



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Staże podstawą kształcenia zawodowego

PROGRAM STAŻU DLA BRANŻY HOTELARSTWO

Wykonali:

Honorata Oleksiejuk

Jolanta Cudziło-Abramczuk



Staże podstawą kształcenia zawodowego

Spis treści

WPROWADZENIE.....	2
ZAKRES DZIAŁAŃ.....	3
CEL GŁÓWNY	4
ZAKRES OGÓLNY:.....	6
MODUŁY	7
I MODUŁ – RECEPCJA OBIEKTU HOTELOWEGO – 18 GODZIN.....	7
METODY REALIZACJI	8
ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE	9
ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU.....	10
II MODUŁ – CZĘŚĆ MIESZKALNA OBIEKTU HOTELOWEGO – 16 GODZIN.....	10
METODY REALIZACJI	11
ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE	11
ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU.....	12
III MODUŁ – CZĘŚĆ GASTRONOMICZNA OBIEKTU HOTELOWEGO – 12 GODZIN.....	12
METODY REALIZACJI	13
ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE	13
ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU.....	14
IV MODUŁ – CZĘŚĆ ADMINISTRACYJNO-GOSPODARCZA OBIEKTU HOTELOWEGO – 16 GODZIN....	14
METODY REALIZACJI	15
ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE	15
ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU:.....	15
V MODUŁ – USŁUGI DODATKOWE W OBIEKCIE HOTELOWYM – 18 GODZIN.....	16
METODY REALIZACJI	17
ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE	17
ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU.....	17
B I B L I O G R A F I A	18

Staże podstawą kształcenia zawodowego

WPROWADZENIE

Jednym z założeń stażu jest przygotowanie nauczycieli do prowadzenia zajęć w sposób niestereotypowy i równościowy, który umożliwi włączenie w równym stopniu kobiet i mężczyzn do każdego rodzaju zajęć. Nauczyciele/ nauczycielki powinni być świadomi wpływu stereotypów zarówno na sposób prowadzenia zajęć, jak i na dobór materiałów edukacyjnych. Nauczyciele powinni promować postawy szacunku dla odmienności i różnic, uznania równych praw i obowiązków bez względu na płeć i w aktywny sposób zachęcać młodzież do przełamywania stereotypów płci.

Staże uświadamiają również, że praca w branży hotelarskiej dostępna jest w równym stopniu dla kobiet i mężczyzn, w tym kobiet i mężczyzn o różnym stopniu sprawności oraz pochodzących z różnych środowisk (miejsce zamieszkania, status społeczno-ekonomiczny).

Program stażu ma za zadanie wprowadzanie działań wspierających równość płci oraz wskazywać różnorodne doświadczenia i przykłady K/M o różnym stopniu sprawności i pochodzeniu społecznym.

Należy promować postawy odpowiedzialności i solidarności wobec innych, w tym słabszych.

Należy budować u stażystów świadomość zróżnicowania społecznego i promować zasady wsparcia grupowego, wzajemnej pomocy, wspólnego rozwoju, komunikacji bez przemocy.

Należy wskazywać modele równościowe i włączające postawy oraz zachowania, a tak, że wyraźnie komunikować różnorodność, jako wartość, a równość i szacunek, jako zasady życia społecznego.

Staże mają również na celu realizację programu zrównoważonego rozwoju i ekologii w branży hotelarskiej. Zdrowie, środowisko naturalne, emisja dwutlenku węgla, innowacje, rozwój lokalny, praca i dialog. Wprowadzanie zrównoważonych zmian w branży

Staże podstawą kształcenia zawodowego

hotelarskiej. Tym samym wprowadzanie do świadomości stażystów oraz ich podopiecznych w pracy zawodowej kultury ekologii i ochrony środowiska w sferze:

Zdrowia: stosowanie produktów z oznakowaniem ekologicznym środków czystości, pokryć podłogowych, farb, itp.

Środowiska naturalnego: wyposażenie w prysznice i krany z regulacją przepływu wody, recykling i segregacja odpadów

Dwutlenek węgla: hotel stosuje np. żarówki energooszczędne, monitoring zużycia energii,

Wykorzystanie odnawialnych źródeł energii – wyposażenie w panele słoneczne,

Innowacje: używanie ekologicznych elementów: papier, materace, bielizna łazienkowa, itp.

