

## Požiadavky školy na prax žiakov 5. ročníka v odbore hotelová akadémia

Požiadavky na výstup z odbornej praxe pre žiakov 5. ročníka v odbore hotelová akadémia stanovené ako „činnosť asistenta hotelového zariadenia v procese plánovania, organizácie práce a riadenia činnosti v hotelierstve a gastronómii“.

Na základe toho je potrebné, aby sa žiak oboznámil, osvojil si, videl, prečítal si, precvičil si a konzultoval so zainteresovanými zamestnancami partnerských podnikov nižšie uvedené tematické časti, ktoré žiak zahrnie do projektu ako hlavného výstupu z realizovanej praxe.

1. Na úseku front office má žiak počas praxe precvičovať (pod dohľadom zodpovednej osoby) nasledujúce činnosti:
  - prijatie telefonického hovoru a riešenie požiadaviek volajúceho
  - prijatie objednávky ubytovania
  - rezervovanie ubytovania (na základe telefonátu, mailu, rezervačného systému a pod.)
  - vykonávanie check-in a s ním súvisiacich úkonov
  - vykonávanie činností súvisiacich so starostlivosťou o hosťa
  - riešenie sťažností a reklamácií
  - vykonávanie vyúčtovanie s hosťom a check-out
  - vyhotovenie podkladov k fakturácii za ubytovacie a doplnkové služby
  - vykonávanie zmenárenských operácií (ak ubytovacie zariadenie poskytuje túto službu)
2. Žiak sa má počas praxe oboznámiť s:
  - ubytovacím zariadením, jeho kategorizáciou, organizáciou a organizačnou štruktúrou
  - prínosmi členstva v medzinárodnej hotelovej sieti, kritériami, ktoré musí hotel plniť, systémom kontrol v sieti (ak je hotel súčasťou hotelovej siete)
  - prevádzkovou operatívnou evidenciou, registráciou hostí, evidenciou tuzemcov a cudzincov, spoluprácou s úradom cudzineckej polície
  - ubytovacím a reklamačným poriadkom
  - vykonávaním zmenárenskej činnosti, prístupom ku kurzovému lístku, zmluvným vzťahom s obchodnou bankou
  - realizáciou platobného styku – hotovostný, bezhotovostný
  - stravovaním a ubytovaním zamestnancov – spôsoby, benefity spoločnosti
  - používaným hotelovým rezervačným systémom, prácou so systémom v obmedzenom rozsahu,
  - spôsobom podávania a zúčtovania raňajok, systémom zúčtovania s hosťom pri jeho odchode, spôsobom zúčtovania minibaru
  - rezerváciami cez internet, platenými a neplatenými službami, tiež nakupovanými, resp. poskytovanými smerom von – out a in courcing
  - osobitnou starostlivosťou venovanou ZŤP, deťom a VIP
  - rozsahom doplnkových služieb (platených, neplatených)
  - cenovou politikou a cenovou diferenciaciou – zľavy, bonusy a iné
  - možnosťami pre kongresové služby - stav, vybavenosť, problematika
  - prácou housekeeping manažéra a chyžných, prepojením recepcie a úseku hotelových izieb, organizáciou housekeepingu
  - vnútorným systémom kontrol na úseku ubytovacích a stravovacích služieb
  - marketingom hotela – priamy, nepriamy, public relation, reklama, podpora predaja, ceny a ich diferenciacia
  - školením a výcvikom personálu - forma, spôsoby



- databázou hostí a jej využívaním, obchodnými vzťahmi hotela, využívaním IKT v riadení a prevádzke hotela, softvérovým vybavením gastronomického úseku, vzájomným prepojením skladu-kuchyne-obsluhy
- organizáciou gastronomického úseku, odbytovými strediskami, ich prevádzkovou dobou
- používanými systémami a spôsobmi obsluhy podľa odbytových stredísk
- realizovanými trendmi v gastronómii (technické, technologické, na strane ponuky jedál a nápojov)
- realizovanými formami spoločného stravovania (spoločenské akcie, zamestnanecké stravovanie, ponuka diétnych jedál, cateringové služby a párty servis a pod.)
- prácou so sťažnosťami a reklamáciami v ubytovacích aj stravovacích službách
- ekologickými opatreniami (odpad, energia, eko produkty, voda)