

Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych nr 1 im. ks. Stanisława Konarskiego w Jędrzejowie

Program praktyki zawodowej w zawodzie technik hotelarstwa- 422402

Klasa 2

(cztery tygodnie, 8 godzin dziennie w sumie 160 godzin)

Rodzaj praktyki: Praktyki powinny odbywać się w podmiotach świadczących usługi hotelarskie lub innych podmiotach zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik hotelarstwa.

Czas trwania praktyk: 4 tygodnie (tygodniowy wymiar czasu pracy zgodny z Kodeksem Pracy). **Klasa 2**

Miejsce praktyk: firma państwowa lub prywatna umożliwiająca realizację programu praktyk (szczegółowy program praktyk poniżej odpowiednio do kształconego zawodu technika hotelarstwa).

Praktykant w czasie odbywania praktyki zawodowej zobowiązany jest do prowadzenia na bieżąco dzienniczka praktyk, w którym odnotowuje zakres wykonywanych prac (zgodnie z harmonogramem) i opis czynności.

Zapisy w dzienniczku powinny być potwierdzone przez odpowiedniego przedstawiciela przedsiębiorstwa.

Na zakończenie praktyki zawodowej uczeń otrzymuje od przedsiębiorstwa w dzienniczku zaświadczenie o odbyciu praktyki i opinię.

Po odbyciu praktyki dzienniczek praktyk wraz z harmonogramem praktykant przekazuje kierownikowi szkolenia praktycznego w szkole.

Technik hotelarstwa planuje, organizuje, oferuje, koordynuje oraz wykonuje usługi hotelarskie w obiekcie hotelarskim i innych obiektach, w których świadczone są usługi hotelarskie. Przyjmuje rezerwację usług, ustala zakres zamówionych usług, sposób ich świadczenia oraz formę zapłaty. Przyjmuje gości w obiekcie, kompleksowo ich obsługuje w trakcie pobytu, wykwaterowuje z obiektu, rozlicza koszty pobytu gości oraz przyjmuje należność. Obsługuje również gości o specjalnym znaczeniu – typu VIP, CIP, gości niepełnosprawnych. Organizuje i oferuje usługi dodatkowe: konferencyjne, turystyczne, rekreacyjno-sportowe, typu Wellness i SPA oraz okolicznościowe na specjalne zamówienie. Prowadzi korespondencję z odbiorcami usług hotelarskich oraz obsługuje sprzęt biurowy, korzysta z komputerowych programów użytkowych i hotelowych. Promuje oferowane usługi z wykorzystaniem różnorodnych form reklamy, sprzedaży osobistej, promocji sprzedaży oraz technik z zakresu public relations. Współpracuje z innymi podmiotami oferującymi usługi hotelarskie, analizuje oferty konkurencji, obserwuje rynek hotelarski oraz zbiera opinie o preferencjach gości. Prowadzi dokumentację eksploatacyjną obiektu hotelarskiego, oblicza i interpretuje wskaźniki wykorzystania bazy hotelowej oraz wskaźniki sprzedaży i opłacalności prowadzonej działalności. Utrzymuje czystość i porządek w obiekcie hotelarskim. Przygotowuje i podaje śniadania. Przestrzega zasad ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologicznych oraz przeciwpożarowych podczas wykonywanych zadań zawodowych.

Technik hotelarstwa potwierdzając kwalifikacje wchodzące w skład tego zawodu, uzyskuje wiedzę i umiejętności niezbędne do pracy w dwóch obszarach branży hotelarskiej.

