PROGRAM PRAKTYK ZAWODOWYCH

W ZAWODZIE TECHNIK HOTELARSTWA

opracowany w oparciu o Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 marca 2019 r.

w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz

dodatkowych umiejętności zawodowych

w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego

SYMBOL CYFROWY ZAWODU: 422402

KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

HGT.06. Realizacja usług w recepcji

Praktyka zawodowa
Praktyka zawodowa odbywa się w klasie III (4 tygodnie, 140 godzin) oraz IV (4 tygodnie, 140 godzin), łączny czas praktyk: 8 tygodni (280 godzin).

Cele ogólne

1. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
2. Planowanie prac porządkowych w obiekcie hotelarskim.
3. Przygotowanie jednostek mieszkalnych i pomieszczeń ogólnego użytku dla gości hotelowych.
4. Realizowanie usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim.
5. Przygotowanie śniadań dla gości hotelowych.
6. Realizowanie usługi room-service w obiekcie hotelarskim
7. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
8. Wykonywanie zadań związanych z rezerwacją usług dla gości hotelowych.
9. Realizowanie zadań związanych z przyjęciem gości do hotelu.
10. Wykonywanie czynności związanych z opieką nad gośćmi w trakcie pobytu.
11. Rozliczanie pobytu gości w hotelu.
12. Realizowanie zadań związanych z wykwaterowaniem gości.

Po zakończeniu praktyki uczeń potrafi:

1. organizować stanowisko pracy,
2. interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim,
3. sporządzać dokumentację związaną z pracą służby pięter,
4. kontrolować czystość i wyposażenie jednostek mieszkalnych,
5. przygotowywać jednostki mieszkalne i węzły higieniczno-sanitarne dla gości,
6. utrzymywać czystość w pomieszczeniach ogólnego użytku,
7. przyjmować zlecenia na usługi dodatkowe,
8. sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zamówienia na usługi dodatkowe,
9. organizować spotkania w obiektach hotelarskich,
10. przygotowywać śniadania dla gości hotelowych,
11. sporządzać śniadania dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych,
12. użytkować sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowania i podawania potraw i napojów śniadaniowych,
13. przygotowywać salę konsumpcyjną do śniadań hotelowych,
14. dobierać sposób serwowania do pokoju do rodzaju potrawy,

1) przygotowywać room service na zamówienie gościa,
2) organizować stanowisko pracy,
3) interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim,
4) przyjąć rezerwację,
5) przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego,
6) sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich,
7) rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne,
8) przyjąć do hotelu gości indywidualnych, grupę zorganizowaną oraz gości specjalnych,
9) sporządzać dokumenty związane z procedurą check-in,
10) przygotować informacje dla poszczególnych działów hotelu na temat realizowanych usług dla gości,
11) realizować usługi związane z pobytem gości w hotelu,
12) sporządzić dokumenty związane z pobytem gości w hotelu,
13) rozliczać gości,
14) wykwaterować gości z hotelu,
15) sporządzać dokumentację związaną z procedurą check-out,
16) generować dokumenty finansowe dla gości,
17) zarchiwizować dokumentację związaną z pobytem gości w hotelu.

Uczeń doskonali umiejętności w zakresie:
1. Bezpieczeństwo i higiena pracy

a. rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią

b. charakteryzuje zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska
c. opisuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
d. określa zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy oraz sposoby zapobiegania im
e. stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych
f. przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska
g. organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska
h. analizuje skuteczność działania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem w środowisku pracy
i. udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego

2. Kompetencje personalne i społeczne

a. przestrzega zasad kultury osobistej i etyki zawodowej
b. przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy
c. wykazuje się otwartością na zmiany
d. planuje działania i zarządza czasem
e. przewiduje skutki podejmowanych działań
f. stosuje techniki radzenia sobie ze stresem
g. doskonali umiejętności zawodowe
h. negocjuje warunki porozumień
i. stosuje zasady komunikacji interpersonalnej
j. stosuje metody i techniki rozwiązywania problemów
k. współpracuje w zespole

3. Organizacja pracy małych zespołów

a. organizuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań
b. dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań
c. kieruje wykonaniem przydzielonych zadań
d. kontroluje jakość wykonania przydzielonych zadań
e. wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy

Uwagi do realizacji praktyki

Praktyki zawodowe powinny odbywać się w dni robocze, poza porą nocną. W okresie praktyk zawodowych uczeń podlega obowiązkom wynikającym z regulaminu szkolnego, a ponadto ma obowiązek zastosować się do zasad obowiązujących w przedsiębiorstwie, w którym odbywa praktyki zawodowe.

Program praktyki zawodowej można traktować w sposób elastyczny. Ze względów organizacyjnych dopuszcza się pewne zmiany związane ze specyfiką zakładu, w którym uczeń odbywa praktykę.

W trakcie praktyki uczniowie powinni prowadzić dziennik praktyki, dokumentując w nich przebieg praktyki. Zaliczenie praktyki powinno być potwierdzone w dzienniku praktyk przez opiekuna praktyk zawodowych na podstawie obserwacji czynności wykonywanych przez ucznia podczas realizacji zadań oraz sposobu prowadzenia dziennika praktyki zawodowej.

Ocena winna uwzględniać następujące kryteria:

- kulturę osobistą i zawodową podczas obsługi klientów,
- komunikatywność i życzliwość w stosunku do klientów oraz współpracowników,
- zdyscyplinowanie i organizację własnej pracy,
- zaangażowanie w wykonywaną pracę,
- umiejętność współpracy w zespole,
- punktualność i frekwencję dyscyplina,
- jakość wykonanej pracy,
- przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy.