**INSTRUKCJA PRAKTYK ZAWODOWYCH**

Program praktyk jest tworzony i realizowany indywidualnie przez kierownictwo obiektu hotelarskiego w oparciu o charakterystykę studenta i możliwości realizacyjne placówki. Zaleca się, by praktykanci mogli kształtować własne umiejętności, zgodnie z przyjętym profilem zawodowym studenta Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach.

**I. Obiekty hotelarskie**

**1. Recepcja**

Program praktyk:

* systemy rezerwacji i meldowania gości indywidualnych oraz grup,
* dokumentacja recepcji,
* instrukcje, regulaminy, zarządzenia,
* przyjmowanie zamówień, wykonywanie wszystkich czynności związanych z zameldowaniem gości,
* przedłużanie pobytu, skracanie pobytu, zamiana pokoju,
* prowadzenie dokumentacji w zakresie dysponowania miejscami,
* organizacja pracy kasy hotelowej oraz rodzaje dokumentacji,
* organizacja pracy recepcji (schemat organizacyjny, harmonogramy, regulaminy oraz instrukcje odnośnie pracy w recepcji),
* udzielanie informacji - punkt IT, materiały informacyjne,
* organizacja i technika pracy centrali telefonicznej, (wykonywanie zleceń gości, obsługa centrali, poczty elektronicznej),
* kultura obsługi gości,
* współpraca recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi zakładu hotelarskiego,
* przyjmowanie depozytów od gości i prowadzenie wymaganej w tym zakresie dokumentacji,
* organizacja świadczenia różnego typu usług dodatkowych,
* korespondencja dla gościa - zasady postępowania.
* recepcja służby parterowej (przechowalnia bagażu, utrzymanie ładu i porządku w zakładzie hotelarskim i przed wejściem głównym),

**Umiejętności:**

* prowadzenie dokumentacji recepcji,
* kulturalna obsługa gości z wykazaniem się znajomością branżowego języka obcego,

obsługa urządzeń technicznych,

* praca na stanowiskach obsługi parterowej,
* obsługa zaawansowanych systemów recepcyjnych

**2. Część noclegowa**

Program praktyk:

* układ funkcjonalny i komunikacyjny zakładu hotelarskiego, jednostek mieszkalnych, części gospodarczych, pomieszczeń użytku ogólnego,
* wyposażenie jednostek mieszkalnych różnych typów,
* system i technika sprzątania jednostek mieszkalnych, pomieszczeń sanitarnych kolejność czynności przy sprzątaniu,
* narzędzia pracy - środki czystości, dezynfekcja, deratyzacja,
* obieg bielizny hotelowej,
* przepisy BHP. p. póz. - odpowiedzialność za życie i zdrowie gościa,
* postępowanie z rzeczami zagubionymi, pozostawionymi przez gościa lub przez niego zniszczonymi,
* współpraca służby piętrowej z recepcją pralnią działem technicznym, działem administracyjno-gospodarczym,
* stosunek pracowników służby piętrowej do gościa - kultura obsługi,
* pomieszczenia magazynowe środków czystości, bielizny, pościeli, drobnego sprzętu, narzędzi pracy, system prowadzenia magazynu podręcznego,
* regulamin gościa,
* nietykalność rzeczy gości,
* zasady postępowania i udzielania pierwszej pomocy w razie wypadku zaistniałego w części noclegowej zakładu hotelarskiego.

**Umiejętności:**

* posługiwanie się środkami pracy w pomieszczeniu noclegowym,
* prawidłowe sprzątanie jednostki mieszkalnej,
* prawidłowe postępowanie w ramach ochrony mienia gościa,
* kulturalny sposób bycia.

**3. Sala restauracyjna**

Program praktyk:

* organizacja pracy na sali restauracyjnej, w bufecie, cocktail-barze, itp.,
* obowiązki kierownika sali, kelnerów, bufetowych, barmanów,
* przygotowanie sali konsumpcyjnej,
* zapoznanie się z techniką i organizacją pracy przy obsłudze gościa indywidualnego i gościa grupowego,
* zapoznanie się z techniką podawania i nalewania napojów alkoholowych i bezalkoholowych,
* organizacja bufetu śniadaniowego i podawanie śniadań,
* zapoznanie się z techniką podawania dań głównych, przystawek, deserów,
* zapoznanie się z techniką pracy w bufecie,
* zapoznanie się z techniką pracy oraz organizacją przyjęć okolicznościowych, cateringowych, plenerowych.

