

T.11 PLANOWANIE I REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI



OPIS KWALIFIKACJI

W toku kształcenia uzyskuje się wiedzę i umiejętności z zakresu:

- przyjmowania rezerwacji miejsc hotelowych telefonicznie, lub za pomocą komputerowego systemu rezerwacji
- prowadzenia korespondencji i obsługi sprzętu biurowego (komputer, telefon, faks, drukarka)
- organizowania pracy recepcji
- zasad oraz technik marketingowych mających na celu prawidłowe funkcjonowanie hotelu, pensjonatu
- sporządzania raportów zakwaterowania gości
- zasad rozliczania usług hotelowych
- bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów przeciwpożarowych

CZYNNOŚCI ZAWODOWE

Zdobycie kwalifikacji uprawnia do:

- prowadzenia recepcji, zarządzania hotelem, pensjonatem
- przyjmowania i odwoływania rezerwacji
- promowania usług hotelowych
- sporządzania dokumentacji usług hotelowych związanych z zakwaterowaniem i wykwaterowaniem gości
- wydawania kluczy do pokoi oraz rozliczania kosztów pobytu gości, w tym do przyjmowania opłat za pobyt - realizacji transakcji gotówkowych i bezgotówkowych
- przyjmowania reklamacji od gości związanych z ich pobytom
- udzielania gościom dodatkowej informacji turystycznej



WARUNKI PRACY

- czas pracy: praca zmianowa, najczęściej 12 godzinna, po której w zależności, czy była to zmiana dzienna czy nocna, pracownikowi przysługuje 24 lub 48 godzin wolnych, praca także w dni ustawowo wolne
- strój roboczy/służbowy: zwykle biała bluzka/koszula
- środowisko pracy: praca wymagająca kontaktu z ludźmi oraz wypełniania dokumentów
- charakter pracy: praca fizyczna i umysłowa
- miejsce wykonywania pracy: wewnątrz pomieszczeń, pomieszczenie pokojowe, recepcja
- czynniki szkodliwe: praca głównie w pozycji stojącej
- narzędzia, urządzenia wykorzystywane w pracy: faks, telefon, komputer, drukarka, skaner, terminal POS (płatniczy), kasa fiskalna

MOŻLIWE MIEJSCA ZATRUDNIENIA

hotele, ośrodki wypoczynkowe, uzdrowiska, sanatoria, pensjonaty, zajazdy, domy wczasowe, restauracje - recepcje, SPA, kwatery prywatne, agroturystyka, biura podróży



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



OŚRODEK
ROZWOJU
EDUKACJI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



CECHY DOBREGO PRACOWNIKA:

- pracowitość, sumienność, punktualność
- odpowiedzialność za powierzone obowiązki
- samodzielność, umiejętność organizacji pracy
- umiejętność pracy w zespole, komunikatywność
- zaangażowanie, konsekwencja, zdecydowanie
- spostrzegawczość, koncentracja
- podporządkowanie się regułom i normom
- odporność na stres
- ambicja, chęć zdobywania wiedzy

DODATKOWE PRZYDATNE UMIEJĘTNOŚCI:

- łatwość w nawiązywaniu kontaktów
- wysoki poziom kultury osobistej, miła aparycja
- dyskrecja, uczciwość
- odporność emocjonalna, cierpliwość, opanowanie
- umiejętność udzielania zwięzłych, rzeczowych informacji
- asertywność

WYMAGANIA ZDROWOTNE:

- dobra kondycja fizyczna
- sprawny układ ruchowy
- zręczność rąk i palców
- dobry wzrok i słuch

PRZECIWWSKAZANIA ZDROWOTNE:

- zaburzenia koordynacji wzrokowo-ruchowej
- widoczne wady postawy
- znaczne wady wymowy
- choroby skóry odkrytych części ciała
- zaburzenia nerwicowe
- nadmierna pobudliwość
- uzależnienia



ŚCIEŻKI UZYSKANIA I POTWIERDZANIA KWALIFIKACJI ORAZ MOŻLIWOŚCI DALSZEGO KSZTAŁCENIA

Gimnazjum

Technikum - 4 lata
Egzaminy potwierdzające kwalifikacje T.11, T.12

Technik hotelarstwa

Kwalifikację T.11 można uzyskać na Kwalifikacyjnym Kursie Zawodowym (480 h)

PO ZDANIU EGZAMINU MATURALNEGO ISTNIEJE MOŻLIWOŚĆ KONTYNUOWANIA NAUKI MIĘDZY INNYMI NA STUDIACH WYŻSZYCH. PRZYKŁADOWE KIERUNKI ZWIĄZANE Z KWALIFIKACJĄ:

Hotelarstwo i gastronomia, Filologia angielska, Germanistyka, Komunikacja europejska, Kulturoznawstwo, Reklama, Romanistyka, Turystyka, Turystyka i rekreacja, Zarządzanie turystyką zrównoważoną