



Zespół Szkół Nr 3 im. ks. prof. Józefa Tischnera w Bochni
32-700 Bochnia, ul. Krakowska 20, tel. 14 612-27-79
www.zs3.bochnia.pl

PROGRAM NAUCZANIA
Przedmiotu: PRAKTYKA ZAWODOWA
TECHNIK HOTELARSTWA
SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422 402
PODBUDOWA PROGRAMOWA: PODSTAWÓWKA/GIMNAZIUM
KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
HGT.06. Realizacja usług w recepcji

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r.
w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych
w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego

Program nauczania przedmiotu PRAKTYKA ZAWODOWA – **Technik hotelarstwa** opracowany na podstawie programu nauczania *Ośrodka Rozwoju Edukacji* w ramach projektu „Partnerstwo na rzecz kształcenia zawodowego. Etap 3. Edukacja zawodowa odpowiadająca potrzebom rynku pracy”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowanego w latach 2018–2019

(<https://www.ore.edu.pl/2019/08/programy-nauczania-zawodu-2019/>):

Miejsce realizacji praktyk zawodowych: obiekty hotelarskie oraz w inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół kształcących w zawodzie.

Liczba tygodni przeznaczonych na realizację praktyk zawodowych : 8 tygodni (280 godz.)

2 kl. (po gimnazjum)/ 3 kl. (po podstawówce) - 4 tygodnie praktyki (20 dni roboczych) – 140 godzin.

3 kl. (po gimnazjum)/ 4 kl. (po podstawówce) - 4 tygodnie praktyki (20 dni roboczych) – 140 godzin.

PRAKTYKA ZAWODOWA

Kwalifikacja HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Cele ogólne

1. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
2. Planowanie prac porządkowych w obiekcie hotelarskim.
3. Przygotowanie jednostek mieszkalnych i pomieszczeń ogólnego użytku dla gości hotelowych.
4. Realizowanie usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim.
5. Przygotowanie śniadań dla gości hotelowych.
6. Realizowanie usługi *room service* w obiekcie hotelarskim

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) organizować stanowisko pracy,
- 2) interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim,
- 3) sporządzać dokumentację związaną z pracą służby pięt,
- 4) kontrolować czystość i wyposażenie jednostek mieszkalnych,
- 5) przygotowywać jednostki mieszkalne i węzły higieniczno-sanitarne dla gości,
- 6) utrzymywać czystość w pomieszczeniach ogólnego użytku,
- 7) przyjmować zlecenia na usługi dodatkowe,
- 8) sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zamówienia na usługi dodatkowe,
- 9) organizować spotkania w obiektach hotelarskich,
- 10) przygotowywać śniadania dla gości hotelowych,
- 11) sporządzać śniadania dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych,
- 12) użytkować sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowania i podawania potraw i napojów śniadaniowych,
- 13) przygotowywać salę konsumpcyjną do śniadań hotelowych,
- 14) dobierać sposób serwowania do pokoju do rodzaju potrawy,
- 15) przygotowywać *room service* na zamówienie gościa.

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

MATERIAŁ NAUCZANIA PRAKTYKI ZAWODOWEJ Z ZAKRESU KWALIFIKACJI HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Orientacyjna liczba godzin	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"> - określać sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia - rozróżniać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane w obiekcie hotelarskim - organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej 	<ul style="list-style-type: none"> - rozpoznać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim - wskazać czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy hotelarza - określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka 	3	Klasa II,III
	2.Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim	<ul style="list-style-type: none"> - interpretować strukturę organizacyjną obiektu hotelarskiego - omówić instruktaż stanowiskowy - omówić zapisy zawarte w dokumentacji wewnętrznej obiektu hotelarskiego - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej 	<ul style="list-style-type: none"> - identyfikować przepisy prawa wewnątrzzakładowego związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska - interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim - analizować zakładowy system prawny i organizacyjny ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska 	4	Klasa II,III

