

Program stażu techników hotelarstwa dla uczniów Zespołu Szkół Handlowych w Sopocie

Cele stażu:

1. Praktyczna weryfikacja oraz poszerzenie posiadanej wiedzy teoretycznej stażysty.
2. Nabycie kwalifikacji i umiejętności z zakresu pracy hotelu
3. Zapoznanie z najnowszymi systemami pracy w branży hotelarskiej
4. Poznanie funkcjonowania hotelu, struktury organizacyjnej oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy w przedsiębiorstwie
5. Zdobywanie praktycznego doświadczenia i umiejętności zawodowych służących do zyskania większych szans na zatrudnienie

Program stażu wykracza poza podstawę programową.

Ramowy program stażu:

1. Przepisy, regulaminy i zarządzenia obowiązujące w hotelach.
2. Kwalifikacje oraz wymagania stawiane pracownikom różnych szczebli we wszystkich działach zakładu.
3. Poznanie standardów pracy recepcji oraz postaw hotelarskiego savoir-vivre.
4. Sprzęt i wyposażenie techniczne recepcji hotelowej oraz ogólne zasady obsługi urządzeń. Poznanie zasad prowadzenia dokumentacji recepcji.
5. Zasady i sposoby rezerwacji dla gości indywidualnych i grup.
6. Poznanie i obsługa systemów rezerwacyjnych stosowanych w obiektach hotelarskich.
7. Obsługa recepcji służby parterowej. Poznanie działań recepcji w zakresie zaspokojenia potrzeb i oczekiwań gości hotelowych.
8. Działania marketingowe stosowane w hotelach w celu pozyskania gości.
9. Poznanie otoczenia obiektu oraz stosowanych metod badania konkurencji.
10. Wskaźniki ekonomiczne i ich zastosowanie w planowaniu i ocenie realizacji usług w obiekcie (Rev Par, średnia cena, średnia frekwencja, Food coast).
11. Struktura organizacyjna zespołu pracowniczego w dziale gastronomicznym.
12. Obowiązki, procedury i regulaminy obowiązujące w części produkcyjnej i gastronomicznej.
13. Wdrażanie systemu HACCAP.
14. Poznanie zasad konstruowania karty menu oraz ofert specjalnych.
15. Sposoby obsługi i serwisy stosowane w restauracji hotelowej.
16. Poznanie innych usług oferowanych przez hotel – organizacja, wyposażenie, obsługa urządzeń, asortyment oferowany gościom.
17. Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy sanitarne, ochrona p.poż. oraz ochrona środowiska w dziale służby pięter.
18. Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości.
19. Procedury sprzątnięcia jednostek mieszkalnych oraz przygotowanie ich do sprzedaży.
20. Dokumentacja działu służby pięter oraz zasady współpracy z innymi komórkami obiektu.
21. Zakres usług świadczonych na życzenie gości (room-service, usługa pralnicza i inne).
22. Poznanie specyfiki pracy w konkretnych działach świadczących usługi dodatkowe – np.: usługi rekreacyjne, SPA, Wellnes, dział konferencji.
23. Zakres współpracy z innymi podmiotami na rynku turystycznym oraz korzystanie z usług firm zewnętrznych w zakresie świadczenia usług dodatkowych oraz na rzecz gości hotelowych.
24. Używanie słownictwa branżowego w j. angielskim, dokumentacja, rozmowy z gośćmi.