

**PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ**  
**Dla zawodu: Technik hotelarstwa 422402**  
**HGT.06. Realizacja usług w recepcji**  
**Klasa 4 – 4 tygodnie – 140 godzin (20 dni po 7 h)**  
**Miejsce odbywania praktyki: obiekt hotelarski**

**I. Cele ogólne:**

1. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
2. Wykonywanie zadań związanych z rezerwacją usług dla gości hotelowych.
3. Realizowanie zadań związanych z przyjęciem gościa do hotelu.
4. Wykonywanie czynności związanych z opieką nad gościem w trakcie pobytu.
5. Rozliczanie pobytu gościa w hotelu.
6. Realizowanie zadań związanych z wykwaterowaniem gościa.

**II. 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 procedurą 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.

**III. Zakres materiału praktyki zawodowej**

**1. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie:**

A. 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
- B. 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
- 2. Rezerwacja usług:**
- A. 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
- B. Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych:
- rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne
  - udostępniać pokoje w systemie rezerwacyjnym
  - rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne
- 3. Przyjęcie gościa do hotelu:**
- A. 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 gości do skorzystania z usług dodatkowych
  - stosować zasady cross-selling
  - stosować metody radzenia sobie ze stresem
  - wskazać standardy wykonania zadań
- B. 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

#### **4. Opieka nad gościem w trakcie pobytu:**

##### **A. 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 gości 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

#### **5. Wykwaterowanie i rozliczanie gości:**

##### **A. 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

##### **B. 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

##### **C. 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)

#### **6. Współpraca między działami w hotelarstwie:**

##### A. 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

##### B. 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

#### **IV. Procedury osiągnięcia 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.

#### **V. Sposób realizacji**

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

#### **VI. 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.

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