

PROGRAM DODATKOWEGO MODUŁU
KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO PRAKTYCZNEGO
DLA ZAWODU TECHNIK HOTELARSTWA - STAŻ

- 1) Cele edukacyjne (kompetencje i umiejętności, w tym przygotowujące do egzaminu zawodowego), które osiągnie stażysta

Stażysta kształcący się w zawodzie technik hotelarstwa po odbyciu stażu powinien posiadać kwalifikacje i umiejętności pozwalające mu realizację następujących zadań zawodowych:

- prowadzenie działalności promocyjnej oraz sprzedaż usług hotelarskich
 - rezerwowanie usług hotelarskich
 - wykonywanie prac związanych z obsługą gości w recepcji
 - przygotowywanie jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości
 - przygotowywanie i podawanie śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
- przyjmowanie i realizacja zamówień na hotelarskie usługi dodatkowe

- 2) Zakres obowiązków stażysty

- Realizacja zadań zawodowych zawartych w harmonogramie stażu
- Prowadzenie dzienniczka stażu wraz z monitoringiem realizacji zadań potwierdzonym przez opiekuna w miejscu odbywania stażu
- Przestrzeganie przepisów BHP i PPOŻ, dbanie o majątek przedsiębiorstwa oraz stosowanie się do regulaminów i zarządzeń obowiązujących w miejscu odbywania stażu

- 3) Treści edukacyjne

- Organizacja pracy w recepcji w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
 - Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska w pracy recepcji.
 - Procedury postępowania stosowane przez pracowników recepcji w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia gości.
 - Zakres uprawnień oraz odpowiedzialności na stanowiskach pracy w recepcji.
 - Zasady współpracy w zespole.
 - Organizacja stanowisk pracy w parterowej części hotelu zgodnie z wymaganiami ergonomii.
 - Czynności związane z kompleksową obsługą gości w recepcji z zastosowaniem procedur.
- Dokumentacja dotycząca rezerwacji usług oraz obsługi gości w recepcji
- Organizacja stanowisk pracy w dziale gastronomicznym oraz dziale służb piętér.
 - Rodzaje sprzętania.
 - Systemy pracy.
 - Techniki sprzętania jednostek mieszkalnych z zastosowaniem procedur.
 - Sprzęt i środki utrzymania czystości
 - Obsługa urządzeń i sprzętu do utrzymania czystości.
 - Dbanie o rzeczy gościa i mienie obiektu zgodnie z przepisami prawa i obowiązującymi standardami.
 - Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.

- Współpraca służby pięt z innymi działami obiektu.
- Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości oraz z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu
- Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości.
- Rodzaje śniadań.
- Jadłospisy dotyczące śniadań dostosowane do potrzeb gości.
- System HACCP, zasada GHP w gastronomii hotelowej.
- Techniki obsługi gości.
- Zasady przygotowywania i podawania potraw oraz napojów w zakresie śniadań.
- Karty menu dostosowane do potrzeb gości.
- Techniki podawania śniadań.
- Systemy rozliczeń kelnerskich.
- Dokumentacja w gastronomii
- Czystość i higiena ciała.
- Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych..
- Oferta usług dodatkowych i specjalnych.
- Dokumentacja dotycząca realizacji usług.
- Czynniki szkodliwe dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy obiektu świadczącego usługi hotelarskie.
- Zasady ergonomii na stanowiskach pracy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.
- Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej na stanowiskach pracy w obiektach hotelarskich.

4) Harmonogram realizacji stażu zawodowego.

Liczba godzin stażu – 150 h (czas stażu 4 tygodnie – 20 dni)
Zadania zawodowe zawarte w harmonogramie mogą być realizowane w dowolnej kolejności, w zależności od bieżących potrzeb pracodawcy i jego możliwości.