**4. Kuchnia**

Program praktyk:

* układ funkcjonalny, urządzenia i wyposażenie kuchni,
* odpowiedzialność materialna za urządzenia, wyposażenie i surowiec potrzebny do produkcji,
* podstawowe techniki sporządzania potraw różnego typu,
* karty robocze,
* sposoby rozliczania produkcji i sporządzanie dokumentacji,
* utrzymanie porządku w kuchni, gospodarka odpadkami,
* zmywalnia naczyń kuchennych.

**Umiejętności:**

* prawidłowe nakrycie stołu,
* prawidłowe podawanie i serwowanie potraw i napojów,
* organizacja przyjęć okolicznościowych,
* prawidłowe mycie i wyparzanie naczyń,
* sporządzanie kart roboczych,
* produkcja potraw różnego typu,
* przechowywanie naczyń czystych.

**5. Biznes centrum – organizacja imprez konferencyjnych**

Program praktyk:

* zapoznanie się z organizacją pracy centrum konferencyjnego,
* udzielanie informacji - materiały informacyjne,
* przyjmowanie zamówień, wykonywanie wszystkich czynności związanych z obsługą gościa biznesowego, konferencyjnego,
* prowadzenie dokumentacji w zakresie dysponowania salami konferencyjnymi,
* kultura obsługi gości,
* współpraca z innymi komórkami organizacyjnymi zakładu hotelarskiego,
* obsługa urządzeń audiowizualnych, faxu, poczty elektronicznej itp,

**Umiejętności:**

* organizacja pracy i prowadzenie dokumentacji dotyczącej wynajmu sal konferencyjnych,
* kulturalna obsługa gości z wykazaniem się znajomością branżowego języka obcego,
* obsługa urządzeń technicznych.

**6. Centrum Wellness & SPA**

Program praktyk:

* podstawy prawne regulujące działalność placówki (dział hotelu, dzierżawa, jednostka samodzielna),
* cel i przedmiot działania centrum,
* organizacja pracy centrum: kadra, godziny pracy, wyposażenie,
* przyjmowanie zamówień, wykonywanie wszystkich czynności związanych z obsługą gościa,
* prowadzenie dokumentacji w zakresie dysponowania poszczególnymi rodzajami usług,
* kultura obsługi klientów,
* współpraca z innymi komórkami organizacyjnymi zakładu hotelarskiego,

(np. budowanie wspólnych ofert na bazie wspólnych usług),

* działalność promocyjna i reklamowa,
* działalność marketingowa.
* obsługa urządzeń (solarium, sauna, sprzęt sportowy).

**Umiejętności:**

* wiedza na temat rodzajów świadczonych usług oraz środków odnowy biologicznej,
* organizacja pracy i prowadzenie dokumentacji dotyczącej świadczenia usług Wellness & Spa,
* komunikatywność, kulturalna obsługa gości z wykazaniem się znajomością branżowego języka obcego,
* obsługa urządzeń odnowy biologicznej i rekreacyjnych,
* tworzenia nowych form na aktywność rekreacyjną i odnowę biologiczną.

**II. Biura podróży**

Program praktyk:

