

## ERASMUS+ PROGRAMME

This project has been founded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme

Strategic partnerships in the field of education and vocational training

PROJECT NUMBER - 2016-1-PL01-KA202-026228

Development of teaching materials for vocational education of deaf people in HORECA sector

## Portier

### Informacje ogólne o szkoleniu

**Profil kandydata:**

przyjazne nastawienie i uprzejmość  
dobre maniery  
brak przeciwwskazań zdrowotnych  
przestrzeganie zasad higieny osobistej  
odporność na stres  
dobra kondycja fizyczna  
umiejętność zachowania dyskrecji  
dobra znajomość okolic hotelu  
rzetelność  
zachowanie spokoju w stresujących sytuacjach

**Wymagana wiedza i zakres czynności:**

podstawowa wiedza na temat zawodu portiera  
podstawowa wiedza na temat rozwijania i podtrzymywania relacji międzyludzkich  
witanie gości  
udzielanie gościom informacji odnośnie topografii hotelu  
obserwacja osób przebywających na terenie hotelu  
przyjmowanie bagażu gości  
obsługa wewnętrznego parkingu  
znajomość innych działów w firmie, którym portier może udzielić wsparcia w toku swojej pracy

**Cele szkolenia:**

(C1) – wprowadzenie do pojęcia umiejętności interpersonalnych  
(C2) – wprowadzenie do różnych typów komunikacji (komunikacja werbalna, niewerbalna)  
(C3) – wprowadzenie do wykonywanych przez portiera zróżnicowanych obowiązków i zadań

<p>(C4) – wprowadzenie do procedur i metod, które gwarantują spełnienie wymagań i oczekiwań klientów</p> <p>(C5) – wprowadzenie do zasad BHP panujących w pracy</p>	
<p><b>Efekty szkolenia</b> na poziomie całego programu</p>	<p>— <b>Wiedza</b></p> <p>Uczestnik szkolenia:</p> <p>(W1) zna obowiązki i zadania związane z byciem portierem</p> <p>(W2) zna wykaz cech, którymi charakteryzują się osoby chcące pracować jako portier</p> <p>(W3) zna czynniki wpływające na satysfakcję klientów</p> <p>(W4) zna sposoby dbania o swoje bezpieczeństwo w czasie pracy</p> <p>— <b>Umiejętności</b></p> <p>Uczestnik szkolenia:</p> <p>(U1) umiejętnie zajmuje się gośćmi w czasie przybycia i odjazdu</p> <p>(U2) skrupulatnie przygotowuje listę z osobami, które zamówiły budzenie</p> <p>(U3) opiekuje się bagażami gości z należytą starannością</p> <p>(U4) potrafi udostępnić gościom przydatne informacje i zaspokoić na ich prośby</p> <p>(U5) potrafi dbać o swoje bezpieczeństwo w pracy</p> <p>(U6) potrafi korzystać z pomieszczeń służących do przechowywania bagażu</p> <p>— <b>Kompetencje</b></p> <p>Uczestnik szkolenia:</p> <p>(K1) w razie potrzeby chętnie podejmuje się dodatkowych zadań, ponieważ jego wkład jest kluczowy do zapewnienia gościom właściwej obsługi</p> <p>(K2) ma świadomość, że prestiż zawodu portiera jest znacznie wyższy niż się powszechnie uważa</p> <p>(K3) rozwija swoje umiejętności pracy w zespole i przywiązuje do nich większą uwagę</p>
<p>Autor programu szkolenia</p>	<p><b>Dr. Akrios Christodoulos, Manager, ICiSDe</b></p> <p><b>Ms. Akriou Vasiliki, Researcher, ICiSDe</b></p> <p><b>Mrs. Kontodiakou Polyxeni, Researcher, ICiSDe</b></p>

## Ramowy program szkolenia

<p><b>Blok tematyczny 1: Wprowadzenie do zawodu portiera (boya hotelowego)</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Tematy</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rodzaje usług świadczonych przez portiera (boya hotelowego)</li> <li>2. Rola portiera w funkcjonowaniu całego przedsiębiorstwa</li> <li>3. Cechy osobowości pożądane w pracy portiera</li> <li>4. Autoprezentacja w zawodzie portiera, rola komunikacji w pracy portiera</li> <li>5. Interpretacja polityki firmy oraz jej procedur jako podstawa do świadczenia usług portiera</li> </ol>

