

Program praktyki zawodowej dla technika hotelarstwa (422402) (miesięczna - 8 godzin)

Klasa II

Wymiar godzin w kl. II - 160 godzin

Wymiar godzin w całym cyklu nauczania – 320 godzin

Miejsce odbywania praktyki: obiekty świadczące usługi hotelarskie

Zakres czynności	Orientacyjna liczba godzin
	KLASA II
TG.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji	
1. Rezerwacja usług hotelarskich	80
2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających	80
RAZEM	160

I. Cele kształcenia na praktyce zawodowej:

1. Zapoznanie z organizacją pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, poznanie i stosowanie przepisów bhp, ochrony ppoż., ochrony środowiska i sanitarno- epidemiologicznych.
2. Nabycie umiejętności związanych z kompleksową obsługą gościa w hotelu z zastosowaniem wymaganych procedur.

II. Efekty kształcenia wynikające z podstawy programowej dla zawodu technik hotelarstwa:

T.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji

1. Rezerwacja usług hotelarskich

Uczeń:

- 1) rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej;
- 2) dobiera oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;
- 3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich;
- 4) przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup;
- 5) rezerwuje usługi hotelarskie, korzystając z systemów rezerwacyjnych;
- 6) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;
- 7) przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie.

2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających

Uczeń:

- 1) przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji;
- 2) rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 3) sporządza dokumentację związaną z procedurami *check-in* i *check-out*;
- 4) udziela informacji turystycznej;
- 5) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;
- 6) przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu;
- 7) rozróżnia formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich;
- 8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 9) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości.

III. Zakres materiału:

TG.12

1. Struktura organizacyjna i organizacja pracy w obiekcie hotelarskim.
2. Przepisy bhp, ochrony ppoż., ochrony środowiska oraz przepisy sanitarno-epidemiologiczne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
3. Instrukcje i regulaminy obowiązujące w obiekcie hotelarskim.
4. Obowiązki pracowników recepcji, zakres ich uprawnień i odpowiedzialności.
5. Formy nawiązywania kontaktów międzyludzkich i komunikacji z uczestnikami procesu pracy.
6. Rodzaje świadczonych usług hotelarskich.
7. Rezerwacja usług hotelarskich.
8. Procedury profesjonalnej obsługi gościa hotelowego (recepcja, gastronomia, służba piętter).
9. Procedury zameldowanie i wymeldowania gościa hotelowego.
10. Realizacja usług związanych z pobytem gościa w hotelu.
11. Udzielanie informacji gościom zgodnie z ich oczekiwaniami.
12. Obsługa informatyczna w recepcji hotelowej.
13. Dokumentacja dotycząca rezerwacji usług oraz obsługi gości w recepcji.
14. Obsługa gości specjalnych i grup zorganizowanych.
15. Obsługa gościa w języku obcym.
16. Profesjonalna obsługa gościa zagranicznego podczas różnego rodzaju przyjęć i imprez okolicznościowych.

Realizacja i potwierdzenie odbycia praktyki zawodowej:

1. Uczeń dokumentuje przebieg praktyki w dzienniczku praktyki zawodowej.
2. Przedstawiciel zakładu wystawia uczniowi zaświadczenie, w którym potwierdza odbyłą praktykę, przedstawia opinię o uczniu i wystawia ocenę z praktyki.

Program praktyki zawodowej dla technika hotelarstwa (422402) (1 dzień w tygodniu - 5 godzin)

Klasa III

Wymiar godzin w kl. II - 160 godzin

Wymiar godzin w całym cyklu nauczania - 320 godzin

Miejsce odbywania praktyki: obiekty świadczące usługi hotelarskie

Zakres czynności	Orientacyjna liczba godzin
	KLASA III
TG.13. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
1. Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych	70
2. Przygotowywanie i podawanie śniadań	70
3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	20
RAZEM	160

I. Cele kształcenia na zajęciach praktycznych:

1. Stosowanie zasad ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej na stanowiskach pracy związanych z organizacją usług dodatkowych oraz w dziale służby piętér i gastronomii hotelowej oraz w recepcji.
2. Nabycie umiejętności związanych z obsługą gości w zakresie utrzymania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych, przygotowaniem i podawaniem śniadań oraz organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

II. Efekty kształcenia

TG.13. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

1. Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych

Uczeń:

- 1) rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby piętér;
- 2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie;
- 3) rozróżnia rodzaje prac porządkowych;
- 4) dobiera techniki sprzątnania w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;
- 5) obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości;
- 6) stosuje środki czyszczące i dezynfekcyjne;
- 7) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości;
- 8) utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu;
- 9) przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;
- 10) przestrzega procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości.

2. Przygotowywanie i podawanie śniadań

Uczeń:

- 1) przestrzega zasad przechowywania żywności;
- 2) przestrzega zasad sporządzania jadłospisów;
- 3) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych;
- 4) rozróżnia metody i techniki przygotowania śniadań;

- 5) dobiera surowce do sporządzania potraw i napojów;
- 6) użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów
- 7) przygotowuje potrawy i napoje
- 8) rozróżnia formy i przestrzega zasad podawania śniadań;
- 9) dobiera formy podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu;
- 10) rozróżnia bieliznę i zastawę stołową;
- 11) stosuje techniki nakrywania stołu;
- 12) dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań;
- 13) przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi gości;
- 14) stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw.

3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Uczeń:

- 1) klasyfikuje hotelarskie usługi dodatkowe;
- 2) przestrzega zasad i rozróżnia formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych;
- 3) przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych;
- 4) organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem;
- 5) sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych.

III. Zakres materiału:

TG.13

1. Organizacja stanowiska pracy służby pięt.
2. Rodzaje sprzątnia i systemy pracy służby pięt.
3. Techniki sprzątnia jednostek mieszkalnych z zastosowaniem procedur.
4. Sprzęt i środki utrzymania czystości – obsługa urządzeń.
5. Dbanie o rzeczy gościa i mienie obiektu zgodnie z przepisami prawa i obowiązującymi standardami.
6. Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości oraz z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu.
7. Współpraca służby pięt z innymi działami obiektu.
8. Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości.
9. Rodzaje i techniki podawania śniadań.
10. Techniki obsługi gości.
11. Karty menu i jadłospisy dotyczące śniadań dostosowane do potrzeb gości.
12. Zasady przygotowywania i podawania potraw oraz napojów w zakresie śniadań.
13. System HACCP, zasada GHP w gastronomii hotelowej.
14. Systemy rozliczeń kelnerskich i dokumentacja w gastronomii.
15. Oferta usług dodatkowych i specjalnych uwzględniająca potrzeby i oczekiwania gości hotelowych.
16. Dokumentacja dotycząca realizacji usług.
17. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.
18. Zasady ergonomii na stanowiskach pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
19. Czynniki szkodliwe dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy obiektu hotelarskiego.
20. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej na stanowiskach pracy w obiektach hotelarskich.

Realizacja i potwierdzenie odbycia praktyki zawodowej:

1. Uczeń dokumentuje przebieg praktyki w dzienniczku zajęć praktycznych.
2. Przedstawiciel zakładu wystawia uczniowi zaświadczenie, w którym potwierdza odbyłą praktykę, przedstawia opinię o uczniu i wystawia ocenę z zajęć praktycznych.