

<b>I. Organizacja pracy służby pięter i usługi dodatkowe</b> .....	<b>5</b>
<b>1</b> Rodzaje jednostek mieszkalnych .....	<b>6</b>
<b>2</b> Wyposażenie podstawowe jednostek mieszkalnych .....	<b>10</b>
<b>3</b> Wyposażenie uzupełniające jednostek mieszkalnych .....	<b>14</b>
<b>4</b> Wyposażenie jednostek mieszkalnych przeznaczonych dla gości specjalnych .....	<b>20</b>
<b>5</b> Pomieszczenia ogólnodostępne .....	<b>24</b>
<b>6</b> Struktura hotelowej służby pięter .....	<b>28</b>
<b>7</b> Zadania działu służby pięter .....	<b>30</b>
<b>8</b> Zakres obowiązków pracowników działu służby pięter .....	<b>32</b>
<b>9</b> Dokumentacja działu służby pięter .....	<b>36</b>
<b>10</b> Współpraca działu służby pięter z innymi komórkami obiektu .....	<b>39</b>
<b>11</b> Rodzaje sprzątanania w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie .....	<b>41</b>
<b>12</b> Techniki sprzątanania jednostek mieszkalnych i pomieszczeń ogólnodostępnych .....	<b>43</b>
<b>13</b> Sprzęt do utrzymania czystości .....	<b>47</b>
<b>14</b> Środki czystości .....	<b>51</b>
<b>15</b> Zasady stosowania środków czyszczących i dezynfekujących .....	<b>55</b>
<b>16</b> Obsługa urządzeń i sprzętu do utrzymania czystości .....	<b>59</b>
<b>17</b> Utrzymanie czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu .....	<b>62</b>
<b>18</b> Przygotowanie jednostki mieszkalnej dla gościa VIP .....	<b>65</b>
<b>19</b> Zasady odpowiedzialności materialnej pracowników za rzeczy gościa i mienie obiektu .....	<b>69</b>
<b>20</b> Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości i znalezionymi w obiekcie hotelarskim .....	<b>73</b>
<b>21</b> Zagrożenia dla mienia gości i wyposażenia obiektu hotelarskiego występujące w dziale służby pięter .....	<b>77</b>
<b>22</b> Zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w dziale służby pięter .....	<b>79</b>
<b>23</b> Czynniki niebezpieczne i szkodliwe występujące w środowisku pracy działu służby pięter .....	<b>81</b>
<b>24</b> Działanie na organizm człowieka czynników szkodliwych występujących w środowisku pracy działu służby pięter .....	<b>84</b>
<b>25</b> Zapobieganie zagrożeniom życia i zdrowia podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w dziale służby pięter .....	<b>85</b>
<b>26</b> Ergonomia pracy oraz przepisy bhp, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska .....	<b>87</b>
<b>27</b> Środki ochrony indywidualnej podczas wykonywania zadań zawodowych w dziale służby pięter .....	<b>89</b>
<b>28</b> Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy w dziale służby pięter .....	<b>91</b>
<b>29</b> Przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej w dziale służby pięter .....	<b>94</b>
<b>30</b> Przepisy prawa dotyczące ochrony środowiska w dziale służby pięter .....	<b>100</b>
<b>31</b> Cechy usług hotelarskich .....	<b>103</b>
<b>32</b> Klasyfikacja usług hotelarskich .....	<b>105</b>
<b>33</b> Wymagania kategoriacyjne dotyczące zakresu usług świadczonych w obiektach hotelarskich .....	<b>109</b>
<b>34</b> Podstawowe i dodatkowe usługi hotelarskie .....	<b>111</b>
<b>35</b> Usługi hotelarskie świadczone w środkach transportu .....	<b>113</b>
<b>36</b> Klasyfikacja hotelarskich usług dodatkowych .....	<b>116</b>
<b>37</b> Usługi dodatkowe uzupełniające .....	<b>118</b>
<b>38</b> Usługi dodatkowe fakultatywne .....	<b>120</b>
<b>39</b> Usługi dodatkowe towarzyszące .....	<b>122</b>
<b>40</b> Przygotowanie ofert usług dodatkowych .....	<b>124</b>
<b>41</b> Przygotowanie pakietów usług .....	<b>126</b>
<b>42</b> Prezentacja ofert usług dodatkowych .....	<b>132</b>
<b>43</b> Zasady przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe .....	<b>134</b>
<b>44</b> Procedury świadczenia usług dodatkowych .....	<b>138</b>
<b>45</b> Realizacja zamówionych usług dodatkowych .....	<b>140</b>
<b>46</b> Dokumentacja dotycząca przyjmowania i realizowania zamówienia usług dodatkowych .....	<b>143</b>
