**PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ**

**Dla zawodu: Technik hotelarstwa 422402**

**HGT.06. Realizacja usług w recepcji**

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

**Miejsce odbywania praktyki: obiekt hotelarski**

1. **Cele ogólne:**
2. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
3. Wykonywanie zadań związanych z rezerwacją usług dla gości hotelowych.
4. Realizowanie zadań związanych z przyjęciem gościa do hotelu.
5. Wykonywanie czynności związanych z opieką nad gościem w trakcie pobytu.
6. Rozliczanie pobytu gościa w hotelu.
7. Realizowanie zadań związanych z wykwaterowaniem gościa.
8. **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 procedurę 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.
17. **Zakres materiału praktyki zawodowej**
18. **Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 16h:**
19. Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim, uczeń potrafi:

* 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

1. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim, uczeń potrafi:

* 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

1. **Rezerwacja usług 24h:**
2. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych, uczeń potrafi:

* rozróżniać rodzaje rezerwacji
* wskazywać sposoby rezerwacji usług hotelarskich
* sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich
* wypełniać dokumenty związaną z rezerwacją usług hotelarskich
* rozróżniać podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych
* określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań
* ocenić wydajność pracowników
* dobrać działania do wykonania zadania zawodowego

1. Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych:

* rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne
* udostępniać pokoje w systemie rezerwacyjnym
* rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne

1. **Przyjęcie gościa do hotelu 40h:**
2. Procedura check-in:

* stosować procedury związane z przyjęciem gości do hotelu
* określać czynności procedury check-in oraz check-out
* dobierać usługi do potrzeb gości
* zachęcać gościa do skorzystania z usług dodatkowych
* stosować zasady cross-selling
* stosować metody radzenia sobie ze stresem
* wskazać standardy wykonania zadań

1. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa

* sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze check-in (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, karta pobytu)
* sporządzić dokumentację dotyczącą express check-out
* utrzymywać porządek na stanowisku pracy
* stosować rozwiązania proekologiczne
* 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

1. **Opieka nad gościem w trakcie pobytu 40h:**
2. Obsługa gościa w trakcie pobytu:

* informować gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację
* 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
* udzielać informacji turystycznej
* zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych
* stosować zasady cross-sellingu
* udzielić informacji turystycznej
* -wskazać działania kreatywne
* omówić sposoby zachowania osób otwartych na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy
* identyfikować nowe technologie komunikacyjne

1. **Wykwaterowanie i rozliczanie gości 40h:**
2. Dokumentacja w procedurze check-out i rozliczeniu gościa:

* wskazywać dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości
* sporządzać dokumentację wykorzystywaną w procedurze check-in i check-out
* rozróżniać dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości
* sporządzać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości
* wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe
* dobrać działania do wykonania zadania zawodowego

1. Procedura check-out:

* zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe
* wykwaterować gościa indywidualnego z hotelu(procedurę check-out dla gości indywidualnych)
* respektować zasady savoir-vivre 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

1. Dokumentacja w procedurze check-out i rozliczeniu gościa:

* sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze check-out
* sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń gościa w obiekcie
* utrzymywać porządek na stanowisku pracy
* zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości
* zaproponować rozwiązania wpływające na poprawę warunków i jakość pracy
* wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura)

1. **Współpraca między działami w hotelarstwie 8h:**
2. Współpraca działu recepcji z innymi komórkami w hotelu:

* przygotować informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości
* rozróżniać rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji

1. Stosowanie zasad etyki i kultury w hotelarstwie:

* wymieniać podstawowe zasady etyki zawodowej
* wymieniać cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami
* stosować zasady etyki w relacjach pracowniczych
* wskazywać zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej
* przestrzegać tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy
* przestrzegać zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych
* przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa

1. **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.

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.