* zapoznanie się z organizacją i obsługą turystyki krajowej i zagranicznej,
* poznanie organizacji pracy w biurach podróży,
* zdobycie umiejętności korzystania z map, przewodników, folderów, cenników, rozkładów jazdy itp.
* nabycie umiejętności obsługi komputera w zakresie prowadzenia rezerwacji, sprzedaży, porównywania ofert i cenników itp.,
* nabycie umiejętności prowadzenia korespondencji zawodowej i protokołowania oraz wykonywania czynności biurowych, umiejętności obsługi central telefonicznych, telefaksu, znajomości podstaw informatyki i obsługi komputera oraz nowoczesnych urządzeń elektronicznych stosowanych w biurach podróży,
* pozyskanie wiedzy o regionach turystycznych i geografii Europy ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki wypoczynku letniego i zimowego,
* pozyskanie wiedzy o regionach turystycznych i geografii Polski, ze szczególnym uwzględnieniem regionu zamieszkania,
* poznanie rynku usług turystycznych i marketingu,
* poznanie strategicznego planowania rynku, badania rynku, przewidywania popytu i jego znaczenia w kreowaniu usług, jakości usług, umiejętność oceny konkurencyjności oraz nowych możliwości rynkowych, umiejętność prowadzenia biura podróży na własny rachunek,
* pozyskanie wiedzy o bazie materialnej turystyki i zasadach zagospodarowania turystycznego,
* poznanie całokształtu działania biura podróży ze szczególnym uwzględnieniem świadczonych usług,
* poznanie problematyki ubezpieczeń – NNW, OC, KL i inne,
* poznanie rachunkowości zawodowej, rachunku ekonomicznego, kalkulacji i analizy kosztów,
* poznanie warunków pracy kierowców autokarów i przepisów z nią związanych,
* nabycie umiejętności formułowania zgłoszenia, umowy uczestnictwa,
* nabycie umiejętności kalkulowania i organizacji wycieczki autokarowej i samolotowej,
* nabycie umiejętności prowadzenia sprzedaży agencyjnej,
* nabycie umiejętności sporządzenia kompleksowej oferty turystycznej,
* nabycie umiejętności układania tras i programów wycieczek dla dorosłych,
* nabycie umiejętności układania tras wycieczek, programów obozów i kolonii dla dzieci,
* nauka komunikatywności i otwartości na drugiego człowieka,
* zdobycie umiejętności nawiązywania kontaktów z ludźmi,
* nauka współpracy i współdziałania w zespole,
* poznanie sylwetki zawodowej specjalisty obsługi ruchu turystycznego, agenta biura podróży, przewodnika, pilota wycieczek oraz rangi społecznej zawodu,
* zaznajomienie się z elementami psychologii interesanta, kultury jego obsługi, zasadami savoir-vivre,
* poznanie kompleksowej obsługi klienta i techniki pracy w biurze,
* nabycie umiejętności biegłego posługiwania się dwoma językami obcymi, znajomości słownictwa zawodowego w tych językach,
* nabycie umiejętności korzystania z aktów prawnych i ich interpretacji,
* poznanie przepisów prawnych związanych z organizacją ruchu turystycznego w kraju i za granicą,

**III. Ośrodki sportowo- rekreacyjne**

Program praktyk:

* podstawy prawne regulujące działalność placówki,
* cel i przedmiot działania ośrodka,
* struktura organizacyjna ośrodka,
* organizacja pracy ośrodka sportowo-rekreacyjnego”: kadra, lokalizacja placówki, godziny pracy, wyposażenie obiektów,
* prowadzenie dokumentacji w tym finansowo-księgowej,
* kultura obsługi klientów,
* współpraca z branżą turystyczną, jednostkami samorządu lokalnego, gospodarczymi, szkołami, uczelniami itd.,
* prowadzenie innych usług np. turystycznych i paraturystycznych (np. imprez plenerowych, szkoleniowych, integracyjnych)
* świadczenie usług dodatkowych (np. noclegowych, gastronomicznych),
* działalność promocyjna i reklamowa,
* działalność marketingowa.

**Umiejętności:**

* wiedza na temat funkcjonowania ośrodka sportowo-rekreacyjnego,
* komunikatywność oraz kultura obsługa klienta,
* organizacja pracy i współdziałanie w zespole,
* tworzenia nowych form na aktywność sportowo-rekreacyjną.

**IV. Organizacje, stowarzyszenia , jednostki samorządu terytorialnego**

Zaliczyć do tej grupy można:

* organizacje i stowarzyszenia pozarządowe działające w zakresie turystyki (ROT-y, LOT-y, PZH, PIT ,PTTK, PTSM i inne)
* jednostki samorządu terytorialnego (urzędy marszałkowskie, starostwa powiatowe urzędy miast i gmin oraz instytucje podległe samorządom terytorialnym np. muzea, instytucje kultury itp.).

Program praktyk:

* podstawy prawne regulujące działalność organizacji, stowarzyszenia, jednostki samorządu terytorialnego,
* cel i przedmiot działania,
* struktura organizacyjna,
* organizacja pracy instytucji: kadra, godziny pracy,
* prowadzenie dokumentacji w tym finansowo-księgowej,
* kultura obsługi klientów, interesantów,
* współpraca z branżą turystyczną (hotelami, restauratorami, przewoźnikami, biurami podróży itp.),
* działania edukacyjne i szkoleniowe w zakresie turystyki,
* działalność promocyjna i reklamowa,
* działalność marketingowa,
* pozyskiwanie funduszy z Unii Europejskiej,
* inicjowanie nowych produktów turystycznych i ich promocja,
* monitoring i analiza kształtowania się ruchu turystycznego,
* badania w celu planowania rozwoju ruchu turystycznego,
* organizacja imprez kulturalnych,
* działalność wydawnicza i wystawiennicza.