<b>47</b> Kalkulacja ceny zamówionej usługi dodatkowej .....	<b>150</b>
<b>48</b> Zasady płatności za usługę .....	<b>151</b>
<b>49</b> Dokumentacja dotycząca organizowania usług dodatkowych .....	<b>154</b>
<b>50</b> Wyposażenie techniczne niezbędne do świadczenia usług dodatkowych .....	<b>156</b>
<b>51</b> Zasady bhp podczas realizacji usług dodatkowych .....	<b>160</b>
<b>52</b> Ochrona środowiska i ochrona ppoż. w realizacji usług dodatkowych .....	<b>162</b>
<b>II. Usługi żywieniowe w hotelarstwie</b> .....	<b>165</b>
<b>53</b> Gastronomia hotelowa – cele i cechy .....	<b>166</b>
<b>54</b> Zakłady gastronomiczne w hotelach .....	<b>168</b>
<b>55</b> Usługi gastronomiczne w obiektach hotelarskich .....	<b>171</b>
<b>56</b> Stanowiska usługowe w gastronomii hotelowej .....	<b>175</b>

57	Etyka zawodowa i wizerunek kelnera .....	176
58	Bezpieczeństwo i higiena pracy w gastronomii hotelowej .....	179
59	Ergonomia pracy w gastronomii .....	183
60	Ochrona środowiska naturalnego a praca w gastronomii hotelowej .....	186
61	Ochrona przeciwpożarowa .....	188
62	Zasady dobrej praktyki produkcyjnej (GMP) i dobrej praktyki higienicznej (GHP) .....	191
63	System HACCP i jego rola w gastronomii hotelowej .....	193
64	Podstawowe zasady układania jadłospisów .....	198
65	Sporządzanie jadłospisów z uwzględnieniem surowców sezonowych i regionalnych oraz zasady kontrastu .....	202
66	Sporządzanie jadłospisów dostosowanych do potrzeb gości .....	205
67	Zasady układania jadłospisów śniadaniowych .....	210
68	Karty menu .....	213
69	Wyposażenie techniczne sal konsumenckich .....	218
70	Aranżacja wnętrza sal konsumenckich .....	221
71	Przygotowanie stołów na przyjęcie gości .....	224
72	Nakrywanie stołów zastawą stołową .....	226
73	Przygotowanie szafki kelnerskiej (pomocników kelnerskich) .....	229
74	Zasady dekorowania stołów konsumenckich .....	231
75	Zastawa stołowa ceramiczna .....	233
76	Metalowa zastawa stołowa .....	235
77	Zastawa stołowa szklana .....	238
78	Dodatkowy sprzęt stołowy .....	240
79	Zasady noszenia tac .....	241
80	Zasady noszenia zastawy stołowej .....	243
81	Zasady przenoszenia zastawy szklanej i sztućców .....	246
82	Metody serwowania potraw i napojów .....	247
83	Zasady sprzątania ze stołu po konsumpcji .....	251
84	Zasady serwowania kawy i herbaty .....	252
85	Zasady serwowania napojów zimnych bezalkoholowych .....	255
86	Nietypowe sytuacje w pracy kelnera .....	257
87	Technika pracy kelnera .....	260
88	Znaczenie śniadań w żywieniu człowieka .....	263
89	Śniadania serwowane w hotelu – godziny wydawania i karty menu śniadaniowego .....	266
90	Rodzaje śniadań – śniadanie proste (kontynentalne; CB – pakiet hotelowy) .....	268
91	Rodzaje śniadań – śniadanie rozszerzone .....	273
92	Śniadanie okolicznościowe (święteczne, myśliwskie, dyplomatyczne) .....	279
93	Formy (techniki podawania śniadań) w obiektach hotelarskich .....	285
94	Formy (techniki podawania śniadań) w obiektach hotelarskich .....	288
95	Formy serwowania śniadań – śniadania bufetowe .....	291
96	Maszyny i urządzenia wykorzystywane podczas serwowania śniadań bufetowych .....	296
97	Formy serwowania śniadań – room service .....	300
98	Lunch i brunch .....	305
99	Procedury wydawania śniadań w obiektach hotelarskich .....	307
100	Wybór formy serwowania śniadań w zależności od potrzeb gości hotelowych .....	311
101	Lista obowiązków kelnera ze zmiany śniadaniowej .....	313
102	Potrawy śniadaniowe .....	317
103	Śniadaniowe napoje zimne i gorące .....	324
104	Etapy sporządzania posiłków śniadaniowych – procesy technologiczne .....	327
105	Maszyny i urządzenia wykorzystywane podczas przygotowywania śniadań .....	330
106	Współpraca gastronomii hotelowej z innymi komórkami organizacyjnymi obiektu hotelarskiego .....	333
107	Sprawdzian wiadomości. Karta pracy 107 .....	335
108	Sprawdzian wiadomości. Karta pracy 108 .....	340
109	Sprawdzian wiadomości. Karta pracy 109 .....	345
110	Sprawdzian wiadomości. Karta pracy 110 .....	350