

SREDNJA ŠKOLA TOPUSKO, Školska 14, Topusko  
Program: TURIZAM I UGOSTITELJSTVO  
Zanimanje: TURISTIČKO-HOTELIJERSKI KOMERCIJALIST, KONOBAR  
Razredni odjel: Prvi, drugi, treći razred  
Plan praktične nastave: 182 sata ljetne stručne prakse  
Predmet: PRAKTIČNA NASTAVA  
Šk. godina 2015./2016.

U hotelima i ostalim ugostiteljskim objektima za smještaj, prehranu, točenje pića učenici su na ljetnoj stručnoj praksi 182 sata.

Nastavna cjelina: **H O T E L**

1. **UPOZNAVANJE HOTELA:** organizacijska struktura poduzeća i hotela, smještaj (lokacija) hotela, sve prostorije hotela i njegove dijelove hotela, sve o uslugama koje hotel pruža...
2. **PRIJAMNI ODEL:** ulaz hotela, hol s recepcijom, hotelska blagajna, ured za rezervacije, telefonska centrala, garderoba za goste...
3. **SMJEŠTAJNE PROSTORIJE:** apartmani, sobe za goste, prostorije domaćice hotela i sobarica...
4. **PROSTORIJE ZA GOSTE:** sala za zabavu, kongresna dvorana, fitnes centar, bazeni, sauna,....
5. **PROSTORIJE ZA POSLUŽIVANJE:** blagovaonica, aperitiv bar, kavana, obroci u hotelu...
6. **DOMAĆINSTVO U HOTELU:** organizacija rada domaćinstva, poslove hotelskog domaćinstva, način i vrste usluga hotelskog domaćinstva,... Što sve podrazumijeva tehnološki proces hotelskog domaćinstva
7. Zašto je potreban odjel domaćinstva u hotelu ?
8. Shema organizacije rada hotelskog domaćinstva
9. Dokumentacija odjela domaćinstva
10. Popis radnih mjesta u domaćinstvu
11. Opis radnih mjesta u domaćinstvu
12. Postupak čišćenja/pospremanja hotelske sobe .
13. Postupak čišćenja hotelske sobe kada je gost u hotelu/sobi.
14. Pospremanje sobe/kupaonice gosta koji odlazi.
15. Kontrola pospremljene sobe /kupaonice.
16. Generalno sezonsko čišćenje sobe.
17. Ukrasni prekrivač –kopertura.
18. Standardi opreme hotelske sobe 3\*.
19. Dodatni standardi opreme hotelske sobe 4\* i 5\*.
20. Standardi opreme kupaonice hotel 3\*
21. Standardi opreme kupaonice 4 i 5\*.
22. Veličina kreveta za 1 osobu i francuski krevet hotel s 3\*, 4\*, 5\*.
23. Hotelsko rublje :
  - Prema mjestu upotrebe
  - Načinu održavanja
  - Estetski izgled
  - Tehnički zahtjevi

24. Posteljno rublje
25. Način izračunavanja dimenzija plahte i navlake
26. Dimenzije madraca i postelnog rublja za francuski krevet
27. Standardi sitne opreme :
  - Na vratima hotelske sobe
  - Na pisaćem stolu
  - Na noćnom ormariću
  - U ormaru
  - U kupaonici
28. Pomoćni ležaj, dječji krevetić i postupanje s njima u hotelskoj sobi .
29. Moduli hotelske sobe 3\*, 4\*, 5\*.

### 30. SURADNJA HOTELA SA OSTALIM PODUZEĆIMA (turističke agencije)

#### 31. ZAKLJUČAK

- učenike treba upoznati sa hotelom kao cjelinom, treba im pokazati sve prostorije i dijelove hotela uz najpotrebnije informacije kako bi stekli temeljna znanja o uslugama koje hotel pruža.
- Učenici mogu obavljati najjednostavnije pomoćne poslove u bilo kojem dijelu hotela,
- U **hotelskom domaćinstvu** učenike treba upoznati s organizacijom i poslovima,
- Učenik može pomagati u jednostavnijim poslovima uz nadzor mentora,
- Učenike treba poticati na odgovorno izvršavanje zadataka

#### Napomena:

1. učenik vodi Dnevnik rada s opisom vježbi i poslova koje obavlja tijekom praktične nastave nadopunjene teoretskim dijelom iz stručne literature
2. učenik od škole dobiva uputnicu za praktičnu nastavu – Dnevnik rada
3. završetak praktične nastave ovjerava odgovorna osoba tvrtke u kojoj je učenik obavljao praktičnu nastavu
4. predstavnik tvrtke upisuje odnos učenika prema poslu, izvršenim poslovima i odijevanju u skladu s propisima hotela

-U hotelima na praktičnoj nastavi učenici su 182 sata

-*Mjesto održavanja: Prijamni odjel hotela* (hotelska recepcija i portirnica)

#### -Program rada:

1. **Opis hotela, prijamnog odjela**
2. **Rad s gostima:** informiranje gosta, prodaja, praćenje podataka, anketiranje gostiju, korištenje Interneta, dodatne usluge u hotelu (izvanpansionske usluge), boravišna pristojba, osiguranje gosta, kućni red, VIP-tretman.
3. **Organizacija prijamnog odjela:** Organizaciona shema hotelskog prijamnog odjela, nazivi radnih mjesta i njihovi zadaci
4. **Tehnika rada recepcije:**
  - a) *poslovi rezervacije:* tehnike rezervacije, potvrda rezervacije, evidentiranje rezervacija, grafikon rezervacija, priprema liste dolazaka.
  - b) *Poslovi prijama gosta:*

