

## PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ

**Zawód: technik hotelarstwa 422402 - Kwalifikacja HGT.06 – Realizacja usług w recepcji**

**Klasa 3 – 4 tygodnie -140 godzin**

**Miejsce realizacji praktyk zawodowych:** w obiektach hotelarskich zapewniających rzeczywiste warunki pracy, właściwe dla zawodu technik hotelarstwa.

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Ponadpodstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>
I Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1. Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazywać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych</li> <li>- dobierać środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac</li> <li>- organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> </ul>	- określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka
	2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazywać korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii</li> <li>- utrzymywać porządek na stanowisku pracy</li> <li>- stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> </ul>	-interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim.
II. Rezerwacja usług	1. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać rodzaje rezerwacji</li> <li>- wskazywać sposoby rezerwacji usług hotelarskich</li> <li>- sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich</li> <li>- wypełniać dokumenty związaną z rezerwacją usług hotelarskich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych</li> <li>- określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań</li> <li>- ocenić wydajność pracowników</li> <li>- dobrać działania do wykonania zadania</li> </ul>

	2. Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne</li> <li>- udostępniać pokoje w systemie rezerwacyjnym</li> </ul>	-rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne
III. Przyjęcie gościa do hotelu	1. Procedura <i>check-in</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosować procedury związane z przyjęciem gości do hotelu</li> <li>- określać czynności procedury check-in oraz check-out</li> <li>- dobierać usługi do potrzeb gości</li> <li>- zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosować zasady cross-selling</li> <li>- stosować metody radzenia sobie ze stresem</li> <li>- wskazać standardy wykonania zadań</li> </ul>
	2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-in</i> (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, karta pobytu)</li> <li>- sporządzić dokumentację dotyczącą <i>express check-out</i></li> <li>- utrzymywać porządek na stanowisku pracy</li> <li>- stosować rozwiązania proekologiczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przygotować raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu</li> <li>- zarchiwizować dokumentację związaną z przyjęciem gości do hotelu</li> <li>- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego</li> <li>- zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę</li> <li>- wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe</li> </ul>
IV. Opieka nad gościem w trakcie pobytu	1. Obsługa gościa w trakcie pobytu	<ul style="list-style-type: none"> <li>-informować gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację</li> <li>- dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości.</li> <li>- poinformować gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację</li> <li>- realizować usługi związane z pobytem gościa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- udzielać informacji turystycznej</li> <li>- zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych</li> <li>- stosować zasady <i>cross-sellingu</i></li> <li>- udzielić informacji turystycznej</li> <li>- wskazać działania kreatywne</li> <li>- omówić sposoby zachowania osób otwartych na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy</li> <li>- identyfikować nowe technologie komunikacyjne</li> </ul>
V. Wykwaterowanie i rozliczanie gości	2. . Dokumentacja w procedurze <i>check-out</i> i rozliczeniu gościa	<ul style="list-style-type: none"> <li>-wskazywać dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości</li> <li>- sporządzać dokumentację wykorzystywaną w procedurze check-in i check-out</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości</li> <li>- sporządzać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości</li> <li>-wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe</li> </ul>

VI. Wykwaterowanie i rozliczanie gości	1. Procedura <i>check-out</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe</li> <li>- wykwaterować gościa indywidualnego z hotelu (procedurę <i>check-out</i> dla gości indywidualnych)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- respektować zasady <i>savoir-vivre</i> w obsłudze gości</li> <li>- pożegnać gościa VIP</li> <li>- zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach</li> <li>- zastosować metody radzenia sobie ze stresem</li> <li>- przekazać określony zasób informacji gościom</li> <li>- wskazać standardy wykonania zadań</li> </ul>
	2. Dokumentacja w procedurze <i>check-out</i> i rozliczeniu gościa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-out</i></li> <li>- sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń gościa w obiekcie</li> <li>- utrzymywać porządek na stanowisku pracy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości</li> <li>- zaproponować rozwiązania wpływające na poprawę warunków i jakość pracy</li> <li>- wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura)</li> </ul>
VII. Współpraca między działami w hotelarstwie	1. Współpraca działu recepcji z innymi komórkami w hotelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przygotować informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji</li> </ul>
	2. Stosowanie zasad etyki i kultury w hotelarstwie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymieniać podstawowe zasady etyki zawodowej</li> <li>- wymieniać cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami</li> <li>- stosować zasady etyki w relacjach pracowniczych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazywać zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej</li> <li>- przestrzegać tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy</li> <li>- przestrzegać zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych</li> <li>- przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa</li> </ul>

## PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach praktyki zawodowej, uczeń powinien nabyć umiejętności związane z przyjmowaniem rezerwacji, udzielaniem informacji gościom, prowadzeniem korespondencji w recepcji hotelowej, przyjmowaniem gościa do hotelu i wykwaterowaniem gościa, sporządzaniem dokumentacji recepcyjnej, rozliczaniem kosztów pobytu gościa w hotelu, wykorzystaniem hotelowych programów komputerowych, obsługą urządzeń recepcyjnych.

Należy stosować aktywizujące metody związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

### **PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji praktyki zawodowej. W trakcie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż., organizację stanowiska pracy, kulturę obsługi gości, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas realizacji zadań zawodowych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz współpracę z innymi pracownikami. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

#### **Potwierdzenie odbycia praktyki:**

Uczeń dokumentuje przebieg praktyki w dzienniczku praktyki zawodowej, który prowadzony jest na bieżąco, a zapisy potwierdzane są przez przedstawiciela przedsiębiorstwa. Opiekun praktyk wyznaczony przez jednostkę wystawia ocenę uczniowi po odbyciu praktyki wraz z opinią o uczniu.

Po odbyciu praktyki dzienniczek praktyk uczeń przekazuje kierownikowi szkolenia praktycznego w szkole.

Ostateczną ocenę wystawia kierownik szkolenia praktycznego zgodnie z PZO.