

PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ

ZAWÓD: TECHNIK HOTELARSTWA

SYMBOL CYFROWY ZAWODU: 422402

KLASA II i III

CZAS TRWANIA PRAKTYKI: 4 tygodnie

1. UWAGI O REALIZACJI

Praktyka zawodowa ma na celu umożliwić uczniowi konfrontację, poszerzenie i pogłębienie wiadomości teoretycznych uzyskiwanych na zajęciach szkolnych, oraz nabycie umiejętności praktycznych niezbędnych w zawodzie technik hotelarstwa.

Podczas odbywania praktyki zawodowej uczeń powinien zapoznać się z funkcjonowaniem zakładu hotelarskiego w warunkach gospodarki rynkowej, zrozumieć i uświadomić sobie usługowy charakter zawodu polegający na zaspokojeniu różnorodnych potrzeb gości, ponadto, powinien swobodnie posługiwać się językiem obcym w zakresie pełnej obsługi gościa hotelowego. Przy ocenianiu ucznia należy brać pod uwagę:

- stopień opanowania umiejętności na podstawie obserwacji i sposobu wykonywania zadań, czynności oraz poleceń;
- sposób prowadzenia dzienniczka praktyk;
- kulturę osobistą i kulturę obsługi klienta;
- samodzielność i pracowitość;
- zainteresowanie wykonywaną pracą;
- przestrzeganie dyscypliny pracy (obecność, punktualność);
- umiejętność pracy w zespole;
- biegłość w posługiwaniu się językiem obcym;

2. OGÓLNY PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ

Lp.	Główne hasła programowe	Ilość dni	Klasa
I	Zapoznanie z organizacją pracy zakładu hotelarskiego	2	II
II	(T.11.) Planowanie i realizacja usług w recepcji. 1. Rezerwacja usług hotelarskich. 2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających.	10 8	II
III	(T.12.) Obsługa gości i obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. 1. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych. 2. Przygotowanie i podawanie śniadań. 3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskim.	5 6 8	III
IV	Zaliczenie praktyki.	1	II, III
		Ogółem :40	

3. OGÓLNY PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ W KLASIE II

Lp.	Główne hasło programowe	Ilość dni
I	Zapoznanie z organizacją pracy zakładu hotelarskiego.	2
II	Planowanie i realizacja usług w recepcji.	18
III	Zaliczenie praktyki.	1
		Ogółem: 21

4. CELE KSZTAŁCENIA W KLASIE II

Dział	Temat zajęć	Ilość dni
	ZAPOZNANIE Z ORGANIZACJĄ PRACY ZAKŁADU HOTELARSKIEGO	Ogółem: 2
I	Instruktaż w zakresie bhp i ppoż.- sprzęt ppoż. monitoring pożarowy, alarmowanie, ewakuacja,	1
	Poznanawanie struktury organizacyjno - prawnej.	
	Stosowanie zarządzeń, regulaminów, instrukcji.	
	Przestrzeganie przepisów sanitarno- epidemiologicznych, bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska	1
	Stosowanie procedur postępowania w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia gości, ataku terrorystycznego.	
	Poznanawanie zakresu czynności, uprawnień i odpowiedzialności na poszczególnych stanowiskach pracy.	
	Stosowanie zasad współpracy w zespole. Przepisy Kodeksu Etyki Hotelarza.	

	<p align="center">PLANOWANIE I REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI</p> <p align="center">1. Rezerwacja usług hotelarskich.</p> <p align="center">2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających</p>	Ogółem: 18
	Określenie zakresu działalności zakładu hotelarskiego- oferowanie usług gościom indywidualnym i grupom gości hotelowych.	1
	Obsługa urządzeń znajdujących się w recepcji zakładu hotelarskiego,	1
	Prowadzenie dokumentacji recepcji zakładu hotelarskiego.	2
	Uporządkować dane rezerwacyjne wg zakresu zamówionych usług Przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego	1
II	Procedura dokonywania rezerwacji usług hotelarskich (przygotowywanie korespondencji dotyczącej rezerwacji usług w zakładzie hotelarskim).	3
	Dobrać dokumenty do czynności w procedurze CHECK-IN i CHECK-OUT. Sporządzić dokumenty występujące w porcedurze CHECK-IN, CHECK-OUT	3
	Zameldowanie gości w zakładzie hotelarskim (wydawanie i przyjmowanie od gości kluczy do pokoi hotelowych).	2
	Przyjmowanie rzeczy do depozytu w zakładzie hotelowym.	1
	Realizowanie zleceń gości hotelowych dotyczących rezerwacji biletów na imprezy kulturalne, sportowe i rozrywkowe, realizowanie zleceń dotyczących wypożyczenia środków transportu.	1

