
17.	Tea tray	
18.	Sheets	
19.	Pillow	
20.	Towels	






UŽDUOTIS



Durininko pareigos

Išrinkite tinkamus ir ne visai tinkamus teiginius durininko pareigybei apibūdinti. Pagrįskite savo teiginį, kodėl vienas teiginys tinkamesnis nei kitas.

	TEIGINYS DURININKO VEIKLAI APIBŪDINTI	TINKAMAS (T) / NETINKAMAS (N)
1.	 <p>Svečius turi sutikti ir pasisveikinti nusiimdamas kepurę ir paspausdamas ranką</p>	
1.	 <p>Svečius turi sutikti lengvu galvos linktelėjimu, su šypsena</p>	
2.	 <p>Būtinai turi išimti iš mašinos bagažą ir jį nunešti į kambarį</p>	
2.	 <p>Gali padėti nunešti bagažą prie registratūros</p>	
3.	 <p>Kiekvienam svečiui atidaryti duris</p>	
3.		

	 <p>ClipartOf.com/42208</p> <p>Atidaryti duris, jei svečias rankose turi daug багаžo</p>	
4.	 <p>CLIPART INC</p> <p>Nuolat prižiūrėti švarą prie įėjimo ir teritorijoje</p>	
4.	 <p>Shutterstock / Shutterstock.com/1719827</p> <p>Švaros priežiūra viešbutyje prie įėjimo – valytojų pareiga</p>	
5.	 <p>Suteikti trumpą informaciją, kaip nueiti į norimą miesto objektą</p>	
5.	 <p>Papasakoti svečiui apie visus galimus lankyti objektus mieste, renginius, lankytinas vietas</p>	

3. PASIRENKAMŲJŲ PROFESINIO MOKYMO MODULIŲ UŽDUOTYS (susijusių su kvalifikacija)

3.1. Modulis. Augalų priežiūros organizavimas viešbutyje

UŽDUOTIS



Žiemos sodai

Kai kuriuose viešbučiuose yra įrengti žiemos sodai, taip tikimasi suteikti svečiams nuostabų gamtos kampelį. Ypatingai šie sodai paplito tuose viešbučiuose, 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.

UŽDUOTIS









Surašykite augalų derinimo kompozicijose pagrindinius principus.

Augalų derinimas kompozicijose	

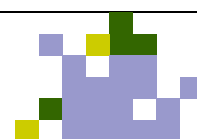
UŽDUOTIS








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

	Augalai	Augalų ligų priežastys ir rekomenduojama priežiūra
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

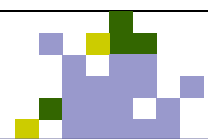
UŽDUOTIS



Aprašykite pateiktų puokščių sudarymo principus ir nurodykite galimas panaudojimo erdves viešbučio interjere. Pakomentuokite pastebėtas klaidas puokščių kompozicijose.

1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

UŽDUOTIS



Atsakykite į lentelėje pateiktus klausimus:

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

3.2. Modulis. Tekstilės gaminių priežiūra ir jos organizavimas viešbutyje

UŽDUOTIS



Sudarykite ir surašykite papunkčiui tekstilės gaminių priežiūros viešbutyje planus.

<p>1. Viešbutyje yra įrengta skalbykla, kurioje skalbiami viešbučio tekstilės gaminiai.</p>	
<p>2. Viešbutyje nėra skalbyklos, tik kelios būtinės skalbimo mašinos.</p>	

UŽDUOTIS



Sudarykite ir surašykite papunkčiui svečių drabužių priežiūros viešbutyje organizavimą:

- Viešbutis turi skalbyklą;
- Viešbutis turi buitines skalbimo mašinas;
- Atliekamos cheminio valymo paslaugos svečiams.

UŽDUOTIS

IŠSPRĘSKITE SITUACIJĄ

Svečias išvyko nesumokėjęs sąskaitos už skalbimo ir lyginimo paslaugas:

1. Kaip pasielgsite šiuo atveju?
2. Kas turėtų sumokėti už neapmokėtas paslaugas?
3. Kokios viešbučio tarnybos gerai neatliko savo pareigų?
4. Paaiškinkite, kaip turėtų elgtis viešbučio darbuotojai, kad neliktų neapmokėtų sąskaitų.










