



Scenariusze ćwiczeń praktycznych i sytuacyjnych dla uczniów branży gastronomicznej i hotelarskiej

Projekt „Zrównoważona Gastronomia i Gościnność – integracja zawodowa osób ze specjalnymi potrzebami” nr 2024-2-PL01-KA210-VET-000278313

Scenariusze zostały opracowane na podstawie założeń projektu Erasmus+ dotyczącego rozwijania kompetencji zawodowych, społecznych i komunikacyjnych uczniów kształcących się w zawodach gastronomicznych i hotelarskich, ze szczególnym uwzględnieniem osób ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, edukacji włączającej, współpracy międzynarodowej oraz przygotowania do funkcjonowania na współczesnym rynku pracy.

Projekt zakłada rozwijanie umiejętności adaptacyjnych, komunikacyjnych, społecznych i zawodowych uczniów, przygotowanie ich do pracy w zróżnicowanym środowisku oraz promowanie nowoczesnych i ekologicznych praktyk w gastronomii i hotelarstwie.

Cele scenariuszy ćwiczeń

Scenariusze mają na celu:

- przygotowanie uczniów do rozwiązywania problemów zawodowych,
 - rozwijanie kompetencji interpersonalnych i komunikacyjnych,
 - naukę profesjonalnej obsługi klienta,
 - rozwijanie umiejętności pracy pod presją czasu,
 - kształtowanie odpowiedzialności zawodowej,
 - rozwijanie umiejętności współpracy w zespole,
 - przygotowanie uczniów do pracy w środowisku wielokulturowym,
 - rozwijanie umiejętności radzenia sobie ze stresem,
 - promowanie postaw ekologicznych i zasad zrównoważonego rozwoju,
 - wspieranie integracji uczniów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi.
-

SCENARIUSZ 1

Niezadowolony klient w restauracji

Temat:

Profesjonalna obsługa trudnego klienta

Cele ćwiczenia:

Uczeń:

- uczy się reagować spokojnie i profesjonalnie,
- rozwija umiejętności komunikacyjne,
- ćwiczy rozwiązywanie konfliktów,
- uczy się pracy pod presją.

Opis sytuacji:

Klient zgłasza reklamację dotyczącą zimnego posiłku oraz zbyt długiego czasu oczekiwania. Jest zdenerwowany i podnosi głos.

Zadania uczniów:

- przyjęcie reklamacji,
- zachowanie kultury osobistej,
- zaproponowanie rozwiązania problemu,



- przekazanie informacji do kuchni,
- przygotowanie rekompensaty dla klienta.

Elementy oceniane:

- sposób komunikacji,
- opanowanie emocji,
- kultura języka,
- umiejętność współpracy z zespołem,
- szybkość reakcji.

Możliwe trudności:

- stres,
- presja ze strony klienta,
- trudność w komunikacji interpersonalnej.

Dostosowanie dla uczniów ze specjalnymi potrzebami:

- możliwość pracy w parach,
 - przygotowane wcześniej przykładowe komunikaty,
 - wsparcie nauczyciela lub mentora,
 - wykorzystanie materiałów wizualnych.
-

SCENARIUSZ 2

Klient zagraniczny w hotelu

Temat:

Obsługa gościa zagranicznego

Cele ćwiczenia:

Uczeń:

- rozwija kompetencje językowe,
- ćwiczy komunikację międzykulturową,
- poznaje standardy obsługi hotelowej.

Opis sytuacji:

Do hotelu przyjeżdża gość z Hiszpanii lub Anglii, który nie mówi po polsku. Klient chce uzyskać informacje dotyczące pokoju, wyżywienia i atrakcji turystycznych.

Zadania uczniów:

- powitanie gościa,
- przekazanie podstawowych informacji w języku obcym,
- pomoc w zameldowaniu,
- rozwiązanie problemu z rezerwacją.

Elementy oceniane:

- uprzejmość,
- komunikatywność,
- znajomość podstawowego słownictwa branżowego,
- umiejętność radzenia sobie w sytuacji stresowej.

