

# Program praktyki nauczycieli branży hotelarskiej

w ramach projektu:

## **Praktyki nauczycielskie w przedsiębiorstwach powiatu żarskiego receptą na podniesienie jakości kształcenia zawodowego**

**Autorzy:**

**Anna Kielech**

**Magdalena Krystkowska**

**Zdzisław Klejna**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Autorzy:

**Zdzisław Klejna** - nauczyciel

**Anna Kielech** - pracodawca

**Magdalena Krystowska** – specjalista do konstruowania programów doskonalenia zawodowego nauczycieli/ek

Recenzent: **Paweł Błaszczyk**

Korekta językowa: **Wioletta Wodnicka**

Korekta ostateczna: **Grażyna Uhman**

**Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli**

**Zielona Góra marzec 2011**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## Spis treści

<b>I. Założenia programowo-organizacyjne praktyk.....</b>	<b>6</b>
<b>II. Moduł - Organizowanie działalności hotelarskiej – recepcja</b>	
<b>zakładu hotelarskiego .....</b>	<b>8</b>
<b>II.1. Założenia organizacyjne i programowe .....</b>	<b>8</b>
<b>II.2. Wykonywanie zadań wspólnie przez nauczyciela/kę i pracownika/ opiekuna/kę</b>	
<b>praktyk.....</b>	<b>10</b>
II.2.1. Uwarunkowania wykonywania zadań wspólnie przez nauczyciela/kę	
i pracownika/opiekuna/kę praktyk.....	10
II.2.2. Cele .....	10
II.2.3. Materiał.....	10
II.2.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów .....	11
<b>II.3. Zadania wykonywane przez nauczyciela/kę pod nadzorem opiekuna/ki praktyk 11</b>	
II.3.1. Uwarunkowania wykonywania zadań przez nauczyciela/kę pod nadzorem	
Opiekuna/ki praktyk .....	11
II.3.2. Cele .....	12
II.3.3. Materiał.....	12
II.3.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów .....	12
<b>II.4. Zadania wykonywane samodzielnie przez nauczyciela/kę.....</b>	<b>13</b>
II.4.1. Uwarunkowania wykonywania zadań samodzielnie przez nauczyciela/kę .....	13
II.4.2. Cele .....	13
II.4.3. Materiał.....	13
II.4.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów .....	14
<b>III. Moduł-Organizowanie działalności hotelowej – gastronomia</b>	
<b>hotelowa.....</b>	<b>16</b>
<b>III.1. Założenia organizacyjne i programowe.....</b>	<b>16</b>
<b>III.2. Wykonywanie zadań wspólnie przez nauczyciela/kę i pracownika/opiekuna/kę</b>	
<b>praktyk.....</b>	<b>17</b>
III.2.1. Uwarunkowania wykonywania zadań wspólnie przez nauczyciela/kę	
i pracownika/opiekuna/kę praktyk.....	17
III.2.2. Cele.....	18
III.2.3. Materiał.....	19
III.2.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów .....	19
<b>III.3. Zadania wykonywane przez nauczyciela/kę pod nadzorem opiekuna/ki praktyk20</b>	
III.3.1. Uwarunkowania wykonywania zadań przez nauczyciela/kę pod nadzorem	
pracownika/opiekuna/ki praktyk.....	20
III.3.2. Cele.....	20



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

III.3.3. Materiał.....	20
III.3.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów .....	21
<b>III.4. Zadania wykonywane samodzielnie przez nauczyciela/kę .....</b>	<b>22</b>
III.4.1. Uwarunkowania wykonywania zadań samodzielnie przez nauczyciela/kę .....	22
III.4.2. Cele.....	22
III.4.3. Materiał.....	22
III.4.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów .....	23
<b>IV. Moduł - Marketing usług hotelarskich.....</b>	<b>25</b>
<b>IV.1. Założenia organizacyjne i programowe .....</b>	<b>25</b>
<b>IV.2. Wykonywanie zadań wspólnie przez nauczyciela/kę i pracownika/opiekuna/kę praktyk.....</b>	<b>25</b>
IV.2.1. Uwarunkowania wykonywania zadań wspólnie przez nauczyciela/kę i pracownika/opiekuna/kę praktyk.....	25
IV.2.2. Cele.....	26
IV.2.3. Materiał .....	26
IV.2.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów .....	26
<b>IV.3. Zadania wykonywane przez nauczyciela/kę pod nadzorem opiekuna/ki praktyk</b>	<b>27</b>
IV.3.1. Uwarunkowania wykonywania zadań przez nauczyciela/kę pod nadzorem opiekuna/ki praktyk .....	27
IV.3.2. Cele.....	27
IV.3.3. Materiał .....	27
IV.3.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów.....	27
<b>IV.4. Zadania wykonywane samodzielnie przez nauczyciela/kę .....</b>	<b>28</b>
IV.4.1. Uwarunkowania wykonywania zadań samodzielnie przez nauczyciela/kę.....	28
IV.4.2. Cele.....	28
IV.4.3. Materiał .....	28
IV.4.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów .....	28
<b>V. Moduł - Obsługa informatyczna w hotelarstwie .....</b>	<b>29</b>
<b>V.1. Założenia organizacyjne i programowe.....</b>	<b>29</b>
<b>V.2. Wykonywanie zadań wspólnie przez nauczyciela/kę i pracownika/opiekuna/kę praktyk.....</b>	<b>30</b>
V.2.1. Uwarunkowania wykonywania zadań wspólnie przez nauczyciela/kę i pracownika/opiekuna/kę praktyk.....	30
V.2.2. Cele.....	30
V.2.3. Materiał.....	31
V.2.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów .....	31
<b>V.3. Zadania wykonywane przez nauczyciela/kę pod nadzorem opiekuna/ki praktyk</b>	<b>32</b>
V.3.1. Uwarunkowania wykonywania zadań przez nauczyciela/kę pod nadzorem	



