

PRAKTYKA ZAWODOWA w zawodzie Technik hotelarstwa – Kwalifikacja HGT.06. Realizacja usług w recepcji

Praktyka zawodowa realizowana jest w klasie IV.

Praktykę zawodową należy odbywać w recepcji obiektów hotelarskich, zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik hotelarstwa **choć program praktyki zawodowej należy traktować w sposób elastyczny i może on być modyfikowany stosownie do możliwości realizacji w obiekcie, w którym jest realizowana praktyka zawodowa.**

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,

16) zarchiwizować dokumentację związaną z pobytem gościa w hotelu.

Zadania zawodowe powinny być realizowane pod kierunkiem opiekuna/instruktora praktyk.

MATERIAŁ NAUCZANIA PRAKTYKI ZAWODOWEJ Z ZAKRESU KWALIFIKACJI HGT.06. Realizacja usług w recepcji

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Orientacyjna liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1. Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim	3	<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	Klasa IV
	2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim	4	<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.	Klasa IV
II. Rezerwacja usług	1. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych	35	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać rodzaje rezerwacji - wskazywać sposoby rezerwacji usług hotelarskich 	- rozróżniać podstawowe taryfy hotelowe występujące w	Klasa IV

			<ul style="list-style-type: none"> - sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich - wypełniać dokumenty związaną z rezerwacją usług hotelarskich 	<p>międzynarodowych systemach rezerwacyjnych</p> <ul style="list-style-type: none"> - określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań - ocenić wydajność pracowników - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego 	
	2. Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych	14	<ul style="list-style-type: none"> - rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne - udostępniać pokoje w systemie rezerwacyjnym 	<ul style="list-style-type: none"> - rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne 	Klasa IV
III. Przyjęcie gościa do hotelu	1. Procedura <i>check-in</i>	14	<ul style="list-style-type: none"> - stosować procedury związane z przyjęciem gości do hotelu - określać czynności procedury <i>check-in</i> oraz <i>check-out</i> - dobrać usługi do potrzeb gości - zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych 	<ul style="list-style-type: none"> - stosować zasady <i>cross-selling</i> - stosować metody radzenia sobie ze stresem - wskazać standardy wykonania zadań 	Klasa IV
	2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa	14	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-in</i> (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, karta pobytu) - sporządzić dokumentację dotyczącą <i>express check-out</i> - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować rozwiązania proekologiczne 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	Klasa IV
IV. Opieka nad gościem w trakcie pobytu	1. Obsługa gościa w trakcie pobytu. Dokumentacja związana z pobytem gości.	21	<ul style="list-style-type: none"> - informować gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację 	<ul style="list-style-type: none"> - udzielać informacji turystycznej - zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych 	Klasa IV

			<ul style="list-style-type: none"> - 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 - wypełniać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa (np. karta kontrolna skrytki sejfowej, druk depozytowy, druki wypożyczenia sprzętu, druk <i>message</i> itp.) - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować rozwiązania proekologiczne 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - wskazywać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe, - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego, - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę 	
V. Wykwaterowanie i rozliczanie gości	1. Procedura <i>check-out</i>	14	<ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe - wykwaterować gościa indywidualnego z hotelu(procedurę <i>check-out</i> dla gości indywidualnych) 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	Klasa IV
	2. Dokumentacja w procedurze <i>check-out</i> i rozliczeniu gościa	21	<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 	<ul style="list-style-type: none"> - dokonać rozliczenia kosztów pobytu gościa w obiekcie hotelarskim zgodnie z założeniami, - sporządzić rachunek wstępny i fakturę, - zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości 	Klasa IV

				- zaproponować rozwiązania wpływające na poprawę warunków i jakość pracy - wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura)	
RAZEM		140			

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.

**KIEROWNIK
SZKOLENIA PRAKTYCZNEGO**


mgr Mirosław Żuk

DYREKTOR


mgr inż. Łukasz Jędrzejewski