

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 TG.12

TYP SZKOŁY: TECHNIKUM

RODZAJ PROGRAMU: LINIOWY

TG.12. 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; po zrealizowaniu zajęć Uczeń:	Materiał nauczania
<p>1. Rezerwacja usług hotelarskich</p> <ol style="list-style-type: none">1) rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej;2) dobiera oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich;4) przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup;5) rezerwuje usługi hotelarskie, korzystając z systemów rezerwacyjnych;6) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;7) przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie. <p>2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających:</p> <ol style="list-style-type: none">1) przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji;2) rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out;4) udziela informacji turystycznej;5) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;6) przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu;7) rozróżnia formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich;8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;9) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości.	<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.
<p>BHP) Bezpieczeństwo i higiena pracy Uczeń:</p> <ol style="list-style-type: none">1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;2) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;3) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;4) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;5) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;6) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	

Uszczegółowione efekty kształcenia; po zrealizowaniu zajęć Uczeń:	Materiał nauczania
<p>(JOZ). Język obcy ukierunkowany zawodowo</p> <p>1) posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiającą realizację zadań zawodowych;</p> <p>(KPS). Kompetencje personalne i społeczne</p> <p>1) przestrzega zasad kultury i etyki; 2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań; 3) potrafi planować działania i zarządzać czasem; 4) przewiduje skutki podejmowanych działań; 5) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania; 6) jest otwarty na zmiany; 7) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem; 8) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe; 9) przestrzega tajemnicy zawodowej; 10) jest komunikatywny; 11) współpracuje w zespole.</p> <p>PKZ(TG.f) Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik hotelarstwa:</p> <p>1) rozróżnia: – rodzaje i kategorie obiektów świadczących usługi hotelarskie; – rodzaje usług hotelarskich; – pionory funkcjonalne obiektów świadczących usługi hotelarskie; – rodzaje jednostek mieszkalnych; – zasady i narzędzia marketingu</p> <p>2) analizuje rynek usług hotelarskich; 3) charakteryzuje rodzaje turystyki; 4) charakteryzuje zasady racjonalnego żywienia; 5) stosuje przepisy prawa dotyczące świadczenia usług hotelarskich; 6) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań.</p>	

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 osiągania 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.