Rozszerzenie ćwiczenia:

Klient zgłasza problem:

- brak ręczników,
- awaria klimatyzacji,
- błędna rezerwacja pokoju.



Uczeń musi:

- przeprosić klienta,
 - zaproponować rozwiązanie,
 - poinformować odpowiedni dział hotelu.
-

SCENARIUSZ 3

Konflikt w zespole kuchennym

Temat:

Współpraca i komunikacja w zespole

Cele ćwiczenia:

Uczeń:

- rozwija kompetencje społeczne,
- uczy się współpracy,
- ćwiczy organizację pracy.

Opis sytuacji:

Podczas przygotowywania posiłków dochodzi do konfliktu pomiędzy dwoma pracownikami kuchni. Powodem jest podział obowiązków oraz presja czasu.

Zadania uczniów:

- analiza sytuacji,
- spokojna rozmowa,
- podział obowiązków,
- wypracowanie wspólnego rozwiązania.

Problemy do rozwiązania:

- brak komunikacji,
- chaos organizacyjny,
- stres podczas pracy.

Kompetencje rozwijane:

- empatia,
 - odpowiedzialność,
 - asertywność,
 - współpraca.
-

SCENARIUSZ 4

Obsługa klienta z niepełnosprawnością

Temat:

Dostępność i integracja w gastronomii i hotelarstwie

Cele ćwiczenia:

Uczeń:

- rozwija empatię,
- poznaje zasady obsługi osób ze specjalnymi potrzebami,
- uczy się dostępnej komunikacji.



Opis sytuacji:

Do restauracji lub hotelu przychodzi klient poruszający się na wózku lub osoba z trudnościami komunikacyjnymi.

Zadania uczniów:

- zapewnienie komfortowej obsługi,
- dostosowanie sposobu komunikacji,
- pomoc w organizacji przestrzeni,
- zachowanie szacunku i cierpliwości.

Elementy oceniane:

- kultura osobista,
- umiejętność reagowania,
- otwartość,
- komunikacja niewerbalna.

Rozwijane kompetencje:

- tolerancja,
 - odpowiedzialność społeczna,
 - integracja społeczna,
 - umiejętność pracy w zróżnicowanym środowisku.
-

SCENARIUSZ 5

Organizacja pracy podczas dużego ruchu klientów

Temat:

Praca pod presją czasu

Cele ćwiczenia:

Uczeń:

- ćwiczy organizację pracy,
- rozwija odporność na stres,
- uczy się ustalania priorytetów.

Opis sytuacji:

W restauracji lub hotelu odbywa się duże wydarzenie. Liczba klientów jest większa niż zwykle, pojawiają się opóźnienia i błędy.

Zadania uczniów:

- organizacja stanowiska pracy,
- podział obowiązków,
- szybka obsługa klientów,
- rozwiązywanie bieżących problemów.

Dodatkowe problemy:

- brak produktu,
- pomyłka w zamówieniu,
- opóźnienie w kuchni,
- klient oczekujący natychmiastowej obsługi.

Kompetencje rozwijane:

- zarządzanie czasem,
- współpraca,
- odpowiedzialność,



- odporność psychiczna.
-

SCENARIUSZ 6

Zasady „Zero Waste” w praktyce gastronomicznej

Temat:

Ekologiczna organizacja pracy

Cele ćwiczenia:

Uczeń:

- poznaje zasady zrównoważonego rozwoju,
- uczy się ograniczania marnowania żywności,
- rozwija świadomość ekologiczną.

Opis sytuacji:

Restauracja musi przygotować posiłki przy ograniczonej ilości produktów oraz zminimalizować ilość odpadów.

Zadania uczniów:

- planowanie wykorzystania produktów,
- segregacja odpadów,
- oszczędzanie energii i wody,
- przygotowanie propozycji działań ekologicznych.

Elementy oceniane:

- kreatywność,
 - gospodarowanie zasobami,
 - organizacja pracy,
 - znajomość zasad ekologii.
-

SCENARIUSZ 7

Problem z komunikacją między pracownikiem a klientem

Temat:

Skuteczna komunikacja zawodowa

Opis sytuacji:

Klient nie rozumie informacji przekazywanych przez pracownika i zaczyna się irytować.