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

opiekuna/ki praktyk .....	32
V.3.2. Cele .....	32
V.3.3. Materiał.....	32
V.3.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów .....	33
<b>V.4. Zadania wykonywane samodzielnie przez nauczyciela/kę.....</b>	<b>33</b>
V.4.1. Uwarunkowania wykonywania zadań samodzielnie przez nauczyciela/kę .....	33
V.4.2. Cele.....	33
V.4.3. Materiał.....	34
V.3.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów .....	34
<b>VI. Wskazówki metodyczne dotyczące realizacji programu doskonalenia zawodowego nauczycieli/ek branży hotelarskiej .....</b>	<b>35</b>
<b>VII. Literatura.....</b>	<b>37</b>

## **I. Założenia programowo-organizacyjne praktyki**

Program ma za zadanie pokazanie dobrych praktyk zawodowych, zwrócić uwagę na specyfikę zawodu hotelarza w bardzo naturalnych uwarunkowaniach funkcjonowania podmiotu gospodarczego, jakim jest hotel i jego specyficzna działalność usługowa.

Praktyka ma na celu pogłębienie i doskonalenie umiejętności praktycznych wymaganych w procesie kształcenia uczniów – przyszłych hotelarzy.

Treść programu szczególnie uwzględnia współczesne wymagania, jakim musi sprostać załoga hotelu, aby właściwie „formować” usługi hotelarskie, zgodnie z procedurami obsługi gości, prawidłowo wykonywać czynności zawodowe. Przestrzegane muszą być w tych procedurach właściwe postawy zawodowe, etyka i kultura, które muszą cechować hotelarza, szczególnie bezpośrednio obsługującego gości - różniących się zarówno pod względem wymagań jakościowych, jak i zachowań wobec personelu hotelu.

Konkurencja na rynku usług hotelarskich motywuje każdego przedsiębiorcę hotelarskiego do poszukiwania nowego, bardziej kreatywnego sposobu zabiegania o gości hotelu. Wpływ na to ma jakość oferowanych usług, ale nade wszystko kultura i profesjonalizm w przyjęciu i obsłudze gości.

Współcześnie w hotelach mają zastosowanie coraz bardziej „wyrafinowane” technologie i techniki informatyczne bardzo ułatwiające organizację pracy hotelarzy, a w konsekwencji usprawniające komunikację i obsługę gości. Dlatego w realizacji programu bardzo duży akcent położony jest na zastosowanie informatyki w hotelarstwie.

Doskonalenie nauczycieli/ek w 102-godzinny programie praktyk ujmują 4 rozdziały:

1. Organizowanie działalności hotelarskiej ze szczególnym uwzględnieniem recepcji hotelowej jako „mózgu” pracy hotelu.
2. Organizacja działalności gastronomicznej, bardzo istotnej w ofercie hotelu, a zarazem bardzo wrażliwej na wymagania współczesnego gościa hotelu.
3. Marketing usług hotelarskich w strategii, w której musi uczestniczyć każdy pracownik hotelu, aby w zależności od zakresu czynności zawodowych wpływał systematycznie na zwiększenie przyjmowania rezerwacji i zamówień, czyniąc klimat ku zadowoleniu gości z oferowanych usług.
4. Obsługa informatyczna w hotelarstwie – umożliwia zastosowanie współczesnych technologii zarówno w komunikacji z gośćmi, nabywcami usług, obsługę w trakcie pobytu, jak i produkcję gastronomiczną oraz świadczenie różnych usług hotelowych.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Program doskonalenia w tych 4 rozdziałach umożliwi nauczycielom/kom zapoznanie się z nowościami przemysłu hotelarskiego, a nade wszystko pogłębienie umiejętności praktycznych, które w szkolnym procesie dydaktycznym przełożą się na skuteczniejsze kształtowanie sylwetki przyszłego hotelarza, od którego pracodawcy wymagają współczesnych wysokich kwalifikacji zawodowych i cech osobowości, właściwych dla tego zawodu.

Praktyki prowadzone są pod kierunkiem opiekunów/ek praktyk, którymi są pracodawcy, właściciele hoteli lub wyznaczeni przez nich pracownicy.

Praktyki organizowane są od czerwca do listopada 2011, a szczegółowy harmonogram opracuje i zastosuje koordynator/ka praktyk. Wymiar czasu pracy na praktyce to 6 godzin dziennie. Dopuszcza się dłuższy dzień praktyki, jeżeli przedłużony czas praktyki wynika z organizacji pracy hotelu.

## **II. Moduł - Organizowanie działalności hotelarskiej – recepcja zakładu hotelarskiego**

### **II.1. Założenia organizacyjne i programowe**

Moduł ten należy do tzw. „strategicznych” z punktu widzenia organizacji działalności hotelarskiej, bowiem recepcja to „miejsce dowodzenia” hotelem. Tu gość ma pierwszy i ostatni kontakt z firmą hotelarską. Recepcja w większości hoteli odpowiedzialna jest za politykę rezerwacji, „zapełnienia” na każdą dobę gośćmi hotelu. Współczesne rodzaje i systemy rezerwacyjne ujęte w programy informatyczne wymagają systematycznego przyswajania i doskonalenia umiejętności, dlatego program silnie eksponuje potrzebę realizacji praktyki w tej komórce struktury organizacyjnej hotelu.

W programach kształcenia hotelarzy, jak i w standardach egzaminów zawodowych, najwięcej zastosowania mają treści z funkcji, zakresu i wykonywanych czynności handlowych przez recepcję hotelu.

Praktyka uwspółcześnienia działalności recepcji, a bezpośrednio wykonywane czynności przez nauczycieli/ki udoskonalą umiejętności, które powinny przełożyć się na szkolny proces dydaktyczny.

