



Zespół Szkół i Placówek im. Wincentego Witosa w Bolkowiu

59-420 Bolków, ul. Niepodległości 17 ; tel.: 757413364, fax. 757413294

e-mail: zspsekretariat@gmail.com

rok założenia: 1962

PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ

Dla zawodu: **technik hotelarstwa**

Symbol zawodu: **422402**

Opracowany w oparciu o Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego

wymiar czasu praktyki zawodowej: **4 tygodnie (140 godzin)**

kwalifikacja zawodowa: **HGT.06. Realizacja usług w recepcji**

Praktyka zawodowa realizowana jest w klasie III.

Praktykę zawodową należy odbywać w recepcji obiektów hotelarskich, zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik hotelarstwa.

Cele ogólne

1. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
2. Wykonywanie zadań związanych z rezerwacją usług dla gości hotelowych.
3. Realizowanie zadań związanych z przyjęciem gościa do hotelu.
4. Wykonywanie czynności związanych z opieką nad gościem w trakcie pobytu.
5. Rozliczanie pobytu gościa w hotelu.
6. Realizowanie zadań związanych z wykwaterowaniem gościa.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) organizować stanowisko pracy,
- 2) interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim,
- 3) przyjąć rezerwację,
- 4) przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego,
- 5) sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich,
- 6) rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne,
- 7) przyjąć do hotelu gościa indywidualnego, grupę zorganizowaną oraz gości specjalnych,
- 8) sporządzać dokumenty związane z procedurą *check-in*,
- 9) przygotować informacje dla poszczególnych działów hotelu na temat realizowanych usług dla gościa,
- 10) realizować usługi związane z pobytem gościa w hotelu,
- 11) sporządzić dokumenty związane z pobytem gościa w hotelu,
- 12) rozliczać gościa,
- 13) wykwaterować gościa z hotelu,
- 14) sporządzać dokumentację związaną z procedurą *check-out*,
- 15) generować dokumenty finansowe dla gościa, zarchiwizować dokumentację związaną z pobytem gościa w hotelu

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Cele kształcenia- Uczeń potrafi:	Ilość dni
I. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1. Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych - dobierać środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac - organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej - określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka 	2
	2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej -interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim 	2
II. Rezerwacja usług	1. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnić rodzaje rezerwacji - wskazywać sposoby rezerwacji usług hotelarskich - sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich - wypełniać dokumenty związaną z rezerwacją usług hotelarskich - rozróżnić podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych - określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - ocenić wydajność pracowników - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego 	
	2. Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych	<ul style="list-style-type: none"> - rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne - udostępniać pokoje w systemie rezerwacyjnym - rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne 	
III. Przyjęcie gościa do hotelu	1. Procedura <i>check-in</i>	<ul style="list-style-type: none"> - stosować procedury związane z przyjęciem gości do hotelu - określać czynności procedury check-in oraz check-out - dobierać usługi do potrzeb gości - zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych - stosować zasady cross-selling - stosować metody radzenia sobie ze stresem - wskazać standardy wykonania zadań 	
	2. Dokumentacja związana z przyjęciem	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-in</i> (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, 	

**Zespół Szkół i Placówek im. Wincentego Witosa w Bolkowiu**

59-420 Bolków, ul. Niepodległości 17 ; tel.: 757413364, fax. 757413294

e-mail: zsi sekretariat@gmail.com

rok założenia: 1962

	ciem gościa	karta pobytu) - sporządzić dokumentację dotyczącą express <i>check-out</i> - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować rozwiązania proekologiczne przygotować raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu - zarchiwizować dokumentację związaną z przyjęciem gości do hotelu - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę - wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe	
IV. Opieka nad gościem w trakcie pobytu	1. Obsługa gościa w trakcie pobytu	- informować gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację - dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości. - poinformować gościa o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację - realizować usługi związane z pobytem gościa - udzielać informacji turystycznej - zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych - stosować zasady <i>cross-sellingu</i> - udzielić informacji turystycznej - wskazać działania kreatywne - omówić sposoby zachowania osób otwartych na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy - identyfikować nowe technologie komunikacyjne	
V. Wykwatowanie i rozliczanie gości	2. . Dokumentacja w procedurze <i>check-out</i> i rozliczeniu gościa	- wskazywać dokumentację związaną z przyjęciem i wykwatowaniem gościa - sporządzać dokumentację wykorzystywaną w procedurze check-in i check-out - rozróżniać dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości - sporządzać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości - wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego	
VI. Wykwatowanie i rozliczanie gości	1. Procedura <i>check-out</i>	- zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe - wykwatować gościa indywidualnego z hotelu (procedurę <i>check-out</i> dla gości indywidualnych) - respektować zasady <i>savoir-vivre</i> w obsłudze gości - pożegnać gościa VIP - zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach - zastosować metody radzenia sobie ze stresem - przekazać określony zasób informacji gościom - wskazać standardy wykonania zadań	



Zespół Szkół i Placówek im. Wincentego Witosa w Bolkowie

59-420 Bolków, ul. Niepodległości 17 ; tel.: 757413364, fax. 757413294

e-mail: zsi sekretariat@gmail.com

rok założenia: 1962

	2. Dokumentacja w procedurze <i>check-out</i> i rozliczeniu gościa	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-out</i> - sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń gościa w obiekcie - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości - zaproponować rozwiązania wpływające na poprawę warunków i jakość pracy - wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura) 	
VII. Współpraca między działami w hotelarstwie	1. Współpraca działu recepcji z innymi komórkami w hotelu	<ul style="list-style-type: none"> - przygotować informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości - rozróżniać rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji 	
	2. Stosowanie zasad etyki i kultury w hotelarstwie	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać podstawowe zasady etyki zawodowej - wymieniać cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami - stosować zasady etyki w relacjach pracowniczych - wskazywać zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej - przestrzegać tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy - przestrzegać zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych - przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa 	
RAZEM			

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

**Zespół Szkół i Placówek im. Wincentego Witosa w Bolkowie**

59-420 Bolków, ul. Niepodległości 17 ; tel.: 757413364, fax. 757413294

e-mail: zsipsekretariat@gmail.com

rok założenia: 1962

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.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Proponuje się przeprowadzić ewaluację praktyki zawodowej poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie odbywania praktyki, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami.

Na zakończenie praktyki zawodowej proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych.