

**ZESPÓŁ SZKÓŁ OGÓLNOKSZTAŁCĄCYCH I TECHNICZNYCH
W CZELADZI**

TECHNIKUM nr 1 im. Marii Skłodowskiej-Curie

**PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ
TECHNIK HOTELARSTWA /422402/**

Czas praktyki: 4 tygodnie w klasie IV (po ośmioklasowej szkole podstawowej)– 140 godzin

Kwalifikacja HGT.06. Realizacja usług w recepcji

Podstawa: Program nauczania dla zawodu technik hotelarstwa 422402 (ORE)

Miejsce odbywania praktyki: recepcja obiektu hotelarskiego

I. Cele praktyki zawodowej:

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.

II. Zakres materiału praktyki zawodowej *:

1. Struktura organizacyjna i organizacja pracy w obiekcie hotelarskim.

2. Przepisy bhp, ochrony ppoż., ochrony środowiska oraz przepisy sanitarno-epidemiologiczne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
3. Instrukcje i regulaminy obowiązujące w obiekcie hotelarskim.
4. Obowiązki pracowników recepcji, zakres ich uprawnień i odpowiedzialności.
5. Formy nawiązywania kontaktów międzyludzkich i komunikacji z uczestnikami procesu pracy.
6. Rodzaje świadczonych usług hotelarskich.
7. Rezerwacja usług hotelarskich.
8. Procedury profesjonalnej obsługi gościa hotelowego.
9. Procedury zameldowania i wymeldowania gościa hotelowego.
10. Realizacja usług związanych z pobytem gościa w hotelu.
11. Udzielanie informacji gościom zgodnie z ich oczekiwaniami.
12. Obsługa informatyczna w recepcji hotelowej.
13. Dokumentacja dotycząca rezerwacji usług oraz obsługi gości w recepcji.
14. Obsługa gości specjalnych i grup zorganizowanych.
15. Obsługa gościa w języku obcym.
16. Rozliczanie kosztów pobytu gościa w hotelu.
17. Obsługa programów komputerowych stosowanych w recepcji hotelowej.

III. Realizacja i potwierdzenie odbycia praktyki:

- uczeń dokumentuje przebieg praktyki w dzienniczku praktyki zawodowej,
- przedstawiciel zakładu wystawia uczniowi ocenę, będącą potwierdzeniem odbytej praktyki oraz odzwierciedleniem pracy i zaangażowania ucznia.