

Zespół Szkół Ekonomiczno Technicznych
w Rakowicach Wielkich

Rakowice Wielkie 48
59-600 Lwówek Śląski
+75 782 43 63
www.zsetrakowice.pl

PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ DLA ZAWODU

TECHNIK HOTELARSTWA 422402

O STRUKTURZE PRZEDMIOTOWEJ

HGT.06. Realizacja usług w recepcji

TYP SZKOŁY: TECHNIKUM

Klasa IV– 4 tygodnie x 5 dni = 20 dni (140h)

Praktyka zawodowa realizowana w klasie IV obejmuje zagadnienia dotyczące realizacji usług w recepcji.

Cele ogólne

1. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
2. Wykonywanie zadań związanych z rezerwacją usług dla gości hotelowych.
3. Realizowanie zadań związanych z przyjęciem gościa do hotelu.
4. Wykonywanie czynności związanych z opieką nad gościem w trakcie pobytu.
5. Rozliczanie pobytu gościa w hotelu.
6. Realizowanie zadań związanych z wykwaterowaniem gościa.

Cele operacyjne; uczeń potrafi:

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

Materiał nauczania

Lp.	Dział Tematy klasa	liczba dni
		IV
I.	Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 1. Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim 2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim	1
II.	Rezerwacja usług 1. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych 2. Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych	5
III.	Przyjęcie gościa do hotelu 1. Procedura check-in. 2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa	5

Lp.	Dział Tematy klasa	liczba dni
		IV
IV.	Opieka nad gościem w trakcie pobytu 1. Obsługa gościa w trakcie pobytu	2
V.	Wykwaterowanie i rozliczanie gości 1. Procedura check-out 2. Dokumentacja w procedurze check-out i rozliczeniu gościa	5
VI.	Współpraca między działami w hotelarstwie 1. Współpraca działu recepcji z innymi komórkami w hotelu. 2. Stosowanie zasad etyki i kultury w hotelarstwie	2
	Razem	20

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach praktyki zawodowej, uczeń powinien nabyć umiejętności związane z przyjmowaniem rezerwacji, udzielaniem informacji gościom, prowadzeniem korespondencji w recepcji hotelowej, przyjmowaniem gościa do hotelu i wykwaterowaniem gościa, sporządzaniem dokumentacji recepcyjnej, rozliczaniem kosztów pobytu gościa w hotelu, wykorzystaniem hotelowych programów komputerowych, obsługą urządzeń recepcyjnych.

Należy stosować aktywizujące metody związane z różnym stopniem aktywności uczniów. Zadania i ćwiczenia należy rozdzielać w taki sposób, aby uczeń mógł osiągnąć sukces na miarę swoich możliwości, co wpłynie na motywację do pracy. Zalecane metody to przede wszystkim instruktaż, pokaz z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne, praca w grupach. Metody należy zmieniać i dobierać stosownie do warunków i sytuacji dydaktycznych, zainteresowań uczniów oraz celów, które chcemy osiągnąć.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć ucznia powinno odbywać się przez cały czas realizacji praktyki zawodowej. W trakcie oceniania należy zwracać uwagę na przestrzeganie dyscypliny pracy, przestrzeganie przepisów bhp i ppoż., organizację stanowiska pracy, kulturę obsługi gości, zaangażowanie w realizację zadań i jakość pracy. Wiedza i umiejętności ucznia powinny być sprawdzane za pomocą obserwacji wykonywanych czynności podczas realizacji zadań zawodowych. Należy zwrócić uwagę na pracę samodzielną oraz współpracę z innymi pracownikami. Sprawdzaniu i ocenianiu powinna również podlegać dokumentacja przygotowana przez ucznia.

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.