**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) |