	<p>Przyjmowanie i prowadzenie rozmów telefonicznych wewnętrznych z gośćmi i pracownikami zakładu hotelarskiego, przyjmowanie informacji telefonicznych dla gości hotelowych, pozyskiwanie i przekazywanie informacji gościom.</p>	1
	<p>Prowadzenie rachunków gości hotelowych, sporządzać rachunek wstępny do akceptacji przez gości , rozliczenie kosztów pobytu gości (faktura VAT) w zakładzie hotelowym. Zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości;</p>	2
III	<p>ZALICZENIE PRAKTYKI</p> <ul style="list-style-type: none"> - rozmowa zaliczeniowa z uczniem - wpis do dzienniczka 	1

3. OGÓLNY PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ W KLASIE III

Lp.	Główne hasło programowe	Ilość dni
I	Obsługa gości i obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.	19
II	Zaliczenie praktyki	1
		Ogółem: 20

4. CELE KSZTAŁCENIA W KLASIE III

Dział	Temat zajęć	Ilość dni
I	OBŚLUGA GOŚCI I OBIEKCIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE. 1. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych. 2. Przygotowanie i podawanie śniadań. 3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskim	Ogółem: 19
	Organizowanie stanowiska pracy. Planowanie wyposażenia jednostki mieszkalnej.	1
	Zastosowanie procedur dotyczących utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu: holach, korytarzach, windach Dobrać i zastosować sprzęt oraz środki do utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu.	1
	Stosowanie różnych rodzajów sprzątania oraz systemów pracy, zastosowanie urządzenia i sprzętu do rodzaju wykonywanych prac.	1
	Stosowanie techniki sprzątania pokoju zajętego i zwolnionego przez gości. Obsługiwanie urządzeń stanowiących wyposażenie jednostki mieszkalnej.	1
	Stosowanie środków czystości i środków dezynfekcyjnych. Obsługiwanie urządzeń i sprzętu do utrzymania czystości.	1
	Zastosować procedury przygotowania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości. Przyjmowanie i realizowanie dodatkowych zleceń związanych z obsługą gości w części mieszkalnej.	1
	Dbanie o rzeczy gości i mienie obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami prawa, obowiązującymi standardami i procedurami postępowania.	1
	Zastosować procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości oraz znalezionymi na terenie obiektu.	1
	Przyjmowanie uwag, skarg i opinii gości dotyczących porządku i czystości jednostek mieszkalnych.	1
	Zastosować wymagania dot. Bezpiecznych warunków przechowywania żywności. Zastosować segregację towarową zgodnie z wymogami sanitarno-epidemiologicznymi. Przestrzeganie zasad systemu HACCP	1
	Sporządzić jadłospis zgodnie z obowiązującymi zasadami, dostosować do potrzeb gości. Zastosować zasady sporządzania jadłospisu z uwzględnieniem grup	1

	surowcowych oraz surowców sezonowych.	
	Przygotowanie sali konsumpcyjnej do przyjęcia gości. Przygotować nakrycia i bieliznę stołową do posiłku. Dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań . Stosowanie różnych technik obsługi gości oraz zasad podawania potraw i napojów.	1
	Przygotowanie sal konferencyjnych, kongresowych, obsługa gości okolicznościowych	1
	Podawanie posiłków gościom do pokoju hotelowego (room service) zgodnie z zamówieniem.	1
	Przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych. Sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień do tyczących usług dodatkowych	1
	Prowadzenie rachunków gości hotelowych, rozliczenie kosztów konsumpcji, pobytu gości w zakładzie hotelowym	1
II	ZALICZENIE PRAKTYKI - rozmowa zaliczeniowa z uczniem - wpis do dzienniczka	1

**Opracował :
Tomasz Pokora**

