PROGRAM PRAKTYK ZAWODOWYCH [1]
DLA ZAWODU
TECHNIK HOTELARSTWA - 422402

TG.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji
TG.12.1. Rezerwacja usług hotelarskich
TG.12.2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających
TG.13. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
TG.13.1. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych
TG.13.2. Przygotowanie i podawanie śniadań
TG.13.3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Czas trwania praktyki – kl. II – 4 tygodnie (20 dni roboczych) – realizowane w roku szkolnym 2019/2020 w każdy piątek po 5 godzin
– kl. III – 4 tygodnie (20 dni roboczych)

Treści kształcenia	Efekty	Efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:
TG.12 1. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. 2. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska w pracy recepcji. 3. Procedury postępowania w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia gości. 4. Zakres uprawnień oraz odpowiedzialności na stanowisku pracy. 5. Zasady współpracy w zespole. 6. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii. 7. Czynności związane z kompleksową obsługą gości w recepcji z zastosowaniem procedur. 8. Dokumentacja dotycząca rezerwacji usług oraz obsługi gości w recepcji.	**TG.12** **/do realizacji głównie w kl. II/**	- wypełnia formularz rezerwacyjny, - wprowadza dane dotyczące rezerwacji do grafiku rezerwacji, - sporządza i wysyła potwierdzenia przyjęcia rezerwacji, - porządkuje dane rezerwacyjne według zakresu zamówionych usług, - przygotowuje dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego, - dobiera dokumenty do czynności w procedurach check- in i check- out, - sporządza dokumenty występujące w procedurze check- in i check- out, - klasyfikuje informacje ze względu na ich funkcje w obsłudze gości, - przekazuje określony zasób informacji gościom, - pozyskuje informacje z różnych źródeł, - tworzy bazę danych o gościach hotelowych, - wyjaśnia znaczenie bazy danych gości hotelowych dla funkcjonowania obiektu, - sporządza rachunek wstępny do akceptacji przez gościa, - sporządza fakturę VAT, - archiwizuje dokumentację związaną z rozliczeniem kosztów pobytu gości,

TG.13 9. Organizacja stanowiska pracy 10. Rodzaje sprzątania. 11. Systemy pracy. 12. Techniki sprzątania jednostek mieszkalnych z zastosowaniem procedur. 13. Sprzęt i środki utrzymania czystości. 14. Obsługa urządzeń i sprzętu do utrzymania czystości. 15. Dbanie o rzeczy gościa i mienie obiektu zgodnie z przepisami prawa i obowiązującymi standardami. 16. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska. 17. Współpraca służby pięter z innymi działami obiektu. 18. Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości oraz z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu. 19. Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości. 20. Rodzaje śniadań. 21. Jadłospisy dotyczące śniadań dostosowane do potrzeb gości. 22. System HACCP, zasada GHP w gastronomii hotelowej. 23. Techniki obsługi gości. 24. Zasady przygotowywania i podawania potraw oraz napojów w zakresie śniadań. 25. Karty menu dostosowane do potrzeb gości. 26. Techniki podawania śniadań. 27. Systemy rozliczeń kelnerskich. 28. Dokumentacja w gastronomii 29. Czystość i higiena ciała. 30. Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych. 31. Oferta usług dodatkowych i specjalnych. 32. Dokumentacja dotycząca realizacji usług. 33. Czynniki szkodliwe dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy obiektu świadczącego usługi hotelarskie. 34. Zasady ergonomii na stanowiskach pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. 35. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej na stanowiskach pracy w obiektach hotelarskich.	**TG.13**	- dobiera techniki sprzątania w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych; - rozróżnia prace porządkowe w obiekcie hotelarskim; - obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości; - stosuje środki czyszczące i dezynfekcyjne; - sprawdza funkcjonowanie urządzeń wchodzących w skład wyposażenia jednostek mieszkalnych, uzupełnia ich wyposażenie ; - sporządza plan stałego utrzymania czystości i higieny w sanitariatach ogólnodostepnych; - przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości; - utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu; - przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości; przestrzega procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości; - stosuje procedury postępowania z rzeczami znalezionymi w obiekcie hotelarskim; - przestrzega zasad przechowywania żywności; - stosuje segregację towarową zgodnie z wymogami sanitarno- epidemiologicznymi; - monitoruje ocenę jakościową produktów; - przestrzega zasad GHP; - stosuje zasady przechowywania surowców spożywczych, potraw i napojów; - przestrzega zasad sporządzania jadłospisów dostosowanych do potrzeb gości z uwzględnieniem grup surowców, stosując zasadę kontrastu , dostosowując go do możliwości finansowych gości i możliwości technicznych obiektu hotelowego; - rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych; - rozróżnia metody i techniki przygotowania śniadań; - dobiera surowce do sporządzania potraw i napojów; - użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów; - przygotowuje potrawy i napoje ; - przygotowuje potrawy i napoje na specjalne życzenie gości; - rozróżnia formy i przestrzega zasad podawania śniadań; - dobiera formy podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu; - serwuje śniadania a la carte; - przygotowuje bufet śniadaniowy; - przygotowuje różne rodzaje śniadań hotelowych i podaje je do pokoju; - realizuje zamówienia telefoniczne gości dotyczące śniadań; - stosuje techniki nakrywania i dekoracji stołu; - rozróżnia bieliznę i zastawę stołową; - stosuje zasady obsługi gości podczas śniadania; - dobiera metody serwowania potraw i napojów do menu śniadaniowego; - dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań; - przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi gości; - stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw - przestrzega zasad GHP; - stosuje system HACCP w obiekcie hotelarskim; - przygotowuje ofertę usług dodatkowych; - określa sposoby prezentacji ofert usług dodatkowych; - przestrzega zasad i rozróżnia formy przyjmowania i

		realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych; - przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych; - organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem; - kalkuluje cenę zamówionej usługi dodatkowej; - sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących śniadań i usług dodatkowych; - archiwizuje dokumentację w odpowiedniej bazie danych.

	BHP Bezpieczeństwo i higiena pracy	- przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych; - organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska; - dobiera i stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych; - przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska; - stosuje procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w dziale służby pięter i na terenie całego zakładu; - udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.
	KPS Kompetencje personalne i społeczne	- przestrzega zasad kultury i etyki; - jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań; - przewiduje skutki podejmowanych działań; - potrafi planować działania i zarządzać czasem; - jest otwarty na zmiany; - potrafi radzić sobie ze stresem; - aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe; - przestrzega tajemnicy zawodowej; - potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania; - negocjuje warunki porozumień; - jest komunikatywny; - zachowuje się asertywnie; - stosuje metody i techniki rozwiązywania problemów; - współpracuje w zespole.
	OMZ Organizacja pracy małych zespołów	- planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań; - dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań; - kieruje wykonaniem przydzielonych zadań; - monitoruje i ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań; - wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy; - stosuje metody motywacji do pracy; - wprowadza zmiany w organizacji pracy mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy; - komunikuje się ze współpracownikami.

Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia

Dokonując oceny pracy uczniów należy zwrócić uwagę na:

- wygląd zewnętrzny,
- kulturę osobistą i zawodową,
- zdyscyplinowanie i punktualność,
- pracowitość, dokładność i rzetelność w wykonywaniu powierzonych obowiązków,
- samodzielność podczas wykonywania zadań,
- odpowiedzialność za powierzone mienie,
- zainteresowanie wykonywaną pracą.

Ocena końcowa powinna być zapisana w dzienniczku praktyk zawodowych oraz w protokole egzaminacyjnym.

[1] Jednostka organizacyjna może dokonać korekty programu ze względu na specyfikę prowadzonej działalności