*-prijam individualnih gostiju:* potrebne dnevne evidencije, tehnika prijama gosta sa i bez rezervacije, unos gosta u evidencije recepcije, otvaranje hotelskog računa, prijava gosta

*-prijam grupa:* pripreme za prijam grupa, tehnika prijama grupe, unos grupe u evidencije recepcije

- c) *evidencije recepcije:* knjiga gostiju, hotelska iskaznica, pregled slobodnih i zauzetih soba, interne obavijesti o kretanju gostiju (o dolasku-odlasku gosta, o otkazu pojedinih usluga, o premještanju gosta u drugu sobu, narudžba lunch-paketa, izvještaj o korištenju pansionskih obroka), recepcijski list, kartoteka stalnih gostiju.
  - d) *knjiženje hotelskih usluga:* hotelski račun, hotelski dnevnik (žurnal)
  - e) *poslovanje portirске službe:* rukovanje sobnim ključevima, prtljagom gostiju, poštom gostiju, telefonska služba, buđenje gostiju, primanje poruka.
5. **Mjenjački poslovi u hotelu:** organizacija i tehnika rada hotelske mjenjačnice
  6. **Platni promet i naplata hotelskih usluga:** organizacija hotelske blagajne, načini naplate hotelskih usluga, knjiga blagajne (blagajnički izvještaj)
  7. **Opći dojam o radu hotelske recepcije.** Vlastito mišljenje.

Nastavna cjelina: POSLOVANJE TURISTIČKIH AGENCIJA

Mjesto održavanja: Turistička agencija

Učenici trebaju upoznati:

1. s agencijom kao tvrtkom, lokacija turističke agencije
2. poslovi prodaje, pružanje informacija turistima, prodaja turističkih aranžmana
3. prodaja putnih karata i vođenje evidencije, prodaja karata za izlete, razgled grada ili priredbe.....
4. poslovi mjenjačke službe
5. poslovi rezervacije smještaja u ugostiteljskim objektima i domaćinstvima
6. operativno izvršni poslovi, poslovi organizacije i izvršenja poslova, vođenja-vodiči, doček i ispraćaj gosta
7. poslovi stvaranja turističkih aranžmana
8. obračunsko financijski poslovi turističke agencije, evidencija prodanih aranžmana, obračun i kontrola naplate aranžmana, vođenje knjiga blagajne i izrada statističkih izvještaja

---

Za dnevnik prakse:

1. Opći podaci o turističkoj agenciji
2. Organizacija turističke agencije
3. Zadaci turističkih agencija
4. Odnos turističkih agencija i poslovnih partnera
5. Suradnja turističke agencije i hotela
6. Suradnja građanina-davatelja usluge i turističke agencije

7. Turistički aranžman u agenciji
8. Zaključak

*-Mjesto održavanja: Odjel hrane i pića (hotelski restorani i barovi)*

**-Program rada:**

1. **Opis hotela, odjela hrane i pića**
2. **Rad s gostima: prijem gosta, smještaj gosta,** informiranje gosta, prodaja hrane i pića,.
3. **Organizacija odjela hrane i pića:** Organizaciona shema hotelskog odjela hrane i pića, nazivi radnih mjesta i njihovi zadaci
4. **Tehnika rada u restoranu :**
  1. Pripremni radovi u ugostiteljskom objektu gdje se izvršavaju i koji su
  2. Instrumenti ponude hrane i pića
  3. Glavni obroci u ugostiteljstvu
  4. Zajuttrak- vrste i opisati
  5. Pansionski tip poslovanja restorana
  6. A la carte poslovanje u restoranu
7. **Vinska karta**
8. **Cjenik pića**
9. **Čišćenje i održavanje espresso aparata**
10. **Napitci –vrste i normativi**
11. **Vrste čaša prema namjeni i obliku**
12. **Inventar prema namjeni i materijalu izrade**
13. **Posluživanje aperitiva**
14. **Posluživanje bijelih vina**
15. **Posluživanje crnih vina**
16. **Posluživanje pjenušaca**
17. **Flambiranje slatkih jela**
18. **Flambiranje slanijh jela**
19. **Fondeu**
20. **Posluživanje juha**
21. **Posluživanje juha**
22. **Francuski način posluživanja**
23. **Ruski način posluživanja**
24. **Bečki način posluživanja**
25. **Diplomatski prijem**
26. **Preseans**
27. **Diplomatski protokol**
28. **Poznavanje i posluživanje sljedećih vrsta jela**
29. **Hladna predjela – podjela, vrste i način posluživanja**
30. **Juhe – podjela, vrste, način posluživanja**
31. **Topla predjela- podjela, vrste,način posluživanja**
32. **Ribe, rakovi, školjke, mekušci, žabe i puževi – vrste jela i načini posluživanja**
33. **Mesna jela- podjela, vrste, načini posluživanja,**
34. **Prilozi- vrste**
35. **Umaci- podjela, način posluživanja**

- 36. Salate – podjela, način posluživanja**
- 37. Deserti – podjela, vrste, načini posluživanja**
- 38. Dekantiranje vina**
- 39. Temperature posluživanja crnih vina, temperature posluživanja bijelih vina i pjenušavih vina**
- 40. Sljubljivanje vina s jelima**
- 41. Vrste digestiva i načini posluživanja**
- 42. Kavana –vrste kavana i poslužno osoblje u kavani**
- 43. Suha putna hrana ili lunch paket**

**Opći dojam o radu odjela hrane i pića. Vlastito mišljenje.**