

Program praktyk

przeznaczony dla nauczycieli przedmiotów zawodowych
i instruktorów praktycznej nauki zawodu w **branży hotelarskiej**
opracowany w ramach projektu „Praktyka kluczem do sukcesu”

Opracował:

Renata Sadurska

Anna Łubiarz

Krzysztof Jonaszek

Grzegorz Gruszecki

Adam Mazur

Zatwierdził:

Ekspert metodyczny ds. programów praktyk

Rafał Dudzic



Lublin, 2012

Spis treści

1. O projekcie	4
2. Założenia projektu	5
3. Cele kształcenia	6
4. Program praktyk	7
5. Uwagi o realizacji	15

1. O projekcie

Projekt „Praktyka kluczem do sukcesu” jest przeznaczony dla nauczycieli przedmiotów zawodowych oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu nauczających na kierunku technik hotelarstwa.

Celem ogólnym projektu jest opracowanie i wdrożenie, we współpracy z przedsiębiorcami i szkołami zawodowymi, kształcącymi w zawodzie „technik hotelarstwa”, pilotażowych programów praktyk w przedsiębiorstwach, dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu.

Istotą realizowanego szkolenia praktycznego jest zainspirowanie współpracy pomiędzy przedsiębiorcami a uczestnikami praktyk. Współpraca będzie dawać korzyści zarówno przedsiębiorcom jak i nauczycielom. Kadra pedagogiczna lepiej będzie rozumiała rzeczywiste wymagania dotyczące niezbędnych umiejętności wykorzystywanych podczas pracy w hotelu. Pedagodzy będą również mogli wykształcić u uczniów pożądane kompetencje, niezbędne do ich przyszłej pracy w zawodzie.

Wprowadzenie innowacyjnego programu praktyk umożliwi nauczycielom przekazanie uczniom umiejętności oczekiwanych przez przyszłych pracodawców. Dzięki współpracy z nauczycielem przedsiębiorca będzie miał pośredni ale realny wpływ na treści przekazywane uczniom w toku edukacji. W efekcie pozwoli to na sprawniejsze dostosowanie procesu edukacji do potrzeb rynku pracy.

2. Założenia projektu

- Poprawa współpracy między szkołami a przedsiębiorstwami w zakresie przekazywania potrzeb rynku pracy i dostosowania do nich oferty edukacyjnej;
- Zaktualizowanie przekazywanej wiedzy oraz uzupełnienie umiejętności praktycznych nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu.



3. Cele kształcenia

Zgodnie z nową „Podstawą programową kształcenia w zawodzie technik hotelarstwa 422402” opracowanej na podstawie Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. Z dnia 7 lutego 2012 r. oraz Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie ramowych planów nauczania w szkołach publicznych (Dz. U. 2012.204), z dnia 7 lutego 2012 r., celem kształcenia jest przygotowanie absolwenta 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.

Powyższe cele mogą zostać zrealizowane poprzez osiągnięcie zamierzonych efektów kształcenia wyszczególnionych w punkcie 4. (program praktyk). Właściwa realizacja programu praktyk dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w branży hotelarskiej kształcących na kierunku „technik hotelarstwa” jest gwarancją w osiągnięciu efektów kształcenia uczniów, zgodnych z oczekiwaniami pracodawców.

4. Program praktyk

Tabela 1. Szczegółowy program praktyk

L.p.	Opis czynności wykonywanych przez nauczyciela – instruktora praktycznej nauki zawodu	Umiejętności kluczowe zgodne z „Podstawą programową kształcenia w zawodzie technik hotelarstwa 422402”	Korelacja z efektami kształcenia praktycznego zgodna z „Podstawą programową kształcenia w zawodzie technik hotelarstwa 422402”	Liczba godzin
1. Hotel – jako podmiot prawny				
	Zapoznanie się ze strukturą organizacyjną hotelu oraz dokumentacją związaną z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej. Zapoznanie się z przepisami prawa pracy, ochrony danych osobowych, prawa podatkowego i prawa	<ul style="list-style-type: none"> - analizowanie struktury organizacyjno-prawnej obiektu; - analizowanie miejsca przedsiębiorstwa w gospodarce rynkowej; - prowadzenie dokumentacji przedsiębiorstwa zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. 	PDG1 PDG2 PDG3 PDG7 PDG11 PKZ (T.f)1-10	2,5 godz

