

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 sprzątanía jednostek mieszkalnych, pomieszczeń sanitarnych kolejność czynności przy sprzątaníu,
- narzędzia pracy - środki czystości, dezynfekcja, deratyzacja,
- obieg bielizny hotelowej,
- przepisy BHP. p. póź. - 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 sprzątaníe 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 wyparzenie 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 całości kształtu 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.

- Odbываяc 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 Twojej 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 Twojej 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 usłuznym, 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:

- Ocena pracy i zachowania praktykanta o oparciu o charakterystykę zawodową absolwenta zawodowych studiów licencjackich na kierunku turystyka i rekreacja
- Ocena postępów praktykanta na poszczególnych stanowiskach pracy
- Ocena 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 pieczęcią 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.