**Umiejętności:**

* wiedza na temat funkcjonowania organizacji, stowarzyszenia, jednostki samorządu terytorialnego,
* komunikatywność oraz kultura obsługa klienta,
* organizacja pracy i współdziałania w zespole,
* analiza i planowanie rozwoju turystyki w regionie

**V. Informacja turystyczna**

Program praktyk:

* System informacji turystycznej

- pojęcie „informacji turystycznej”

- segmentacja korzystających z usług systemu „it” ( turyści oraz mieszkańcy miasta i

regionu, animatorzy i promotorzy turystyki, twórcy i potencjalni twórcy produktu

turystycznego, potencjalni inwestorzy infrastruktury turystycznej i paraturystycznej,

zarządcy atrakcji turystycznych, hotelarze i restauratorzy, zleceniodawcy usług

turystycznych, kierownicy wycieczek, piloci i przewodnicy, touroperatorzy,

przedstawiciele biur podróży i organizatorzy wycieczek, uczniowie i studenci, osoby

zainteresowane turystyką, samorządy terytorialne i gospodarcze, agencje promocji,

stowarzyszenia, dziennikarze, autorzy przewodników, inne jednostki współpracujące

w zakresie organizacji turystyki i obsługi ruchu turystycznego,

* zakres działania jednostki organizacyjnej „it’,
* zadania jednostki organizacyjnej systemu „it” (wojewódzkie, powiatowe i gminne centra informacji turystycznej, punkty „it”, multimedialne punkty „it”),
* gromadzenie bazy danych i przetwarzanie informacji z terenu:

- informacja o walorach turystycznych

- informacja o zagospodarowaniu i usługach turystycznych

- informacja o produktach turystycznych,

* organizacja pracy centrum informacyjnego, punktu „it”:

- kadra i szkolenia

- lokalizacja punktu informacji turystycznej

- oznakowanie

- godziny pracy

- wyposażenie lokalu,

* prowadzenie dokumentacji,
* kultura obsługi gości,
* współpraca z samorządem terytorialnym, gospodarczym, stowarzyszeniami, z branżą turystyczną oraz mediami,
* prowadzenie innych usług turystycznych,
* świadczenie usług dodatkowych (np. sprzedaż przewodników, albumów, biletów komunikacji miejskiej itp.),
* kolportaż materiałów promocyjnych i reklamowych,
* działalność wydawnicza.

**Umiejętności:**

* wiedza na temat funkcjonowania systemu informacji turystycznej,
* komunikatywność oraz kultura obsługa klienta z wykazaniem się znajomością języka obcego,
* przetwarzanie i klasyfikacja informacji z terenu,
* organizacja przepływu informacji w terenie.

**Wskazówki dla praktykantów**

* Twój pierwszy kontakt z opiekunem w miejscu praktyk jest szczególnie ważny.
* Bądź punktualny, zadbaj o wygląd zewnętrzny, uważnie zapoznaj się ze stawianymi przed Tobą wymaganiami i oczekiwaniami pracodawcy.
* W pierwszym dniu praktyki zapoznaj się z regulaminem pracy obowiązującym w placówce, harmonogramem pracy ustalonym przez zakładowego opiekuna praktyk.
* Przestrzegaj również regulaminu praktyk, obowiązującego Cię jako studenta Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach. Pamiętaj o tym i przy każdej okazji i staraj się godnie reprezentować Uczelnię.
* Odbywając praktykę podlegasz bezpośrednio pracodawcy i przestrzeganie jego poleceń jest Twoim obowiązkiem.
* Pierwszego dnia praktyki powinieneś okazać w miejscu praktyki:

- aktualną książeczkę zdrowia,

- skierowanie na praktykę,

- dziennik praktyk,

- kserokopię wpisu do indeksu z odbytego kursu BHP.

