

**PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ
TECHNIK HOTELARSTWA
(nr programu: 422402)
Ilość dni: 20 Ilość godzin dziennie: 8**

Klasa: II

W wyniku procesu kształcenia w ramach praktyki zawodowej uczeń powinien:

- zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania działań zawodowych
- uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w recepcji dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska
- zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych
- scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz obiektu hotelarskiego
- poznać i zastosować procedury oraz środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy
- określić i zastosować procedury obowiązujące podczas udzielania pierwszej pomocy w stanach zagrożenia zdrowia i życia
- uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego w recepcji
- zapoznać się z programem rezerwacyjnym stosowanym w hotelu
poznać zasady wypełniania i sporządzania dokumentacji hotelowej związanej z przyjęciem rezerwacji usług hotelarskich (tradycyjnej dokumentacji papierowej i/lub elektronicznej): formularz rezerwacyjny, grafik rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji, innych dokumentów na ewentualne życzenie zamawiającego usługi hotelarskie
- poznać zasady klasyfikowania, przechowywania oraz kierowania do innych działów hotelu - danych rezerwacyjnych
- poznać zasady wypełniania dokumentów w procedurach check-in i check-out
- sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-in i check-out
- poznać zasady sporządzania rachunku wstępnego do akceptacji przez gościa
- poznać zasady sporządzania faktury VAT za usługi hotelarskie
- pozyskać informacje z różnych źródeł i przekazać określony zasób informacji gościom
- umieć określić zasady tworzenia bazy danych dotyczących gości hotelowych
- przyswoić zasady oraz zastosować w praktyce procedury obsługi gościa przez pracowników recepcji
- poznać zakres odpowiedzialności oraz obowiązków pracowników recepcji
- poznać zakres odpowiedzialności oraz obowiązków pracowników służby parterowej
- zapoznać się z rolą i zadaniami innych działów / pionów hotelowych
- stosować zasady etyki i kultury zawodu w pracy na różnych stanowiskach

Materiał nauczania

- Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
- Struktura organizacyjna hotelu.
- Piony (działy hotelowe) - podstawowe zadania, zakres odpowiedzialności poszczególnych działów
- Zasady współpracy między działami obiektu hotelarskiego
- Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska w pracy recepcji i innych działów w obiekcie hotelarskim
- Procedury postępowania w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia gości.
- Zakres uprawnień oraz odpowiedzialności na zajmowanym stanowisku pracy.
- Zasady współpracy w zespole.
- Czynności związane z kompleksową obsługą gości w recepcji z zastosowaniem procedur.
- Dokumentacja dotycząca rezerwacji usług oraz obsługi gości w recepcji.

Klasa: III

W wyniku procesu kształcenia w ramach praktyki zawodowej uczeń powinien:

- zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania działań zawodowych
- poznać zakres obowiązków pracowników służby pięt na poszczególnych stanowiskach
- zastosować odpowiednie techniki sprzątnięcia jednostek mieszkalnych
- zastosować odpowiednie urządzenia i środki czystości w trakcie wykonywania prac porządkowych
- uzupełniać wyposażenie jednostek mieszkalnych
- poznać zasady odpowiedzialności materialnej hotelarza za rzeczy wniesione do obiektu hotelarskiego przez gości
- przestrzegać zasad systemu HACCP podczas przechowywania żywności
- stosować zasady przechowywania surowców spożywczych, potraw napojów
- sporządzać jadłospisy zgodnie z obowiązującymi zasadami, dostosowane do potrzeb gości
- przygotowywać nakrycia i bieliznę stołową do posiłku
- przestrzegać zasad podczas podawania śniadań
- radzić sobie w trudnych sytuacjach związanych z obsługą gości
- podawać śniadanie z gastronomii hotelowej do pokoju
- realizować zamówienia telefoniczne dotyczące śniadań
- wykonywać usługę typu room - service

- organizować ekspozycję potraw i napojów wchodzących w skład śniadań
- sporządzać dokumentację dotyczącą realizacji zamówień na śniadanie
- sporządzać ofertę usług dodatkowych
- realizować zamówienia gości na usługę dodatkową

Materiał nauczania:

- Organizacja stanowiska pracy
- Rodzaje sprzątanania.
- Systemy pracy.
- Techniki sprzątanania jednostek mieszkalnych z zastosowaniem procedur.
- Sprzęt i środki utrzymania czystości.
- Obsługa urządzeń i sprzętu do utrzymania czystości.
- Dbanie o rzeczy gościa i mienie obiektu zgodnie z przepisami prawa i obowiązującymi standardami.
- Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.
- Współpraca służby pięter z innymi działami obiektu.
- Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości oraz z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu.
- Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości.
- Rodzaje śniadań.
- Jadłospisy dotyczące śniadań dostosowane do potrzeb gości
- System HACCP, zasada GHP w gastronomii hotelowej.
- Techniki obsługi gości.
- Zasady przygotowywania i podawania potraw oraz napojów w zakresie śniadań.
- Karty menu dostosowane do potrzeb gości.
- Techniki podawania śniadań.
- Systemy rozliczeń kelnerskich.
- Dokumentacja w gastronomii
- Estetyka i higiena ciała.
- Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych..
- Oferta usług dodatkowych i specjalnych.
- Dokumentacja dotycząca realizacji usług.

Przebieg praktyki zawodowej

Na początku realizacji praktyki zawodowej uczniowie powinni być zapoznani z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisami ochrony przeciwpożarowej oraz winni być uświadomieni o skutkach nie przestrzegania przepisów. Powinni być zapoznani z regulaminem obowiązującym w hotelu, regulaminem pracy oraz otrzymać instruktaż stanowiskowy.

Podczas odbywania praktyki przez okres 4 tygodni uczniowie powinni nabywać i doskonalić wiedzę oraz umiejętności praktyczne, które są niezbędne w zawodzie technik hotelarstwa. Proces ten można zacząć od umożliwienia uczniom obserwacji czynności zawodowych podejmowanych przez pracowników hotelu –we wszystkich jego pionach .Następnie można powierzyć praktykantom wykonywanie zadań zawodowych pod kierunkiem instruktora i przy jego instruktażu. Kolejnym etapem procesu kształcenia praktycznego ucznia może być samodzielne realizowanie przez niego powierzonych prac i czynności.

Uczeń ma obowiązek prowadzenia dziennika praktyki, w którym powinien rejestrować wszystkie wykonywane czynności z wyszczególnieniem terminu realizacji, zakresu wykonywanych prac oraz stanowiska pracy, na którym realizuje praktykę. Zapisy w dzienniczku powinny być potwierdzone przez opiekuna praktyk w zakładzie hotelarskim.

Po zakończeniu realizacji programu praktyki, osoba prowadząca praktykę powinna wpisać w dzienniczku praktyk opinię o pracy ucznia oraz wystawić ocenę końcową. Możliwe do uzyskania oceny: **celujący, bardzo dobry, dobry, dostateczny, dopuszczający, niedostateczny**

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

W procesie oceniania należy zwracać szczególną uwagę na:

- Kulturę osobistą i zawodową podczas obsługi gości
- Komunikatywność i życzliwość w stosunku do gości oraz współpracowników
- Zdyscyplinowanie i organizację własnej pracy
- Solidność i rzetelność w wykonywaniu powierzonych zadań
- Zaangażowanie w wykonywaną pracę
- Umiejętność współpracy w zespole
- Czystość i wygląd zewnętrzny
- Punktualność i frekwencję