

NAZWA PRZEDMIOTU

Rezerwacja usług hotelarskich

SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402

KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

HGT.06. Realizacja usług w recepcji

Cele ogólne

1. Poznanie zadań pracowników działu rezerwacji.
2. Nabywanie umiejętności przygotowywania ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości.
3. Poznanie instrumentów promocji usług hotelarskich.
4. Poznanie zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grupowych.
5. Posługiwanie się dokumentacją związaną z rezerwacją usług hotelarskich

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) wymieniać zadania pracowników recepcji,
- 2) obsługiwać sprzęty i urządzenia recepcji podczas wykonywania zadań zawodowych,
- 3) sporządzać ofertę usług hotelarskich,
- 4) dobierać instrumenty do promocji usług hotelarskich,
- 5) opisywać metody rezerwacji usług hotelarskich,
- 6) dokonywać rezerwacji usług hotelarskich, wykorzystując systemy rezerwacyjne,
- 7) wypełniać dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich.

MATERIAŁ NAUCZANIA REZERWACJI USŁUG HOTELARSKICH

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
I. Organizacja pracy działu rezerwacji	1. Zasady rezerwacji usług hotelarskich	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać rodzaje rezerwacji - rozróżniać podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych - wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące obsługi gości - wymieniać zadania pracowników recepcji dotyczące rejestracji gości 	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać sposoby rezerwacji usług hotelarskich - przygotowywać raport z wykonanej pracy - oceniać jakość wykonania pracy
	2. Charakterystyka dokumentów związanych z przyjęciem gościa do hotelu	<ul style="list-style-type: none"> - stosować procedury związane z przyjęciem gościa do hotelu - określać czynności procedury check-in oraz check-out - dobierać usługi do potrzeb gościa - obsługiwać sprzęty i urządzenia w dziale rezerwacji podczas wykonywania zadań zawodowych 	<ul style="list-style-type: none"> - zachęcać gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych
	3. Charakterystyka dokumentów związanych z pobytem gościa w hotelu	<ul style="list-style-type: none"> - rozpoznawać oczekiwania gościa związane z pobytem w obiekcie hotelarskim - dobierać oferty usług hotelarskich do potrzeb gościa 	<ul style="list-style-type: none"> - stosować zasady cross-selling - dostosowywać ofertę do potrzeb gościa

II. Usługi świadczone dla gościa hotelowego	1. Opieka nad gościem w trakcie pobytu	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać instrumenty promocji usług hotelarskich - zachęcać gości do skorzystania z usług dodatkowych 	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości - prezentować usługi hotelarskie gościom
	2. Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych	<ul style="list-style-type: none"> - zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych 	<ul style="list-style-type: none"> - sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości
	3. Funkcje specjalistycznych programów stosowanych do obsługi gości	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać sposoby rezerwacji usług hotelarskich - rozróżniać podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych 	<ul style="list-style-type: none"> - obsługiwać narzędzia do zarządzania polityką cenową we współpracy z osobami zajmującymi się stroną internetową - stosować nowoczesne usługi rezerwacji, w tym usługi <i>e-commerce</i>
	4. Dokumentacja związana z rezerwacją usług hotelarskich	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich - rezerwować usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne 	<ul style="list-style-type: none"> - rezerwować pokoje w systemie rezerwacyjnym
	5. Dokumentacja związana z przyjęciem zamówienia i świadczeniem usług hotelarskich	<ul style="list-style-type: none"> - rozpoznawać oraz stosować środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z 	<ul style="list-style-type: none"> - archiwizować dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich

		wykonywaniem zadań zawodowych świadczonych usług, w tym obsługi klienta	
	6. Współpraca działu rezerwacji z innymi działami hotelu	- wymieniać pionory funkcjonalne w obiekcie hotelarskim - wymieniać działy obiektu hotelarskiego, z którymi współpracuje dział rezerwacji	- omawiać formy współpracy działu rezerwacji z innymi działami hotelu

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W ramach zajęć edukacyjnych z przedmiotu Rezerwacja usług hotelarskich, uczeń powinien nabyć umiejętności: poznania zadań pracowników działu rezerwacji, przygotowywania ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości, poznania instrumentów promocji usług hotelarskich, poznania zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grupowych, posługiwania się dokumentacją związaną z rezerwacją usług hotelarskich.