

PRAKTYKA ZAWODOWA
PROGRAM NAUCZANIA DLA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA 422402
nr szkolnego zestawu programów nauczania 422402/H/ZSE-H/2012.08.30

1) Informacje o zawodzie

Technik hotelarstwa planuje, organizuje, oferuje, koordynuje oraz wykonuje usługi hotelarskie w obiekcie hotelarskim i innych obiektach, w których świadczone są usługi hotelarskie. Przyjmuje rezerwację usług, ustala zakres zamówionych usług, sposób ich świadczenia oraz formę zapłaty. Przyjmuje gości w obiekcie, kompleksowo ich obsługuje w trakcie pobytu, wykwaterowuje z obiektu, rozlicza koszty pobytu gości oraz przyjmuje należność. Obsługuje również gości o specjalnym znaczeniu – typu VIP, CIP, gości niepełnosprawnych. Organizuje i oferuje usługi dodatkowe: konferencyjne, turystyczne, rekreacyjno-sportowe, typu Wellness i SPA oraz okolicznościowe na specjalne zamówienie. Prowadzi korespondencję z odbiorcami usług hotelarskich oraz obsługuje sprzęt biurowy, korzysta z komputerowych programów użytkowych i hotelowych. Promuje oferowane usługi z wykorzystaniem różnorodnych form reklamy, sprzedaży osobistej, promocji sprzedaży oraz technik z zakresu public relations. Współpracuje z innymi podmiotami oferującymi usługi hotelarskie, analizuje oferty konkurencji, obserwuje rynek hotelarski oraz zbiera opinie o preferencjach gości. Prowadzi dokumentację eksploatacyjną obiektu hotelarskiego, oblicza i interpretuje wskaźniki wykorzystania bazy hotelowej oraz wskaźniki sprzedaży i opłacalności prowadzonej działalności. Utrzymuje czystość i porządek w obiekcie hotelarskim. Przygotowuje i podaje śniadania. Przestrzega zasad ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologicznych oraz przeciwpożarowych podczas wykonywanych zadań zawodowych.

2) Szczegółowe cele kształcenia w zawodzie technik hotelarstwa

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik hotelarstwa powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) prowadzenia działalności promocyjnej oraz sprzedaż usług hotelarskich;
- 2) rezerwowania usług hotelarskich;
- 3) wykonywania prac związanych z obsługą gości w recepcji;
- 4) przygotowywania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości;
- 5) przygotowywania i podawania śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 6) przyjmowania i realizacji zamówień na hotelarskie usługi dodatkowe.

Do wykonywania zadań zawodowych niezbędne jest osiągnięcie efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w technik hotelarstwa:

- efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów (BHP, PDG, JOZ, KPS, OMZ)
- efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie PKZ(T.f)
- efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie:
 - T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji;
 - T.12 Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

W kształceniu technika hotelarstwa przewiduje się dwie praktyki zawodowe:

- klasa II - 4 tygodnie,
- klasa III - 4 tygodnie.

3) Efekty kształcenia i sposoby realizacji dla przedmiotu "Praktyka zawodowa"

T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji		
Dział programowy	Uszczegółowione efekty Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:	Treści nauczania
<p>12. 1. Rezerwacja usług hotelarskich.</p> <p>12.2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających.</p>	<p>T.11.1(6)1 wypełnić formularz rezerwacji;</p> <p>T.11.1(6)2 wprowadzić dane dotyczące rezerwacji do grafiku rezerwacji;</p> <p>T.11.1(6)3 sporządzić i wysłać potwierdzenie przyjęcia rezerwacji;</p> <p>T.11.1(7)1 uporządkować dane rezerwacyjne według zakresu zamówionych usług;</p> <p>T.11.1(7)2 przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego;</p> <p>T.11.2(3)1 dobrać dokumenty do czynności w procedurach check-in i check-out;</p> <p>T.11.2(3)2 sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-in;</p> <p>T.11.2(3)3 sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-out;</p> <p>T.11.2(4)1 zastosować informację w obsłudze gości;</p> <p>T.11.2(4)2 przekazać informacje gościom;</p> <p>T.11.2(4)3 pozyskać informacje z różnych źródeł;</p> <p>T.11.2(6)1 utworzyć bazę danych o gościach hotelowych;</p> <p>T.11.2(6)2 wypełnić formularz rezerwacyjny;</p> <p>T.11.2(6)3 sporządzić grafik rezerwacji usług;</p> <p>T.11.2(6)4 sporządzić potwierdzenie przyjęcia rezerwacji;</p> <p>T.11.2(9)2 sporządzić rachunek wstępny do akceptacji przez gościa;</p> <p>T.11.2(9)3 sporządzić fakturę VAT;</p> <p>T.11.2(9)4 zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczeniem kosztów pobytu gości;</p> <p>BHP(4)1 zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych;</p> <p>BHP(4)2 scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz obiektu hotelarskiego;</p> <p>BHP(7)1 zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy;</p> <p>BHP(7)2 uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego;</p> <p>BHP(8)1 dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach pracy;</p> <p>BHP(8)2 zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy;</p> <p>BHP(9)1 zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych;</p> <p>BHP(9)2 uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w obiekcie hotelarskim dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska;</p> <p>BHP(9)3 zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w recepcji;</p> <p>BHP(10)1 scharakteryzować zasady działania systemu pomocy medycznej w stanach zagrożenia zdrowia i życia;</p> <p>BHP(10)2 zastosować procedury obowiązujące podczas udzielania pierwszej pomocy w stanach zagrożenia zdrowia i życia;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. – Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska w pracy recepcji. – Procedury postępowania w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia gościa. – Zakres uprawnień oraz odpowiedzialności na stanowisku pracy. – Zasady współpracy w zespole. – Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii. – Czynności związane z kompleksową obsługą gości w recepcji z zastosowaniem procedur. – Dokumentacja dotycząca rezerwacji usług oraz obsługi gości w recepcji.