Program zakłada czynne uczestnictwo w doskonaleniu zawodowym. Nauczyciel/ka w trakcie odbywania praktyki powinien/a zapoznać się i udoskonalić umiejętność z zakresu planowania struktur organizacyjnych recepcji, w zależności od rodzaju i wielkości hotelu.

Ponadto nauczyciel/ka powinien/a:

- a) zastosować plan aranżacji i wyposażenia recepcji, organizacji stanowiska pracy, uwzględniając szczególnie urządzenia i programy komputerowe;
- b) zapoznać się z dokumentacją stosowaną przez recepcję w procedurach rezerwacji, obsługi i rozliczenia gości;
- c) praktycznie kształtować umiejętności techniki promocji i sprzedaży oferowanych usług;
- d) stosować aktualne procedury bhp i ppoż.;
- e) doskonalić formy kultury zawodu hotelarza, prawidłowo reagować na sytuacje trudne i nadzwyczajne, pojawiające się w obsłudze gości.

Zasadniczą wiodącą treścią modułu będzie doskonalenie procedur rezerwacji przyjęcia gości, obsługa w czasie pobytu i rozliczenie, współpraca recepcji ze służbą piętrową,



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

gastronomią hotelową, pionem usług dodatkowych, m.in. konferencyjnych, SPA, organizacji imprez okolicznościowych.

Pogłębienie wiedzy z zakresu umiejętności charakterystyki atrakcji tzw. otoczenia turystycznego hotelu wraz z formami animacji czasu wolnego gości, a także udzielania informacji krajoznawczo-turystycznej będzie dopełnieniem treści praktyki.

Program obejmuje również aspekty psychologii obsługi gości hotelu, szczególnie w naturalnych relacjach interpersonalnych. W korelacji z modułem „Marketing usług hotelarskich” praktycznie udoskonala zasady formowania usług, ich „pakietowania” w zależności od potrzeb rynku usług hotelarskich.

Program szczegółowy obejmuje następujące treści w ujęciu doskonalącym:

- organizowanie pracy w recepcji zakładu hotelarskiego;
- oferowanie klientom usług hotelowych;
- dokonywanie rezerwacji usług hotelowych;
- przyjmowanie gości indywidualnych i zbiorowych (procedura check-in);
- obsługa w czasie pobytu gości w hotelu;
- rozliczanie kosztów za pobyt gości (wystawianie faktur VAT);
- kalkulacja różnych form pobytu gości w hotelu;
- postępowanie z gośćmi w sytuacjach trudnych i nietypowych;
- stosowanie hotelowych programów komputerowych;
- animacja czasu wolnego gościa;
- udzielanie informacji turystycznej;
- techniki marketingowe w komponowaniu i sprzedaży różnych usług hotelu;
- organizowanie usług dodatkowych typu SPA;
- organizowanie usług konferencyjnych;
- organizowanie innych usług okolicznościowych;
- technika posługiwania się urządzeniami recepcji (telefon, fax, komputer, terminal).

## **II.2. Wykonywanie zadań wspólnie przez nauczyciela/kę i pracownika/opiekuna/kę praktyk**

### **II.2.1. Uwarunkowania wykonywania zadań wspólnie przez nauczyciela/kę i pracownika/opiekuna/kę praktyk**

Realizując tę jednostkę modułową, nauczyciel/ka powinien/a przed przystąpieniem do pracy zapoznać się ze strukturą organizacyjną hotelu, stanowiskami pracy, zakresem usług świadczonych przez hotel.

Wykonywanie tych celów doskonalących wiąże się z bezpośrednią obserwacją czynności zawodowych, wykonywanych przez pracowników recepcji. Wymagana jest analiza porównawcza stosowanych procedur w ujęciu teoretycznym z praktyką realizowaną przez pracownika recepcji hotelu.

### **II.2.2. Cele edukacyjne**

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel/ka powinien/a:

- a) stosować prawidłowe techniki porozumiewania się z gośćmi hotelu przy rezerwacji telefonicznej i bezpośredniej;
- b) ewidencjonować zamówienia na usługi hotelowe;
- c) potwierdzać rezerwacje na usługi hotelu;
- d) wypełniać dokumentację recepcji;
- e) powitać i pożegnać gości;
- f) prowadzić rozmowy kurtuazyjne z gośćmi hotelu;
- g) zastosować procedury check-in;
- h) wykorzystać techniki prowadzenia rozliczeń gości za usługi hotelowe;
- i) zastosować procedury check-out;
- j) okazać kulturę wykonywania czynności zawodowych.

### **II.2.3. Materiał**

- a) Rodzaje usług hotelowych.
- b) Cykl rezerwacji, przyjmowania i potwierdzania korespondencyjnego rezerwacji.
- c) Meldowanie gości i grup zbiorowych.
- d) Rozliczanie kosztów pobytu i wymeldowanie gości.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- e) Udzielanie informacji turystycznych i użytkowych.
- f) Obsługa gości w czasie pobytu (m.in. budzenie, realizacja zleceń rezerwacyjnych na imprezy poza hotelem, depozyt, sejf).
- g) Dokumentacja recepcji.
- h) Techniki informatyczne w pracy recepcji i obsłudze gości.
- i) Wyposażenie recepcji.
- j) Współpraca ze stałymi kontrahentami hotelu.
- k) Zasady rezerwacji usług przez recepcję, poza noclegowymi.
- l) Formy animacji czasu wolnego gości.

#### **II.2.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów**

Na podstawie obserwacji i materiałów dotyczących zakresu świadczonych usług przez hotel, gościom prezentowana jest informacja w formie bezpośredniej i telefonicznej o możliwości zaspokojenia oczekiwań.