UŽDUOTIS

Surašykite rekomenduojamus skalbinių kiekius automatinei 5 kg skalbimo mašinai, atsižvelgdami į skalbinių užterštumą ir audinio rūšį.

Skalbiniai	Rekomenduojamas kiekis, kg
Nedaug ir vidutiniškai nešvarūs medvilniniai audiniai	
Labai nešvarūs medvilniniai skalbiniai	
Įvairių rūšių skalbiniai	
Delikatūs skalbiniai	
Vilnoniai skalbiniai	
Šilkiniai skalbiniai	
Elastano skalbiniai	
Angoros skalbiniai	
Velveto skalbiniai	

UŽDUOTIS

Surašykite tekstilės gaminių priežiūros ženklų reikšmes ir nurodykite audinio ir skalbinių rūšis, kuriose dažniausiai pasitaiko pateikti priežiūros ženklai.

	Priežiūros ženklai	Audinių rūšys	Skalbinių rūšys
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			

4. PASIRENKAMIEJI PROFESINIO MOKYMO MODULIAI *(nesusiję su kvalifikacija)*

4.1. Modulis. Antroji užsienio kalba

UŽDUOTIS



Savęs ir kitų pristatymas užsienio kalba

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

Atlikite šias užduotis:

- Dirbdami poroje, parenkite dialogą: pasisveikinkite ir pristatykite vienas kitą. Dialogą garsiai perskaitykite kitiems. Pakartokite dialogą, nežiūrėdami į užrašus;
- Kokie svarbiausi žodžiai ir frazės pasisveikinant ir prisistatant? Paieškokite sinonimų.
- Dirbdami poroje, sukurkite pokalbį telefonu ir jį garsiai perskaitykite kitiems.

Pakartokite dialogą, nežiūrėdami į užrašus.

- Suskaičiuokite iki šimto, užpildykite lentelę, įrašydami skaičius žodžiu:

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

UŽDUOTIS



Informacija apie viešbutį

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

- parašykite 5 sakinius apie savo būsimą profesiją ir juos pasakykite kitiems;
- įrašykite profesijos pavadinimą po paveikslėliais:



c) aprašykite viešbutį, kuriame lankėtės, ir įvardinkite jame esančius padalinius. Kokių pareigybių darbuotojai juose dirba?

UŽDUOTIS

Metų laikai, laikas, oro sąlygos

Viešbučio svečiai dažnai klausia informacijos, susijusios su laiku, oro sąlygomis ir pan. Pakartokite terminus atlikdami šias užduotis:

- parašykite po 2 sakinius, apibūdinami kiekvieną metų laiką, ir juos pristatykite garsiai;
- pasakykite, kokį laiką rodo laikrodžiai:



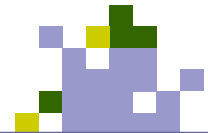
UŽDUOTIS

Orientavimasis mieste, susisiekimas, renginiai

Viešbutyje dirbantis personalas turi gerai orientuotis mieste, 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 geležinkelio stoties.

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 viešbutyje, kuriame atliekate praktiką, ir atlikite šias užduotis:

- Dirbdami poroje, sukurkite dialogą tarp darbuotojo ir svečio, šiam aiškinant apie viešbutyje teikiamas paslaugas, ir garsiai jį perskaitykite;
- Dirbdami poroje, sukurkite svečio ir padavėjo dialogą užsakant kavą ir desertą;
- Pakomentuokite paveikslėlius, kas juose pavaizduota?



UŽDUOTIS



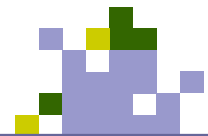
Viešbučio kambarys

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

- Įvardinkite paveikslėlyje pavaizduotame viešbučio kambaryje esančius baldus ir kitus daiktus;
- Suskaičiuokite kambaryje esančius daiktus.



