

# PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ U PRACODAWCY

## TECHNIK HOTELARSTWA NR PROGRAMU- 422402

ILOŚĆ GODZIN – 140 (4 tygodnie)

Klasa IV

MIEJSCE PRAKTYK – praktykę zawodową należy odbywać w recepcji obiektów hotelarskich, zapewniających odpowiednie warunki pracy właściwe dla zawodu technik hotelarstwa

Kwalifikacja HGT.06 Planowanie i 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 gościa do hotelu.
- 4) Wykonywanie czynności związanych z pobytem gościa w hotelu.
- 5) Rozliczanie pobytu gościa w hotelu
- 6) Realizowanie zadań związanych z wymeldowaniem 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) współpracować z poszczególnymi działami hotelu w temacie 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) wymeldować gościa z hotelu,
- 14) sporządzać dokumentację związaną z procedurą check-out,
- 15) generować dokumenty finansowe dla gościa,
- 16) archiwizować dokumentację związaną z pobytem gościa w hotelu
- 17) przetwarzać informacje i dane niezbędne do realizacji usług
- 18) udzielać informacji turystycznej

Modelowy program praktyk zakłada realizację praktyk w następujących działach:

| PION/DZIAŁ/KOMÓRKA                                                    | ORIENTACYJNA LICZBA GODZIN<br>PRAKTYKI |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| I. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie        |                                        |
| 1. Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim | 10                                     |

|                                                                            |                   |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim    | 10                |
| II. Rezerwacja usług                                                       |                   |
| 1. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych | 15                |
| 2. Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych                                   | 15                |
| III. Przyjęcie gościa do hotelu                                            |                   |
| 1. Procedura check-in                                                      | 10                |
| 2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa                               | 20                |
| IV. Opieka nad gościem w trakcie pobytu                                    |                   |
| 1. Obsługa gościa w trakcie pobytu                                         | 10                |
| 2. Dokumentacja związana z pobytem gościa                                  | 20                |
| V. Wykwaterowanie i rozliczanie gości                                      |                   |
| 1. Procedura check-out                                                     | 10                |
| 2. Dokumentacja w procedurze check-out i rozliczeniu gościa                | 20                |
| <b>RAZEM:</b>                                                              | <b>140 GODZIN</b> |

Kolejność realizacji zadań przewidzianych w każdym z działów jest dowolna, a przydział praktykantów do poszczególnych struktur może być dostosowany do organizacji pracy w danym zakładzie hotelarskim. Jednak kolejność zadań w danej firmie powinna być określona przez opiekuna praktykantów na początku praktyki w planie przejścia praktykanta przez wydziały, tak aby zapewnić realizację praktyk zgodnie z regulaminem stanowiącym integralny element modelowego programu praktyk.

**ZADANIA I CZYNNOŚCI PRAKTYKANTA**

| <b>Dział</b> | <b>Zakres zadań i czynności realizowanych przez Praktykanta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Orientacyjna liczba godzin</b> |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>I</b>     | <ul style="list-style-type: none"><li>- określa sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia</li><li>- rozróżnia środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane w obiekcie hotelarskim</li><li>-potrafi organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim</li><li>-potrafi stosować aktywne metody słuchania oraz metody komunikacji werbalnej i niewerbalnej</li><li>- rozpoznaje źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim</li><li>- potrafi wskazać czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy hotelarza</li><li>- określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka</li><li>- omawia instruktaż stanowiskowy oraz zapisy zawarte w dokumentacji wewnętrznej obiektu hotelarskiego</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 20                                |
| <b>II</b>    | <p>Praktykant:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji;</li><li>2) rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;</li><li>3) przestrzega tajemnicy zawodowej</li><li>4) udziela informacji turystycznej;</li><li>5) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;</li><li>6) przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu;</li><li>7) rozróżnia formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich; 8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;</li><li>8) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości.</li><li>9) interpretuje zamówienia gości hotelowych</li><li>10) potrafi przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego i uporządkować dane rezerwacyjne wg zakresu zamówionych usług</li><li>11) pracuje rooming list</li><li>12) powiadamia przełożonych o przyjeździe gości VIP i przygotowuje list powitalny</li><li>13) sporządza i kompletuje dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich</li><li>14) udziela odpowiedzi na zapytanie rezerwacyjne dokonane za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonicznie</li><li>15) wypełnia dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich</li><li>16) przygotowuje informacje na temat usług żywieniowych gości oraz imprez okolicznościowych dla działu gastronomicznego oraz przekazuje prośby gości na temat wyposażenia podstawowego i dodatkowego jednostek mieszkalnych do działu służby pięter</li><li>17) przekazuje zamówienia grupowe do działu marketingu</li></ol> | 30                                |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|     | <p>18) przygotowuje informacje na temat usług konferencyjnych, rekreacyjnych i innych usług dodatkowych rezerwowanych przez gości do odpowiednich działów hotelu</p> <p>19) ocenia wydajność pracowników oraz dobiera działania do przydzielonego zadania</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |
| III | <p>1) stosuje zasady etykiety i formy grzecznościowe, zachowuje tajemnicę zawodową</p> <p>2) przyjmuje gości indywidualnego do hotelu.</p> <p>3) stosuje procedurę check-in dla gości indywidualnych i otwiera rachunek gościa z systemie</p> <p>4) przyjmuje grupę zorganizowaną do hotelu</p> <p>5) przygotowuje informacje dla poszczególnych działów hotelu na temat realizowanych usług dla gościa i życzeń gości</p> <p>6) zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych</p> <p>7) udziela informacji turystycznej</p> <p>8) potrafi przyjąć gości VIP oraz gości walk-in do hotelu</p> <p>9) negocjuje warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach</p> <p>10) radzi sobie w sytuacjach stresowych, stosuje techniki radzenia sobie ze stresem</p> <p>11) sporządza dokumenty w procedurze check in np. karta pobytu, księga rejestracyjna, karta rejestracyjna</p> <p>12) potrafi wskazać standardy wykonania zadań</p> <p>13) sporządza dokumentację dotyczącą express check-out</p> <p>14) dba o porządek na stanowisku pracy</p> <p>15) dba o rozwiązania proekologiczne</p> <p>16) przygotowuje raporty dobowe</p> <p>17) odpowiednio archiwizuje dokumentację związaną z przyjęciem gości do hotelu</p> <p>18) przestrzega zasady dotyczące odpowiedzialności zawodowej i prawnej</p> | 30 |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| IV | 1)dobiera oferty usług hotelarskich do potrzeb gości oraz zachęca ich do skorzystania z oferowanych usług hotelu oraz usług firm zewnętrznych<br>2)stosuje sprzedaż osobistą w trakcie rozmowy z gościem<br>3) informuje gościa o usługach świadczonych w obiekcie,<br>4)realizuje usługi związane z pobytem<br>5)zbiera i analizuje informacje z różnych źródeł<br>6) stosować zasady sprzedaży krzyżowej<br>7)udziela informacji turystycznej<br>8)odpowiednio reaguje na nietypowe prośby gości i przekazać sprawę odpowiednim komórkom hotelu<br>9)współpracuje z pozostałymi działami<br>10)odpowiednio dobiera i stosuje różne rozwiązania sytuacji nietypowych w obiekcie hotelarskim<br>11) współpracuje z ochroną hotelu, przekazuje informacje o osobach i sytuacjach wzbudzających zastrzeżenia<br>12) wypełnia dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa (np. karta kontrolna skrytki sejfowej, druk depozytowy, druki wypożyczenia sprzętu, druk message, druk pralni, kwit bagażowy itp.)<br>13)dba o porządek na stanowisku pracy i stosuje rozwiązania proekologiczne | 30 |
| V  | 1)stosuje zasady etykiety i formy grzecznościowe i respektuje zasady savoir-vivre w obsłudze gości<br>2) stosuje procedurę check-out dla gości indywidualnych<br>3)wymeldowuje grupę zorganizowaną z hotelu<br>4)zachęca gościa do ponownego odwiedzenia obiektu<br>5)żegna gościa VIP<br>6) stosuje techniki negocjacyjne<br>7)stosuje metody radzenia sobie ze stresem<br>8)udziela określony zasób informacji gościom<br>9)stosuje standardy wykonania zadań<br>10) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń gościa w obiekcie<br>11)pracuje na programach komputerowych generujących dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura)<br>12) dba o porządek na stanowisku pracy i o rozwiązania proekologiczne w obiekcie hotelarskim zgodnie z założeniami<br>13)sporządza rachunek wstępny i fakturę VAT<br>14)archiwizuje dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości –<br>15)dokonuje preautoryzacji z wykorzystaniem terminala kart płatniczych –<br>16)zamyka rachunek gościa w systemie<br>17) generuje dokumenty finansowe<br>18) odpowiednio koryguje niewłaściwie wykonywane zadania        | 30 |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU** określa opiekun praktyk zawodowych w zależności od specyfiki przedsiębiorstwa hotelarskiego, w którym praktyki się odbywają.

#### **PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Ocenianiu podlegać będą praktyczne umiejętności ucznia, a metody określa opiekun praktyk zawodowych.

#### **POTWIERDZENIE ODBYCIA PRAKTYK**

Uczeń dokumentuje przebieg praktyki w dzienniczku praktyki zawodowej, który prowadzony jest na bieżąco, a zapisy potwierdzone są przez przedstawiciela przedsiębiorstwa.

