

**Program II praktyki zawodowej w ZS im. J. Tuwima : Technik Hotelarstwa**

**(5 dni służba pięter, 10 dni recepcja, 5 dni dział usług dodatkowych lub dział sprzedaży)**

**T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji**

- Rezerwacja usług hotelarskich
- Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających

<b>- Rezerwacja usług hotelarskich - Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających</b>			
<b>Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:</b>	<b>Poziom wymagań programowych</b>	<b>Kategoria taksonomiczna</b>	<b>Materiał nauczania</b>
T.11.1(6)1 wypełnić formularz rezerwacyjny;	P	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.</li> <li>– Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska w pracy recepcji.</li> <li>– Procedury postępowania w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia gości.</li> <li>– Zakres uprawnień oraz odpowiedzialności na stanowisku pracy.</li> <li>– Zasady współpracy w zespole.</li> <li>– Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii.</li> <li>– Czynności związane z kompleksową obsługą gości w recepcji z zastosowaniem procedur.</li> <li>– Dokumentacja dotycząca rezerwacji usług oraz obsługi gości w recepcji.</li> </ul>
T.11.1(6)2 wprowadzić dane dotyczące rezerwacji do grafiku rezerwacji;	P	C	
T.11.1(6)3 sporządzić i wysłać potwierdzenie przyjęcia rezerwacji;	P	C	
T.11.1(7)1 uporządkować dane rezerwacyjne według zakresu zamówionych usług;	P	C	
T.11.1(7)2 przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego;	P	C	
T.11.2(3)1 dobrać dokumenty do czynności w procedurach check-in i check-out;	P	C	
T.11.2(3)2 sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-in;	P	C	
T.11.2(3)3 sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-out;	P	C	
T.11.2(4)1 sklasyfikować informacje ze względu na ich funkcje w obsłudze gości;	P	B	
T.11.2(4)2 przekazać określony zasób informacji gościom;	P	C	
T.11.2(4)3 pozyskać informacje z różnych źródeł;	P	C	
T.11.2(6)1 utworzyć bazę danych o gościach hotelowych;	P	C	
T.11.2(6)2 wyjaśnić znaczenie bazy danych gości hotelowych dla funkcjonowania obiektu;	P	B	
T.11.2(9)2 sporządzić rachunek wstępny do akceptacji przez gościa;	P	C	
T.11.2(9)3 sporządzić fakturę VAT;	P	C	
T.11.2.(9)4 zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości;	P	C	
BHP(4)1 zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w recepcji;	P	B	
BHP(4)3 scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz obiektu	P	C	

- Rezerwacja usług hotelarskich - Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających		
hotelarskiego występujące w recepcji;		
BHP(7)1 zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy w recepcji;	P	C
BHP(7)5 uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego w recepcji;	P	C
BHP(8)1 dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach prac w recepcji;	P	C
BHP(8)4 zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy w recepcji;	P	C
BHP(9)1 zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych w recepcji;	P	C
BHP(9)5 uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w recepcji dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska;	P	C
BHP(9)9 zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w recepcji;	P	C
BHP(10)1 scharakteryzować zasady działania systemu pomocy medycznej w stanach zagrożenia zdrowia i życia;	P	C
BHP(10)2 zastosować procedury obowiązujące podczas udzielania pierwszej pomocy w stanach zagrożenia zdrowia i życia;	P	C
KPS(1)1 zastosować zasady kultury osobistej;		
KPS(1)2 zastosować zasady etyki zawodowej;		
KPS(2)1 zaproponować sposoby rozwiązywania problemów;		
KPS(2)2 dążyć wytrwale do celu;		
KPS(2)3 zrealizować działania zgodnie z własnymi pomysłami;		
KPS(2)4 zainicjować zmiany mające pozytywny wpływ na środowisko pracy;		
KPS(3)1 zanalizować rezultaty działań;		
KPS(3)2 uświadomić sobie konsekwencje działań;		
KPS(4)1 zanalizować zmiany zachodzące w branży;		
KPS(4)2 podejmować nowe wyzwania;		
KPS(4)3 wykazać się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych metod i technik pracy;		
KPS(5)1 przewidywać sytuacje wywołujące stres;		
KPS(5)2 zastosować sposoby radzenia sobie ze stresem;		
KPS(5)3 określić skutki stresu;		
KPS(6)1 przejawiać gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia		