#### **Rezultaty pracy**

Prawidłowo prowadzona rozmowa, sugestywnie określająca możliwość i uwarunkowania przyjęcia zamówienia do realizacji usług. Przy zastosowaniu telefonu w kontakcie z klientem prawidłowo stosowana jest formuła prowadzenia rozmowy, skuteczny rezultat to pozytywna decyzja gościa o skorzystaniu z usług hotelu. Wypełnienie dokumentów.

### **II.3. Zadania wykonywane przez nauczyciela/kę pod nadzorem opiekuna/ki praktyk**

#### **II.3.1. Uwarunkowania wykonywania zadań przez nauczyciela/kę pod nadzorem opiekuna/ki praktyk**

Zadania, wykonywane przez nauczyciela/kę, będą wynikały z prowadzonej polityki rezerwacji, przyjmowania zamówień na usługi hotelarskie. Ranga tych zadań wynika ze specyfiki usług hotelowej, której wartość mierzona jest czasem, np. dobą hotelową. Stąd istnieje potrzeba wyboru zamówień, które uwzględniają m.in. czas, zakres usług, jak i aspekt marketingowy grupy nabywców, np.: gości indywidualnych, stałych, zbiorowych lub okazjonalnych.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

### **II.3.2. Cele edukacyjne**

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel/ka powinien/a:

- a) zastosować procedury dokonywania rezerwacji, przyjmowanie zamówień;
- b) zaoferować usługi zakładu hotelarskiego;
- c) prowadzić rozmowy o charakterze handlowym z gośćmi;
- d) prowadzić rozmowy kurtuazyjne z gośćmi;
- e) zastosować zasady współpracy recepcji hotelu z gastronomią hotelową.

### **II.3.3. Materiał**

- a) Negocjacje handlowe z potencjalnymi gośćmi.
- b) Dobór pakietu usługowego do potrzeb gości. Motywacyjne kalkulacje kosztów, zgodnie z obowiązującym cennikiem (rabaty, bonusy).
- c) Dokumentacja i jej stosowanie przy wstępnej rezerwacji. Prawidłowe zastosowanie dokumentacji przy rezerwacji gwarantowanej. Możliwości przyjęcia zamówienia do realizacji.
- d) Współpraca ze służbami hotelu, które będą współdziałały w realizacji zamówienia.

### **II.3.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów**

Nauczyciel/ka-praktykant/ka w czasie pełnionego dyżuru w recepcji cyklicznie podejmuje rozmowy i negocjuje możliwość przyjęcia rezerwacji w zależności od wymagań kolejnych gości lub firm i instytucji. Stosuje obowiązujące procedury w tym zakresie, Zwraca szczególną uwagę na grafik miejsc noclegowych, decydując o możliwości przyjęcia rezerwacji. Przestrzega polityki rezerwacji danego hotelu. Wprowadza do systemu informatycznego potrzebne dane o realizowanej rezerwacji. Na bieżąco analizuje wszystkie uwarunkowania realizacji zamówienia, uwzględniając ewentualne dodatkowe życzenia gości. Podejmuje współpracę przy zastosowaniu systemu informatycznego bądź osobiście z zaangażowanymi służbami hotelu, prawidłowo wypełniając dokumentację z tego zakresu.

## **II.4. Zadania wykonywane samodzielnie przez nauczyciela/kę**

### **II.4.1. Uwarunkowania wykonywania samodzielnie zadań przez nauczyciela/kę**

Ten cykl szkolenia umożliwia gruntowne przyswojenie współczesnych technik obsługi gości hotelu. Po realizacji poprzednich jednostek modułowych, nauczyciel/ka powinien/a samodzielnie bez nadzoru wykonywać wszystkie czynności obowiązujące w recepcji. Uwzględnione muszą być wszystkie naturalne okoliczności kontaktu z gośćmi. Na tym etapie szkolenia wyczerpująco i starannie stosuje wszystkie procedury związane z przyjęciem, obsługą i rozliczeniem gości.

### **II.4.2. Cele edukacyjne**

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel/ka powinien/a:

- a) określić zakres działalności zakładu hotelarskiego;
- b) zastosować programy komputerowe do obsługi gości;
- c) prowadzić dokumentację recepcji;
- d) zastosować obowiązujące dla danych grup gości procedury check-in i check-out;
- e) prawidłowo przeprowadzić rozmowy telefoniczne;
- f) stworzyć dobrą atmosferę w pracy, wynikającą z relacji z gośćmi i współpracownikami;
- g) doskonalić umiejętności z zakresu tzw. sytuacji trudnych, nietypowych, nadzwyczajnych (np. gość agresywny, awaria w hotelu, gość składający skargę i zażalenie);
- h) zastosować zasady rozliczeń gości za pobyt (faktura VAT, karty płatnicze, gotówka, rozliczenie raportem kasowym po dyżurze);
- i) umiejętnie stosować techniki marketingowe przy oferowaniu usług gościom, z sugestyjnym pobudzeniem pozytywnej motywacji do korzystania z usług hotelu.