<p>autorskiego, które znajduje zastosowanie w przedsiębiorstwie branży hotelarskiej.</p>			
<p>Poznanie zakresu czynności i kompetencji pracowników hotelu. Prawa i obowiązki pracowników. Zagrożenia związane ze stanowiskiem pracy. Ergonomia na stanowisku pracy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - stosowanie się do zarządzeń, regulaminów, instrukcji; - stosowanie zasad współpracy w zespole; 	<p>BHP1 BHP2 BHP3 BHP4 BHP5 BHP6</p>	<p>3 godz.</p>
<p>Zapoznanie się z przepisami i regulaminami stosowanymi w obiekcie w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, ppoż, ochrony środowiska i przepisów sanitarno-epidemiologicznych.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - przestrzeganie zasad i przepisów sanitarno-epidemiologicznych, - stosowanie się do przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska; - zastosowanie procedur postępowania w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia gości, ataku terrorystycznego; - znajomość zakresu 	<p>BHP1 BHP2 BHP8 BHP9 BHP10</p>	<p>2,5 godz</p>

		czynności, uprawnień i odpowiedzialności na poszczególnych stanowiskach pracy;		
2. Hotel – dział recepcja				
	<p>Komunikowanie się z gośćmi hotelu (również w języku obcym)</p> <p>Prowadzenie rozmów telefonicznych (również w języku obcym).</p> <p>Obsługa gości zgodnie z zasadami kultury i etyki zawodowej.</p>	<p>– komunikowanie się i nawiązywanie kontaktów z gośćmi;</p> <p>– stosowanie zasad Kodeksu Etyki Zawodowej;</p>	<p>KPS1-10 JOZ1 JOZ2</p>	6 godz.
	<p>Formułowanie ofert pobytowych skierowanych do gości indywidualnych i grup zorganizowanych.</p> <p>Prowadzenie korespondencji i negocjacji w zakresie sprzedaży oferty (również w języku obcym).</p>	<p>– promowanie usług hotelarskich.</p>	<p>JOZ3 JOZ4 JOZ5 PDG4 PDG5 PDG6 T.11.2.4 T.11.1.3</p>	6 godz.
	Przeprowadzanie	– prowadzenie	T.11.2.1	6 godz.

<p>procedury check-in i check-out.</p> <p>Przyjmowanie oraz anulowanie rezerwacji noclegów.</p> <p>Tworzenie dokumentacji związanej z obsługą gości.</p>	<p>dokumentacji związanej z obsługą gości;</p>	<p>T.11.2.2 T.11.2.3 T.11.2.6 T.11.2.7 T.11.2.8 T.11.2.9 T.11.1.1 T.11.1.2 T.11.1.4 T.11.1.5 T.11.1.6 T.11.1.7</p>	
<p>Organizacja usług dodatkowych zgodnie z zapotrzebowaniem gości.</p> <p>Przyjmowanie i wydawanie z depozytu przedmiotów wartościowych powierzonych przez gości.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – realizowanie usług dodatkowych zgodnie z zapotrzebowaniem gości; 	<p>T.11.2.5</p>	<p>6 godz.</p>
<p>Przyjmowanie reklamacji i skarg gości dotyczących pobytu w hotelu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Sporządzanie dokumentacji związanej z rozliczaniem kosztów pobytu gości z uwzględnieniem reklamacji. – stosowanie przepisów prawa w zakresie 	<p>PKZ (T.f)9 T.11.2.9</p>	<p>2 godz.</p>

		reklamacji usług.		
	Obsługa urządzeń technicznych znajdujących się w recepcji (komputer, kasa fiskalna, drukarka, POS, fax, telefon z centralą telefoniczną). Zastosowanie specjalistycznych programów komputerowych.	<ul style="list-style-type: none"> – wykonywanie czynności związanych z kompleksową obsługą gości; – obsługiwanie biurowych urządzeń technicznych. 	PKZ (T.f)10	14 godz.
3. Hotel – dział służb utrzymania porządku w części mieszkalnej				
	Utrzymywanie porządku i czystości w jednostkach mieszkalnych oraz innych pomieszczeń ogólnie dostępnych. Przygotowywanie jednostki mieszkalnej dla gości typu VIP.	<ul style="list-style-type: none"> – organizowanie stanowiska pracy w dziale utrzymania czystości; – planowanie wyposażenia jednostki mieszkalnej; – stosowanie różnych systemów pracy oraz metod sprzątnia; – stosowanie technik sprzątnia pokoju zajętego i zwolnionego przez gości; 	T.12.1.1 T.12.1.2 T.12.1.3 T.12.1.7 T.12.1.8	5 godz.