- Rezerwacja usług hotelarskich - Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających		
zawodowego;		
KPS(6)2 wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych;		
KPS(7)1 przyjąć odpowiedzialność za powierzone informacje zawodowe;		
KPS(7)2 respektować zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy zawodowej;		
KPS(7)3 określić konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy zawodowej;		
KPS(8)1 ocenić ryzyko podejmowanych działań;		
KPS(8)2 przyjąć na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania;		
KPS(8)3 wyciągnąć wnioski z podejmowanych działań;		
KPS(9)1 zastosować techniki negocjacyjne;		
KPS(9)2 zachowywać się asertywnie;		
KPS(9)3 zaproponować konstruktywne rozwiązania;		
KPS(10)1 doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne;		
KPS(10)2 uwzględniać opinie i pomysły innych członków zespołu;		
KPS(10)3 zmodyfikować działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko;		
KPS(10)4 rozwiązywać konflikty w zespole;		
OMZ(2)1 rozpoznać kompetencje i umiejętności osób w zespole;		
OMZ(2)2 rozdzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu;		
OMZ(4)1 monitorować jakość wykonywanych zadań;		
OMZ(4)2 ocenić jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów;		
OMZ(5)1 zaproponować zmiany w organizacji pracy mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy;		
OMZ(5)2 zaproponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy;		
OMZ(6)1 słuchać argumentów i wyjaśnień współpracowników;		
OMZ(6)2 argumentować swoje decyzje w rozmowach ze współpracownikami;		
OMZ(6)3 zastosować właściwe formy komunikacji interpersonalnych.		
<p><b>Planowane zadania (ćwiczenia)</b>  Kompleksowa obsługa gości w recepcji hotelu.  Na początku realizacji praktyki zawodowej uczniowie powinni być zapoznani z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisami ochrony przeciwpożarowej. Powinni być uświadomieni o skutkach nieprzestrzegania przepisów. Podczas odbywania praktyki przez okres 4 tygodnie uczniowie powinni doskonalić umiejętności praktyczne, które są niezbędne w zawodzie technik hotelarstwa. Uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników recepcji, potem wykonywać zadania zawodowe pod kierunkiem instruktora a następnie samodzielnie realizować powierzone im zadania w recepcji.</p>		

<p>- Rezerwacja usług hotelarskich - Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających</p>
<p><b>Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne</b> Praktyki powinny odbywać się w podmiotach świadczących usługi hotelarskie lub innych podmiotach zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik hotelarstwa. Podczas praktyki zawodowej uczniowie powinni doskonalić umiejętności z zakresu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizacji pracy recepcji,</li> <li>- planowania, rezerwacji i realizacji usług w recepcji,</li> <li>- wykonywania prac związanych z obsługą gości w recepcji,</li> <li>- rozliczania kosztów pobytu gości,</li> <li>- prowadzenia dokumentacji dotyczącej planowania i realizacji usług w recepcji,</li> <li>- wykorzystywania programów komputerowych stosowanych w recepcji hotelowej.</li> </ul> <p><b>Środki dydaktyczne</b> Wyposażenie recepcji w sprzęt i urządzenia, programy komputerowe, przepisy prawne dotyczące hotelarstwa, instrukcje, procedury, wzory dokumentów pracy recepcji.</p> <p><b>Zalecane metody dydaktyczne</b> Ćwiczenia praktyczne z wykonywaniem zadań zawodowych pod kierunkiem opiekuna / instruktora praktyk oraz pokaz, instruktaż.</p> <p><b>Formy organizacyjne</b> Zróżnicowana praca indywidualna, praca w zespole pracowników obiektu świadczącego usługi hotelarskie podczas realizacji praktyk.</p> <p><b>Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia</b> Sprawdzanie umiejętności uczniów powinno odbywać się przez cały okres realizacji praktyki zawodowej na podstawie obserwacji ich pracy, sposobu wykonywania poleceń i zadań zawodowych oraz na ich kulturze obsługi gości, organizowaniu stanowiska pracy, przestrzeganiu zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, jakości i kreatywności wykonywanej pracy, umiejętności posługiwania się programami komputerowymi.</p> <p><b>Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia z uwzględnieniem konieczności wdrażania uczniów do systematyczności, dokładności i odpowiedzialności za wykonanie powierzonego zadania oraz specyfiki obiektu hotelarskiego,</li> <li>– dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia/ poziomu zdolności i zainteresowań ucznia,</li> <li>– indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.</li> </ul>