Zadania uczniów:

- aktywne słuchanie,
- używanie prostych i jasnych komunikatów,
- zachowanie spokoju,
- upewnienie się, że klient zrozumiał informacje.

Cele:

- rozwijanie umiejętności komunikacyjnych,
 - eliminowanie nieporozumień,
 - budowanie profesjonalnego wizerunku.
-



SCENARIUSZ 8

Kryzysowa sytuacja w hotelu

Temat:

Reagowanie w sytuacjach problemowych

Opis sytuacji:

W hotelu dochodzi do awarii prądu lub problemu technicznego. Goście są zdenerwowani i oczekują szybkiej reakcji.

Zadania uczniów:

- uspokojenie klientów,
- przekazywanie informacji,
- współpraca z personelem,
- organizacja działań awaryjnych.

Rozwijane kompetencje:

- odpowiedzialność,
 - umiejętność podejmowania decyzji,
 - praca zespołowa,
 - odporność na stres.
-

Metody pracy rekomendowane podczas ćwiczeń

- odgrywanie scenek sytuacyjnych,
 - symulacje zawodowe,
 - praca w grupach,
 - analiza przypadków,
 - burza mózgów,
 - ćwiczenia praktyczne,
 - rozmowy podsumowujące,
 - autorefleksja uczestników.
-

Rekomendacje dotyczące pracy z uczniami ze specjalnymi potrzebami

Podczas realizacji ćwiczeń zaleca się:

- stosowanie prostych i jasnych instrukcji,
 - dzielenie zadań na etapy,
 - wykorzystywanie materiałów wizualnych,
 - wydłużenie czasu realizacji zadań,
 - wspieranie pracy zespołowej,
 - pozytywne wzmocnianie uczniów,
 - ograniczanie nadmiernego stresu i hałasu,
 - zapewnienie wsparcia nauczyciela, mentora lub asystenta.
-



Oczekiwane rezultaty realizacji scenariuszy

Realizacja ćwiczeń przyczyni się do:

- zwiększenia kompetencji zawodowych uczniów,
- poprawy jakości obsługi klienta,
- rozwoju kompetencji społecznych i komunikacyjnych,
- zwiększenia samodzielności uczniów,
- lepszego przygotowania do pracy zawodowej,
- wzrostu świadomości ekologicznej,
- rozwijania postaw tolerancji i współpracy,
- zwiększenia szans zatrudnienia uczestników projektu.

„Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej ani Fundacji Rozwoju Systemu Edukacji. Unia Europejska ani Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji nie ponoszą za nie odpowiedzialności.”

„Sfinansowane ze środków UE. Materiały powstałe w ramach projektu są udostępniane na zasadach otwartej licencji Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0), co oznacza możliwość ich wykorzystywania, kopiowania, adaptowania i rozpowszechniania pod warunkiem wskazania autorstwa.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



ENGLISH VERSION

Practical and Situational Exercise Scenarios for Students of Gastronomy and Hospitality

Project “Sustainable Gastronomy and Hospitality – Professional Integration of People with Special Needs” nr 2024-2-PL01-KA210-VET-000278313

The scenarios were developed on the basis of the assumptions of the Erasmus+ project concerning the development of vocational, social and communication competences of students educated in gastronomy and hospitality professions, with particular emphasis on people with special educational needs, inclusive education, international cooperation and preparation for functioning in the modern labour market.

The project assumes the development of students’ adaptive, communication, social and vocational skills, preparation for work in a diverse environment, and the promotion of modern and ecological practices in gastronomy and hospitality.

Objectives of the Exercise Scenarios

The scenarios are intended to:

- prepare students to solve professional problems,
 - develop interpersonal and communication competences,
 - teach professional customer service,
 - develop the ability to work under time pressure,
 - shape professional responsibility,
 - develop teamwork skills,
 - prepare students to work in a multicultural environment,
 - develop stress management skills,
 - promote ecological attitudes and the principles of sustainable development,
 - support the integration of students with special educational needs.
-

SCENARIO 1

An Unsatisfied Restaurant Customer

Topic:

Professional handling of a difficult customer

Objectives of the exercise:

The student:

- learns to react calmly and professionally,
- develops communication skills,
- practises conflict resolution,
- learns to work under pressure.

Situation description:

A customer files a complaint regarding a cold meal and excessive waiting time. The customer is upset and raises their voice.

Students’ tasks:

- accepting the complaint,



- maintaining personal culture,
- proposing a solution to the problem,
- informing the kitchen staff,
- preparing compensation for the customer.

Elements assessed:

- communication style,
- emotional control,
- language culture,
- teamwork skills,
- reaction speed.

Possible difficulties:

- stress,
- pressure from the customer,
- difficulties in interpersonal communication.

Adaptation for students with special needs:

- possibility of working in pairs,
 - previously prepared sample statements,
 - support from a teacher or mentor,
 - use of visual materials.
-

SCENARIO 2

A Foreign Guest in a Hotel

Topic:

Serving a foreign guest

Objectives of the exercise:

The student:

- develops language competences,
- practises intercultural communication,
- learns hotel service standards.

Situation description:

A guest from Spain or England arrives at the hotel and does not speak Polish. The customer wants information about the room, meals and tourist attractions.

Students' tasks:

- greeting the guest,
- providing basic information in a foreign language,
- helping with check-in,
- solving a reservation problem.

Elements assessed:

- politeness,
- communicativeness,
- knowledge of basic professional vocabulary,
- ability to cope in stressful situations.

Extension of the exercise:

The guest reports a problem:

- lack of towels,



- air conditioning failure,
- incorrect room reservation.

The student must:

- apologise to the guest,
 - propose a solution,
 - inform the appropriate hotel department.
-

SCENARIO 3

Conflict in the Kitchen Team

Topic:

Cooperation and communication within a team

Objectives of the exercise:

The student:

- develops social competences,
- learns cooperation,
- practises work organisation.

Situation description:

During meal preparation, a conflict arises between two kitchen employees. The reason is the division of duties and time pressure.

Students' tasks:

- analysing the situation,
- conducting a calm conversation,
- dividing duties,
- developing a common solution.

Problems to solve:

- lack of communication,
- organisational chaos,
- stress at work.

Competences developed:

- empathy,
 - responsibility,
 - assertiveness,
 - cooperation.
-

SCENARIO 4

Serving a Customer with a Disability

Topic:

Accessibility and inclusion in gastronomy and hospitality

Objectives of the exercise:

The student:

- develops empathy,
- learns the principles of serving people with special needs,
- learns accessible communication.



Situation description:

A customer using a wheelchair or a person with communication difficulties comes to a restaurant or hotel.

Students' tasks:

- ensuring comfortable service,
- adapting communication methods,
- helping organise space,
- showing respect and patience.

Elements assessed:

- personal culture,
- ability to react,
- openness,
- non-verbal communication.

Competences developed:

- tolerance,
 - social responsibility,
 - social integration,
 - ability to work in a diverse environment.
-

SCENARIO 5

Organising Work During High Customer Traffic

Topic:

Working under time pressure

Objectives of the exercise:

The student:

- practises work organisation,
- develops stress resistance,
- learns prioritisation.

Situation description:

A large event is taking place in a restaurant or hotel. The number of customers is greater than usual, delays and mistakes occur.

Students' tasks:

- organising the workstation,
- dividing responsibilities,
- serving customers quickly,
- solving ongoing problems.

Additional problems:

- lack of product,
- mistake in an order,
- delay in the kitchen,
- customer expecting immediate service.

Competences developed:

- time management,



- cooperation,
 - responsibility,
 - psychological resilience.
-

SCENARIO 6

“Zero Waste” Principles in Gastronomy Practice

Topic:

Ecological work organisation

Objectives of the exercise:

The student:

- learns the principles of sustainable development,
- learns how to reduce food waste,
- develops ecological awareness.

Situation description:

The restaurant must prepare meals with a limited amount of products and minimise waste.

Students’ tasks:

- planning product use,
- waste segregation,
- saving energy and water,
- preparing proposals for ecological activities.