T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji,

T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie,

Praktyki zawodowe w klasie 2 mają na celu pogłębienie i utrwalenie wiedzy teoretycznej w kwalifikacji: T. 11 - podczas wykonywania następujących zadań zawodowych:

1. Rezerwacja usług hotelarskich

2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających

Po odbyciu zajęć praktycznych uczeń potrafi:

- wypełnić formularz rezerwacyjny
- wprowadzić dane dotyczące rezerwacji do grafiku rezerwacji
- sporządzić i wysłać potwierdzenie przyjęcia rezerwacji
- uporządkować dane rezerwacyjne według zakresu zamówionych usług
- przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego;
- dobrać dokumenty do czynności w procedurach check-in i check-out
- sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-in
- sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-out
- sklasyfikować informacje ze względu na ich funkcje w obsłudze gości
- przekazać określony zasób informacji gościom
- pozyskać informacje z różnych źródeł
- utworzyć bazę danych o gościach hotelowych
- wyjaśnić znaczenie bazy danych gości hotelowych dla funkcjonowania obiektu
- sporządzić rachunek wstępny do akceptacji przez gościa
- sporządzić fakturę VAT
- zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości
- BHP zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w recepcji
- BHP scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz obiektu hotelarskiego występujące w recepcji
- BHP zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy w recepcji
- BHP uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego w recepcji
- BHP dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach prac w recepcji
- BHP zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy w recepcji
- BHP zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych w recepcji

- BHP uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w recepcji dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska
- BHP zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w recepcji
- BHP scharakteryzować zasady działania systemu pomocy medycznej w stanach zagrożenia zdrowia i życia
- BHP zastosować procedury obowiązujące podczas udzielania pierwszej pomocy w stanach zagrożenia zdrowia i życia

Planowane zadania (ćwiczenia)

Kompleksowa obsługa gości w recepcji hotelu.

Na początku realizacji praktyki zawodowej uczniowie powinni być zapoznani z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisami ochrony przeciwpożarowej. Powinni być uświadomieni o skutkach nieprzestrzegania przepisów. Podczas odbywania praktyki przez okres 4 tygodnie uczniowie powinni doskonalić umiejętności praktyczne, które są niezbędne w zawodzie technik hotelarstwa. Uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników recepcji, potem wykonywać zadania zawodowe pod kierunkiem instruktora a następnie samodzielnie realizować powierzone im zadania w recepcji.

Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne

Podczas praktyki zawodowej uczniowie powinni doskonalić umiejętności z zakresu:

- organizacji pracy recepcji,
- planowania, rezerwacji i realizacji usług w recepcji,
- wykonywania prac związanych z obsługą gości w recepcji,
- rozliczania kosztów pobytu gości,
- prowadzenia dokumentacji dotyczącej planowania i realizacji usług w recepcji,
- wykorzystywania programów komputerowych stosowanych w recepcji hotelowej.

Środki dydaktyczne

Wyposażenie recepcji w sprzęt i urządzenia, programy komputerowe, przepisy prawne dotyczące hotelarstwa, instrukcje, procedury, wzory dokumentów pracy recepcji.

Zalecane metody dydaktyczne

Ćwiczenia praktyczne z wykonywaniem zadań zawodowych pod kierunkiem opiekuna / instruktora praktyk oraz pokaz, instruktaż.

Formy organizacyjne

Zróżnicowana praca indywidualna, praca w zespole pracowników obiektu świadczącego usługi hotelarskie podczas realizacji praktyk.

Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia

Sprawdzanie umiejętności uczniów powinno odbywać się przez cały okres realizacji praktyki zawodowej na podstawie obserwacji ich pracy, sposobu wykonywania poleceń i zadań zawodowych oraz na ich kulturze obsługi gości, organizowaniu stanowiska pracy, przestrzeganiu zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, jakości i kreatywności wykonywanej pracy, umiejętności posługiwania się programami komputerowymi.

Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia z uwzględnieniem konieczności wdrażania uczniów do systematyczności, dokładności i odpowiedzialności za wykonanie powierzonego zadania oraz specyfiki obiektu hotelarskiego,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia/ poziomu zdolności i zainteresowań ucznia, indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.

Uwaga!

Program praktyki należy traktować elastycznie. Ze względów organizacyjnych oraz rodzaju usług świadczonych przez jednostki dopuszcza się pewne odstępstwa zarówno kolejności realizacji tematyki, jak również skrócenia, ewentualnie pominięcia pewnych części, a rozbudowania innych.