Opiekun praktyk wyznaczony przez jednostkę wystawia ocenę uczniowi po odbyciu praktyki wraz z opinią o uczniu.

Po odbyciu praktyki dzienniczek praktyk uczeń przekazuje kierownikowi szkolenia praktycznego w szkole.

### **Obowiązki praktykanta:**

1. Praktykant jest zobowiązany do osobistego uczestnictwa w praktykach.
2. Przed odbyciem praktyki praktykant powinien zapoznać się z przedmiotem i zakresem działalności obiektu hotelarskiego.
3. W pierwszym dniu praktyki zapoznaje się z regulaminami obowiązującymi w danym obiekcie hotelarskim i jest zobowiązany do ich przestrzegania.
4. Praktykant w każdym dziale zapoznaje się z procedurami i standardami obowiązującymi w danym obiekcie hotelarskim i stosuje je podczas odbywania praktyk.
5. Praktykant jest zobowiązany przestrzegać podstawowe zasady obowiązujące w danym obiekcie hotelarskim, w szczególności w zakresie bhp, tajemnicy zawodowej oraz ochrony danych osobowych.
6. Praktykant przestrzega zasad kultury i etyki biznesu obowiązujących w danym przedsiębiorstwie.
7. Praktykant podczas praktyki wykonuje zadania i czynności określone w Modelowym Programie Praktyk.
8. Praktykant realizuje praktykę w wybranej obiekcie hotelarskim w działach lub komórkach organizacyjnych wskazanych w Modelowym programie. Jeśli dział/komórka organizacyjna nie istnieje lub występuje w połączeniu z inną w danym przedsiębiorstwie, należy daną część programu zrealizować w innym dziale/komórce.
9. Praktykant wraz z opiekunem praktyk dobierają odpowiednią liczbę godzin w danym dziale dostosowaną do programu praktyk w oparciu o możliwości danej obiekcie hotelarskim. Jednakże należy zachować dla każdego z beneficjentów taką samą całkowitą ilość godzin odbytych praktyk (140 godzin).
10. Czas pracy praktykanta wynosi 7 godzin dziennie. Organizacja czasu pracy jest zgodna z regulaminem pracy dla pracowników danej firmy ze szczególnym uwzględnieniem punktualnego stawiania na praktykach.
11. Praktykant jest zobowiązany do sumiennego wykonywania zadań przewidzianych w programie praktyk.
12. Praktykant jest zobowiązany do 100% obecności na praktyce.
14. Praktykant sukcesywnie wypełnia dziennik praktyk, w którym opisuje wykonywane zadania w poszczególnych działach. Dziennik powinien być prowadzony tak, aby odzwierciedlał rzeczywisty stan wykonywanych prac/czynności w danym dziale firmy.

### **Prawa praktykanta.**

Praktykant ma prawo do:

1. otrzymania kompletu dokumentów, niezbędnych do prawidłowej realizacji praktyki, w tym Modelowy Program Praktyk, Dziennik praktyki, przed rozpoczęciem praktyki,
2. zmodyfikowania liczby godzin praktyki wynikającą z Modelowego Programu Praktyk w danym dziale dostosowując ją do własnych preferencji oraz możliwości organizacyjnych danym obiekcie hotelarskim, za zgodą opiekuna praktyk,
3. opieki merytorycznej w trakcie trwania praktyk ze strony opiekuna,
4. otrzymania imiennego zaświadczenia o ukończeniu praktyk.

### **Obowiązki przedsiębiorstwa.**

1. Przedsiębiorstwo wyrażając chęć przyjęcia osoby/grupy osób na praktyki zobowiązane jest do wyznaczenia opiekuna praktyk.
2. Zadania opiekuna praktykantów:
  - 2a. zapewnienie opieki podczas całej praktyki,
  - 2b. określenie i realizacja planu przejścia praktykanta praktyk przez działy/komórki,
  - 2c. uzupełnienie wskazanej przez organizatora dokumentacji dotyczącej przebiegu praktyki,
  - 2d. bieżąca pomoc organizacyjna i merytoryczna praktykantowi,
  - 2e. końcowe rozliczenie oraz zatwierdzenie Dziennik praktyk tworzonego przez praktykanta.
3. Zapewnienie dostępu praktykanta do działów lub komórek organizacyjnych, w których będzie możliwość realizacji zaplanowanych zadań i czynności.
4. Zapewnienie odpowiedniego zaplecza pracy (stanowisko pracy, materiały dydaktyczne, wzory stosowanych dokumentów, materiały biurowe i inne wymagane przez dane przedsiębiorstwo np. ubiór roboczy).