TYDZIEŃ I - Zapoznanie z obiektem, wprowadzenie uczniów do

- Regulamin hotelu, wraz z obowiązującymi w nim zarządzeniami i instrukcjami
- Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-higieniczne oraz ochrony środowiska dla różnych działów hotelu
- Procedury stosowane w sytuacjach zagrożenia życia – przepisy przeciwpożarowe i antyterrorystyczne
- Zasady udzielania pierwszej pomocy osobom poszkodowanym
- Układ funkcjonalno – komunikacyjny całego obiektu
- Struktura organizacyjna hotelu oraz jego działów
- Harmonogramy i systemy pracy w obiekcie hotelarskim
- Poznanie obowiązków pracowników w różnych działach hotelu: gastronomicznym, służby pięt i recepcji oraz kadry kierowniczej
- Zakres czynności, kompetencje i odpowiedzialność dla poszczególnych stanowisk pracy
- Zasady współpracy w zespole
- Różne sposoby promowania hotelu

TYDZIEŃ II - Staż w części gastronomicznej

<ul style="list-style-type: none"> • Przygotowanie sali restauracyjnej do obsługi gości w różnych okolicznościach (śniadania, obiady, kolacje, przyjęcia, konferencje i inne.) • Przyjmowanie zamówień gości i pomoc w wyborze potraw z karty menu • Wydawanie i serwowanie potraw na sali restauracyjnej • Obsługa gości podczas przyjęć okolicznościowych, konferencji i kongresów • Rozliczanie usług zamawianych przez gości • Realizacja zleceń typu room-service • Obsługa sprzętu gastronomicznego • Dobór elementów dekoracyjnych do różnych okazji podawania posiłków
<p>TYDZIEŃ IV - Staż w części mieszkalnej (służby pięter)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Organizacja pracy podczas sprzątanía jednostek mieszkalnych • Poznanie wyposażenia jednostek mieszkalnych różnego typu • Poznanie technik sprzątanía i stosowanych środków czystości • Sprzątanía jednostek mieszkalnych zajętych przez gości • Sprzątanía jednostek mieszkalnych zwolnionych przez gości przeznaczonych do sprzedaży • Obsługa urządzeń technicznych stosowanych w pracy przez służby pięter • Ochrona mienia gościa i hotelu • Przyjmowanie uwag, skarg i opinii gości dotyczących porządku i czystości jednostek mieszkalnych • Przyjmowanie i realizowanie dodatkowych zleceń związanych z obsługą gości w części mieszkalnej – usług pralniczych, zamówień room-service
<p>TYDZIEŃ III – Staż w części recepcyjnej</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Organizacja pracy na stanowisku recepcji • Komunikowanie i kontakty z gościem • Kultura obsługi gości • Zamawianie i realizowanie usług zgodnie z życzeniem gości • Poznanie programu komputerowego w zakresie rezerwacji usług noclegowych i usług dodatkowych • Wypełnianie dokumentacji hotelowej • Obsługa urządzeń technicznych będących na wyposażeniu recepcji • Zachęcanie gości do zakupu usług oferowanych przez hotel: usług rekreacyjnych, sportowych, usług SPA lub innych świadczonych na terenie hotelu

5) Predyspozycje psychofizyczne i zdrowotne stażysty

<p>PREDYSPOZYCJE PSYCHOFIZYCZNE</p>
<p>Cechy fizyczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • umiejętność wykonywania pracy w warunkach hałasu i ciągłego ruchu • miła aparycja • dobra kondycja fizyczna • estetyka ruchów i ograniczanie ich do minimum • opanowanie mimiki twarzy, gestów i odruchów <p>Cechy psychiczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zainteresowanie zawodem, akceptowanie usługowego charakteru pracy • pogodne usposobienie i łatwość nawiązywania kontaktów • spostrzegawczość, dobra pamięć słuchowa i wzrokowa • uprzejmość i życzliwość raz uśmiech dla gości • zdolność zrozumienia innych • powściągliwość cierpliwość wyrozumiałość • sumiennność i uczciwość zawodowa • kreatywność i sprawność w działaniu

- koncentracji , podzielności uwagi
- zdolność logicznego myślenia i zwięzłego formułowania wniosków
- zdolność podejmowania decyzji
- zdolność zażegnania konfliktów
- zdolność pracy w zespole
- zdolność radzenia sobie ze stresem
- zdolność komunikowania się z ludźmi
- zdolność zachowywania właściwego dystansu i postawy służbowej
- zdolność poszanowanie dobrych obyczajów
- zdolność wysoko rozwinięte poczucie obowiązku, odpowiedzialności i godności osobistej
- zdolność dokładność i rzetelność, systematyczność i szybkie tempo pracy
- zdolność zdyscyplinowanie, dokładność i zamiłowanie do porządku
- zdolność chęć niesienia pomocy, stała gotowość świadczenia usług
- zdolność poszanowanie mienia społecznego i powierzanego przez gości
- zdolności innowacyjne i adaptacyjne
- zdolność asertywność (umiejętność wyrażania własnego zdania, opinii, przyjmowania krytyki, ocen i pochwał, umiejętność odmawiania w sposób nieuległy i nieraniący innych)