ZAKRES DZIAŁAŃ

Uaktualnienie przez nauczycieli umiejętności i wiedzy o nowych technologiach stosowanych w przedsiębiorstwach hotelowych, zwiększenie aktywizacji zawodowej, podniesienie ich kompetencji zawodowych oraz pobudzenie aktywności zawodowej.

Celem stażu jest uczestnictwo nauczycieli kształcenia zawodowego oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu, w stażach wg opracowanego programu stażu, a tym samym umacnianie więzi pomiędzy szkołami a przedsiębiorstwami.

Umożliwi to: zapoznanie się z najnowszymi trendami w nauce i technice oraz zaznajomienie się z najnowszą technologią, podniesienie poziomu kształcenia zawodowego w szkołach, dostarczenie na rynek pracy wykwalifikowanego i znającego najnowsze technologie pracownika.

Staże podstawą kształcenia zawodowego

Nauczyciele przedmiotów teoretycznych zawodowych oraz instruktorzy praktycznej nauki zawodu ze szkół ponadgimnazjalnych będą mieli możliwość odbycia staży w przedsiębiorstwach branżowych.

Staż powinien być tak zorganizowany, aby umożliwić nauczycielom, zastosowanie i pogłębienie zdobytej wiedzy, umiejętności zawodowych w rzeczywistych warunkach pracy. W czasie stażu oprócz udziału w procesie pracy mogą być stosowane inne formy, takie jak spotkania prowadzone ze specjalistami, w tym pokazy, ćwiczenia, obserwacje i instruktarze.

CEL GŁÓWNY

- nabycie nowych umiejętności oraz aktualizacja wiedzy fachowej z zakresu usług hotelarskich w obszarze nauczanego przedmiotu poprzez staże,
- udoskonalenie warsztatu pracy ze szczególnym uwzględnieniem nowoczesnych form przekazu informacji - Internet, programy branżowe,
- podniesienie umiejętności modernizacji programów nauczania poprzez staże,
- włączenie przedsiębiorców do procesu doskonalenia zawodowego nauczycieli poprzez realizację staży.

Program napisany został na podstawie wstępnych rozmów przeprowadzonych z nauczycielami przedmiotów zawodowych, którzy byliby zainteresowani i wyrazili chęć odbycia stażu w hotelach, gdzie mogliby zapoznać się z nowymi metodami obsługi klienta. Wcześniejsze rozmowy z nauczycielami pokazały konieczność odbycia takich staży ze względu na „odnowienie” wiadomości praktycznych. Byłyby chętne osoby do odbycia

Staże podstawą kształcenia zawodowego

staży, aby poznać nowoczesne metody obsługi klienta oraz zapoznanie się z dokumentacją, programami internetowymi, oraz bezpośredni kontakt z klientem, co buduje relacje międzyludzkie w zawodzie.

Takie staże są niezbędne do prawidłowego przygotowania uczniów do praktycznej nauki zawodu i radzenia sobie w nowych realiach na rynku. Łamanie barier społecznych w kontaktach międzyludzkich, kultura zawodu, równość płci itd.

Staże umożliwią realizację programów:

- kształtowanie kompetencji kluczowych w szkole zawodowej,
- prezentacja różnych sposobów układania relacji nauczyciel-uczeń i różnych stylów nauczania,
- tworzenie multimedialnych środków dydaktycznych,
- modyfikację przedmiotowych programów nauczania,
- konstruowanie programów z uwzględnieniem potrzeb rynku pracy.