Elements assessed:

- creativity,
 - resource management,
 - work organisation,
 - knowledge of ecology principles.
-

SCENARIO 7

Communication Problem Between an Employee and a Customer

Topic:

Effective professional communication

Situation description:

The customer does not understand the information provided by the employee and becomes irritated.

Students’ tasks:

- active listening,
- using simple and clear messages,
- remaining calm,
- making sure the customer understood the information.

Objectives:

- developing communication skills,
 - eliminating misunderstandings,
 - building a professional image.
-



SCENARIO 8

Crisis Situation in a Hotel

Topic:

Responding to problematic situations

Situation description:

A power failure or technical problem occurs in the hotel. Guests are upset and expect a quick response.

Students' tasks:

- calming customers,
- providing information,
- cooperating with staff,
- organising emergency activities.

Competences developed:

- responsibility,
 - decision-making skills,
 - teamwork,
 - stress resistance.
-

Recommended Working Methods During the Exercises

- role-playing,
 - professional simulations,
 - group work,
 - case study analysis,
 - brainstorming,
 - practical exercises,
 - summary discussions,
 - participants' self-reflection.
-

Recommendations for Working with Students with Special Needs

During the exercises, it is recommended to:

- use simple and clear instructions,
 - divide tasks into stages,
 - use visual materials,
 - extend the time for task completion,
 - support teamwork,
 - positively reinforce students,
 - reduce excessive stress and noise,
 - provide support from a teacher, mentor or assistant.
-

Expected Results of Implementing the Scenarios

The implementation of the exercises will contribute to:



Dofinansowane przez
Unię Europejską



- increasing students' professional competences,
 - improving customer service quality,
 - developing social and communication competences,
 - increasing students' independence,
 - better preparation for professional work,
 - increasing ecological awareness,
 - developing attitudes of tolerance and cooperation,
 - increasing participants' employment opportunities.
-

“Funded by the European Union. The views and opinions expressed are solely those of the author(s) and do not necessarily reflect the views and opinions of the European Union or the Foundation for the Development of the Education System. Neither the European Union nor the Foundation for the Development of the Education System can be held responsible for them.”

“Funded by the European Union. Materials produced within the framework of the project are made available under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0), which allows their use, copying, adaptation and distribution provided that appropriate credit is given to the author(s).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>”



VERSIÓN ESPAÑOLA

Proyecto «Gastronomía y Hospitalidad Sostenibles – integración profesional de personas con necesidades especiales» n.º 2024-2-PL01-KA210-VET-000278313

Los escenarios han sido elaborados sobre la base de los objetivos del proyecto Erasmus+ relacionados con el desarrollo de competencias profesionales, sociales y comunicativas de los estudiantes formados en las áreas de gastronomía y hostelería, con especial atención a las personas con necesidades educativas especiales, la educación inclusiva, la cooperación internacional y la preparación para desenvolverse en el mercado laboral contemporáneo.

El proyecto tiene como objetivo desarrollar las habilidades de adaptación, comunicación, competencias sociales y profesionales de los estudiantes, prepararlos para trabajar en entornos diversos y promover prácticas modernas y ecológicas en la gastronomía y la hostelería.

Objetivos de los escenarios de ejercicios

Los escenarios tienen como finalidad:

- preparar a los estudiantes para resolver problemas profesionales,
- desarrollar competencias interpersonales y comunicativas,
- enseñar la atención profesional al cliente,
- desarrollar la capacidad de trabajar bajo presión de tiempo,
- fomentar la responsabilidad profesional,
- desarrollar habilidades de trabajo en equipo,
- preparar a los estudiantes para trabajar en un entorno multicultural,
- desarrollar habilidades para afrontar el estrés,
- promover actitudes ecológicas y los principios del desarrollo sostenible,
- apoyar la integración de estudiantes con necesidades educativas especiales.

ESCENARIO 1

Cliente insatisfecho en un restaurante

Tema:

Atención profesional a un cliente difícil

Objetivos del ejercicio:

El estudiante:

- aprende a reaccionar de manera tranquila y profesional,
- desarrolla habilidades de comunicación,
- practica la resolución de conflictos,
- aprende a trabajar bajo presión.

