

# PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ U PRACODAWCY

**TECHNIK HOTELARSTWA NR PROGRAMU- 422402**

ILOŚĆ GODZIN – 160

Klasa III

MIEJSCE PRAKTYK – Obiekty i zakłady hotelarskie

Modelowy program praktyk zakłada realizację praktyk w następujących działach:

<b>PION/DZIAŁ/KOMÓRKA</b>	<b>ORIENTACYJNA LICZBA GODZIN PRAKTYKI</b>
<b>I Planowanie i realizacja usług w recepcji</b>	
1. Rezerwacja usług hotelarskich	40
2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających	40
<b>II. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</b>	
1. Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych	30
2. Przygotowanie i podawanie śniadań	30
3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	10
<b>RAZEM</b>	<b>160 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

Dział	Zakres zadań i czynności realizowanych przez Praktykanta	Orientacyjna liczba godzin
Rezerwacja usług hotelarskich	<p>Praktykant:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej;</li> <li>2) dobiera oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;</li> <li>3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich;</li> <li>4) przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup;</li> <li>5) rezerwuje usługi hotelarskie, korzystając z systemów rezerwacyjnych;</li> <li>6) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;</li> <li>7) przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie.</li> </ol>	40
Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających	<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) sporządza dokumentację związaną z procedurami <i>check-in</i> i <i>check-out</i>;</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;</li> <li>8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;</li> <li>9) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości.</li> </ol>	40
Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych	<p>Praktykant:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby piętér;</li> <li>2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie;</li> <li>3) rozróżnia rodzaje prac porządkowych;</li> <li>4) dobiera techniki sprzątania w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;</li> <li>5) obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości;</li> <li>6) stosuje środki czyszczące i dezynfekcyjne;</li> <li>7) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości;</li> <li>8) utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu;</li> <li>9) przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;</li> <li>10) przestrzega procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości.</li> </ol>	30

<b>Przygotowanie i podawanie śniadań</b>	<p>Praktykant:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) przestrzega zasad przechowywania żywności;</li> <li>2) przestrzega zasad sporządzania jadłospisów;</li> <li>3) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych;</li> <li>4) rozróżnia metody i techniki przygotowania śniadań;</li> <li>5) dobiera surowce do sporządzania potraw i napojów;</li> <li>6) użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów;</li> <li>7) przygotowuje potrawy i napoje;</li> <li>8) rozróżnia formy i przestrzega zasad podawania śniadań;</li> <li>9) dobiera formy podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu;</li> <li>10) rozróżnia bieliznę i zastawę stołową;</li> <li>11) stosuje techniki nakrywania stołu;</li> <li>12) dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań;</li> <li>13) przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi gości;</li> <li>14) stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw.</li> </ol>	30
<b>Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</b>	<p>Praktykant:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) klasyfikuje hotelarskie usługi dodatkowe;</li> <li>2) przestrzega zasad i rozróżnia formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych;</li> <li>3) przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych;</li> <li>4) organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem;</li> <li>5) sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych.</li> </ol>	10

### Tematyka praktyk

<b>Dział</b>	<b>Zakres zadań i czynności realizowanych przez Praktykanta</b>	<b>Orientacyjna liczba godzin</b>
<b>Rezerwacja usług hotelarskich</b>	Poznanie struktury organizacyjno- prawnej.	2
	Stosowanie zarządzeń, regulaminów, instrukcji.	3
	Poznanie zakresu czynności, uprawnień i odpowiedzialności na poszczególnych stanowiskach pracy	5
	Promowanie usług hotelarskich.	5
	Komunikowanie się i nawiązywanie kontaktów z gośćmi.	5
	Obsługiwanie urządzeń technicznych.	10
	Prowadzenie dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich.	10
<b>Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających</b>	Dokumentacja stosowana w procedurze check – in i check-out.	2
	Dokumenty występujące w procedurze check – in.	5
	Dokumenty występujące w procedurze check – out.	5
	Przekazywanie informacji gościom.	5
	Tworzenie bazy danych gości.	5
	Wystawianie rachunku wstępnego do akceptacji	5
	Wystawianie faktury-Vat.	5
	Archiwizowanie dokumentacji związanej z rozliczeniem kosztów pobytu gości.	3

	Przyjmowanie uwag, skarg i opinii gości.	5
Utrzymanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych	Organizowanie stanowiska pracy.	2
	Planowanie wyposażenia jednostki mieszkalnej.	3
	Stosowanie różnych rodzajów sprzątanania oraz systemów pracy.	5
	Stosowanie techniki sprzątanania pokoju zajętego i zwolnionego przez gości.	5
	Obsługiwanie urządzeń stanowiących wyposażenie jednostki mieszkalnej.	2
	Stosowanie środków czystości i środków dezynfekcyjnych	5
	Obsługiwanie urządzeń i sprzętu do utrzymania czystości.	5
	Dbanie o rzeczy gości i mienie obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami prawa, obowiązującymi standardami i procedurami postępowania.	3
Przygotowanie i podawanie śniadań	Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości.	2
	Zaplanowanie dekoracji sali konsumenckiej.	2
	Przygotowanie nakrycia i bielizny stołowej do posiłku.	3
	Dobieranie kart menu do potrzeb gości.	2
	Przyjmowanie i realizowanie zamówień gości, doradzanie przy wyborze potraw i napojów.	3
	Porządkowanie stołów po posiłku.	3
	Rozliczanie kosztów konsumpcji z zastosowaniem różnych systemów rozliczeń kelnerskich.	2
	Podawanie śniadań do pokoju według tzw. zamówień klamkowych.	3
	Przygotowanie bufetu śniadaniowego zgodnie z zasadami.	2
	Zaserwowanie śniadania a'la carte.	2
	Realizacja zamówienia telefoniczne gości dotyczące śniadań.	2
	Wykonywanie usługi typu room – service.	2
	Stosowanie przepisów sanitarnych, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska dotyczących pracy w dziale gastronomicznym.	2
Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	Zastosowanie form i procedur przyjmowania zamówień w zakresie usług dodatkowych.	2
	Sporządzanie dokumentacji dotyczącej przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe.	2
	Udokumentowanie zleconej usługi wraz z zakwalifikowaniem jej do usług płatnych lub bezpłatnych	2
	Zrealizowanie zamówień na usługi dodatkowe.	2
	Opracowanie oferty usług specjalnych.	2

### 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/komórcie.
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 (160 godzin).
10. Czas pracy praktykanta wynosi 8 godzin dziennie. Organizacja czasu pracy jest zgodna z regulaminem pracy dla pracowników danej firmy ze szczególnym uwzględnieniem punktualnego stawiennictwa 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 zaświadczenie 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 kształcenie, 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 środkowe przeznaczone są głównie na opis wykonywanych przez ucznia czynności.

Strona tytułowa dziennika praktyk

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

Data .....

Dział.....

Sprawozdanie (opis wykonywanych czynności)

Wykonywane czynności powinny być zgodne z programem praktyki zawodowej

.....

.....

.....

.....

Uwagi: .....

Podpis zakładowego opiekuna praktyk

.....



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

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

\*) Wypełnia zakładowy opiekun praktykanta

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