Cele odbywania stażu:

- zapoznanie się z ofertami hotelowymi dotyczącymi programu turystycznego,
- praca na poszczególnych stanowiskach w recepcji hotelowej,
- realizacja kart kredytowych i voucherów,
- zasady współpracy biura podróży z hotelem,
- udział przy organizacji imprez okolicznościowych w hotelu,
- prowadzenie dokumentacji recepcji,
- kulturalna obsługa gości z wykazaniem się znajomością branżowego języka obcego,
- obsługa zaawansowanych systemów recepcyjnych,

Staże podstawą kształcenia zawodowego

- systemy rezerwacyjne – obsługa,
- prawidłowe sprzątanie jednostki mieszkalnej,
- prawidłowe postępowanie w ramach ochrony mienia gościa,
- organizacja pracy i prowadzenie dokumentacji dotyczącej wynajmu Sali konferencyjnych,
- obsługa komputera oraz innych urządzeń elektronicznych, technicznych,
- przyjmowanie i wysyłanie korespondencji oraz umiejętność redagowania korespondencji zawodowej,
- kalkulacja cen usług w zakładzie hotelarskim,
- zawieranie umów na dostawy, usługi zewnętrzne,
- sporządzanie analizy ekonomicznej działalności firmy,
- pisanie protokołów, sprawozdań, itp.

ZAKRES OGÓLNY:

Stażysta powinien:

- 1) znać i stosować się do wszystkich zarządzeń, instrukcji oraz procedur dotyczących powierzonego odcinka pracy ze szczególnym uwzględnieniem Regulaminu Hotelowego, Standardów Holiday Inn oraz przepisów prawa polskiego w zakresie ochrony danych osobowych, odpowiedzialności za mienie Gości, kategoryzacji hoteli,
- 2) znać i propagować ofertę hotelu,
- 3) wykazywać inicjatywę dla rozwoju usług i optymalizacji wyników ekonomicznych Hotelu

Staże podstawą kształcenia zawodowego

- 4) prezentować wysoka kulturę pracy, kulturę osobistą i nienaganny wygląd, tworzyć miłą atmosferę pracy,
- 5) uczestniczyć w okresowych szkoleniach personelu w zakresie technik obsługi,
- 6) rozwiązywać trudne sytuacje w porozumieniu z Kierownikiem Pięter zawsze dbając o dobro Gości z jednoczesną ochroną interesów Hotelu,
- 7) wypełniać wszelkie polecenia i prośby Gości hotelowych w czasie najkrótszym, przewidzianym w standardach Hotelu.

MODUŁY

I MODUŁ – RECEPCJA OBIEKTU HOTELOWEGO – 18 GODZIN

Przyjęcie gościa. Organizowanie pobytu gościa. Komunikacja interpersonalna. Rozliczenie i pożegnanie gościa, procedura check in, check out w hotelu.

Centrala telefoniczna (odbiór telefonów, prowadzenie rozmów, łączenie rozmów, przekazywanie wiadomości gościom, realizacja bieżących zleceń gości, rozliczanie należności za zrealizowane rozmowy telefoniczne).

Rezerwacja (przyjęcie rezerwacji pokoju i innych usług także w języku obcym, prezentacja aktualnej oferty obiektu, prowadzenie dokumentacji potwierdzonych rezerwacji).

Recepcja (przywitanie i przyjęcie gościa, udzielanie informacji o usługach świadczonych przez obiekt, realizacja zamówień gościa, zapewnienie obsługi bagażowej, reagowanie na wszelkie uwagi, skargi i opinie gościa, założenie i prowadzenie rachunku gościa, przygotowanie odpowiednich dokumentów oraz przyjęcie wpłaty należności).

Staże podstawą kształcenia zawodowego

Służby parterowe (przywitanie i pożegnanie gościa, zapewnienie obsługi bagażowej, utrzymanie porządku w holu recepcyjnym i przed wejściem do obiektu).