Cechy intelektualne

- dobra znajomość zagadnień ogólnych i zawodowych
- umiejętność udzielania zwięzłych, rzeczowych informacji
- chęć podnoszenia kwalifikacji zawodowych
- znajomość języków obcych (poziom dla średnio zaawansowanych)

PREDYSPOZYCJE ZDROWOTNE

- ogólnie dobry stan zdrowia
- pełna sprawność ruchowa kończyn górnych
- brak zaburzeń koordynacji wzrokowo-ruchowej dużego stopnia
- brak zaburzeń w zakresie wzroku i słuchu dużego stopnia
- brak zaburzeń nerwicowych

6) Dotychczasowe kwalifikacje zawodowe stażysty

Kwalifikacje zgodne z poziomem edukacji ucznia w zakresie treści zawodowych realizowanych w ramach kwalifikacji

7) Poziom wykształcenia stażysty

gimnazjalny

8) Wyposażenia stanowiska pracy stażysty podczas odbywania stażu zawodowego

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

Wyposażenie działu służby pięt w sprzęt i urządzenia, dział gastronomii w bieliznę i zastawę stołową, programy komputerowe, przepisy prawne dotyczące hotelarstwa, instrukcje, procedury, wzory dokumentów pracy służby pięt, gastronomii i organizacji usług dodatkowych w hotelu.

9) Procedur wdrażania do pracy stażysty

- Przed przystąpieniem do pracy uczniowie powinni zostać zapoznani z przepisami i procedurami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej obowiązującymi w obiekcie hotelarskim oraz skutkami ich nieprzestrzegania. Ponadto podejmując pracę na różnych stanowiskach powinni odbyć szkolenie stanowiskowe w zakresie obsługi występujących tam urządzeń oraz podejmowanych działań, za szkolenie odpowiada opiekun stażysty lub wskazana przez niego osoba nadzorująca pracę stażysty na danym stanowisku.
Za wstępne wprowadzenie ucznia do realizacji stażu jest odpowiedzialny opiekun ucznia w miejscu realizacji stażu lub wyznaczona przez niego osoba.
- W trakcie realizacji stażu zawodowego uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników, następnie wykonywać zadania pod kierunkiem instruktora, a w dalszej części stażu, po uzyskaniu doświadczenia zawodowego, uczniowie mogą samodzielnie realizować powierzone im zadania na określonych stanowiskach pracy.
- Uczniowie powinni odbywać staż zawodowy w ubiorach ochronnych, jakie obowiązują w danym obiekcie hotelarskim. Stroje do pracy powinny zostać zapewnione przez pracodawcę - obiekt, w którym odbywa się staż.
- W trakcie odbywania stażu w poszczególnych działach obiektu, nadzór nad uczniem sprawuje opiekun lub inny pracownik firmy wyznaczony do tego celu przez opiekuna, którego wyznacza kierownik obiektu.

10) Procedury monitorowania stopnia realizacji treści i celów edukacyjnych;

Potwierdzeniem realizacji programu stażu jest dziennik, który każdy z uczniów zobowiązany jest prowadzić zapisując w nim informacje dotyczące obserwowanego stanowiska pracy, lub stanowiska na jakim wykonywał powierzone mu zadania, czasu odbywanego stażu oraz własne wnioski. Dokonywane zapisy powinny być sprawdzone i potwierdzone przez osobę odpowiedzialną za realizację programu stażu lub pracownika obiektu hotelarskiego nadzorującego ucznia w danym dniu.

Sprawdzanie umiejętności uczniów powinno odbywać się przez cały okres realizacji stażu na podstawie obserwacji pracy ucznia, sposobu wykonywania poleceń i zadań zawodowych oraz na jego kulturze obsługi gości, organizowania stanowiska pracy, przestrzeganiu zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, jakości i kreatywności wykonywanej pracy, umiejętności posługiwania się programami komputerowymi – bieżące notatki i spostrzeżenia opiekun stażysty w miejscu pracy omawia z uczniem na cotygodniowych spotkaniach.

W miarę możliwości opiekun stażysty powinien indywidualizować odbywanie stażu przez:

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