UŽDUOTIS



Darbo paieška, CV

Ieškant darbo, tenka rašyti savo CV, taip pat būtina žinoti verslo korespondencijos pagrindinius reikalavimus.

Naudodamiesi internete pateikta metodine medžiaga (ją suraskite), parašykite:

- El. laišką ir pasiteiraukite viešbučio apie galimybę užsakyti kambarius savaitgaliui;
- Savo CV ir prisistatymo darbdaviui laišką;
- Garsiai perskaitykite parengtus dokumentus.

UŽDUOTIS



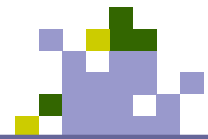
Bendravimas su svečiais

Pademonstruokite, kaip gebate mandagiai bendrauti užsienio kalba su viešbučio svečiais:

- Baigiamosios praktikos atlikimo metu užsienio kalba kreipkitės į svečią, pasiteiraudami, ar jam patinka viešbutyje, ar nieko daugiau nepageidauja;
- Ar susikalbėjote su svečiu, ar viską supratote?
- Pateikite savo pastebėjimus, kokios informacijos dažniausiai prašo svečiai.

4.2. Modulis. Renginių etiketas ir protokolas

UŽDUOTIS



Etiketo ir protokolo sąvokos

Viešbutyje, bendraujant su svečiais ir tarpusavyje, būtina laikytis etiketo ir mandagaus elgesio taisyklių ir normų. Taip pat viešbutyje gali būti organizuojami renginiai, kurių metu turi būti laikomasi protokolo reikalavimų, todėl, norėdami tinkamai aptarnauti svečius, turite tai žinoti:

- Paaiškinkite etiketo ir protokolo sąvokas;
- Pateikite jų pritaikymo pavyzdį iš praktikos. Kokių taisyklių ar normų buvo laikomasi konkretaus renginio, vizito metu?

UŽDUOTIS



Priėmimų organizavimas

Organizuojant oficialius priėmimus reikia laikytis etiketo ir protokolo reikalavimų, todėl būtina gebėti apibūdinti įvairių renginių ir priėmimų tipus bei juos susieti su etiketo ir protokolo reikalavimais. Atlikite šias užduotis:

- Įvardinkite pobūvių tipus pagal protokolą, nurodydami renginio organizavimo pradžios laiką ir renginio trukmę:

Dieniniai stovimieji pobūviai (priėmimai):

_____ pradžia – apie ____ val., trukmė – ____ val.

_____ pradžia – apie ____ val., trukmė – ____ val.

Vakariniai stovimieji pobūviai (priėmimai):

_____ pradžia – apie ____ val., trukmė – ____ val.

_____ pradžia – apie ____ val., trukmė – ____ val.

_____ pradžia – apie ____ val., trukmė – ____ val.

Dieniniai sėdimieji pobūviai (priėmimai):

▪ _____ pradžia – apie ____ val., trukmė – ____ val.

▪ _____ pradžia – apie ____ val., trukmė – ____ val.

▪ _____ pradžia – apie ____ val., trukmė – ____ val.

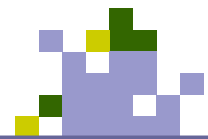
Vakariniai sėdimieji pobūviai (priėmimai):

_____ pradžia – apie ____ val., trukmė – ____ val.

_____ pradžia – apie ____ val., trukmė – ____ val.

- Pasirinkite vieną pobūvio tipą ir įvardinkite, kokių etiketo ir protokolo reikalavimų reikėtų laikytis pobūvyje.

UŽDUOTIS



Aprangos etiketas

Aprangos etiketas yra neatsiejama nuo renginių etiketo ir protokolo. Ypatingomis progomis yra taikoma įvairios aprangos formos.

Paašškinkite nurodytas aprangos formas (rūšis), apibūdindami, kokiomis progomis jos naudojamos:

- Frakas (pranc. *cravate blanche*, angl. *white tie*);
- Smokingas (pranc. *cravate noir.*, angl. *black tie*);
- Kostiumas (taip pat surdutas, klubinis kostiumas);
- Išėiginis kostiumas (pranc. *tenue de ville*);
- Vizitinis kostiumas;
- Be kaklaraišėio;
- Specialioji apranga (įskaitant tautinį kostiumą).

