AKADEMIA NAUK STOSOWANYCH WINCENTEGO POLA W LUBLINIE
Dawniej Wyższa Szkoła Społeczno - Przyrodnicza im. Wincentego Pola w Lublinie
VINCENT POL UNIVERSITY IN LUBLIN
ul. Choiny 2, 20-816 Lublin, Poland
tel./fax + 48 81 740 72 40, + 48 81 740 25 04
info@wssp.edu.pl / www.wssp.edu.pl

PROGRAM PRAKTYK

Hotelarstwo i Gastronomia
Praktyka I
I rok/II semestr 480 godzin

I. Zapoznanie ze strukturą organizacyjną przedsiębiorstwa hotelowego

1. Poznanie struktury organizacyjnej oraz zakresu usług.
2. Standardy obowiązujące w hotelu.
3. Współpraca miedzy działami.

II. Recepcja hotelowa (Front Office)

1. Zapoznanie z obowiązkami poszczególnych pracowników działu recepcji, przepisami BHP i ppoż.
2. Poznanie podstawowych procedur związanych z pracą w recepcji.
3. Obsługa gościa – od momentu rezerwacji do momentu wymeldowania (check-in, check-out, obsługa bieżąca).
4. Zapoznanie z pracą w systemie zmianowym, przekazanie zmiany.
5. Obsługa systemu hotelowego.
6. Obsługa urządzeń.
7. Przyjmowanie i realizacja życzeń gości.
8.Procedura dokonywania rezerwacji usług hotelarskich (przygotowywanie korespondencji dotyczącej rezerwacji usług)
9. Przyjmowanie i prowadzenie rozmów telefonicznych wewnętrznych z gośćmi i pracownikami zakładu hotelarskiego, przyjmowanie informacji telefonicznych dla gości hotelowych, pozyskiwanie i przekazywanie informacji gościom.
10 . Zasady savoir-vivre w obsłudze gościa.

III. Dział gastronomii (F & B Department)

1. Zapoznanie się z obowiązkami poszczególnych pracowników, przepisami BHP i ppoż.
2. Przygotowanie sali konsumpcyjnej (nakrywanie stołów do różnych posiłków)
3. Poznanie różnorodnych technik obsługi gości (indywidualnych, grupowych).
4. Przygotowanie stanowiska pracy (kelnera, barmana)

5. Zapoznanie się z technikami sporządzania poszczególnych koktajli i napojów.
6. Poznanie podstawowych kwestii związanych z organizacją i bezpieczeństwem pracy.
7. Poznanie elementów wyposażenia kuchni i zaplecza gastronomicznego.
8. Poznanie zasad pracy w kuchni i przygotowania potraw.
9. Kultura obsługi.

IV. Dział służby pięter (Housekeeping)

1. Poznanie przepisów BHP.
2. Zapoznanie ze specyfiką pracy i obowiązkami pracowników.
3. Zapoznanie z wyposażeniem wózka pokojowej oraz jednostek mieszkalnych.
4. System i technika sprzątania pokoi oraz pomieszczeń sanitarnych (kolejność czynności przy sprzątaniu).
5. Kultura obsługi pracowników działu Housekeepingu.