### **II.4.3. Materiał**

- a) Oferta usług dla gości indywidualnych i grup gości hotelowych (właściwy dobór usług do pakietu).
- b) Rezerwacja telefoniczna.
- c) Procedury przyjmowania i potwierdzania korespondencyjnej rezerwacji.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- d) Redakcja pism odmawiających przyjęcia rezerwacji (zasady).
- e) Procedury meldowania gości indywidualnych i grup gości hotelowych (wycieczki, uczestnicy konferencji, VIP-y).
- f) Sposoby przyjmowania i prowadzenia rozmów telefonicznych wewnętrznych z gośćmi i pracownikami hotelu.
- g) Zasady przyjmowania informacji telefonicznych dla gości nieobecnych w hotelu.
- h) Procedury wydawania i przyjmowania kluczy (karty pobytu).
- i) Zasady przyjmowania zleceń budzenia gości na życzenie.
- j) Procedury przyjmowania rzeczy do depozytu, sejfów, przechowalni bagażu.
- k) Realizacja zleceń gości hotelowych, dotyczących rezerwacji biletów komunikacyjnych na różne imprezy sportowe, rozrywkowe, itp.
- l) Rezerwacja usług dodatkowych w hotelu (np. SPA, sala konferencyjna, imprezy hotelowe).
- m) Tryb udzielania informacji o atrakcjach turystycznych miejscowości i okolicy.
- n) Tryb udzielania informacji użytkowej (np. handlowej, usługowej, komunikacyjnej, itp.).
- o) Porady w zakresie form organizacji czasu wolnego gości. Animacja czasu wolnego.
- p) Zasady przyjmowania skarg gości dotyczących obsługi w hotelu, sprawności i wyposażenia pokoju.
- q) Badanie jakości usług hotelu. Redagowanie ankiety i sposoby przedstawiania gościom do wypełnienia.
- r) Zasady redagowania różnych rodzajów pism służbowych z zastosowaniem technik komputerowych.
- s) Współpraca z kontrahentami, którzy współdziałają z recepcją przy realizacji zamówień gości.

#### **II.4.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów**

Ten etap praktyki to udoskonalenie umiejętności nabytych podczas stażu w recepcji hotelu, dlatego nauczyciel/ka powinien/a przebywać na dyżurze samodzielnie, wykonując czynności takie, jak zawodowy recepcjonista (czas: 1 dzień, 8-12 godzin). Zadanie będzie różnorodne, bowiem wykonać trzeba wszystkie czynności, które obowiązują w recepcji: od przyjęcia

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

dyżuru, przez wszystkie okoliczności jego przebiegu – 12 godzin do zakończenia i rozliczenia z dyżuru.

Rezultaty, to bezawaryjne, bezkonfliktowe funkcjonowanie recepcji w tym dniu. Będą nimi prawidłowo przyjęte zamówienie, potwierdzone zgodne z procedurami, przyjęcie i wymeldowywanie gości, udzielenie im informacji, prawidłowe zastosowanie dokumentacji, prawidłowe wykorzystanie systemu komputerowego recepcji.

Bardzo istotny rezultat, to marketingowe podejście do oferowanych, sprzedawanych usług przez hotel, nade wszystko sugestywny dobór pakietów dla określonych gości. Ilość i wartość sprzedanych usług po zakończeniu dyżuru musi być bezbłędnie ujęta w raporcie kasowym.

Razem z opiekunem/ką praktyk wymagana jest analiza przebiegu dyżuru, szczególnie porównawczo w zakresie ilości i wartości sprzedaży usług z poprzednimi okresami (dobowymi, zależnie od dni tygodnia, sezonu, świąt, weekendu, itp.). Omówienie rezultatów, to także ewentualne opinie gości o nauczycielu/ce–recepjoniście/ce pełniącym/ej dyżur.

W zależności od harmonogramu przebiegu praktyki zadanie to powinno być powtarzane uwzględniając natężenie gości w hotelu w poszczególnych dniach tygodnia. Może być także realizowane w cyklu nocnym pracy hotelu z określeniem powinności recepcjonisty o tej porze doby hotelowej.

## **III. Moduł - Organizowanie działalności hotelowej – gastronomia hotelowa**

### **III.1. Założenia organizacyjne i programowe**

Działalność gastronomiczna stanowi integralną część usługi podstawowej świadczonej na rzecz gości zakładu hotelarskiego, a rodzaje zakładów gastronomicznych prowadzonych w obiektach hotelarskich uwarunkowane są wymaganiami prawnymi.

Gastronomia hotelowa, to specyficzny rodzaj działalności mającej na celu zaspokojenie potrzeby wyżywienia m.in. osób zakwaterowanych w hotelu, gości z zewnątrz, uczestników konferencji, sympozjów, spotkań integracyjnych, biznesowych, okolicznościowych.

Wymagania współczesnego konsumenta, gościa hotelu stawiają przed gastronomią realizację nowych zadań, które ubarwiają różne imprezy rodzinne, uroczyste obiady, bankiety, a także usługi cateringowe, obsługę spotkań plenerowych, itd.

Gastronomia powinna być mocnym punktem oferty hotelowej, gdyż jakość usług kulinarnych ma znaczący wpływ na opinię o całej działalności hotelu. Poziom usług noclegowych i gastronomicznych hotelu, to cenne atuty, pozwalające gościom na łatwiejszy wybór obiektu, dlatego w kształceniu przyszłych hotelarzy ten dział programowy jest bardzo znaczący, poparty specjalnie określonym czasem i programem praktyk.

Szybko zmieniające się technologie produkcji gastronomicznej, często z zastosowaniem komputerowo sterowanych urządzeń, jak i wymagania gości w zakresie oferty i obsługi stawiają przed uczącymi nauczycielami kryteria aktywnego, bieżącego doskonalenia umiejętności dydaktycznych. Czas szkolenia przewidziany dla tego modułu, umożliwi nauczycielom/kom zapoznanie się z nowoczesnym zarządzaniem gastronomią hotelową, współczesnym wyposażeniem części produkcyjnej, a nade wszystko formami i technikami obsługi konsumenta.

