**PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ**

**Dla zawodu: Technik hotelarstwa 422402**

**HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

**Klasa 3 – 4 tygodnie – 160 godzin (20 dni po 8 h)**

**Miejsce odbywania praktyki: obiekt hotelarski**

1. **Cele praktyki zawodowej**
2. Poznanie organizacji pracy w dziale służby pięter, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych.
3. Nabycie umiejętności planowania, rezerwacji i realizacji usług w dziale służby pięter, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych.
4. Wykonywanie prac związanych z obsługą gości w dziale służby pięter, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych.
5. Nabycie umiejętności rozliczania kosztów związanych z realizacją usług w dziale służby pięter, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych oraz
6. Nabycie umiejętności prowadzenia dokumentacji dotyczącej utrzymania czystości i porządku
w jednostkach mieszkalnych, przygotowania i podawania śniadań, organizacji usług dodatkowych w obiekcie.
7. Nabycie umiejętności wykorzystywania programów komputerowych stosowanych w służbie pięter, gastronomii oraz podczas organizacji usług dodatkowych w hotelu.
8. Przygotowanie ucznia do samodzielnej pracy, podejmowania decyzji i fachowej, kompleksowej obsługi klienta.
9. Doskonalenie umiejętności praktycznych w rzeczywistych warunkach pracy.
10. **Zakres materiału praktyki zawodowej**
11. **Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych – 48 godzin**
* Organizacja stanowiska pracy
* Rodzaje sprzątania.
* Systemy pracy.
* Techniki sprzątania 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.
1. **Przygotowanie i podawanie śniadań – 64 godziny**
* Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości (nakrycie stołu, dekoracja, odpowiednia zastawa stołowa ).
* Rodzaje śniadań.
* Jadłospisy dotyczące śniadań dostosowane do potrzeb gości np. żywienie dietetyczne (dieta wegetariańska, celiakia).
* System HACCP (zasady wdrażania systemu, realizacja, dokumenty i kontrola) i zasada GHP
w gastronomii hotelowej.
* Techniki obsługi gości (samoobsługa, samoobsługa z obsługą kelnerską, obsługa kelnerska).
* Zasady przygotowywania i podawania potraw oraz napojów w zakresie śniadań.
* Karty menu dostosowane do potrzeb gości w zależności od typu gości np. grupa kolonijna.
* Techniki podawania śniadań (bufet szwedzki, serwis niemiecki, francuski, angielski, rosyjski, room-service).
* Systemy rozliczeń kelnerskich.
* Dokumentacja w gastronomii
* Czystość i higiena ciała.
1. **Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie – 48 godzin**
* Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych.
* Oferta usług dodatkowych i specjalnych.
* Organizacja usług dodatkowych zgodnie z zamówieniem.
* Dokumentacja dotycząca realizacji usług.
* Czynniki szkodliwe dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy obiektu świadczącego usługi hotelarskie.
* Zasady ergonomii na stanowiskach pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
* Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej na stanowiskach pracy w obiektach hotelarskich.
1. **Sposób realizacji**

Praktyki powinny odbywać się w podmiotach świadczących usługi hotelarskie lub innych podmiotach zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik hotelarstwa.

1. **Potwierdzenie odbycia praktyk i jej ocena**

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. W procesie oceniania uczniów brane są pod uwagę następujące kryteria: wygląd zewnętrzny, kulturę osobistą i zawodową, zdyscyplinowanie i punktualność, pracowitość, dokładność i rzetelność w wykonywaniu powierzonych obowiązków, samodzielność podczas wykonywania zadań, odpowiedzialność za powierzone mienie, zainteresowanie wykonywaną pracą. Ważne z punktu widzenia funkcjonowania na rynku pracy jest uwzględnienie w ocenie efektów kształcenia w obszarze kompetencje personalne i społeczne (KPS), zwłaszcza przestrzeganie zasad kultury i etyki. Ostateczną ocenę wystawia kierownik szkolenia praktycznego zgodnie z PZO.

1. **Szczegółowe zasady organizacji, realizacji i oceny praktyki zawodowej** zawarte są
w Regulaminie Praktycznej Nauki Zawodu Zespole Szkół im. Prezydenta Ignacego Mościckiego
w Zielonce.