

## **PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ**

**Dla zawodu: Technik hotelarstwa 422402**

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

**Klasa 3 – 4 tygodnie – 140 godzin (20 dni po 7 h)**

**Miejsce odbywania praktyki: obiekt hotelarski**

### **I. Cele praktyki zawodowej**

1. Poznanie organizacji pracy w dziale służby piętér, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych.
2. Nabycie umiejętności planowania, rezerwacji i realizacji usług w dziale służby piętér, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych.
3. Wykonywanie prac związanych z obsługą gości w dziale służby piętér, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych.
4. Nabycie umiejętności rozliczania kosztów związanych z realizacją usług w dziale służby piętér, gastronomii i dziale organizacji usług dodatkowych oraz
5. Nabycie umiejętności prowadzenia dokumentacji dotyczącej utrzymania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych, przygotowania i podawania śniadań, organizacji usług dodatkowych w obiekcie.
6. Nabycie umiejętności wykorzystywania programów komputerowych stosowanych w służbie piętér, gastronomii oraz podczas organizacji usług dodatkowych w hotelu.
7. Przygotowanie ucznia do samodzielnej pracy, podejmowania decyzji i fachowej, kompleksowej obsługi klienta.
8. Doskonalenie umiejętności praktycznych w rzeczywistych warunkach pracy.

### **II. Zakres materiału praktyki zawodowej**

#### **1. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych**

- Organizacja stanowiska pracy
- Rodzaje sprzątnia.
- Systemy pracy.
- Techniki sprzątnia 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 piętér z innymi działami obiektu.
- Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości oraz z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu.

#### **2. Przygotowanie i podawanie śniadań**

- 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.

### 3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

- 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.

### III. Sposób realizacji

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

### IV. 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.

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