Program doskonalenia realizowany jest głównie w zakresie obsługi konsumenta. Wynika to z potrzeb dydaktycznych nauczania młodzieży, ale głównie z relacji handlowych - usługa noclegowa sprzedawana jest łącznie z usługą gastronomiczną. Rynek konsumenta wymaga coraz więcej ciekawych form dla gości miejscowych (wesela, bale, studniówki, spotkania towarzyskie, itd.), dlatego szkolący się nauczyciele powinni głównie doskonalić swoje umiejętności w zakresie:

- a) opracowania jadłospisu;





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- b) przygotowania sali na określoną imprezę;
- c) nakrywania stołów do różnych posiłków w zależności od rodzajów grup konsumentów;
- d) nakrywania stołów w obecności konsumentów;
- e) przyjmowania zamówień od gości hotelowych;
- f) pomagania gościom w wyborze potraw;
- g) przyjmowania zamówień od konsumenta przy stoliku;
- h) technik i sposobu podawania potraw;
- i) rozliczania kosztów posiłków podawanych gościom;
- j) organizacji śniadań w hotelu;
- k) obsługi grup turystycznych;
- l) obsługi konferencji;
- m) obsługi imprez okolicznościowych i rodzinnych, jubileuszy, wesel, konselacji, komunii, itd.;
- n) podawania posiłków gościom do pokoi;
- o) ceremoniału przebiegu imprez gastronomicznych;
- p) opracowania scenariusza i kalkulacji różnych form usług gastronomicznych z zastosowaniem technik marketingowych;
- q) estetyki wystroju sal konsumenckich;
- r) estetyki nakrywania stołu;
- s) kultury w kontaktach interpersonalnych z konsumentem, gościem;
- t) zastosowania komputera w zamawianiu i rozliczaniu kelnera z gościem i hotelem;
- u) organizacji usług cateringowych;
- v) organizacji imprez plenerowych.

## **III.2. Wykonywanie zadań wspólnie przez nauczyciela/kę i pracownika/opiekuna/kę praktyk**

### **III.2.1. Uwarunkowania wykonywania zadań wspólnie przez nauczyciela/kę i pracownika/opiekuna/kę praktyk**

W tej fazie szkolenia nauczyciel/ka będzie czynnym obserwatorem przebiegu działań przygotowawczych i organizacyjnych oraz przygotowań wystroju sali konsumenckiej.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Zależne będzie to od uwarunkowań świadczonych usług gastronomicznych (sezon, okoliczność, życzenia gości, forma, itd.).

Bardzo ważnym posiłkiem w hotelu jest śniadanie i forma jego przygotowania, dlatego istnieje potrzeba zapoznania się z wyposażeniem bufetu śniadaniowego, zakresem dań śniadaniowych, także kalkulacją wynikającą z liczby gości korzystających z noclegu.

Wartościowym sposobem uwspółcześniania umiejętności będzie towarzyszenie w cyklach organizacyjnych różnych imprez (np. konferencji wesel, konselacji, cateringu, komunii i innych realizowanych przez hotel) w kompleksowej procedurze od przyjęcia zamówienia, opracowania kalkulacji oraz zestawu dań, a także scenariusza przebiegu imprezy, aranżacji sali, obsługi konsumentów i końcowego rozliczenia. Ważnym aspektem będzie także obserwacja cyklu produkcyjnego od zakupu produktów, poprzez sposoby magazynowania, wykonanie potraw, przekazanie kelnerowi. Nauczyciel/ka musi także zapoznać się ze stosowaną dokumentacją gastronomiczną, ujętą w formie klasycznej – papierowej i komputerowej. Jest to konieczne, aby zapoznać się z gospodarką surowców, napojów, przypraw, naczyń – zastawy stołowej. Powinny być ujęte także aspekty ekonomiczne, zysk z działalności gastronomicznej oraz zagospodarowanie nieskonsumowanych potraw i odpadów wracających do kuchni. To istotne wymagania, podkreślające potrzebę racjonalnego zarządzania usługami gastronomii hotelowej, gwarantującą wysoką jakość i przestrzeganie norm sanitarno-higienicznych.

### **III.2.2. Cele edukacyjne**

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel/ka powinien/a:

- a) charakteryzować współczesną gastronomią hotelową;
- b) stosować umiejętności z zakresu obsługi konsumentów, gości hotelu;
- c) stosować nowoczesne rozwiązania z zakresu organizacji różnych imprez gastronomicznych;
- d) stosować umiejętności z zakresu ceremoniału gastronomicznego;
- e) stosować umiejętności w opracowywaniu scenariuszy i kalkulacji różnych imprez;
- f) wykorzystywać techniki komputerowe w cyklu produkcyjnym, pracy kadry restauracji, rozliczeniach magazynowych, księgowych i z konsumentem;
- g) nowocześnie przygotować wyposażenie sali konsumenckiej z wykorzystaniem estetyki wystroju podporządkowanej formie i rodzaj usługi, imprezy gastronomicznej.

### III.2.3. Materiał

- a) Cechy współczesnej gastronomii hotelowej.
- b) Wyrafinowane techniki obsługi konsumentów, gości hotelu.
- c) Nowoczesne rozwiązania z zakresu organizacji różnych imprez gastronomicznych.
- d) Ceremoniał gastronomiczny.
- e) Opracowywanie scenariuszy i kalkulacji różnych imprez.
- f) Techniki komputerowe w cyklu produkcyjnym, pracy kadry restauracji, rozliczeniach magazynowych, księgowych i z konsumentem;
- g) Nowoczesne przygotowywanie wyposażenia sali konsumenckiej z wykorzystaniem estetyki wystroju podporządkowanej formie i rodzaj usługi, imprezy gastronomicznej.

### III.2.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów

Zgodnie z obowiązującym w danym hotelu systemem zarządzania gastronomią, w wyznaczonym czasie przebiegu praktyki nauczyciel/ka uczestniczy jako czynny obserwator/ka procedur obsługi gastronomicznej-od przyjęcia zamówienia, (w zależności od okoliczności) poprzez koncepcję przygotowania imprezy, jej realizację, po końcowe rozliczenie.

