

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

Praktyka zawodowa realizowana jest w ciągu 4 tygodni (140 godzin) w klasie III.

Obejmuje ona zagadnienia dotyczące pracy służby piętér, 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 piętér,
- 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:	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 	Klasa 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 	<ul style="list-style-type: none"> - identyfikować przepisy prawa wewnętrzzakładowego związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną 	Klasa III

		<p>wewnętrznej obiektu hotelarskiego</p> <ul style="list-style-type: none"> - stosować aktywne metody słuchania - stosować metody komunikacji werbalnej - stosować metody komunikacji niewerbalnej 	<p>przeciwpożarową i ochroną środowiska</p> <ul style="list-style-type: none"> - interpretować zapisy regulaminów wewnętrznych, instrukcji i procedur w obiekcie hotelarskim - analizować zakładowy system prawny i organizacyjny ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska 	
II. Służba pięter	1. Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie hotelarskich	<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 pięter - wypełniać dokumenty związane z ewidencją wyposażenia oraz materiałów niezbędnych do utrzymania czystości - przestrzegać procedur sprzątnia 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 sprzątnia w/s - używać sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją 	<ul style="list-style-type: none"> - oceniać sposób przygotowania jednostki mieszkalnej dla gości hotelowych - sporządzać dokumenty związane z organizacją pracy służby pięter - 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 	Klasa III

		<ul style="list-style-type: none"> - utrzymać whs w czystości podczas pobytu gościa - uzupełniać wyposażenie whs - 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 	<p>realizacją przydzielonych zadań</p> <ul style="list-style-type: none"> - rozpoznać zasady i procedury wykonywania zadań zawodowych w obiekcie hotelarskim - monitorować wykonanie zadań - wskazać konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur - stosować aktywne metody słuchania 	
III. Usługi dodatkowe w obiekcie hotelarskim	1. Sprzedaż usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim	<p>zinterpretować treści w ofercie obiektu hotelarskiego</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	Klasa 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 	
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 - rozpoznać elementy zastawy stołowej - wykorzystywać metody i techniki do przygotowania śniadania - stosować receptury przygotowania śniadań - dobrać sposoby przygotowania i formy podawania śniadań do możliwości obiektu 	<ul style="list-style-type: none"> - dobrać 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 - dobrać nakrycia i zastawę stołową do rodzaju śniadania - dobrać dekorację stołu do śniadania - przygotować stół do śniadania - przygotować bufet śniadaniowy 	Klasa III

		<p>hotelarskiego</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>zgodnie z zasadami obsługi gościa</p> <ul style="list-style-type: none"> - przygotować śniadania hotelowe, np. <i>à la carte</i>, 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 w obiekcie hotelarskim - monitorować wykonanie zadań 	
	2. <i>Room service</i>	<ul style="list-style-type: none"> - prezentować zasady serwowania potraw do pokoju - dobrać 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 <i>room service</i> - organizować prace związane z realizacją przydzielonych zadań - oceniać etapy wykonania zadań - dobrać czas do wykonania zadania zawodowego - monitorować wykonanie zadań 	Klasa III

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.

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 krótkieankiety 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

Praktyka zawodowa realizowana jest w ciągu 4 tygodni (140 godzin) 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,
- 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.

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:	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 	Klasa 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. 	Klasa IV
II. Rezerwacja usług	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 pozostałych działów obiektu hotelarskiego 	<ul style="list-style-type: none"> -przygotować informacje na temat usług żywieniowych gości oraz imprez okolicznościowych dla działu gastronomicznego - przekazać prośby gości na 	Klasa IV

		<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) 	<p>temat wyposażenia podstawowego i dodatkowego jednostek mieszkalnych do działu służby pięt</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	Klasa IV
III. Przyjęcie gościa do hotelu	1. Procedura <i>check-in</i>	<ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady etykiety i formy grzecznościowe - przyjąć gościa indywidualnego do hotelu. (procedurę <i>check-in</i> dla gości indywidualnych) - przyjąć grupę zorganizowaną do hotelu 	<ul style="list-style-type: none"> - respektować zasady <i>savoir-vivre</i> w obsłudze gości - przyjąć gościa VIP do hotelu - przyjąć gościa <i>walk-in</i> do hotelu - zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych 	Klasa IV

		<ul style="list-style-type: none"> - przygotować informacje dla poszczególnych działów hotelu na temat realizowanych usług dla gościa - zachęcać gościa do skorzystania z usług dodatkowych 	<p>negocjacjach</p> <ul style="list-style-type: none"> - zastosować metody radzenia sobie ze stresem - przekazać określony zasób informacji gościom - wskazać standardy wykonania zadań 	
	2. Dokumentacja związana z przyjęciem gościa	<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 	Klasa IV
IV. Opieka nad gościem w trakcie pobytu	1. Obsługa gościa 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 gościa o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację - realizować usługi związane z pobytem gościa 	<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 i sytuacjach wzbudzających zastrzeżenia 	Klasa IV

			<ul style="list-style-type: none"> - 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 gościa	<ul style="list-style-type: none"> - wypełniać dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gościa (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 	Klasa 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 gościa indywidualnego z hotelu (procedurę <i>check-out</i> dla gości indywidualnych) - wykwaterować grupę zorganizowaną z hotelu - zachęcić gościa do ponownego odwiedzenia obiektu 	<ul style="list-style-type: none"> - respektować zasady <i>savoir-vivre</i> w obsłudze gości - pożegnać gościa VIP - zaproponować warunki porozumienia w prowadzonych negocjacjach - zastosować metody radzenia sobie ze stresem - przekazać określony zasób informacji gościom - wskazać standardy wykonania zadań 	Klasa IV
	2. Dokumentacja w procedurze <i>check-out</i> i rozliczeniu gościa	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić dokumenty wykorzystywane w procedurze <i>check-out</i> - sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń gościa w obiekcie - wykorzystać programy komputerowe 	<ul style="list-style-type: none"> - dokonać rozliczenia kosztów pobytu gościa w obiekcie hotelarskim zgodnie z założeniami - sporządzić rachunek wstępny i 	Klasa IV

		generujące dokumenty fiskalne (np. paragon, faktura) - utrzymywać porządek na stanowisku pracy - stosować rozwiązania proekologiczne	fakturę VAT - zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości - dokonać preautoryzacji z wykorzystaniem terminala kart płatniczych - otworzyć i zamknąć rachunek gościa w systemie - generować dokumenty finansowe - korygować niewłaściwie wykonywane zadania - zaproponować rozwiązania wpływające na poprawę warunków i jakość pracy	
--	--	--	---	--

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.

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.