Planowane zadania:

W trakcie realizacji praktyki zawodowej uczniowie powinni być zapoznani z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisami ochrony przeciwpożarowej. Powinni być uświadomieni o skutkach nieprzestrzegania przepisów. Podczas odbywania praktyki uczniowie powinni doskonalić umiejętności praktyczne, które są niezbędne w zawodzie technik hotelarstwa. Uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników recepcji, potem wykonywać zadania zawodowe pod

kierunkiem instruktora a następnie samodzielnie realizować powierzone im zadania w recepcji.

T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie		
Dział programowy	Uszczegółowione efekty Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:	Treści nauczania
12.1. Utrzymanie czystości i porządku w jednostce mieszkalnej.	<p>T.12.1(4)1 zastosować techniki sprzątania jednostek mieszkalnych;</p> <p>T.12.1(4)2 zastosować odpowiednie urządzenia i sprzęt do rodzaju wykonywanych prac;</p> <p>T.12.1(4)3 zastosować środki czystości w trakcie wykonywania prac porządkowych;</p> <p>T.12.1(5)1 obsłużyć urządzenia do utrzymania czystości w obiektach świadczących usługi hotelarskie;</p> <p>T.12.1(6)1 zastosować środki czyszczące i dezynfekcyjne;</p> <p>T.12.1(7)1 zastosować procedury przygotowania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości;</p> <p>T.12.1(7)2 wykonać czynności związane ze sprzątaniem jednostki mieszkalnej;</p> <p>T.12.1(7)3 uzupełnić wyposażenie jednostek mieszkalnych;</p> <p>T.12.1(7)4 sprawdzić funkcjonowanie urządzeń wchodzących w skład wyposażenia jednostek mieszkalnych;</p> <p>T.12.1(8)1 zastosować procedury dotyczące utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu: holach, korytarzach, windach;</p> <p>T.12.1(8)2 sporządzić plan stałego utrzymania czystości i higieny w sanitariatach ogólnodostępnych;</p> <p>T.12.1(8)3 dobrać i zastosować sprzęt oraz środki do utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu;</p> <p>T.12.1(9)1 scharakteryzować zasady odpowiedzialności materialnej hotelarza za rzeczy wniesione do obiektu hotelarskiego przez gości;</p> <p>T.12.1(9)2 zastosować zasady odpowiedzialności materialnej dotyczącej mienia gości;</p> <p>T.12.1(9)3 określić zasady współdziałania służby piętér z recepcją obiektu hotelarskiego w zakresie odpowiedzialności materialnej za mienie gościa oraz wyposażenie obiektu;</p> <p>T.12.1(10)1 zastosować procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości;</p> <p>T.12.1(10)2 zastosować procedury postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu;</p> <p>BHP (4)1 zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych;</p> <p>BHP (4)2 scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz obiektu hotelarskiego;</p> <p>BHP (7)1 zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy;</p> <p>BHP(8)1 dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach pracy;</p> <p>BHP(8)2 zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy;</p> <p>BHP (8)3. zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy;</p> <p>BHP(9)1 zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych;</p> <p>BHP(9)2 uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w obiekcie hotelarskim dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Organizacja stanowiska pracy. – Rodzaje sprzątania. – Systemy pracy. – Techniki sprzątania jednostek mieszkalnych z zastosowaniem procedur. – Sprzęt i środki utrzymania czystości. – Obsługa urządzeń i sprzętu do utrzymania czystości. – Dbanie o rzeczy gościa i mienie obiektu zgodnie z przepisami prawa i obowiązującymi standardami. – Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska; – Współpraca służby piętér z innymi działami obiektu. – Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości oraz z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu

T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie		
Dział programowy	Uszczegółowione efekty	Treści nauczania
12.2. Przygotowanie i podawanie śniadań.	<p>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:</p> <p>T.12.2(1)1 zastosować wymagania dotyczące bezpiecznych warunków przechowania żywności;</p> <p>T.12.2(1)2 zastosować segregację towarową zgodnie z wymogami sanitarno-epidemiologicznymi;</p> <p>T.12.2(1)3 przestrzegać zasad systemu HACCP podczas przechowywania żywności;</p> <p>T.12.2(1)4 monitorować ocenę jakościową produktów (CCP);</p> <p>T.12.2(1)5 przestrzegać zasad dobrej praktyki higienicznej GHP;</p> <p>T.12.2(1)6 zastosować zasady przechowywania surowców spożywczych;</p> <p>T.12.2(1)7 zastosować zasady przechowywania potraw i napojów;</p> <p>T.12.2(2)1 sporządzić jadłospis zgodnie z obowiązującymi zasadami;</p> <p>T.12.2(2)2 sporządzić jadłospisy dostosowane do potrzeb gości;</p> <p>T.12.2(2)3 zastosować zasady sporządzania jadłospisów z uwzględnieniem grup surowcowych oraz surowców sezonowych;</p> <p>T.12.2(2)4 zastosować zasadę kontrastu podczas sporządzania jadłospisów: dobór smaków, barw, zapachów, konsystencji;</p> <p>T.12.2(2)5 sporządzić jadłospisy śniadań dostosowane do możliwości finansowych gości i możliwości technicznych obiektu hotelarskiego;</p> <p>T.12.2(5)1 dobrać surowce zgodnie z ich przeznaczeniem;</p> <p>T.12.2(5)2 zastosować etapy sporządzania potraw;</p> <p>T.12.2.6.1 zastosować sprzęt do przygotowania potraw i napojów;</p> <p>T.12.2(6)2 przygotować nakrycia i bieliznę stołową do posiłku;</p> <p>T.12.2(7)1 opracować karty menu potraw i napojów;</p> <p>T.12.2(7)2 przygotować potrawy oraz napoje na specjalne życzenie gości;</p> <p>T.12.2(8)1 przestrzegać zasad podczas podawania śniadań;</p> <p>T.12.2(8)2 przygotować bufet śniadaniowy zgodnie z zasadami;</p> <p>T.12.2(8)3 zaserwować śniadania a'la carte;</p> <p>T.12.2(8)4 poradzić sobie w trudnych sytuacjach związanych z obsługą gości;</p> <p>T.12.2(9)1 rozpoznać potrzeby żywieniowe gości;</p> <p>T.12.2(9)2 przygotować różne rodzaje śniadań hotelowych;</p> <p>T.12.2(9)3 dostosować formy podawania śniadań do możliwości obiektu hotelarskiego;</p> <p>T.12.2(9)4 podać śniadanie hotelowe do pokoju według tzw. zamówień klamkowych;</p> <p>T.12.2(9)5 zrealizować zamówienia telefoniczne gości dotyczące śniadań;</p> <p>T.12.2(9)6 wykonać usługę typu room-service;</p> <p>T.12.2(9)7 sporządzić dokumentację dotyczącą realizacji zamówień na śniadanie;</p> <p>T.12.2(11)1 nakryć stoły wykorzystując odpowiednią bieliznę oraz nakrycia;</p> <p>T.12.2(11)2 zastosować metody serwowania potraw i napojów;</p> <p>T.12.2(12)1 dobrać zastawę stołową do potraw i napojów w zakresie śniadań;</p> <p>T.12.2(12)2 dobrać nakrycia do rodzaju śniadań;</p> <p>T.12.2(12)3 zorganizować ekspozycję potraw i napojów wchodzących w skład śniadań;</p> <p>T.12.2(12)4 zastosować zasady obsługi gości w zakresie śniadań;</p> <p>T.12.2(12)5 współpracować z innymi służbami obiektu hotelarskiego;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości. – Rodzaje śniadań. – Jadłospisy dotyczące śniadań dostosowane do potrzeb gości. – System HACCP, zasada GHP w gastronomii hotelowej. – Techniki obsługi gości. – Zasady przygotowywania i podawania potraw oraz napojów w zakresie śniadań. – Karty menu dostosowane do potrzeb gości. – Techniki podawania śniadań – Systemy rozliczeń kelnerskich. – Dokumentacja w gastronomii.