Descripción de la situación:

Un cliente presenta una reclamación relacionada con una comida fría y un tiempo de espera demasiado largo. El cliente está molesto y levanta la voz.

Tareas de los estudiantes:



- aceptar la reclamación,
- mantener una actitud educada y profesional,
- proponer una solución al problema,
- transmitir la información al personal de cocina,
- preparar una compensación para el cliente.

Elementos evaluados:

- forma de comunicación,
- control emocional,
- cultura del lenguaje,
- capacidad de cooperación con el equipo,
- rapidez de reacción.

Posibles dificultades:

- estrés,
- presión por parte del cliente,
- dificultades en la comunicación interpersonal.

Adaptación para estudiantes con necesidades especiales:

- posibilidad de trabajar en parejas,
 - frases modelo preparadas previamente,
 - apoyo del profesor o mentor,
 - uso de materiales visuales.
-

ESCENARIO 2

Cliente extranjero en un hotel

Tema:

Atención a un huésped extranjero

Objetivos del ejercicio:

El estudiante:

- desarrolla competencias lingüísticas,
- practica la comunicación intercultural,
- conoce los estándares de atención hotelera.

Descripción de la situación:

Un huésped de España o Inglaterra llega al hotel y no habla polaco. El cliente desea obtener información sobre la habitación, la alimentación y las atracciones turísticas.

Tareas de los estudiantes:

- dar la bienvenida al huésped,
- proporcionar información básica en un idioma extranjero,
- ayudar durante el proceso de registro,
- resolver un problema relacionado con la reserva.

Elementos evaluados:

- cortesía,
- capacidad comunicativa,
- conocimiento de vocabulario profesional básico,
- capacidad de actuar en situaciones de estrés.



Ampliación del ejercicio:

El huésped informa sobre un problema:

- falta de toallas,
- avería del aire acondicionado,
- reserva incorrecta de la habitación.

El estudiante debe:

- disculparse con el huésped,
 - proponer una solución,
 - informar al departamento correspondiente del hotel.
-

ESCENARIO 3

Conflicto en el equipo de cocina

Tema:

Cooperación y comunicación en el equipo

Objetivos del ejercicio:

El estudiante:

- desarrolla competencias sociales,
- aprende cooperación,
- practica la organización del trabajo.

Descripción de la situación:

Durante la preparación de comidas surge un conflicto entre dos empleados de cocina. La causa es la distribución de tareas y la presión del tiempo.

Tareas de los estudiantes:

- analizar la situación,
- mantener una conversación tranquila,
- dividir las responsabilidades,
- desarrollar una solución común.

Problemas a resolver:

- falta de comunicación,
- caos organizativo,
- estrés laboral.

Competencias desarrolladas:

- empatía,
 - responsabilidad,
 - asertividad,
 - cooperación.
-

ESCENARIO 4

Atención a un cliente con discapacidad

Tema:

Accesibilidad e integración en gastronomía y hostelería

Objetivos del ejercicio:

El estudiante:



- desarrolla empatía,
- conoce las normas de atención a personas con necesidades especiales,
- aprende comunicación accesible.

Descripción de la situación:

Un cliente que utiliza silla de ruedas o una persona con dificultades de comunicación llega al restaurante o al hotel.

Tareas de los estudiantes:

- garantizar una atención cómoda,
- adaptar la forma de comunicación,
- ayudar en la organización del espacio,
- mostrar respeto y paciencia.

Elementos evaluados:

- cultura personal,
- capacidad de reacción,
- apertura,
- comunicación no verbal.

Competencias desarrolladas:

- tolerancia,
 - responsabilidad social,
 - integración social,
 - capacidad para trabajar en un entorno diverso.
-

ESCENARIO 5

Organización del trabajo durante una gran afluencia de clientes

Tema:

Trabajo bajo presión de tiempo

Objetivos del ejercicio:

El estudiante:

- practica la organización del trabajo,
- desarrolla resistencia al estrés,
- aprende a establecer prioridades.

Descripción de la situación:

En el restaurante o hotel se celebra un gran evento. El número de clientes es mayor de lo habitual y aparecen retrasos y errores.