UŽDUOTIS



Dokumentacija, kvietimai, vizitinės kortelės

Paašškinkite vizitinių kortelių, kvietimų ir kitų reprezentuojančių dokumentų etiketo reikalavimus, atlikite šias užduotis:

- Parenkite kvietimą į oficialų renginį ir jo atsakymą valstybine ir užsienio kalba, kurią mokotės. Nepamirškite įrašyti:
 - Kas kviečia;
 - Ką kviečia;
 - Į kokį pobūvį kviečiama?
 - Kada?
 - Kur?
 - R.S.V.P. (pranc. *Répondez s'il vous plait* – prašom atsakyti);
 - Apranga.
- Paašškinkite kvietimui parengti pritaikytus reikalavimus.

UŽDUOTIS



Dalykinis pokalbis

Gebėkite pritaikyti dalykinio etiketo normas dalykiniame pokalbyje valstybine ir užsienio kalbomis, pokalbyje telefonu. Kad tai išmoktumėte:

- sukurkite dalykinį pokalbį – dialogą valstybine ir užsienio kalbomis, susijusį su viešbučio, kuriame turėjote baigiamąją praktiką, veikla: informacijos pateikimu, taksu užsakymu, pageidavimų išsiaiškinimu ir kt. Imituokite pokalbį poroje.

UŽDUOTIS



Oficialių pobūvių organizavimas

Pobūvio sėkmė priklauso ir nuo to, ar kiekvienas svečias patenkintas savo vieta prie stalo. Tam būtina gebėti pritaikyti etiketo ir protokolo reikalavimus prie stalo.

Dar prieš siunčiant kvietimus į renginį, patartina sudaryti svečių susodinimo planą. Planą geriausia nusibraižyti ant didelio popieriaus lapo.

Jei pusryčiai ar pietūs rengiami dviem delegacijoms, jų nariai gali būti sodinami vieni priešais kitus, vertėjai (prireikus) – už svečių.

Sėdimuosiuose priėmimuose geriausios vietos skiriamos svarbiausiems asmenims. Jei pobūvyje dalyvauja šeši, dešimt, keturiolika ar aštuoniolika asmenų ir jei moterų ir vyrų yra po lygiai, šeimininkė sėda prie vieno stalo galo, šeimininkas – prie kito. Jei yra aštuoni, dvylika, šešiolika ar dvidešimt svečių (skaičius dalus iš keturių), šeimininkui ir šeimininkei negalima sėdėti priešinguose stalo galuose, nes greta būtinai atsidurs dvi moterys arba du vyrai.

Prie bet kokios formos stalo, vietos iš šeimininko ir šeimininkės dešinės skiriamos svarbiausiems svečiams. Moteris šeimininkui iš dešinės – garbės viešnia, o vyras šeimininkei iš dešinės – garbės svečias. Antroji pagal svarbą viešnia sodinama šeimininkui iš kairės, o antrasis pagal svarbą svečias – šeimininkei iš kairės.

Užduotis:

Susipažinę su pateikta informacija, atlikite užduotis:

- Nubraižykite 24 svečių susodinimo prie stalo schemą konkrečiai progai ir ją paaiškinkite;
- Sugalvokite protokolinio priėmimo progą, schematiškai pavaizduokite protokolinio priėmimo pietų stalo schemą 12-ai žmonių;
- Apskaičiuokite, kiek indų, įrankių ir kitų serviravimo priemonių reikės;
- Paserviruokite stalą ir poroje su draugu (-e) imituokite aptarnavimą prie jo.

Literatūra:

1. Jonikienė M., Mikulskienė A. *Viešbučių verslo pagrindai*. Vilnius: Homo Liber, 2007.
2. Vasiljeva A. *Maitinimo įmonių veiklos planavimas*. Utena: Ciklonas, 2010.
3. Melville R. *Gamybos organizavimas maitinimo įmonėse*. Kaunas: Vitae Litera, 2011.
4. Smičienė D. *Maisto prekės*. Vilnius: Baltos lankos, 2007.

