

**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)**

**HGT 06. Planowanie i realizacja usług w recepcji**

- Rezerwacja usług hotelarskich
- Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających

<p style="text-align: center;"><b>Uszczegółowione efekty kształcenia</b> <b>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Materiał nauczania</b></p>
-wypełnić formularz rezerwacyjny;	<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>
-wprowadzić dane dotyczące rezerwacji do grafiku rezerwacji;	
-sporządzić i wysłać potwierdzenie przyjęcia rezerwacji;	
-uporządkować dane rezerwacyjne według zakresu zamówionych usług;	
-przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego;	
-dobrać dokumenty do czynności w procedurach check-in i check-out;	
-sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-in;	
-sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-out;	
- sklasyfikować informacje ze względu na ich funkcje w obsłudze gości;	
- przekazać określony zasób informacji gościom;	
- pozyskać informacje z różnych źródeł;	
- utworzyć bazę danych o gościach hotelowych;	
-wyjaśnić znaczenie bazy danych gości hotelowych dla funkcjonowania obiektu;	
- sporządzić rachunek wstępny do akceptacji przez gościa;	
- sporządzić fakturę VAT;	
-zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości;	
BHP(4)1 zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w recepcji;	
BHP(4)3 scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz obiektu 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;	

BHP(7)5 uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego w recepcji;	
BHP(8)1 dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach prac w recepcji;	
BHP(8)4 zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy w recepcji;	
BHP(9)1 zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych w recepcji;	
BHP(9)5 uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w recepcji dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska;	
BHP(9)9 zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w recepcji;	
BHP(10)1 scharakteryzować zasady działania systemu pomocy medycznej w stanach zagrożenia zdrowia i życia;	
BHP(10)2 zastosować procedury obowiązujące podczas udzielania pierwszej pomocy w stanach zagrożenia zdrowia i życia;	
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 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.	

**Planowane zadania (ćwiczenia)**

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.

**Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne**

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:

- organizacji pracy recepcji,
- planowania, rezerwacji i realizacji usług w recepcji,
- wykonywania prac związanych z obsługą gości w recepcji,
- rozliczania kosztów pobytu gości,
- prowadzenia dokumentacji dotyczącej planowania i realizacji usług w recepcji,
- wykorzystywania programów komputerowych stosowanych w recepcji hotelowej.

**Środki dydaktyczne**

Wyposażenie recepcji w sprzęt i urządzenia, programy komputerowe, przepisy prawne dotyczące hotelarstwa, instrukcje, procedury, wzory dokumentów pracy recepcji.

**Zalecane metody dydaktyczne**

Ćwiczenia praktyczne z wykonywaniem zadań zawodowych pod kierunkiem opiekuna / instruktora praktyk oraz pokaz, instruktaż.

**Formy organizacyjne**

Zróżnicowana praca indywidualna, praca w zespole pracowników obiektu świadczącego usługi hotelarskie podczas realizacji praktyk.

**Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia**

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.

**Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:**

- 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,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia/ poziomu zdolności i zainteresowań ucznia,
- indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.