

TG.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji

1. Rezerwacja usług hotelarskich
2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających

1. Rezerwacja usług hotelarskich 2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających	
Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:	Materiał nauczania
TG.12.1(6)1 wypełnić formularz rezerwacyjny;	<ul style="list-style-type: none"> – Organizacja pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. – Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska w pracy recepcji. – Procedury postępowania w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia gości. – Zakres uprawnień oraz odpowiedzialności na stanowisku pracy. – Zasady współpracy w zespole. – Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii. – Czynności związane z kompleksową obsługą gości w recepcji z zastosowaniem procedur. – Dokumentacja dotycząca rezerwacji usług oraz obsługi gości w recepcji.
TG.12.1(6)2 wprowadzić dane dotyczące rezerwacji do grafiku rezerwacji;	
TG.12.1(6)3 sporządzić i wysłać potwierdzenie przyjęcia rezerwacji;	
TG.12.1(7)1 uporządkować dane rezerwacyjne według zakresu zamówionych usług;	
TG.12.1(7)2 przygotować dane dotyczące zarezerwowanych usług dla pozostałych działów obiektu hotelarskiego;	
TG.12.2(3)1 dobrać dokumenty do czynności w procedurach check-in i check-out;	
TG.12.2(3)2 sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-in;	
TG.12.2(3)3 sporządzić dokumenty występujące w procedurze check-out;	
TG.12.2(4)1 sklasyfikować informacje ze względu na ich funkcje w obsłudze gości;	
TG.12.2(4)2 przekazać określony zasób informacji gościom;	
TG.12.2(4)3 pozyskać informacje z różnych źródeł;	
TG.12.2(6)1 utworzyć bazę danych o gościach hotelowych;	
TG.12.2(6)2 wyjaśnić znaczenie bazy danych gości hotelowych dla funkcjonowania obiektu;	
TG.12.2(9)2 sporządzić rachunek wstępny do akceptacji przez gościa;	
TG.12.2(9)3 sporządzić fakturę VAT;	
TG.12.2.(9)4 zarchiwizować dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości;	
BHP(4)1 zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych na stanowiskach pracy w recepcji;	
BHP(4)3 scharakteryzować zagrożenia dla mienia gości oraz obiektu hotelarskiego występujące w recepcji;	
BHP(7)1 zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy w recepcji;	
BHP(7)5 uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego w recepcji;	
BHP(8)1 dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach prac w recepcji;	
BHP(8)4 zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy w recepcji;	
BHP(9)1 zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych w recepcji;	
BHP(9)5 uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w recepcji dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska;	
BHP(9)9 zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w recepcji;	
BHP(10)1 scharakteryzować zasady działania systemu pomocy medycznej w stanach zagrożenia zdrowia i życia;	
BHP(10)2 zastosować procedury obowiązujące podczas udzielania pierwszej pomocy w stanach zagrożenia zdrowia i życia;	
KPS(1)1 zastosować zasady kultury osobistej;	
KPS(1)2 zastosować zasady etyki zawodowej;	
KPS(2)1 zaproponować sposoby rozwiązywania problemów;	
KPS(2)2 dążyć wytrwale do celu;	
KPS(2)3 zrealizować działania zgodnie z własnymi pomysłami;	
KPS(2)4 zainicjować zmiany mające pozytywny wpływ na środowisko pracy;	
KPS(3)1 zanalizować rezultaty działań;	
KPS(3)2 uświadomić sobie konsekwencje działań;	
KPS(4)1 zanalizować zmiany zachodzące w branży;	
KPS(4)2 podejmować nowe wyzwania;	
KPS(4)3 wykazać się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych metod i technik pracy;	
KPS(5)1 przewidywać sytuacje wywołujące stres;	
KPS(5)2 zastosować sposoby radzenia sobie ze stresem;	
KPS(5)3 określić skutki stresu;	

