

Zespół Szkół Ekonomiczno Technicznych
w Rakowicach Wielkich
Rakowice Wielkie 48
59-600 Lwówek Śląski
+75 782 43 63

PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ DLA ZAWODU

TECHNIK HOTELARSTWA

O STRUKTURZE PRZEDMIOTOWEJ

w zakresie kwalifikacji T.11.

TYP SZKOŁY: TECHNIKUM

RODZAJ PROGRAMU: LINIOWY

Na podstawie programu nauczania dla zawodu **technik hotelarstwa** o strukturze **przedmiotowej**
wydanego przez KOWEziU

T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji - 4 tygodnie (160 g)

1. Rezerwacja usług hotelarskich – 40 g
2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających – 120 g

Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:	Materiał nauczania
T.11. wypełnić formularz rezerwacyjny;	<ul style="list-style-type: none">– organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.– przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska w pracy recepcji.– procedury postępowania w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia gości.– zakres uprawnień oraz odpowiedzialności na stanowisku pracy.– zasady współpracy w zespole.– organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii.– czynności związane z kompleksową obsługą gości w recepcji z zastosowaniem procedur.– dokumentacja dotycząca rezerwacji usług oraz obsługi gości w recepcji.
T.11. wprowadzić dane dotyczące rezerwacji do grafiku rezerwacji;	
T.11. sporządzić i wysłać potwierdzenie przyjęcia rezerwacji;	
T.11. uporządkować dane rezerwacyjne według zakresu zamówionych usług;	
T.11. przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego;	
T.11. dobrać dokumenty do czynności w procedurach check-in i check-out;	
T.11. sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-in;	
T.11. sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-out;	
T.11. sklasyfikować informacje ze względu na ich funkcje w obsłudze gości;	
T.11. przekazać określony zasób informacji gościom;	
T.11. pozyskać informacje z różnych źródeł;	
T.11. utworzyć bazę danych o gościach hotelowych;	
T.11. wyjaśnić znaczenie bazy danych gości hotelowych dla funkcjonowania obiektu;	
T.11. sporządzić rachunek wstępny do akceptacji przez gościa;	
T.11. sporządzić fakturę VAT;	
T.11.. zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości;	
zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w recepcji;	
scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz obiektu hotelarskiego występujące w recepcji;	
zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy w recepcji;	
uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego w recepcji;	
dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach prac w recepcji;	
zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy w recepcji;	
zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych w recepcji;	
uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w recepcji dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska;	
zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w recepcji;	
scharakteryzować zasady działania systemu pomocy medycznej w stanach zagrożenia zdrowia i życia;	

<p>zastosować procedury obowiązujące podczas udzielania pierwszej pomocy w stanach zagrożenia zdrowia i życia;</p> <p>zastosować zasady kultury osobistej;</p> <p>zastosować zasady etyki zawodowej;</p> <p>zaproponować sposoby rozwiązywania problemów;</p> <p>dążyć wytrwale do celu;</p> <p>zrealizować działania zgodnie z własnymi pomysłami;</p> <p>zainicjować zmiany mające pozytywny wpływ na środowisko pracy;</p> <p>zanalizować rezultaty działań;</p> <p>uświadomić sobie konsekwencje działań;</p> <p>zanalizować zmiany zachodzące w branży;</p> <p>podjąć nowe wyzwania;</p> <p>wykazać się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych metod i technik pracy;</p> <p>przewidywać sytuacje wywołujące stres;</p> <p>zastosować sposoby radzenia sobie ze stresem;</p> <p>określić skutki stresu;</p> <p>przejawiać gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego;</p> <p>wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych;</p> <p>przyjąć odpowiedzialność za powierzone informacje zawodowe;</p> <p>respektować zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy zawodowej;</p> <p>określić konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy zawodowej;</p> <p>ocenić ryzyko podejmowanych działań;</p> <p>przyjąć na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania;</p> <p>wyciągnąć wnioski z podejmowanych działań;</p> <p>zastosować techniki negocjacyjne;</p> <p>zachowywać się asertywnie;</p> <p>zaproponować konstruktywne rozwiązania;</p> <p>doskonaląc swoje umiejętności komunikacyjne;</p> <p>uwzględniać opinie i pomysły innych członków zespołu;</p> <p>zmodyfikować działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko;</p> <p>rozwiązywać konflikty w zespole;</p> <p>OMZ rozpoznać kompetencje i umiejętności osób w zespole;</p> <p>OMZ rozdzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu;</p> <p>OMZ monitorować jakość wykonywanych zadań;</p> <p>OMZ ocenić jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów;</p> <p>OMZ proponować zmiany w organizacji pracy mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy;</p> <p>OMZ proponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy;</p> <p>OMZ słuchać argumentów i wyjaśnień współpracowników;</p> <p>OMZ argumentować swoje decyzje w rozmowach ze współpracownikami;</p> <p>OMZ zastosować właściwe formy komunikacji interpersonalnych.</p>	
--	--

Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów

- BHP- Bezpieczeństwo i higiena pracy
- KPS- Kompetencje personalne i społeczne

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 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.

Po zakończeniu praktyki zawodowej opiekun praktyki formułuje opinię na temat osiągnięć i zachowania ucznia oraz wystawia oceny końcowe. Oceny dokonuje się zgodnie z obowiązującą skalą ocen:

1) stopień opanowania wiadomości i umiejętności: celujący (6), bardzo dobry (5) dobry (4), dostateczny (3), dopuszczający (2) i niedostateczny (1).

2) zachowanie ucznia: wzorowe, bardzo dobre, dobre, poprawne, nieodpowiednie lub naganne.