Musi być zastosowana różnorodność udziału nauczyciela/ki w procedurach ze względu na rodzaje grup gości: indywidualnych nocujących w hotelu, niekorzystających z noclegów, grup turystycznych, konferencji, rodzin, grup towarzyskich itd. Istotnym elementem tej fazy szkolenia jest zwrócenie uwagi na jadłospis, dobór potraw do imprezy oraz ocena stopnia zadowolenia gości, jakości całej usługi gastronomicznej.

#### Przykład

Na podstawie obserwacji, rozmów z gośćmi, ewentualnie przeprowadzonej ankiety badawczej, nauczyciel/ka dokonuje oceny sprawności organizacyjnej gastronomii danego hotelu. Sporządza wnioski i czynnie prezentuje je opiekunowi/ce praktyki.

W rezultacie aktywności nauczyciela/ki powinny być wprowadzone działania innowacyjne w gastronomii hotelu. Drugim rezultatem będzie pogłębienie wiedzy praktycznej z procedur obowiązujących w gastronomii hotelowej.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

### **III.3. Zadania wykonywane przez nauczyciela/kę pod nadzorem opiekuna/ki praktyk**

#### **III.3.1. Uwarunkowania wykonywania zadań przez nauczyciela/kę pod nadzorem opiekuna/ki praktyk**

W realizacji tej jednostki modułowej nauczyciel/ka powinien/a aktywnie i czynnie wykonywać czynności zawodowe, np. kierownika gastronomii, kierownika sali, animatora imprez gastronomicznych, asystenta-kelnera. W wybranym dniu praktyki objęty jest całym cyklem świadczenia usług gastronomicznych po otrzymaniu przydziału zadań wynikających z napływających zamówień bądź bieżącej organizacji obsługi gastronomicznej. W zależności od możliwości i potrzeb organizuje całodobowy cykl gastronomiczny, to znaczy: posiłki stałe wg godzin serwowania, przewidziane imprezy zbiorowe, okolicznościowe, cateringowe.

#### **III.3.2. Cele edukacyjne**

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel/ka powinien/a:

- a) stosować umiejętności organizacyjne w zarządzaniu gastronomią hotelową;
- b) aranżować cykl stałych posiłków wg jadłospisu dnia;
- c) przygotować i przeprowadzić wybraną usług gastronomiczną dla gości zbiorowych;
- d) doskonalić współpracy z kuchnią gastronomii hotelowej i recepcją;
- e) praktycznie dokumentować czynności zawodowe przy zastosowaniu obowiązujących procedur, druków, systemu komputerowego obsługi gastronomicznej;
- f) stosować techniki marketingowe przy przyjmowaniu zamówień;
- g) rozliczać koszty w gastronomii hotelowej – wewnętrzne i zewnętrzne, wystawiać paragony i faktury VAT (kasy fiskalne).

#### **III.3.3. Materiał**

- a) Analiza usług gastronomicznych opracowanych na daną dobę hotelową.
- b) Analiza zakresu, ilości wartość usług, które są zamówione do realizacji;
- c) Współpraca hotelu przy kalkulacji zestawów dań.
- d) Aranżacja sali konsumenckiej w zależności od potrzeb i czasu serwowania usług gastronomicznych.
- e) Zasady przyjmowania kolejnych zamówień na dany dzień i terminy późniejsze.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- f) Negocjacje z klientami w sprawie warunków przyjmowanych zamówień.
- g) Sposób i forma realizacji zamówienia.
- h) Obsługa konsumentów indywidualnych (od śniadania do kolacji).
- i) Organizacja bieżącej obsługi gości zbiorowych w zależności od zakresu i formy zamówienia.
- j) Sposoby dokumentowania czynności przewidzianych w procedurach pracy organizacji gastronomii hotelowej.
- k) Sposoby przyjmowania opinii od gości hotelu o jakości świadczonych usług. Analiza ewentualnych błędów w procedurach obsługi gości.
- l) Sposoby wystawiania paragonów i faktury VAT. Wewnętrzna dokumentacja rozliczeniowa.
- m) Zamówienia na produkty i surowce do kontrahentów hotelu (uzupełnianie zapasów magazynowych).
- n) Ceremoniał imprezy zbiorowej wg wcześniej przygotowanego scenariusza.
- o) Zakończenie działalności gastronomicznej danego dnia, organizacja porządków na sali konsumenckiej, przygotowanie aranżacji bufetu śniadaniowego dnia następnego, nakrywanie stołów, itd.

#### **III.3.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów**

Nauczyciel/ka przygotowuje pod nadzorem opiekuna/ki szczegółowy scenariusz konferencji, opracowuje kalkulację kosztów. Dokona analizy zamówienia pod względem zakresu, czasu trwania konferencji, liczby uczestników, czasu przerw kawowych, czasu posiłków, bankietu. Zaaranżuje salę odpowiednio do charakteru konferencji. Przygotuje sprzęt audiowizualny, multimedialny, nagłośnienie, sprawdzi klimatyzację, przygotowuje kuchni do obsługi, szatnię do sprawnego przyjęcia uczestników konferencji. Jeżeli konferencja będzie 2-3-dniowa, uzgodni z recepcją sprawne przyjęcie gości. Ujmie ceny noclegów w kalkulacji. Przekaze do recepcji, w uzgodnieniu z organizatorem, szczegółowy program konferencji. Jeżeli konferencja jest 1-dniowa, zorganizuje doraźne biuro konferencji; obsługę pozostawia do decyzji organizatora. Będzie na bieżąco monitorować przebieg konferencji i sprawność jej obsługi, zgodnie z programem.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Po zakończeniu konferencji sale, ich aranżacja przywrócone zostaną do bieżących potrzeb hotelu. Nauczyciel/ka szczegółowo rozliczy usługi objęte konferencją, sporządzi rozliczenia wewnętrzne, wystawi fakturę VAT i prześle organizatorowi do zapłaty.

Rezultat edukacyjny to podniesienie umiejętności organizacyjnych usług konferencyjnych realizowanych przez hotel, z zastosowaniem odpowiednich procedur.