## **UWAGI O REALIZACJI**

Praktyka zawodowa ma na celu doskonalenie umiejętności praktycznych, które są niezbędne w zawodzie technika hotelarstwa. Praktykę zawodową uczniowie powinni odbywać w hotelach zapewniających możliwość realizacji założonych w programie celów kształcenia, wyposażonych w specjalistyczny sprzęt, urządzenia techniczne i użytkowe programy komputerowe. Podczas odbywania praktyki zawodowej uczeń powinien zapoznać się z funkcjonowaniem obiektu hotelarskiego w warunkach gospodarki rynkowej, swobodnie komunikować się w języku obcym w zakresie kompleksowej obsługi gości obiektu hotelarskiego, a także zaakceptować usługowy charakter związany z zaspokajaniem potrzeb gości.

Organizatorzy praktyk powinni na bazie niniejszego programu opracować szczegółowy program praktyki w formie harmonogramu, który uwzględniałby specyfikę i regulamin danego podmiotu gospodarczego. Program praktyki zawodowej można traktować w sposób elastyczny, istnieje możliwość swobody dobierania zakresu zagadnień tematycznych stosownie do możliwości jednostki. Praktyka trwa **4 tygodnie**.

Uczeń jest zobowiązany do prowadzenia dziennika praktyk, w którym dokonuje codziennych zapisów tematyki praktyki.

Odpowiedzialna osoba reprezentująca zakład pracy codziennie potwierdza podpisem zrealizowane tematy praktyki.

Po zakończeniu praktyki uczeń jest zobowiązany do złożenia dzienniczka praktyki u wychowawcy klasy.

**Oceny** umiejętności opanowanych podczas praktyki zawodowej dokonuje zakładowy opiekun praktyki na podstawie obserwacji wykonywanych zadań przez ucznia oraz sposobu prowadzenia dziennika praktyk. Ocenę klasyfikacyjną z praktyki zawodowej ustala koordynator praktyk w ZS1 Goleniów na podstawie dokumentacji ucznia ( dziennika praktyk, oceny zakładowego opiekuna praktyk, opinii o praktykancie, ocen uzyskanych z praktyk odbywających się w szkole).

Tematyka praktyki zawodowej w postaci programu praktyki zawodowej jest przekazana zakładowemu opiekunowi praktyki bądź właścicielowi zakładu pracy, jako załącznik do umowy o praktykę zawodową.

## **DZIENNIK PRAKTYKI ZAWODOWEJ**

1. Dziennik praktyki zawodowej składa się z trzech zasadniczych części,  
tj.:
  - a) strony tytułowej,
  - b) stron środkowych, tj. części głównej dziennika,
  - c) strony ostatniej.

Wzory ww. stron zamieszczono odpowiednio w załącznikach 1, 2 i 3.

Dziennik praktyki zawodowej należy prowadzić systematycznie, a wykonywane czynności zgodnie z programem praktyk. Dziennik praktyk podlega ocenie, której dokonuje koordynator praktyki.

2. Stronę tytułową oraz ostatnią dziennika praktyk uczniowie przygotowują pod kierunkiem szkolnego koordynatora praktyki. Strony

środki przeznaczone są głównie na opis wykonywanych przez ucznia czynności.

Załącznik 1.

Strona tytułowa dziennika praktyk

|                                                                            |                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| .....<br>(pieczęć szkoły)                                                  |                                                                  |
| DZIENNIK<br>PRAKTYKI ZAWODOWEJ rok<br>szk. ....                            |                                                                  |
| .....<br>(nazwisko i imię)                                                 |                                                                  |
| .....<br>(klasa i typ szkoły)                                              |                                                                  |
| .....<br>(specjalność/zawód)                                               |                                                                  |
| .....<br>(nazwa zakładu pracy)                                             |                                                                  |
| .....<br>(adres zakładu pracy)                                             |                                                                  |
| .....<br>(termin praktyki)                                                 |                                                                  |
| .....<br>zakładu pracy<br>nazwisko i imię zakładowego<br>opiekuna praktyki | ..... pieczęć<br>pieczęć i podpis szkolnego<br>opiekuna praktyki |

Załącznik 2.

Strony środkowe dziennika praktyk

Data .....

Dział.....

Sprawozdanie (opis wykonywanych czynności)

Wykonywane czynności powinny być zgodne z programem praktyki zawodowej

.....

.....

.....

.....

Uwagi: .....

Podpis zakładowego opiekuna praktyk

.....

Załącznik 3.

Strona ostatnia dziennika praktyk

Opinia o praktykancie i egzamin z odbytej praktyki ( ocena praktyki – sugerowana przez zakładowego opiekuna praktyk\*)

.....  
(pieczęć i podpis zakładowego opiekuna praktyk)

\*) Wypełnia zakładowy opiekun praktykanta

Oceny: (celujący, bardzo dobry, dobry, dostateczny, dopuszczający, niedostateczny).