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 II**

**II rok/IV 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.
4. Zapoznanie ze strukturą zatrudnienia i kompetencjami wymaganymi od pracowników w zależności od stanowiska pracy.

## II. Recepcja hotelowa (Front Office)

1. Zapoznanie się z przepisami BHP I ppoż.
2. Poznanie systemów rezerwacyjnych.
3. Organizacja kasy hotelowej.
4. Zapoznanie z materiałami promocyjnymi hotelu oraz kanałami dystrybucji.
5. Procedury postępowania w trudnych i nadzwyczajnych sytuacjach.
6. Zasady rozliczania różnych segmentów gości.
7. Organizacja świadczenia różnego typu usług dodatkowych, korespondencja dla gościa - zasady postępowania.
8. Udzielanie informacji turystycznej.
9. Przyjmowanie i prowadzenie rozmów telefonicznych wewnętrznych z gośćmi i pracownikami zakładu hotelarskiego, przyjmowanie informacji telefonicznych dla gości hotelowych, pozyskiwanie i przekazywanie informacji gościom.
9. Prowadzenie rachunków gości hotelowych, sporządzać rachunek wstępny do akceptacji przez gości , rozliczenie kosztów pobytu gości (faktura VAT) .
10. Działania ekologiczne.

## III. Dział gastronomii ( F & B Department)

1. Zapoznanie się z przepisami BHP i ppoż.
2. Przygotowanie sali konsumpcyjnej.
3. Przygotowanie nakrycia i bielizny stołowej.

4. Dobór sprzętu i nakrycia do ekspedycji śniadań.
5. Poznanie różnych technik obsługi gości i zasad podawania potraw i napoi.
6. Zasady przygotowania sal na różne okoliczności (konferencje, kongresy, eventy okolicznościowe) oraz zasady obsługi gości okolicznościowych.
7. Poznanie zasad obsługi room service.
8. Zasady przyjmowania, realizacji i rozliczenia usług gastronomicznych.
9. Zasady segregacji towarowej zgodnie z wymogami sanitarno-epidemiologicznymi.
10. Zapoznanie z zasadami HACCP.
11. Działania ekologiczne.

**IV. Dział służby pięter (Housekeeping)**

1. Zapoznanie się z przepisami BHP i ppoż.
2. Organizacja stanowiska pracy.
3. Procedur dotyczących utrzymania czystości w części ogólnodostępnej obiektu: holach, korytarzach, windach.
4. Sprzęt i środki do utrzymani czystości w części ogólnodostępnej.
5. Poznanie techniki sprzątania pokoju zajętego i zwolnionego przez gości.
6. Obsługa urządzeń stanowiących wyposażenie pokoju.
7. Przyjmowanie i realizowanie dodatkowych zleceń związanych z obsługą gości w części mieszkalnej.
8. Procedury związane z dbaniem o rzeczy gościa i mienie hotelu zgodnie z przepisami prawa, obowiązującymi standardami i procedurami postępowania.
9. Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości na terenie hotelu.
10. Działania ekologiczne.