1. Rezerwacja usług hotelarskich**2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających**

KPS(6)1 przejawiać gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego;
KPS(6)2 wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych;
KPS(7)1 przyjąć odpowiedzialność za powierzone informacje zawodowe;
KPS(7)2 respektować zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy zawodowej;
KPS(7)3 określić konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy zawodowej;
KPS(8)1 ocenić ryzyko podejmowanych działań;
KPS(8)2 przyjąć na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania;
KPS(8)3 wyciągnąć wnioski z podejmowanych działań;
KPS(9)1 zastosować techniki negocjacyjne;
KPS(9)2 zachowywać się asertywnie;
KPS(9)3 zaproponować konstruktywne rozwiązania;
KPS(10)1 doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne;
KPS(10)2 uwzględniać opinie i pomysły innych członków zespołu;
KPS(10)3 zmodyfikować działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko;
KPS(10)4 rozwiązywać konflikty w zespole;
OMZ(2)1 rozpoznać kompetencje i umiejętności osób w zespole;
OMZ(2)2 rozdzielać zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu;
OMZ(4)1 monitorować jakość wykonywanych zadań;
OMZ(4)2 ocenić jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów;
OMZ(5)1 zaproponować zmiany w organizacji pracy mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy;
OMZ(5)2 zaproponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy;
OMZ(6)1 słuchać argumentów i wyjaśnień współpracowników;
OMZ(6)2 argumentować swoje decyzje w rozmowach ze współpracownikami;
OMZ(6)3 zastosować właściwe formy komunikacji interpersonalnych.

Planowane zadania (ćwiczenia)

Kompleksowa obsługa gości w recepcji hotelu.

Na początku realizacji praktyki zawodowej uczniowie powinni być zapoznani z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisami ochrony przeciwpożarowej. Powinni być uświadomieni o skutkach nieprzestrzegania przepisów. Podczas odbywania praktyki przez okres 4 tygodnie uczniowie powinni doskonalić umiejętności praktyczne, które są niezbędne w zawodzie technik hotelarstwa. Uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników recepcji, potem wykonywać zadania zawodowe pod kierunkiem instruktora a następnie samodzielnie realizować powierzone im zadania w recepcji.

Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne

Praktyki powinny odbywać się w podmiotach świadczących usługi hotelarskie lub innych podmiotach zapewniających rzeczywiste warunki pracy właściwe dla zawodu technik hotelarstwa.

Podczas praktyki zawodowej uczniowie powinni doskonalić umiejętności z zakresu:

- organizacji pracy recepcji,
- planowania, rezerwacji i realizacji usług w recepcji,
- wykonywania prac związanych z obsługą gości w recepcji,
- rozliczania kosztów pobytu gości,
- prowadzenia dokumentacji dotyczącej planowania i realizacji usług w recepcji,
- wykorzystywania programów komputerowych stosowanych w recepcji hotelowej.

Środki dydaktyczne

Wyposażenie recepcji w sprzęt i urządzenia, programy komputerowe, przepisy prawne dotyczące hotelarstwa, instrukcje, procedury, wzory dokumentów pracy recepcji.

Zalecane metody dydaktyczne

Ćwiczenia praktyczne z wykonywaniem zadań zawodowych pod kierunkiem opiekuna / instruktora praktyk oraz pokaz, instruktaż.

Formy organizacyjne

Zróżnicowana praca indywidualna, praca w zespole pracowników obiektu świadczącego usługi hotelarskie podczas realizacji praktyk.

Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia

Sprawdzanie umiejętności uczniów powinno odbywać się przez cały okres realizacji praktyki zawodowej na podstawie obserwacji ich pracy, sposobu wykonywania poleceń i zadań zawodowych oraz na ich kulturze obsługi gości, organizowaniu stanowiska pracy, przestrzeganiu zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, jakości i kreatywności wykonywanej pracy, umiejętności posługiwania się programami komputerowymi.

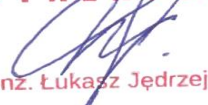
Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia z uwzględnieniem konieczności wdrażania uczniów do systematyczności, dokładności i odpowiedzialności za wykonanie powierzonego zadania oraz specyfiki obiektu hotelarskiego,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia/ poziomu zdolności i zainteresowań ucznia,
- indywidualizacja z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.

**KIEROWNIK
SZKOLENIA PRAKTYCZNEGO**


mgr Mirosław Żuk

DYREKTOR


mgr inż. Łukasz Jędrzejewski