Tareas de los estudiantes:

- organizar el puesto de trabajo,
- dividir responsabilidades,
- atender rápidamente a los clientes,
- resolver problemas en curso.

Problemas adicionales:

- falta de productos,
- error en un pedido,
- retraso en la cocina,
- cliente que espera atención inmediata.



Competencias desarrolladas:

- gestión del tiempo,
 - cooperación,
 - responsabilidad,
 - resiliencia psicológica.
-

ESCENARIO 6

Principios “Zero Waste” en la práctica gastronómica

Tema:

Organización ecológica del trabajo

Objetivos del ejercicio:

El estudiante:

- conoce los principios del desarrollo sostenible,
- aprende a reducir el desperdicio de alimentos,
- desarrolla conciencia ecológica.

Descripción de la situación:

El restaurante debe preparar comidas con una cantidad limitada de productos y minimizar la cantidad de residuos.

Tareas de los estudiantes:

- planificar el uso de los productos,
- separar los residuos,
- ahorrar energía y agua,
- preparar propuestas de actividades ecológicas.

Elementos evaluados:

- creatividad,
 - gestión de recursos,
 - organización del trabajo,
 - conocimiento de principios ecológicos.
-

ESCENARIO 7

Problema de comunicación entre un empleado y un cliente

Tema:

Comunicación profesional eficaz

Descripción de la situación:

El cliente no entiende la información proporcionada por el empleado y comienza a irritarse.

Tareas de los estudiantes:

- escucha activa,
- uso de mensajes simples y claros,
- mantener la calma,
- asegurarse de que el cliente comprendió la información.



Objetivos:

- desarrollar habilidades comunicativas,
 - eliminar malentendidos,
 - construir una imagen profesional.
-

ESCENARIO 8

Situación de crisis en un hotel

Tema:

Respuesta ante situaciones problemáticas

Descripción de la situación:

En el hotel ocurre un corte de electricidad o un problema técnico. Los huéspedes están molestos y esperan una reacción rápida.

Tareas de los estudiantes:

- calmar a los clientes,
- proporcionar información,

- cooperar con el personal,
- organizar acciones de emergencia.

Competencias desarrolladas:

- responsabilidad,
 - capacidad de tomar decisiones,
 - trabajo en equipo,
 - resistencia al estrés.
-

Métodos de trabajo recomendados durante los ejercicios

- representación de escenas situacionales,
 - simulaciones profesionales,
 - trabajo en grupo,
 - análisis de casos,
 - lluvia de ideas,
 - ejercicios prácticos,
 - conversaciones de resumen,
 - autorreflexión de los participantes.
-

Recomendaciones para trabajar con estudiantes con necesidades especiales

Durante la realización de los ejercicios se recomienda:

- utilizar instrucciones simples y claras,
- dividir las tareas en etapas,
- utilizar materiales visuales,
- ampliar el tiempo para realizar las tareas,
- apoyar el trabajo en equipo,
- reforzar positivamente a los estudiantes,



- limitar el exceso de estrés y ruido,
 - proporcionar apoyo de un profesor, mentor o asistente.
-

Resultados esperados de la implementación de los escenarios

La realización de los ejercicios contribuirá a:

- aumentar las competencias profesionales de los estudiantes,
- mejorar la calidad de la atención al cliente,
- desarrollar competencias sociales y comunicativas,

- aumentar la autonomía de los estudiantes,
- mejorar la preparación para el trabajo profesional,
- incrementar la conciencia ecológica,
- desarrollar actitudes de tolerancia y cooperación,
- aumentar las oportunidades de empleo de los participantes del proyecto.

«Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados son únicamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Fundación para el Desarrollo del Sistema Educativo. Ni la Unión Europea ni la Fundación para el Desarrollo del Sistema Educativo pueden ser consideradas responsables de ellos.»

«Financiado por la Unión Europea. Los materiales elaborados en el marco del proyecto se ponen a disposición bajo los términos de la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0), lo que permite su uso, copia, adaptación y distribución siempre que se reconozca la autoría correspondiente. <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>»