



PROGRAM PRAKTYK
TURYSTYKA I REKREACJA (STUDIA I STOPNIA)
MODUŁ SPECJALNOŚCIOWY: Hotelarstwo i gastronomia
Praktyka II: rok II / semestr 4 (480 godzin)

Celem drugiej praktyki studenckiej jest pogłębienie wiedzy i umiejętności zawodowych, samodzielne wykonywanie czynności operacyjnych pod nadzorem opiekuna praktyk oraz przygotowanie studenta do pracy na stanowiskach operacyjnych w przedsiębiorstwie hotelarsko-gastronomicznym.

I. Funkcjonowanie przedsiębiorstwa hotelowego

1. Zapoznanie się ze strukturą organizacyjną hotelu oraz zakresem świadczonych usług podstawowych i dodatkowych.
2. Zapoznanie się ze standardami jakości, procedurami operacyjnymi oraz regulaminami wewnętrznymi obowiązującymi w obiekcie.
3. Zapoznanie się z zasadami współpracy pomiędzy działami hotelu oraz obiegiem dokumentacji i informacji.
4. Zapoznanie się ze strukturą zatrudnienia, zakresem odpowiedzialności oraz kompetencjami wymaganymi na poszczególnych stanowiskach pracy.
5. Uczestniczenie w realizacji działań ekologicznych i polityki zrównoważonego rozwoju stosowanej w hotelu.

II. Recepcja hotelowa (Front Office)

1. Zapoznanie się z przepisami BHP oraz zasadami ochrony przeciwpożarowej obowiązującymi w recepcji.
2. Wykonywanie czynności związanych z obsługą systemów rezerwacyjnych (PMS, OTA) oraz aktualizacją danych rezerwacyjnych.
3. Zapoznanie się z organizacją i zasadami prowadzenia kasy hotelowej oraz dokumentacją kasową.
4. Zapoznanie się z materiałami promocyjnymi hotelu oraz kanałami dystrybucji usług (strona internetowa, portale rezerwacyjne, sprzedaż bezpośrednia).
5. Zapoznanie się z procedurami postępowania w sytuacjach trudnych i nadzwyczajnych (reklamacje, overbooking, sytuacje kryzysowe).

6. Wykonywanie czynności związanych z rozliczaniem różnych segmentów gości (indywidualnych, grupowych, biznesowych).
 7. Organizowanie i koordynowanie świadczenia usług dodatkowych (transport, rezerwacje restauracji, usługi dodatkowe) oraz prowadzenie korespondencji z gośćmi.
 8. Udzielanie informacji turystycznej i organizacyjnej gościom hotelowym.
 9. Przyjmowanie i prowadzenie rozmów telefonicznych oraz przekazywanie informacji zgodnie z obowiązującymi standardami komunikacji.
 10. Wykonywanie czynności związanych z prowadzeniem rachunków gości, sporządzaniem rachunku wstępnego do akceptacji, wystawianiem faktur VAT oraz rozliczaniem kosztów pobytu.
 11. Uczestniczenie w realizacji działań ekologicznych w pracy recepcji (racjonalne gospodarowanie dokumentacją, ograniczanie zużycia materiałów).
-

III. Dział Gastronomii (Food & Beverage)

1. Zapoznanie się z przepisami BHP i ppoż. obowiązującymi w gastronomii.
 2. Wykonywanie czynności związanych z przygotowaniem sali konsumpcyjnej do obsługi gości.
 3. Przygotowywanie nakrycia stołów oraz bielizny stołowej zgodnie ze standardami.
 4. Dobór sprzętu i zastawy stołowej do ekspedycji śniadań oraz innych posiłków.
 5. Wykonywanie czynności związanych z obsługą gości z zastosowaniem różnych technik serwisu oraz zasad podawania potraw i napojów.
 6. Uczestniczenie w przygotowaniu sal na konferencje, kongresy i wydarzenia okolicznościowe oraz w obsłudze gości eventowych.
 7. Zapoznanie się z zasadami organizacji i realizacji usługi room service.
 8. Wykonywanie czynności związanych z przyjmowaniem, realizacją i rozliczaniem usług gastronomicznych.
 9. Stosowanie zasad segregacji towarowej i przechowywania produktów zgodnie z wymogami sanitarno-epidemiologicznymi.
 10. Uczestniczenie w realizacji działań ekologicznych w gastronomii (racjonalne gospodarowanie surowcami, ograniczanie marnowania żywności).
-

IV. Dział Służby Pięter (Housekeeping)

1. Zapoznanie się z przepisami BHP i zasadami ochrony przeciwpożarowej obowiązującymi w dziale Housekeeping.
2. Organizowanie stanowiska pracy zgodnie z obowiązującymi standardami.
3. Wykonywanie czynności związanych z utrzymaniem czystości w częściach ogólnodostępnych obiektu (hole, korytarze, windy).

4. Dobór i stosowanie sprzętu oraz środków czystości przeznaczonych do utrzymania czystości w częściach ogólnodostępnych i mieszkalnych.
5. Wykonywanie czynności związanych ze sprząaniem pokoju zajętego i zwolnionego zgodnie z procedurami hotelu.
6. Obsługa urządzeń stanowiących wyposażenie pokoju hotelowego.
7. Przyjmowanie i realizowanie dodatkowych zleceń związanych z obsługą gości w części mieszkalnej.
8. Stosowanie procedur dotyczących ochrony rzeczy gościa i mienia hotelu zgodnie z przepisami prawa i obowiązującymi standardami.
9. Wykonywanie czynności związanych z postępowaniem z rzeczami pozostawionymi przez gości (procedura „lost & found”).
10. Uczestniczenie w realizacji działań ekologicznych w dziale Housekeeping (racjonalne zużycie wody, energii i środków czystości).

mgr Agnieszka Szewczyk

Kierunkowy Opiekun ds. praktyk studenckich