METODY REALIZACJI

- prezentacja struktury organizacyjnej hotelu,
- analiza zakresu obowiązków poszczególnych stanowisk pracy w hotelu,
- zapoznanie z zadaniami organizacji pracy w recepcji hotelowej,
- zapoznanie się z planami pracy i przydziałami zadań
- systemy rezerwacji i meldowania gości indywidualnych oraz grup,
- dokumentacja recepcji,
- instrukcje, regulaminy, zarządzenia,
- przyjmowanie zamówień, wykonywanie wszystkich czynności związanych z zameldowaniem gości,
- przedłużanie pobytu, skracanie pobytu, zamiana pokoju,
- prowadzenie dokumentacji w zakresie dysponowania miejscami,
- organizacja pracy kasy hotelowej oraz rodzaje dokumentacji,
- organizacja pracy recepcji (schemat organizacyjny, harmonogramy, regulaminy oraz instrukcje odnośnie pracy w recepcji),
- udzielanie informacji - punkt IT, materiały informacyjne,
- organizacja i technika pracy centrali telefonicznej, (wykonywanie zleceń gości, obsługa centrali, poczty elektronicznej),
- kultura obsługi gości,
- współpraca recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi zakładu hotelarskiego,
- przyjmowanie depozytów od gości i prowadzenie wymaganej w tym zakresie dokumentacji,
- organizacja świadczenia różnego typu usług dodatkowych,

Stażę podstawą kształcenia zawodowego

- korespondencja dla gościa - zasady postępowania.
- recepcja służby parterowej (przechowalnia bagażu, utrzymanie ładu i porządku w zakładzie hotelarskim i przed wejściem głównym),

ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE

- Poznaje obsługę systemów rezerwacji i meldowania gości,
- Prowadzenie dokumentacji recepcji,
- zapoznanie się z instrukcjami, regulaminami, zarządzeniami hotelu,
- poznaje zasadę przyjmowania zamówień, wykonywanie wszystkich czynności związanych z zameldowaniem gości,
- Prowadzenie dokumentacji w zakresie dysponowania miejscami w hotelu
- poznaje organizację pracy recepcji,
- udziela informacji - punkt IT, materiały informacyjne,
- poznaje zasady współpracy recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi obiektu hotelarskiego,
- przyjmowanie depozytów od gości i prowadzenie wymaganej w tym zakresie dokumentacji,
- organizacja usług dodatkowych,
- tworzenie korespondencji dla gości - zasady postępowania,
- obsługa recepcji służby parterowej.

Stażysta powinien stosować się do :

- 1) witać Gości przybywających do Hotelu,
- 2) dokonywać zmiany dyżurów sprawnie, w miarę możliwości w sposób niezauważalny dla Gości,

Staże podstawą kształcenia zawodowego

- 3) znać Hotel, rodzaje pokoi i lokal gastronomiczny, wszystkie usługi świadczone przez hotel oraz godziny otwarcia poszczególnych placówek,
- 4) nigdy nie odsyłać Gościa do innego działu,
- 5) obsługiwać Gości i rozmawiać z Gośćmi stojąc,
- 6) używać skrytek sejfowych,
- 7) obsługiwać centralę telefoniczną zgodnie ze standardami,
- 8) rozwiązywać trudne sytuacje w porozumieniu z Kierownikiem Recepcji zawsze dbając o dobro Gości z jednoczesną ochroną interesów Hotelu,
- 9) informować Kierownika Recepcji i Dyrektora Hotelu o o dostrzeżonych nieprawidłowościach i zagrożeniach w zakresie funkcjonowania Hotelu i postępowania jego pracowników,
- 10) właściwie archiwizować wszelką dokumentację roboczą,
- 11) zastępować innych pracowników hotelu w ramach posiadanych kwalifikacji,
- 12) wykonywać inne polecenia Dyrektora Hotelu.

ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU

- umie prowadzi dokumentację recepcji,
- umie zachować kulturę obsługi gości z wykazaniem się znajomością branżowego języka obcego,
- zna zasady obsługi urządzeń technicznych,
- zna zasady pracy na stanowiskach obsługi parterowej,
- potrafi obsługiwać zaawansowane systemy recepcyjne.

II MODUŁ – CZĘŚĆ MIESZKALNA OBIETU HOTELOWEGO – 16 GODZIN

Zapoznanie się z wyposażeniem jednostek mieszkalnych w hotelu. Techniki sprzątnania, środki czystości. Utrzymanie wszystkich pomieszczeń zgodnie ze standardami. Ochrona mienia gościa i obiektu. Usługi dodatkowe świadczone w obiekcie. Aranżacja jednostki

Staże podstawą kształcenia zawodowego

mieszkalnej pod względem wyposażenia z zachowaniem funkcji i estetyki wnętrza, sprawność urządzeń stanowiących wyposażenie jednostki mieszkalnej, utrzymanie pomieszczeń ogólnodostępnych w czystości i gotowości eksploatacyjnej zgodnie ze standardami.