T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie		
Dział programowy	Uszczegółowione efekty	Treści nauczania
12.2. Przygotowanie i podawanie śniadań.	<p>Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:</p> <p>T.12.2(13)1 przygotować pomieszczenie do przyjęcia gości; T.12.2(13)2 zaplanować dekorację sali konsumenckiej; T.12.2(13)3 zadbać o prezentację i higienę osobistą; T.12.2(14)1 przewidzieć skutki nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych dotyczących sporządzania potraw oraz sprzętu; T.12.2(14)2 zastosować zasady Dobrej Praktyki Higienicznej (GHP) T.12.2(14)3 zastosować system HACCP w obiekcie hotelarskim; BHP (4)1 zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych; BHP (4)2 scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz obiektu hotelarskiego; BHP (7)1 zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy; BHP(8)1 dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach pracy; BHP(8)2 zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy; BHP (8)3. zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy; BHP(9)1 zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych; BHP(9)2 uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w obiekcie hotelarskim dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska;</p>	
12.3.Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	<p>T.12(3)1 sporządzić ofertę usług dodatkowych; T.12.3(2)2 opracować ofertę usług specjalnych T.12(3)3 zastosować sposoby prezentowania ofert usług dodatkowych; T.12.3(3)1 przyjąć zamówienia gości na usługę dodatkową; T.12.3(3)2 przedstawić gościom sposób dostarczenia (zrealizowania) zamówionej usługi; T.12.3(3)3 zrealizować zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych; T.12.3(4)1 przestrzegać zasad organizowania usług dodatkowych zgodnie z zamówieniem; T.12(3).2 dokonać oceny możliwości zrealizowania zamówionej usługi dodatkowej; T.12.3(4)3 dokonać kalkulacji ceny zamówionej usługi dodatkowej; T.12.3(4)4 zastosować formy sprzedaży usług dodatkowych według potrzeb gości; T.12.3(4)5 dokonać transakcji kupna- sprzedaży zamówionych usług dodatkowych; T.12.3(4)6 sporządzić dokumentację dotyczącą organizacji usług dodatkowych zgodnie z zamówieniem; T.12.3(5)1 zlecić przyjętą usługę osobie odpowiedzialnej za jej realizację; T.12.3(5)2 udokumentować wykonanie zleconej usługi wraz z zakwalifikowaniem jej do usług płatnych lub bezpłatnych; T.12.3(5)3 zarchiwizować dokumentację w odpowiedniej bazie danych;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Czystość i higiena ciała. – Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych. – Oferta usług dodatkowych i specjalnych. – Dokumentacja dotycząca realizacji usług.

T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie		
Dział programowy	Uszczegółowione efekty	Treści nauczania
12.3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi: BHP (4)1 zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych; BHP (4)2 scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz obiektu hotelarskiego; BHP (7)1 zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy; BHP(8)1 dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach pracy; BHP(8)2 zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy; BHP (8)3. zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy; BHP(9)1 zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych; BHP(9)2 uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w obiekcie hotelarskim dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska; BHP(9)3 zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w recepcji;	

Planowane zadania:

W trakcie realizacji praktyki zawodowej uczniowie powinni być zapoznani z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisami ochrony przeciwpożarowej. Powinni być uświadomieni o skutkach nieprzestrzegania przepisów. Podczas odbywania praktyki uczniowie powinni doskonalić umiejętności praktyczne, które są niezbędne w zawodzie technik hotelarstwa. Uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników recepcji, potem wykonywać zadania zawodowe pod kierunkiem instruktora, a następnie samodzielnie realizować powierzone im zadania w recepcji

Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia

Sprawdzanie umiejętności uczniów powinno odbywać się na podstawie obserwacji ich pracy, sposobu wykonywania poleceń i zadań zawodowych.

Opis sposobów osiągnięcia uszczegółowionych efektów kształcenia

Dominująca powinna metoda ćwiczeń praktycznych z wykonywaniem zadań zawodowych.

Opis warunków kształcenia

Praktyki powinny odbywać się w podmiotach świadczących usługi hotelarskie lub innych podmiotach zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik hotelarstwa.

Środki dydaktyczne:

Wyposażenie recepcji w sprzęt, urządzenia, instrukcje, procedury, druki - jakimi dysponuje obiekt świadczący usługi hotelarskie.

Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem formy organizacyjnej pracy uczniów: indywidualnej zróżnicowanej.

Instruktor powinien dostosować warunki, środki, metody i formy kształcenia do indywidualnych potrzeb i możliwości uczniów.