<p style="text-align: center;">II. Służba pięt</p>	<p>1. Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie hotelarskich</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kontrolować stan techniczny urządzeń w jednostce mieszkalnej - sprawdzać stan utrzymania czystości jednostki mieszkalnej - wypełniać dokumenty związane z kontrolą pracy służby pięt - wypełniać dokumenty związane z ewidencją wyposażenia oraz materiałów niezbędnych do utrzymania czystości - przestrzegać procedur sprzątania jednostki mieszkalnej (pokoju hotelowego) - używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - przygotować wózek serwisowy do pracy - przygotować jednostki mieszkalne dla gości - przygotować pokój na przyjazd gościa VIP - uzupełniać wyposażenie jednostek mieszkalnych (pokoju) - dobierać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych - używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - dobierać środki dezynfekcyjne do rodzaju wykonywanych prac porządkowych - przestrzegać procedur sprzątania whs - używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją - utrzymać whs w czystości podczas pobytu gościa - uzupełniać wyposażenie whs 	<ul style="list-style-type: none"> - oceniać sposób przygotowania jednostki mieszkalnej dla gości hotelowych - sporządzać dokumenty związane z organizacją pracy służby pięt - prezentować sposób postępowania w przypadku niesprawności urządzeń w jednostce mieszkalnej - przyporządkować sprzęt i środki czystości do prac porządkowych w pomieszczeniach ogólnodostępnych - planować prace porządkowe w pomieszczeniach rekreacyjnych obiektu hotelarskiego - dobierać środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych w części rekreacyjnej obiektu hotelarskiego - oceniać etapy wykonania zadań - przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - rozpoznać zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim - monitorować wykonanie zadań 	<p style="text-align: center;">42</p>	<p style="text-align: center;">Klasa II,III</p>
--	---	--	--	---------------------------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> – dobierać urządzenia i sprzęt oraz właściwe środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych – używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją – dobierać środki dezynfekcyjne do rodzaju wykonywanych prac porządkowych – wykonać prace porządkowe w pomieszczeniach ogólnodostępnych – prowadzić prace porządkowe w pomieszczeniach rekreacyjnych obiektu hotelarskiego zgodnie z zaleceniami 	<ul style="list-style-type: none"> – wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur – stosować aktywne metody słuchania 		
<p style="text-align: center;">III. Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim</p>	1. Sprzedaż usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim	<ul style="list-style-type: none"> – zinterpretować treści w ofercie obiektu hotelarskiego – oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu – sporządzać dokumentację związaną z zamówieniem i realizacją usług dodatkowych – wypełniać zlecenia dla poszczególnych działów hotelu na realizację usług dodatkowych – wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur – stosować aktywne metody słuchania – stosować metody komunikacji werbalnej – stosować metody komunikacji niewerbalnej 	<ul style="list-style-type: none"> – opracować ofertę usług dodatkowych obiektu hotelarskiego – przedstawić oferty usług dodatkowych – przygotować teczkę imprezy – sporządzać faktury za usługi dodatkowe – stosować procedury i regulaminy obiektu podczas archiwizacji baz danych – interpretować raporty i sprawozdania – przedstawić etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania – organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań – ocenić etapy wykonania zadań 	21	Klasa II,III

	2. Organizacja spotkań biznesowych w obiekcie hotelarskim	<ul style="list-style-type: none"> - interpretować zamówienie na organizację spotkania - przestrzegać zasad organizacji spotkań biznesowych w obiekcie hotelarskim - sporządzać dokumentację związaną z organizacją spotkania biznesowego - przygotować wyposażenie sali konferencyjnej zgodnie z zamówieniem - zlecać przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych - zaplanować czynności dotyczące prac porządkowych przy obsłudze konferencji - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej 	<ul style="list-style-type: none"> - opracować program spotkania biznesowego (konferencji, sympozjum, eventu) w obiekcie hotelarskim - sporządzać plan realizacji zadania do wykonania - dokonać oceny jakości wykonanych zadań - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego - przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - oceniać etapy wykonania zadań - rozpoznać zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim - monitorować wykonanie zadań 	21	Klasa II,III
IV. Obsługa konsumenta	1. Śniadania hotelowe	<ul style="list-style-type: none"> - identyfikować wymagania sanitarno-epidemiologiczne dotyczące przechowywania żywności, zgodnie z obowiązującymi aktami prawnymi - przestrzegać zasad dotyczących warunków przechowywania żywności - przestrzegać zasad systemu HACCP - określać wartości odżywcze produktów spożywczych - rozróżniać rodzaje bielizny stołowej - rozróżniać rodzaje zastawy stołowej 	<ul style="list-style-type: none"> - dobierać sposób przechowywania do rodzaju żywności - określać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych - opracować jadłospisy śniadań zgodnie z recepturą i normami żywienia dostosowanymi do potrzeb gości - dobierać nakrycia i zastawę stołową do rodzaju śniadania - dobierać dekorację stołu do śniadania - przygotować stół do śniadania 	35	Klasa II,III

		<ul style="list-style-type: none"> - rozpoznać elementy zastawy stołowej - wykorzystywać metody i techniki do przygotowania śniadania - stosować receptury przygotowania śniadań - dobierać sposoby przygotowania i formy podawania śniadań do możliwości obiektu hotelarskiego - przygotować śniadanie hotelowe - wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego 	<ul style="list-style-type: none"> - przygotować bufet śniadaniowy zgodnie z zasadami obsługi gościa - przygotować śniadania hotelowe, np. à la carte, śniadania kontynentalne, angielskie, paczki śniadaniowe - sporządzać potrawy dla gościa o specjalnych potrzebach żywieniowych - przedstawiać etapy wykonania poszczególnych czynności niezbędnych do wykonania przydzielonego zadania - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - oceniać etapy wykonania zadań - rozpoznać zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych - monitorować wykonanie zadań 			
	2. Room service	<ul style="list-style-type: none"> - prezentować zasady serwowania potraw do pokoju - dobierać sposób serwowania do pokoju do rodzaju potrawy - serwować śniadania do pokoju gościa - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej 	<ul style="list-style-type: none"> - realizować zamówienie room service - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - oceniać etapy wykonania zadań - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego - monitorować wykonanie zadań 	14	Klasa II,III	
Razem					140	