METODY REALIZACJI

- prezentacja typów pokoi w hotelu,
- analiza zakresu obowiązków poszczególnych stanowisk pracy,
- rozmowy z pracownikami działu służb piętter,
- udział w zebraniach służbowych działu,
- udział w pracach zgodnie z planami pracy i przydziałami zadań.

ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE

- zapoznaje się z układem funkcjonalnym i komunikacyjnym zakładu hotelarskiego, jednostek mieszkalnych, części gospodarczych, pomieszczeń ogólnodostępnych,
- zapoznaje się z wyposażeniem jednostek mieszkalnych,
- poznaje system i techniki sprzątnia jednostek mieszkalnych, pomieszczeń sanitarnych,
- stosuje narzędzia pracy - środki czystości, obieg bielizny hotelowej,
- poznaje stosowanie przepisów BHP. p. póź. - Odpowiedzialność za zdrowie gościa,
- zapoznaje się z postępowaniem z rzeczami zagubionymi, pozostawionymi przez gościa lub przez niego zniszczonymi,
- poznaje współpracę służby piętterowej z recepcją i innymi działami w hotelu,
- poznaje stosunek pracowników służby piętterowej do gościa - kultura obsługi,

Staże podstawą kształcenia zawodowego

- zapoznaje się z obsługą pomieszczeń magazynowych środków czystości, bielizny, pościeli, drobnego sprzętu, narzędzi pracy, system prowadzenia magazynu podręcznego,
- zapoznaje się z regulaminem gościa hotelowego,
- zapoznaje się z zasadą nietykalności rzeczy gości,
- poznaje zasadę postępowania i udzielania pierwszej pomocy w razie wypadku zaistniałego w części noclegowej zakładu hotelarskiego.

ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU

- umie posługiwać się środkami pracy w pomieszczeniu noclegowym,
- umie prawidłowo sprzątać jednostkę mieszkalnej,
- potrafi prawidłowo postępować w ramach ochrony mienia gościa,
- zna zasady kulturalnego sposobu bycia w pracy.

III MODUŁ – CZĘŚĆ GASTRONOMICZNA OBIEKTU HOTELOWEGO – 12 GODZIN

Zapoznanie z działalnością działu gastronomicznego w obiekcie hotelarskim. Sprzęt gastronomiczny i jego obsługa. System rozliczeń kelnerskich. Kalkulacja cen potraw i napojów. Przyjmowanie zleceń na imprezy połączone z działalnością gastronomiczną. Aranżacja sal konsumenckich zgodnie ze zleceniem klientów, udział w przygotowaniach karty menu, kalkulacja cen potraw i napojów, planowanie zakupu produktów, przechowywanie produktów, utrzymywanie porządku w miejscu pracy, przywitanie gościa, obsługa gościa: przyjęcie zamówienia, realizacja zamówienia, metody obsługi klienta, przygotowanie i utrzymanie sal konsumenckich, poznanie systemu rozliczeń kelnerskich.



Staże podstawą kształcenia zawodowego

METODY REALIZACJI

- prezentacja struktury organizacyjnej działu gastronomicznego,
- analiza zakresu obowiązków poszczególnych stanowisk pracy,
- udział na pojedynczych stanowiskach pracy w dziale gastronomicznym,

ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE

- poznaje organizację pracy na sali restauracyjnej, w bufecie, itp.,
- zapoznaje się z obowiązkami działu gastronomicznego,
- udział w przygotowaniu sali konsumpcyjnej,
- poznaje technikę i organizację pracy przy obsłudze gości w hotelu,
- zapoznaje się z organizacją bufetu śniadaniowego i podawanie śniadań,
- zapoznaje się z techniką podawania dań głównych, przystawek, deserów,
- zapoznaje się z techniką pracy w bufecie,
- zapoznanie się z techniką pracy oraz organizacją przyjęć okolicznościowych, cateringowych, plenerowych,
- poznaje układ funkcjonalnego urządzenia i wyposażenia kuchni,
- zapoznaje się z zasadami odpowiedzialności materialnej za urządzenia, wyposażenie i surowiec potrzebny do produkcji,
- stosuje sposoby rozliczania produkcji i sporządzania dokumentacji,
- zapoznaje się z utrzymaniem porządku w kuchni, gospodarka odpadkami,
- poznaje urządzenia w dziale gastronomicznym, wyposażenie w sprzęt zmechanizowany,
- zapoznaje się z organizacją pracy i przepisami BHP i p. poz. W dziale gastronomicznym,

Staże podstawą kształcenia zawodowego

- zapoznaje się z zasadami przechowywania naczyń czystych i brudnych.

ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU

- umiejętność prawidłowego nakrycia stołu,
- umiejętność prawidłowego podawania i serwowania potraw i napojów,
- potrafi organizować przyjęcia okolicznościowe,
- potrafi prawidłowo myć i wyparzać naczynia,
- potrafi prawidłowo obsłużyć klienta na sali restauracyjnej.

IV MODUŁ – CZĘŚĆ ADMINISTRACYJNO-GOSPODARCZA OBIEKTU HOTELOWEGO – 16 GODZIN

Obieg dokumentów finansowo-księgowych. Organizacja wewnętrzna obiektu hotelarskiego – podział pracy, specjalizacja. Podstawy zarządzania personelem w obiekcie, analiza sprzedaży i kosztów działalności, przygotowanie oferty i promocja. Postępowanie zgodnie z instrukcją kancelaryjną w dziale biurowym, prowadzenie rejestru spraw terminowych kierownika obiektu, korespondencja i obieg dokumentów, sporządzanie dokumentacji finansowo-księgowej, rachunek kosztów, analiza sprzedaży i opłacalności poszczególnych rodzajów działalności usługowej obiektu, planowanie działań hotelu.

Dokumenty związane z prowadzeniem polityki personalnej, podstawowe przepisy regulujące podział pracy w strukturze organizacyjnej hotelu.

Zbieranie informacji o klientach i jego potrzebach, podstawy analizy popytu klientów, przygotowanie oferty handlowej zakładu, wykorzystanie instrumentów promocji, budowanie systemu dystrybucji oferty zakładu, organizacja i rozliczanie imprez zleconych.



Staże podstawą kształcenia zawodowego

METODY REALIZACJI

- prezentacja struktury organizacyjnej działu administracyjnego,
- analiza zakresu obowiązków poszczególnych stanowisk pracy,
- zapoznanie z zadaniami organizacji pracy w dziale administracyjnym hotelu,

ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE

- zapoznaje się z pracą sekretariatu,
- zaznajamia się z instrukcją kancelaryjną,
- zapoznaje się z zakresem czynności związanych z przyjmowaniem i wysyłaniem korespondencji,
- współpraca z wszystkimi działami zakładu hotelowego oraz utrzymywanie porządku na zewnątrz budynku,
- zapoznaje się z zasadami bhp i ppoż. w obiekcie hotelarskim,
- zapoznaje się z prowadzeniem spraw archiwalnych,
- zapoznaje się z systemami rozliczeń w zakładzie hotelarskim.

ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU:

- umiejętność obsługi komputera oraz innych urządzeń elektronicznych,
- umiejętność przyjmowania i wysyłania korespondencji,
- umiejętność redagowania korespondencji zawodowej,
- potrafi prowadzić ewidencję majątku obiektu hotelarskiego,
- potrafi sporządzać kalkulację cen usług w obiekcie hotelarskim,
- umie sporządzać umowy na dostawy i usługi zewnętrzne,
- umie sporządzać analizy ekonomiczne działalności firmy,

Staże podstawą kształcenia zawodowego

- potrafi sporządzać protokoły, sprawozdania, itp.

V MODUŁ – USŁUGI DODATKOWE W OBIEKCIE HOTELOWYM – 18 GODZIN

Identyfikacja usług dodatkowych i towarzyszących wzbogacających ofertę podstawową obiektu hotelarskiego. Specyfika usług dodatkowych i towarzyszących.