<b>Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego</b>	
<b>Wiedza</b>	<p>Uczestnik szkolenia zna:</p> <p>(W1) obowiązki portiera oraz wymagane w tym zawodzie umiejętności</p> <p>(W2) wpływ pracy portiera na funkcjonowanie całego przedsiębiorstwa</p> <p>(W3) pożądane w tym zawodzie atrybuty, postawy oraz cechy osobowości</p> <p>(W4) pożądane standardy higieny i autoprezentacji</p> <p>(W5) różne role, jakie może odgrywać portier w zależności od typu hotelu</p> <p>(W6) kod komunikacyjny, który leży u podstaw wykonywania zawodu portiera</p>
<b>Umiejętności</b>	<p>Uczestnik szkolenia potrafi:</p> <p>(U1) wymienić obowiązki jakie ma do spełnienia portier</p> <p>(U2) objaśnić wpływ pracy portiera na funkcjonowanie przedsiębiorstwa</p> <p>(U3) przedstawić kilka cech osobowości istotnych w zawodzie portiera</p> <p>(U4) opisać właściwy wygląd zewnętrzny osoby będącej portierem</p> <p>(U5) wymienić dodatkowe zadania, które mogą być realizowane przez portiera w ramach strategii danego hotelu</p> <p>(U6) zaprezentować kod komunikacyjny, jaki powinien być używany w kontaktach z gośćmi</p>
<b>Kompetencje</b>	<p>Uczestnik szkolenia:</p> <p>(K1) jest entuzjastyczny wobec swoich przyszłych obowiązków jako portier</p> <p>(K2) bez wahania podejmuje się pracy w tym zawodzie</p>
<b>Metody pracy</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nauczanie z wykorzystaniem filmów wideo, pokazów, demonstracji</li> <li>2. Warsztaty</li> </ol>	

<b>Blok tematyczny 2: Asystowanie gościom podczas przyjazdu</b>	
<b>Tematy</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Przygotowania przed przyjazdem spodziewanych gości</li> <li>2. Specjalne prośby gości oraz sposoby radzenia sobie z nimi</li> <li>3. Asystowanie gościom podczas przybycia do hotelu</li> <li>4. Odprowadzanie gości do pokoi</li> <li>5. Stosowanie się do firmowych reguł i procedur w obchodzeniu się z bagażami</li> </ol>	
<b>Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego</b>	
<b>Wiedza</b>	<p>Uczestnik szkolenia zna:</p> <p>(W1) reguły sporządzania list przyjazdów gości</p> <p>(W2) środki, dzięki którym będzie mógł zadbać o swoje zdrowie i bezpieczeństwo w pracy</p> <p>(W3) wachlarz specjalnych prośb jakie może usłyszeć od potencjalnych gości</p> <p>(W4) sposoby radzenia sobie ze specjalnymi prośbami</p>

Umiejętności	<p>Uczestnik szkolenia potrafi:</p> <p>(U1) przytoczyć przykładowe informacje zawarte w liście przyjazdów</p> <p>(U2) zademonstrować jak odprowadzać klientów do pokoi</p> <p>(U3) przywołać firmowe reguły i procedury dotyczące obchodzenia się z bagażami</p> <p>(U4) zaprezentować jak podnosić i przenosić ciężkie bagaże</p>
Kompetencje	<p>Uczestnik szkolenia:</p> <p>(K1) uświadamia sobie znaczenie umiejętności interpersonalnych w pracy portiera</p>
<b>Metody pracy</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nauczanie z wykorzystaniem filmów wideo, pokazów, demonstracji</li> <li>2. Warsztaty</li> </ol>	

<b>Blok tematyczny 3: Asystowanie gościom podczas wyjazdu</b>	
<b>Tematy</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Odpowiadanie na prośby gości o udzielenie pomocy</li> <li>2. Transport bagażu wyjeżdżających gości</li> <li>3. Korzystanie z pomieszczeń, które służą do przechowywania bagażów gości</li> </ol>	
<b>Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego</b>	
Wiedza	<p>Uczestnik szkolenia zna:</p> <p>(W1) czynności, które należy wykonać przed wyjazdem gości</p> <p>(W2) przybliżoną drogę jaką przebywa bagaż w czasie odjazdu gości (np. od pokoju hotelowego do parkingu)</p>
Umiejętności	<p>Uczestnik szkolenia potrafi:</p> <p>(U1) zademonstrować jak układać bagaże</p> <p>(U2) opisać sposób, w jaki można pomagać gościom w dniu wymeldowania</p> <p>(U3) objaśnić sposób korzystania z pomieszczeń służących do przechowywania bagażu</p>
Kompetencje	<p>Uczestnik szkolenia:</p> <p>(K1) w czasie obchodzenia się z bagażami gości wykazuje chęć, aby postępować zgodnie z procedurami</p> <p>(K2) przejawia zainteresowanie szczegółami związanymi z przenoszeniem bagażu</p>
<b>Metody pracy</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nauczanie z wykorzystaniem filmów wideo, pokazów, demonstracji</li> <li>2. Warsztaty</li> </ol>	