<p>Obsługa urzędzeń i sprzętu do utrzymania czystości.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – obsługiwane urzędzeń stanowiących wyposażenie jednostki mieszkalnej; – stosowanie środków czystości i środków dezynfekcyjnych; – obsługiwane urzędzeń i sprzętów do utrzymania czystości; 	<p>T.12.1.4 T.12.1.5 T.12.1.6</p>	
<p>Dbanie o mienie i bezpieczeństwo gości. Realizowanie procedur postępowania z rzeczami znalezionymi oraz pozostawionymi przez gości.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Przestrzeganie zasad odpowiedzialności materialnej w zakresie wyposażenia obiektu i mienia gości; – przestrzeganie procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości; 	<p>T.12.1.9 T.12.1.10</p>	<p>2 godz.</p>
<p>Przyjmowanie i wykonywanie zleceń gości dotyczących obsługi w części mieszkalnej.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – przyjmowanie i realizowanie dodatkowych zleceń związanych z obsługą gości w części mieszkalnej; – przyjmowanie uwag, 	<p>T.12.3</p>	<p>1 godz.</p>

		skarg i opinii gości dotyczących porządku i czystości jednostek mieszkalnych;		
--	--	--	--	--

4. Hotel – dział gastronomia – restauracja

Zapoznanie się z zasadami współpracy działu gastronomii z innymi działami obiektu.	<ul style="list-style-type: none"> – Organizowanie współpracy pionów funkcjonalnych hotelu 	PKZ(T.f)1-3	4 godz.
<p>Przygotowanie sali konsumenckiej do obsługi gości.</p> <p>Przygotowanie i estetyczne nakrycie stołu do różnych posiłków.</p> <p>Zmiana nakrycia stołu w obecności konsumenta.</p> <p>Dbanie o wystrój sali konsumenckiej.</p> <p>Dbanie o estetykę ubioru i kulturę zachowania.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Przygotowywanie sali konsumpcyjnej do obsługi gości; – rozróżnianie bielizny i zastawy stołowej; – stosowanie technik nakrywania stołu; – dobieranie sprzętu i zastawy stołowej do ekspedycji śniadań 	T.12.2.13 T.12.2.10 T.12.2.11 T.12.2.12	6 godz.
Dobór karty menu zgodnie z potrzebami	<ul style="list-style-type: none"> – Znajomość i przestrzeganie zasad 	T.12.2.1 T.12.2.2 T.12.2.3	6 godz.

<p>konsumenta – gościa hotelu. Realizacja zamówień. Organizacja śniadań. Przygotowywanie i podawanie potraw, dań i napojów. Serwowanie potraw i napoi gościom zgodnie z zasadami obsługi. Serwis posiłków gościom do pokoju zgodnie z zamówieniem.</p>	<p>przechowywania żywności, sporządzania jadłospisów;</p> <ul style="list-style-type: none"> – znajomość rodzajów śniadań oraz metod i technik przygotowania śniadań oraz dobierania surowców do sporządzania potraw i napojów; – użytkowanie sprzętu i urządzeń pomocniczych do przygotowywania i podawania potraw i napojów; – dobieranie karty menu do potrzeb gości; – Przyjmowanie i realizowanie zamówień gości; – realizowanie zamówień gości do pokoju hotelowego (room service), zgodnie z zamówieniem; – stosowanie przepisów sanitarno-epidemiologicznych 	<p>T.12.2.4 T.12.2.5 T.12.2.6 T.12.2.7 T.12.2.8 T.12.2.9 T.12.2.14 PKZ (T.f)8</p>	
--	--	---	--

	<p>Rozliczanie kelnerskie (forma płatności, wystawienie faktury) z konsumentami i gośćmi hotelu (transfer płatności na pokój gościa).</p>	<p>– Rozliczanie kosztów konsumpcji z zastosowaniem różnych systemów rozliczeń kelnerskich;</p>	<p>T.11.2.9</p>	<p>4 godz.</p>
	<p>Obsługa uczestników konferencji, kongresów, zjazdów, targów w obiekcie hotelarskim. Organizacja imprez plenerowych i cateringu.</p>	<p>– przygotowanie sali i obsługa gości w trakcie przyjęć okolicznościowych, konferencji, kongresów, zjazdów;</p>	<p>T.12.3.1-5</p>	<p>4 godz.</p>

5. Uwagi o realizacji

„Praktyka kluczem do sukcesu” ma na celu zapoznanie uczestników z warunkami i możliwościami poszczególnych obiektów hotelarskich w których odbywają lub będą odbywali praktyki zawodowe uczniowie szkół hotelarskich. Dodatkowo praktyka ma na celu pokazanie w jakim zakresie wiedza teoretyczna nabyta ma związek z rzeczywistością i w jakim stopniu jest przydatna.

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.

W trakcie realizacji praktyki należy zapoznać uczestników z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisami sanitarno-epidemiologicznymi, ochrony przeciwpożarowej, antyterrorystycznej i ochrony środowiska, a także przypomnieć zasady udzielania pierwszej pomocy osobom poszkodowanym. Należy również uświadomić uczestnikom skutki nieprzestrzegania przepisów.

W trakcie realizacji praktyki uczestnicy powinni obserwować czynności zawodowe pracowników, następnie wykonywać zadania zawodowe pod kierunkiem osoby do tej czynności upoważnionej.

Wymiar czasu pracy na praktyce to 8 godzin dziennie. Dopuszcza się dłuższy dzień praktyk, jeżeli przedłużony czas praktyki wynika z organizacji pracy obiektu.