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach praktyki zawodowej, uczeń powinien nabyć umiejętności związane z przygotowaniem jednostek mieszkalnych dla gości, przygotowaniem i sprzedażą usług dodatkowych, przygotowaniem śniadań dla gości hotelowych oraz *room service* na zamówienie gościa.

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 egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.03. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.

PRAKTYKA ZAWODOWA

Kwalifikacja HGT.06. Realizacja 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 gości do hotelu.
4. Wykonywanie czynności związanych z opieką nad gośćmi w trakcie pobytu.
5. Rozliczanie pobytu gości w hotelu.
6. Realizowanie zadań związanych z wykwaterowaniem gości.

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 gości indywidualnych, 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 gości,
- 10) realizować usługi związane z pobytem gości w hotelu,
- 11) sporządzić dokumenty związane z pobytem gości w hotelu,
- 12) rozliczać gości,
- 13) wykwaterować gości z hotelu,
- 14) sporządzać dokumentację związaną z procedurą *check-out*,
- 15) generować dokumenty finansowe dla gości,
- 16) zarchiwizować dokumentację związaną z pobytem gości 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	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Orientacyjna liczba godzin	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"> – określać sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia – rozróżniać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane w obiekcie hotelarskim – organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim – stosować aktywne metody słuchania – stosować metody komunikacji werbalnej – stosować metody komunikacji niewerbalnej 	<ul style="list-style-type: none"> – rozpoznać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim – wskazać czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy hotelarza – określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka 	3	Klasa III,IV
	2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim	<ul style="list-style-type: none"> – omówić instruktaż stanowiskowy – omówić zapisy zawarte w dokumentacji wewnętrznej obiektu hotelarskiego – analizować zakładowy system prawny i organizacyjny ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska – stosować aktywne metody słuchania – stosować metody komunikacji werbalnej – stosować metody komunikacji niewerbalnej 	<ul style="list-style-type: none"> – identyfikować przepisy prawa wewnątrzzakładowego związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska – interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim. 	4	Klasa III,IV
II.	1. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych	<ul style="list-style-type: none"> – interpretować zamówienia gości hotelowych – przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla 	<ul style="list-style-type: none"> – przygotować informacje na temat usług żywieniowych gości oraz imprez okolicznościowych dla działu gastronomicznego 	35	Klasa III,IV

Rezerwacja usług		<p>pozostałych działów obiektu hotelarskiego</p> <ul style="list-style-type: none"> – uporządkować dane rezerwacyjne wg zakresu zamówionych usług – interpretować <i>rooming list</i> – powiadamiać zwierzchników o przyjeździe gości VIP – sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich – udzielać odpowiedzi na zapytanie rezerwacyjne dokonane za pośrednictwem poczty elektronicznej – wypełniać dokumenty związaną z rezerwacją usług hotelarskich (karta rezerwacji, grafik, potwierdzenie rezerwacji, odmowa rezerwacji) 	<ul style="list-style-type: none"> – przekazać prośby gości na temat wyposażenia podstawowego i dodatkowego jednostek mieszkalnych do działu służby pięter – przekazać zamówienia grupowe do działu marketingu – przygotować informacje na temat usług konferencyjnych, rekreacyjnych i innych usług dodatkowych rezerwowanych przez gości do odpowiednich działów hotelu – prezentować pracę zespołu (podczas spotkań okresowych, rocznych, wywiadów, rozpoczęcia działań w zakresie oceny i doskonalenia umiejętności) – określić kryteria oceny jakości wykonywanych zadań – ocenić wydajność pracowników – dobrać działania do wykonania zadania zawodowego – zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę 		
	2. Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych	<ul style="list-style-type: none"> – rezerwować usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne – udostępniać pokoje w systemie rezerwacyjnym – aktualizować ceny usług w systemie rezerwacyjnym 	<ul style="list-style-type: none"> – rezerwować usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne 	14	Klasa III,IV
III.	1. Procedura <i>check-in</i>	<ul style="list-style-type: none"> – zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe – przyjąć gościa indywidualnego do hotelu (stosować procedurę <i>check-in</i> dla gości indywidualnych) 	<ul style="list-style-type: none"> – respektować zasady <i>savoir-vivre</i> w obsłudze gości – przyjąć gości VIP do hotelu – przyjąć gości <i>walk-in</i> do hotelu 	14	Klasa III,IV