**Blok tematyczny 4: Wspieranie innych działów przedsiębiorstwa**

<b>Tematy</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wspieranie obsługi hotelu</li><li>2. Pełnienie obowiązków polegających na przynoszeniu i transportowaniu przedmiotów dla obsługi z innych działów (w zależności od potrzeby)</li><li>3. Udzielanie wsparcia w nadzwyczajnych sytuacjach związanych z utrzymaniem czystości</li><li>4. Udzielanie wsparcia w sytuacjach kryzysowych, które wymagają realizacji przyjętych procedur</li><li>5. Zajmowanie się tzw. „trudnymi” klientami</li></ol>	
<b>Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego</b>	
<b>Wiedza</b>	Uczestnik szkolenia zna: (W1) dodatkowe usługi, jakie mogą być świadczone przez portiera, jeśli zajdzie taka konieczność (W2) związek pomiędzy pracą portiera, a zaspokojeniem oczekiwań gości (W3) obowiązki portiera w sytuacjach kryzysowych (np. w czasie ewakuacji gości z przyczyny pożaru)
<b>Umiejętności</b>	Uczestnik szkolenia potrafi: (U1) opisać procedurę postępowania na wypadek nadzwyczajnej sytuacji związanej z utrzymaniem czystości (oraz najważniejsze etapy tej procedury) (U2) skatalogować dodatkowe obowiązki, które mogą być konieczne w wyjątkowych okolicznościach (U3) sporządzić listę lekarzy, którzy mogą być wezwani do hotelu w razie nieprzewidzianych wypadków (wraz z ich godzinami dostępności)
<b>Kompetencje</b>	Uczestnik szkolenia: (K1) wykazuje chęć do podejmowania się dodatkowych obowiązków (K2) rozumie złożoność roli portiera
<b>Metody pracy</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nauczanie z wykorzystaniem filmów wideo, pokazów, demonstracji</li><li>2. Warsztaty</li></ol>	

**Blok tematyczny 5: Usługi świadczone przez portiera**

<b>Tematy</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Roznoszenie poczty i wiadomości dla gości</li><li>2. Aranżowanie telefonów z pobudką</li><li>3. Organizowanie transportu dla gości w czasie ich pobytu i przy opuszczaniu hotelu</li><li>4. Organizowanie odbioru bagażu z pokoi i/lub z wyznaczonych miejsc</li><li>5. Wzywianie gości w razie potrzeby</li><li>6. Przygotowanie wewnętrznych materiałów informacyjnych dla gości</li><li>7. Odpowiadanie na zapytania gości (pytania o wskazówki, rady, okolicę itp.)</li></ol>

<b>Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego</b>	
<b>Wiedza</b>	<p>Uczestnik szkolenia zna:</p> <p>(W1) najbliższe okolice hotelu i na podstawie swojej wiedzy udziela informacji gościom</p> <p>(W2) scenariusze postępowania w przypadku specjalnych próśb klientów</p> <p>(W3) hotelowe reguły i procedury, które zawierają protokoły obchodzenia się z wiadomościami prywatnymi</p> <p>(W4) zasady działania branży hotelowej, w której rozbudowana sieć klientów jest kluczem do sukcesu</p> <p>(W5) typy informacji o jakie może spytać, gdy aranżuje transport dla odjeżdżających gości</p>
<b>Umiejętności</b>	<p>Uczestnik szkolenia potrafi:</p> <p>(U1) wymienić różne sposoby dostarczania wiadomości dla gości</p> <p>(U2) sporządzić szkic listy z osobami, które zamówiły telefoniczną pobudkę</p> <p>(U3) korzystać z aplikacji VoIP (Voice ofert Internet Protocol)</p> <p>(U4) udzielać informacji na podstawie wewnętrznych materiałów</p>
<b>Kompetencje</b>	<p>Uczestnik szkolenia:</p> <p>(K1) rozumie wpływ pracy portiera na reputację hotelu</p>
<b>Metody pracy</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nauczanie z wykorzystaniem filmów wideo, pokazów, demonstracji</li> <li>2. Warsztaty</li> </ol>	