Problemy tworzenia oferty tych usług, ich sprzedaży i promocji. Znaczenie usług dodatkowych i towarzyszących dla klientów obiektu i jego ekonomiki.

W ramach tego bloku chodzi o zapoznanie praktykanta z istotą, specyfiką, sposobami świadczenia (przyjmowania zleceń, ich realizacji), rozliczania i promocji takich usług dodatkowych jak np.:

- usługa room – service (przyjęcie zlecenia, realizacja i rozliczenie),
- mini bar (zaopatrzenie i rozliczenie mini baru),
- centrum odnowy biologicznej (oferta centrum, zasady oferowania usług centrum, rozliczanie usług, zapewnienie warunków sanitarno-higienicznych),
- centrum usług konferencyjnych (przyjmowanie zleceń, zlecenie realizacji, organizacja obsługi, rozliczanie kosztów imprezy, przygotowanie oferty usług konferencyjnych),
- garaż (przyjmowanie i realizacja zlecenia gościa),
- pralnia (segregowanie prania, realizacja zleceń gości),
- wypożyczalnia sprzętu (informacja o ofercie wypożyczalni i zasadach korzystania ze sprzętu, przyjmowanie zleceń, rozliczanie zleceń gości),
- organizacja usług turystycznych (przygotowanie oferty usług turystycznych dla gości hotelowych, informacja o ofercie, przyjmowanie zleceń gości).

Staże podstawą kształcenia zawodowego

METODY REALIZACJI

- prezentacja zakresu usług dodatkowych w obiekcie hotelarskim,
- zapoznanie z zadaniami organizacji pracy w usługach dodatkowych w hotelu,
- udział w przygotowaniach usług dodatkowych w hotelu,
- udział w planach pracy i przydziałach zadań.

ZADANIA STAŻYSTY W DANYM MODULE

- zapoznanie się z organizacją pracy centrum konferencyjnego,
- zapoznanie z tworzeniem i udzielaniem informacji - materiały informacyjnych,
- udział w przyjmowaniu zamówień, wykonywaniu wszystkich czynności związanych z obsługą gościa biznesowego, konferencyjnego,
- zapoznanie z prowadzeniem dokumentacji w zakresie dysponowania salami konferencyjnymi,
- zapoznanie z zasadami kultury obsługi gości w hotelu,
- poznanie zasad współpracy z innymi komórkami organizacyjnymi obiektu hotelarskiego,
- poznanie obsługi urządzeń audiowizualnych, faxu, poczty elektronicznej itp.

ZDOBYTE UMIEJĘTNOŚCI PO ODBYCIU STAŻU Z DANEGO MODUŁU

- umiejętność organizacji pracy i prowadzenie dokumentacji dotyczącej wynajmu Sali konferencyjnych,

Staże podstawą kształcenia zawodowego

- umiejętność kulturalnej obsługi gości z wykazaniem się znajomością branżowego języka obcego,
- umiejętność obsługi urządzeń technicznych.

BIBLIOGRAFIA

1. Śleziak B. „Organizacja i technika pracy biurowej w turystyce” Alboś, Kraków 2002
2. Alkoran J. „Marketing w turystyce” PWN, Warszawa 1995
3. B. Gołębiowska, A. Grontkowska, B. Klepacki „Ekonomia i prawo w hotelarstwie”, Format-ab, Warszawa 2009
4. B. Steblik – Właźlak, B. Cymaoska-Garbowska „Usługi turystyczne”, REA, Warszawa 2008
5. E. Mitura, E. Koniuszewska „Ekonomia i organizacja pracy w hotelarstwie” Difin, Warszawa 2006
6. M. Konarzewska „Technologia gastronomiczna z towaroznawstwem”, REA, Warszawa 2009
7. R. Szajna, D. Ławniczak, A. Ziaja „Obsługa gości (konsumentów)”, REA, Warszawa 2009
8. Z. Kruczek „Obsługa ruchu turystycznego”, Proksenia, Kraków 2009