5. Pocienė D. *Maitinimo įmonių įrengimai*. Vilnius: Homo Liber, 2002.
6. Piličiauskienė O. *Maisto ruošimo technologija (2-as leid.)*. Vilnius: Homo Liber, 2011.
7. Adaškevičius R., Vegys A. ir kt. *Žmogaus sauga*. Kaunas: Technologija, 2011.
8. Kondratienė I. *Apskaita ir kalkuliacija*. Vilnius: Lodvila, 2007.
9. Norvaišienė P. *Viešbučiai ir jų patalpų priežiūra*. Vilnius: Homo Liber, 2003.
10. *Didžioji virtuvės knyga*. Vilnius: Alma litera, 2004.
11. Sundqvist I. *Vegetarinė mityba*. Vilnius: Mūsų knyga, 2006.
12. Jonikienė M. *Lankytojų aptarnavimas maitinimo įmonėse*. Vilnius: Homo Liber, 2002.
13. Bruno Hinterwirth. *Kelnerio vadovas*. Praktinio kurso metodiniai pagrindai. Vilnius, 2004.
14. Norvaišienė P. *Viešbučiai ir jų patalpų priežiūra*. Vilnius: Homo Liber, 2003.
15. Miknius R. *Viešbučio valdymas*. Vilnius: Kelionių magija, 2007.
16. Doris Kūn. *Servetėlių lankstymo menas*. Rafinuotos idėjos, dekoratyvi tekstilė, medžiagos, spalvų parinkimas. Kaunas, 1997.
17. Lydeka A. *Protokolas. Elgesio taisyklės*. Vilnius: Eugrimas, 2009.
18. Susanna Helbach Grosser, Jutta Hofman. *Verslo etiketas moterims*. Vilnius: Mūsų knyga, 2008.
19. *The Culinary Institute of America/John W. Fischer. At Your Service. A Hands-on Guide to the Professional Dining Room*. „JohnWiley&Sons” Inc. 2005.
20. Baronas fon Knigė. *Etiketo pagrindai*. Geros manieros ir mandagus bendravimas. Kaunas: Jotema, 2006.
21. Hanna Verena Zemme, Baronas fon Knigė. *Elgesio ir bendravimo klaidos*. Kaunas: Jotema, 2009.
22. Foster D. *Europos šalių etiketas*. Vilnius: Algarvė, 2004.
23. Foster D. *Azijos šalių etiketas*. Vilnius: Algarvė, 2004.
24. Rudenko-Navickienė A. *Viešbučių darbo organizavimo pagrindai*. 2010.
25. Merieu R., Loiseau Y. Latitudes a. *Methodes de francais A1/A2*. Didier. Paris, 2009.
26. Drevinskienė K. *Anglų kalba viešbutyje ir restorane*. 1997.
27. Barberis P., Bruno E. *Deutsch im Hotel*. Max Hueber Verlag. Ismaning, 1999.
28. Wood N. *Tourism and Catering*. Oxford University Press, 2003.
29. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas. <http://www.tourism.lt/lt/dokumentai/ist.htm>.

30. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymas „Dėl Lietuvos higienos normos HN 118:2011“ „Apgyvandinimo paslaugų saugos sveikatai reikalavimai“
http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=392158&p_query=&p_tr2=.
31. Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimai. Patvirtinta Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus. 2013 m. vasario 28 d. Nr. V-50
<http://www.lvra.lt/index.php?4028182606>.
32. Svetikienė I. *Turizmo marketingas*. Vilnius: Vilniaus kolegija, 2002.
33. Sveikauskaitė A. *Buitinė chemija. Valymas ir valikliai*. Vilnius, 2004.
34. Publikation of the Finnish Association of Cleaning Technology „Cleaning manual“.
Finland: Karprint Ky, Vihti, 1998.
35. Internetas.
36. Periodiniai leidiniai: „Geras skonis“, „Gurmano gidas“, „Restoranų verslas“, „Kviečiu prie stalo“, „Skanaus“, „Paragaukite“ ir kt.