* Pamiętaj również o przygotowaniu odpowiedniego ubioru służbowego – zapytaj o to , jeszcze przed rozpoczęciem praktyk, gdy zgłosisz się w placówce ze skierowaniem na praktykę.
* Jeśli w czasie odbywania praktyk natkniesz się na sprawy, które sprawią Ci kłopot kontaktuj się osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej opiekunem praktyk zawodowych – Barbara Petrus Tel. 665-400-104,

e-mail: barbara.petrus@wp.pl

**KILKA UWAG O KULTURZE OBSŁUGI**

**GOŚCI i KLIENTÓW**

* Klient nie jest przeszkodą w Twej pracy, lecz jest jej celem. Właściwie to on daje Ci uposażenie.
* Nie on od Ciebie, lecz Ty od niego jesteś zależny. Dlatego nie Ty wyświadczasz mu przysługę, kiedy go obsługujesz, ale on Tobie.
* Daje on Tobie okazję, abyś mógł udowodnić, że jesteś właściwym człowiekiem na właściwym miejscu. Klient to nie jest ktoś, z kim powinieneś dyskutować, komu możesz imponować, czy udowadniać, że jesteś mądrzejszym od niego. On ma prawo mieć kaprysy, a Ty nie. On ma czasem uprzedzenie i swoje poglądy - Ty ich nie dostrzegaj.
* On czasem może mieć rację, lub jej nie mieć. Ale kiedy zwraca się do Ciebie - jest gościem. Traktuj go tak samo, jak i Ty chciałbyś być traktowany jako klient.
* Uśmiech jest dowodem życzliwości dla drugiego człowieka - jest znakiem przyjaźni i serdeczności Uśmiech jest miarą wartości życia, zmniejsza dystans dzielący człowieka od człowieka. Twój uśmiech jest okazaniem Twej gotowości do usług. Uśmiechem witamy, uśmiechem informujemy, uśmiechem uspokajamy, uśmiechem żegnamy.
* Nie luksusowe wyposażenie, lecz uśmiech na twarzy wszystkich pracowników stwarza miłą domową atmosferę. Miły uśmiech łagodzi napięcie w każdej konfliktowej sytuacji.

**Pamiętaj by:**

* Widzieć wszystko bez patrzenia
* Słyszeć wszystko bez słuchania
* Być usłużnym, ale nie służalczym
* Zgadywać życzenia, nie będąc niedyskretnym

**Kryteria oceny praktykanta**

Opanowanie przez praktykanta wiedzy i umiejętności określonych programem praktyki zawodowej ocenia się następująco:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ocena** | **Skrót literowy** | **Wartość liczbowa** |
| bardzo dobry | bdb | 5 |
| dobry | db | 4 |
| dostateczny | dst | 3 |
| niedostateczny | ndst | 2 |

**Ogólne kryteria ocen są następujące:**

* Ocena bardzo dobra - opanowanie pełnego zakresu wiedzy i umiejętności określonych programem praktyki pozwalających na profesjonalne wykonywanie obowiązków zawodowych
* Ocena dobra - opanowanie wiadomości i umiejętności w zakresie pozwalającym na sprawne wykonywanie obowiązków zawodowych objętych programem praktyki
* Ocena dostateczna - opanowanie w zakresie dostatecznym wiadomości i umiejętności objętych programem praktyki
* Ocena niedostateczna - nie opanowanie niezbędnego minimum w zakresie objętym programem praktyki.

**Szczegółowe kryteria oceny obejmują:**

* Ocenę pracy i zachowania praktykanta o oparciu o charakterystykę zawodową absolwenta zawodowych studiów licencjackich na kierunku turystyka i rekreacja
* Ocenę postępów praktykanta na poszczególnych stanowiskach pracy
* Ocenę prowadzenia Dziennika Praktyk.

**Prowadzenie dziennika praktyki zawodowej:**

* Dziennik Praktyki zawodowej stanowi podstawowy dokument zaliczenia praktyki i należy prowadzić go zgodnie z instrukcją w nim zawartą.
* Dziennik Praktyk należy prowadzić bardzo starannie i czytelnie.
* Każdy zapis w dzienniku powinien być potwierdzony podpisem i imienną pieczątką osoby, która prowadziła szkolenie praktyczne.
* Po zakończeniu praktyki, Dziennik Praktyk należy złożyć u zakładowego opiekuna praktyk w celu wystawienia przez Niego oceny. Uzupełniony przez opiekuna Dziennik Praktyk należy następnie złożyć u Pełnomocnika Rektora ds. Praktyk Zawodowych.