**PRAKTYKA ZAWODOWA** – **Kwalifikacja HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

Obejmuje ona zagadnienia dotyczące pracy służby pięter, świadczenia usług dodatkowych w hotelu oraz obsługi konsumenta.

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

**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 pięter,
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.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych |
|
| I. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | 1.Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim |
| 2.Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim |
| II. Służba pięter | 1. Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie hotelarskich |
| III. Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim | 1. Sprzedaż usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim |
|  | 2.Organizacja spotkań biznesowych w obiekcie hotelarskim |
| IV. Obsługa konsumenta | 1. Śniadania hotelowe |
|  | 2. Room service |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

W ramach praktyki zawodowej, uczeń powinien nabyć umiejętności związane z przygotowaniem jednostek mieszkalnych dla gości, przygotowania i sprzedaży usług dodatkowych, przygotowania 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.

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

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 procedurę *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.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Dział programowy** | **Tematy jednostek metodycznych** |
|
| I. Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | 1. Przepisy bhp, ppoż. oraz ochrony środowiska w obiekcie hotelarskim |
| 2. Regulaminy wewnętrzne, instrukcje i procedury w obiekcie hotelarskim |
| II. Rezerwacja usług | 1. Zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych |
| 2. Wykorzystanie systemów rezerwacyjnych |
| III. Przyjęcie gościa do hotelu | 1. Procedura *check-in* |
| 2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa |
| IV. Opieka nad gościem w trakcie pobytu | 1. Obsługa gościa w trakcie pobytu |
| 2. Dokumentacja związana z pobytem gościa |
| V. Wykwaterowanie i rozliczanie gości | 1. Procedura *check-out* |
|  | 2. Dokumentacja w procedurze *check-out* i rozliczeniu gościa |

**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.

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.