Przyjęcie gości do hotelu		<ul style="list-style-type: none"> - przyjąć grupę zorganizowaną do hotelu - przygotować informacje dla poszczególnych działów hotelu na temat realizowanych usług dla gości - zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych 	<ul style="list-style-type: none"> - zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach - zastosować metody radzenia sobie ze stresem - przekazać określony zasób informacji gościom - wskazać standardy wykonania zadań 		
	2. Dokumentacja związana z przyjęciem gości	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-in</i> (np. karta rejestracyjna, księga rejestracyjna, karta pobytu) - sporządzić dokumentację dotyczącą <i>express check-out</i> - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować rozwiązania proekologiczne 	<ul style="list-style-type: none"> - przygotować raport na temat przyjazdów gości w określonym dniu - zarchiwizować dokumentację związaną z przyjęciem gości do hotelu - dobrać działania do wykonania zadania zawodowego - zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę - wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe 	14	Klasa III,IV
IV. Opieka nad gośćmi w trakcie pobytu	1. Obsługa gości w trakcie pobytu	<ul style="list-style-type: none"> - dobrać oferty usług hotelarskich do potrzeb gości - zachęcić gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług firm zewnętrznych, np. wynajem samochodów, wycieczki z przewodnikiem, wydarzenia kulturalne, pokazy i zajęcia rekreacyjne itp. - wykorzystać sprzedaż osobistą w trakcie rozmowy z gościem - poinformować gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację 	<ul style="list-style-type: none"> - pozyskać informacje z różnych źródeł - sklasyfikować uzyskane informacje - stosować zasady <i>cross-sellingu</i> - udzielić informacji turystycznej - reagować na nietypowe prośby gości i przekazać sprawę odpowiednim komórkom hotelu - oceniać sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim - przekazać ochronie hotelu informacje o osobach 	14	Klasa III,IV

		<ul style="list-style-type: none"> – realizować usługi związane z pobytem gości 	<ul style="list-style-type: none"> – i sytuacjach wzbudzających zastrzeżenia – gromadzić należności na rachunkach gości – zakomunikować innym własne intencje i przekonania w celu osiągnięcia określonych celów – wskazać działania kreatywne – omówić sposoby zachowania osób otwartych na zmiany w zakresie stosowanych technik i metod pracy – identyfikować nowe technologie komunikacyjne 		
	2. Dokumentacja związana z pobytem gości	<ul style="list-style-type: none"> – wypełniać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości (np. karta kontrolna skrytki sejfowej, druk depozytowy, druki wypożyczenia sprzętu, druk <i>message</i> itp.) – utrzymywać porządek na stanowisku pracy – stosować rozwiązania proekologiczne 	<ul style="list-style-type: none"> – wskazać obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania zawodowe – dobrać działania do wykonania zadania zawodowego – zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić inne osoby na szkodę 	7	Klasa III,IV
V. Wykwaterowanie i rozliczanie gości	1. Procedura <i>check-out</i>	<ul style="list-style-type: none"> – zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe – wykwaterować gości indywidualnych z hotelu (procedurę <i>check-out</i> dla gości indywidualnych) – wykwaterować grupę zorganizowaną z hotelu – zachęcić gości do ponownego odwiedzenia obiektu 	<ul style="list-style-type: none"> – respektować zasady <i>savoir-vivre</i> w obsłudze gości – pożegnać gości VIP – zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach – zastosować metody radzenia sobie ze stresem – przekazać określony zasób informacji gościom – wskazać standardy wykonania zadań 	14	Klasa III,IV
	2. Dokumentacja w procedurze <i>check-out</i> i rozliczeniu gości	<ul style="list-style-type: none"> – sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-out</i> 	<ul style="list-style-type: none"> – dokonać rozliczenia kosztów pobytu gościa w obiekcie hotelarskim zgodnie z założeniami 	21	Klasa III,IV

		<ul style="list-style-type: none"> – sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń gości w obiekcie – wykorzystać programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura) – utrzymywać porządek na stanowisku pracy – stosować rozwiązania proekologiczne 	<ul style="list-style-type: none"> – sporządzić rachunek wstępny i fakturę – zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości – dokonać preautoryzacji z wykorzystaniem terminala kart płatniczych – otworzyć i zamknąć rachunek gości w systemie – generować dokumenty finansowe – korygować niewłaściwie wykonywane zadania – zaproponować rozwiązania wpływające na poprawę warunków i jakość pracy 		
Razem				140	

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 gości do hotelu i wykwaterowaniem gości, sporządzaniem dokumentacji recepcyjnej, rozliczaniem kosztów pobytu gości 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 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 egzaminie potwierdzającym kwalifikację HGT.06. Opracowane wnioski mogą posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.