**Program praktyki zawodowej**

**Nazwa szkoły: Zespół Szkół Ponadpodstawowych w Ornontowicach Opracowała: Mirella Orzoł**

Czas trwania: 4 tygodnie Zawód: technik hotelarstwa 422402 Program praktyki zgodny z programem nauczania nr: 113/17

Kwalifikacje: **TG.12** Planowanie i realizacja usług w recepcji. **TG.13** Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Temat zajęć | Liczba godzin | Nabywane umiejętności | Uwagi: podstawa programowa |
| TYDZIEŃ I | | | | |
| 1. | Zapoznanie się z zakładem pracy:   * zapoznanie się z zasadami BHP firmy; * zapoznanie się ze stanowiskami pracy:   - działu służby pięter  - gastronomii   * zapoznanie się z układem funkcjonalnym obiektu. | 4 | Uczeń potrafi:  - dokonać analizy możliwych zagrożeń dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związanych z wykonywaniem zadań zawodowych technika hotelarza na różnych stanowiskach pracy;  - wymienić sposoby zapobiegania wypadkom w pracy;  - zidentyfikować zagrożenia w pracy na różnych stanowiskach w obiekcie noclegowym;  - ocenić znaczenie rozwiązań funkcjonalnych zakładu pracy dla bezpieczeństwa zdrowotnego żywności, bezpieczeństwa pracowników i jakości pracy;  - rozróżnić stanowiska pracy w dziale służby pięter i gastronomii;  - określić rodzaje zadań wykonywanych na poszczególnych stanowiskach. | BHP (4)  BHP (5)  BHP (6)  BHP (7)  BHP (8)  BHP (9)  TG13.1(1) |
| 2. | Rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie. | 2 | Uczeń potrafi :  - rozróżnić rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie | TG.13.1.(2) |
| 3. | Rodzaje prac porządkowych. | 2 | Uczeń potrafi:  - rozróżnić rodzaje prac porządkowych | TG13.1(3) |
| 4. | Techniki sprzątania w jednostkach mieszkalnych. | 24 | Uczeń potrafi:  - dobrać techniki sprzątania w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;  - obsługiwać urządzenia i sprzęt do utrzymania czystości;  - stosować środki czyszczące i dezynfekcyjne;  - przygotować jednostki mieszkalne do przyjęcia gości;  - przestrzegać zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;  - przestrzegać procedur postępowania z rzeczami pozostawianymi przez gości;  - przygotować dokumenty związane z organizacją pracy służby pięter;  - przygotować dokumenty związane z kontrolą pracy służby pięter. | TG13.1(4)  TG13.1(5)  TG13.1(6)  TG13.1(7)  TG13.1(9)  TG13.1(10) |
| 5. | Utrzymanie czystości w części ogólnodostępnej obiektu. | 8 | Uczeń potrafi:  - utrzymywać czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu. | TG13.1(8) |
| TYDZIEŃ II | | | | |
| 6. | Przechowywanie żywności. | 2 | Uczeń potrafi:  - przestrzegać zasad przechowywania żywności;  - wskazywać czynniki wpływające na właściwe przechowywanie produktów spożywczych , potraw i napojów;  - rozróżnić wyposażenie magazynów oraz magazynowe środki transportowe;  - dobierać urządzenia do przechowywania żywności;  - obsługiwać urządzenia chłodnicze i mroźne;  - zapisywać parametry technologiczne w punktach kontrolnych podczas magazynowania żywności;  - rozmieszczać żywność w magazynach, zgodnie z warunkami zapewniającymi im trwałość;  - stosować zasadę FIFO i LIFO. | TG13.2(1) |
| 7. | Karty menu. | 2 | Uczeń potrafi:  - przestrzegać zasad układania jadłospisów;  - rozróżnić potrawy i napoje zawarte w karcie menu;  - podawać kartę menu gościowi zgodnie z procedurą;  - wyjaśnić pochodzenie, skład i metodę sporządzania potraw i napojów na podstawie karty;  - uzasadnić dobór potraw i napojów w zależności od rodzaju posiłku (lunch, brunch, śniadanie). | TG13.2(2) |
| 8. | Przygotowanie śniadań . | 16 | Uczeń potrafi:  - rozróżnić rodzaje śniadań hotelowych;  - rozróżnić metody i techniki przygotowania śniadań;  - dobrać surowce do sporządzania potraw i napojów;  - użytkować sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowania i podawania potraw i napojów;  - przygotować potrawy i napoje;  - sprawdzać jakość i estetykę podawanych potraw i napojów;  - stosować przepisy sanitarno - epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw. | TG13.1(3)  TG13.1(4)  TG13.1(5)  TG13.2(6)  TG13.2(7)  TG13.2(14) |
| 9. | Obsługa konsumenta. | 20 | Uczeń potrafi:  - rozróżnić formy i przestrzegać zasad podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu;  - rozróżnić bieliznę i zastawę stołową;  - stosować techniki nakrywania stołu;  - dobrać sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań;  - przygotować salę konsumpcyjną do obsługi gości;  - dobierać metody i techniki obsługi gości do rodzaju usługi gastronomicznej (rodzaju przyjęcia, asortymentu potraw);  - obsługiwać gości na przyjęciach stojących z wykorzystaniem tac kelnerskich, stołów bufetowych i koktajlowych;  - obsługiwać przyjęcia zasiadane i mieszane, stosując rożne metody, techniki i systemy obsługi;  - dobierać sposób serwowania do pokoju do rodzaju posiłku;  - realizować zamówienia room service zgodnie z procedurą;  - rozróżnić elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie stosowane w gastronomi hotelowej;  - dokonać dziennego rozliczenia w postaci raportu kasowego;  - stosować programy komputerowe w rozliczaniu usług kelnerskich, gastronomicznych i cateringowych;  - obsługiwać terminal do kart płatniczych;  - wystawić rachunek i fakturę za usługę. | TG13.2(8)  TG13.2(9)  TG13.2(10)  TG13.2(11)  TG13.2(12)  TG13.2(13) |
| TYDZIEŃ III | | | | |
| 10. | Zapoznanie się ze stanowiskiem pracy recepcjonisty. Obowiązki pracowników recepcji hotelowej. Wykorzystywanie w pracy recepcji hotelowej podstawowych środków technicznych. | 4 | Uczeń:  - organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami BHP, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;  - rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej,  - rozpoznaje obowiązki pracowników recepcji, zakres ich uprawnień i odpowiedzialności;  - posługuje się sprzętem biurowym (obsługuje telefon, faks, kserokopiarkę, niszczarkę itp.), programami komputerowymi i aplikacjami;  - rozwija umiejętność poprawnego komunikowania się ze współpracownikami i przełożonymi. | BHP (7)  TG12.1(1) |
| 11. | Przyjmowanie gości i zarządzanie rezerwacjami. | 12 | Uczeń:  - dobiera oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;  - stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich;  - przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup;  - rezerwuje usługi hotelarskie korzystając z systemów rezerwacyjnych;  - obsługuje rezerwację przez telefon, e – mail, faks i osobiście;  - analizuje informacje w internetowym systemie rezerwacji;  - sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;  - przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych hotelu;  - rozwija umiejętność poprawnego komunikowania się ze współpracownikami i klientami hotelu. | TG12.1(2)  TG12.1(3)  TG12.1(4)  TG12.1(5)  TG12.1(6)  TG12.1(7) |
| 12. | Obsługa gości przyjeżdżających. Realizacja procedury zameldowania gościa hotelowego  (check – in). | 12 | Uczeń:  - przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji;  - rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;  - sporządza dokumentację związaną z procedurą check – in;  - oferuje przybyłym gościom usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;  - przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych hotelu;  - rozwija dalszą umiejętność poprawnego komunikowania się ze współpracownikami i gośćmi hotelu. | TG12.2(1)  TG12.2(2)  TG12.2(3)  TG12.2(5)  TG12.2(6) |
| 13. | Realizacja obsługi gości podczas pobytu. | 12 | Uczeń:  - przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji (zgodnie ze standardami przyjętymi w hotelu);  - rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;  - realizuje prośby gości (np. zamawianie taksówki);  - rozwiązuje problemy gości, reagując na nie w sposób profesjonalny;  - ocenia skuteczność interwencji i modyfikuje ją zgodnie z potrzebami i okolicznościami;  - oszacuje i nada priorytet zadaniom ważniejszym;  - udziela informacji turystycznej;  - oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;  - rozwija umiejętność pracy pod presją i z uwzględnieniem krótkich terminów realizacji;  - rozwija dalszą umiejętność poprawnego komunikowania się z gośćmi hotelu. | TG12.2(1)  TG12.2(2)  TG12.2(4)  TG12.2(5) |
| TYDZIEŃ IV | | | | |
| 14. | Recepcja. Rozliczanie kosztów pobytu gości. | 16 | Uczeń:  - rozróżnia formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich;  - przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w hotelu;  - sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości;  - rozwija dalszą umiejętność poprawnego komunikowania się ze współpracownikami. | TG12.2(7)  TG12.2(8)  TG12.2(9) |
| 15. | Obsługa gości wyjeżdżających. Realizacja procedury wymeldowania gościa hotelowego (check – out). | 16 | Uczeń:  - przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji;  - sporządza dokumentację związaną z procedurą check – out;  - potrafi wystawić rachunek i fakturę za usługę;  - potrafi obsłużyć terminal do kart płatniczych (POS);  - rozwija dalszą umiejętność poprawnego komunikowania się ze współpracownikami i gośćmi hotelu. | TG12.2(1)  TG12.2(3) |
| 16. | Usługi dodatkowe (m.in. usługi konferencyjne, organizacja imprez). | 8 | Uczeń:  - rozróżnia usługi dodatkowe;  - przestrzega zasad i rozróżnia formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych;  - przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych ;  - organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem;  - sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych. | TG13.3(1)  TG13.3(2)  TG13.3(3)  TG13.3(4)  TG13.3(5) |