

# TECHNIK HOTELARSTWA - SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402

## PRAKTYKA ZAWODOWA – Kwalifikacja HGT.06. Realizacja usług w recepcji

Praktyka zawodowa realizowana jest w klasie IV.

Praktykę zawodową należy odbywać w recepcji obiektów hotelarskich, zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik hotelarstwa.

### 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,

## TECHNIK HOTELARSTWA - SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402

- 13) wykwaterować gości 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.

Zadania zawodowe powinny być realizowane pod kierunkiem opiekuna/instruktora praktyk.

### MATERIAŁ NAUCZANIA PRAKTYKI ZAWODOWEJ Z ZAKRESU KWALIFIKACJI HGT.06. Realizacja usług w recepcji

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Ponadpodstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Etap realizacji
I. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1. Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim		<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazywać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych</li> <li>- dobierać środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac</li> <li>- organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> </ul>	- określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka	Klasa IV
	2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim		<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazywać korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii</li> <li>- utrzymywać porządek na stanowisku pracy</li> <li>- stosować zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami</li> <li>- stosować aktywne metody słuchania</li> <li>- stosować metody komunikacji werbalnej</li> <li>- stosować metody komunikacji niewerbalnej</li> </ul>	-interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim.	Klasa IV

## TECHNIK HOTELARSTWA - SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402

II. Rezerwacja usług	1. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych		<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać rodzaje rezerwacji</li> <li>- wskazywać sposoby rezerwacji usług hotelarskich</li> <li>- sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich</li> <li>- wypełniać dokumenty związaną z rezerwacją usług hotelarskich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych</li> <li>- określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań</li> <li>- ocenić wydajność pracowników</li> <li>- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego</li> </ul>	Klasa IV
	2. Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych		<ul style="list-style-type: none"> <li>- rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne</li> <li>- udostępniać pokoje w systemie rezerwacyjnym</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rezerwować usługi hotelarskie, wykorzystując systemy rezerwacyjne</li> </ul>	Klasa IV
III. Przyjęcie gościa do hotelu	1. Procedura <i>check-in</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosować procedury związane z przyjęciem gości do hotelu</li> <li>- określać czynności procedury <i>check-in</i> oraz <i>check-out</i></li> <li>- dobierać usługi do potrzeb gości</li> <li>- zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosować zasady <i>cross-selling</i></li> <li>- stosować metody radzenia sobie ze stresem</li> <li>- wskazać standardy wykonania zadań</li> </ul>	Klasa IV
	2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa		<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-in</i> (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, karta pobytu)</li> <li>- sporządzić dokumentację dotyczącą <i>express check-out</i></li> <li>- utrzymywać porządek na stanowisku pracy</li> <li>- stosować rozwiązania proekologiczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przygotować raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu</li> <li>- zarchiwizować dokumentację związaną z przyjęciem gości do hotelu</li> <li>- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego</li> <li>- zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę</li> <li>- wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe</li> </ul>	Klasa IV

## TECHNIK HOTELARSTWA - SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402

IV. Opieka nad gościem w trakcie pobytu	1. Obsługa gościa w trakcie pobytu		<ul style="list-style-type: none"> <li>- informować gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację</li> <li>- dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości.</li> <li>- poinformować gościa o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację</li> <li>- realizować usługi związane z pobytem gościa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- udzielać informacji turystycznej</li> <li>- zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych</li> <li>- stosować zasady <i>cross-sellingu</i></li> <li>- udzielić informacji turystycznej</li> <li>- wskazać działania kreatywne</li> <li>- omówić sposoby zachowania osób otwartych na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy</li> <li>- identyfikować nowe technologie komunikacyjne</li> </ul>	Klasa IV
V. Wykwaterowanie i rozliczanie gości	2. . Dokumentacja w procedurze <i>check-out</i> i rozliczeniu gościa		<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazywać dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości</li> <li>- sporządzać dokumentację wykorzystywaną w procedurze check-in i check-out</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości</li> <li>- sporządzać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości</li> <li>- wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe</li> <li>- dobrać działania do wykonania zadania zawodowego</li> </ul>	Klasa IV
VI. Wykwaterowanie i rozliczanie gości	1. Procedura <i>check-out</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe</li> <li>- wykwaterować gościa indywidualnego z hotelu(procedurę <i>check-out</i> dla gości indywidualnych)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- respektować zasady <i>savoir-vivre</i> w obsłudze gości</li> <li>- pożegnać gościa VIP</li> <li>- zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach</li> <li>- zastosować metody radzenia sobie ze stresem</li> <li>- przekazać określony zasób informacji gościom</li> <li>- wskazać standardy wykonania zadań</li> </ul>	Klasa IV

## TECHNIK HOTELARSTWA - SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402

	2. Dokumentacja w procedurze <i>check-out</i> i rozliczeniu gościa		<ul style="list-style-type: none"> <li>- sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-out</i></li> <li>- sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń gościa w obiekcie</li> <li>- utrzymywać porządek na stanowisku pracy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości</li> <li>- zaproponować rozwiązania wpływające na poprawę warunków i jakość pracy</li> <li>- wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura)</li> </ul>	Klasa IV
VII. Współpraca między działami w hotelarstwie	1. Współpraca działu recepcji z innymi komórkami w hotelu		<ul style="list-style-type: none"> <li>- przygotować informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżniać rodzaje dokumentów przygotowywanych przez pracowników recepcji</li> </ul>	
	2. Stosowanie zasad etyki i kultury w hotelarstwie		<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymieniać podstawowe zasady etyki zawodowej</li> <li>- wymieniać cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami</li> <li>- stosować zasady etyki w relacjach pracowniczych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazywać zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej</li> <li>- przestrzegać tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy</li> <li>- przestrzegać zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych</li> <li>- przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa</li> </ul>	
RAZEM					

### 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.

## **TECHNIK HOTELARSTWA - SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402**

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 UCZNIĄ**

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.

### **PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

Proponuje się przeprowadzić ewaluację praktyki zawodowej poprzez wstępne zdiagnozowanie potrzeb uczniów za pomocą ankiet. Następnie w trakcie odbywania praktyki, przeprowadzać krótkie ankiety sprawdzające opanowanie określonych treści. Ważnymi metodami są również obserwacje oraz wywiady z uczniami.

Na zakończenie praktyki zawodowej proponuje się przeprowadzić ewaluację podsumowującą z wykorzystaniem ćwiczeń praktycznych.

### **EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Szczegółowa analiza osiągnięć uczniów po potwierdzeniu kwalifikacji HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

**TECHNIK HOTELARSTWA - SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402**