### **III.4. Zadania wykonywane samodzielnie przez nauczyciela/kę**

#### **III.4.1. Uwarunkowania wykonywania samodzielnie zadań przez nauczyciela/kę**

Ta faza edukacji doskonalącej bezpośrednio koreluje z jednostkami modułowymi już zrealizowanymi i opisanymi powyżej.

Aby ugruntować swoje umiejętności, w różnorodności usług hotelu (szczególnie gastronomicznych) dla pożądanego dobrego efektu szkolenia przy ograniczonym czasie, nauczyciel/ka powinien/a wykonywać zadanie, realizując jedną złożoną organizacyjnie usługę, imprezę, np.: wesele, obsługę gastronomiczną plenerową, studniówkę, bal maturalny, branżowy. Wybór formy będzie wynikał z napływających zamówień w terminie odbywania praktyki.

#### **III.4.2. Cele edukacyjne**

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel/ka powinien/a:

- a) stosować umiejętności przygotowania, przeprowadzenia i rozliczenia usług gastronomicznych szczególnie zbiorowych;
- b) stosować umiejętności opracowania aranżacji gastronomicznych usług hotelowych;
- c) prawidłowo kalkulować koszty z zastosowaniem rabatów dla klientów zbiorowych;
- d) stosować techniki marketingowe;
- e) stosować normy jakościowe w gastronomii hotelowej;
- f) stosować umiejętności współpracy służb hotelu odpowiedzialnych za realizację usługi gastronomicznej.

#### **III.4.3. Materiał**

- a) Zasady przyjmowania zamówień, na przykład na organizację wesela, cateringu.  
Analiza treści zamówienia.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- b) Zakres omówionych ze zleceniodawcą potrzeb i życzeń dla prawidłowego przygotowania przyjęcia, np. weselnego, cateringu.
- c) Konstruowanie oferty dla zleceniodawcy przy uwzględnieniu liczby osób, uczestników przyjęcia, czasu trwania, określonych stawek cenowych, menu, oprawy muzycznej, rozrywkowej. Analiza oferty z zamawiającym. Warunki przyjęcia zlecenia.
- d) Sporządzanie umowy wraz z warunkami płatności i zaliczki. Podpisywanie umowy wraz z załącznikami.
- e) Zasady przygotowania szczegółowego scenariusza. Zatwierdzanie scenariusza przez zleceniodawcę.
- f) Przygotowanie sali, aranżacja zgodna z potrzebami scenariusza. Zasady współpracy z obsługą kuchni w zakresie przygotowania dań i napojów.
- g) Zasady korzystania z noclegów przy zastosowaniu rabatów cenowych.
- h) Monitoring przebiegu przyjęcia. Zasady realizacji wszystkich usług określonych w scenariuszu i potwierdzonych umową.
- i) Sposoby zagospodarowywania pozostawionych dań i napojów (przekazanie organizatorowi). Końcowe rozliczenia za organizację przyjęcia po jego zakończeniu, wystawienie faktury VAT.
- j) Porządkowanie i aranżacja sali do bieżących potrzeb gastronomii hotelowej.
- k) Analiza przebiegu przyjęcia z kierownictwem hotelu i służbami współdziałającymi w jego organizacji (kuchnia, recepcja, służba piętrowa). Wykorzystywanie wniosków dotyczących jakości organizacji zbiorowych przyjęć rodzinnych (wesel, komunii, jubileuszy, urodzin).

#### **III.4.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów**

Zadanie powinno wynikać z możliwości realizacji przez hotel uwzględniających napływ odpowiednich zleceń. Sezonowo organizowane są: wesela, bale, komunie, studniówki, spotkania świąteczne pracowników, noworoczne spotkania, imprezy plenerowe, itd. Dobór powinien uwzględniać te okoliczności, które obiektywnie wyznaczają świadczenie usług przez hotel.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Kierownictwo hotelu i opiekun/ka praktyk mogą wyznaczyć zadanie w zależności od możliwości czasowych. Przykładem może być catering w plenerze organizowany dla załogi zakładu pracy z okazji jubileuszu – firmy. Przebieg:

- promocja hotelu i jego możliwości świadczenia usług cateringowych;
- przyjęcie zamówienia, szczegółowa analiza: terminu, miejsca, liczby osób, proponowanego kosztu na 1 osobę;
- przygotowanie oferty do zamówienia wraz ze szczegółową kalkulacją (kalkulacja uwzględnia koszty organizacyjne poza hotelem);
- podpisane umowy z firmą;
- wizja lokalna miejsca imprezy, uwzględniająca możliwości cateringowego świadczenia usług;
- omówienie scenariusza z uwzględnieniem oprawy muzycznej;
- sporządzenie faktury na zaliczkową wpłatę od ceny kalkulacyjnej;
- przygotowanie hotelu do przeprowadzenia usługi (kuchnia, sprzęt do obsługi cateringowej, transport, menu, liczba osób, które będą obsługiwały imprezę);
- podpisanie umowy z zespołem muzycznym;
- przewóz sprzętu, dań, kadry na miejsce imprezy;
- organizacja stanowisk do przygotowania i obsługi uczestników imprezy;
- monitoring przebiegu imprezy;
- zakończenie imprezy, wstępna ocena organizacji ze strony organizatora;
- ocena wewnętrzna organizacji usługi cateringowej, jakości i sprawności wykonania;
- końcowe rozliczenie i przesłanie faktury VAT organizatorowi wraz z ofertą hotelu i zaproszeniem do ponownego skorzystania z usług hotelu;

W rezultacie uzyskujemy także sprawdzenie siebie w działaniu, przy obsłudze stosunkowo nowej formy gastronomii hotelowej, jaką jest catering. Pozwala to na porównanie, ukazanie różnic w organizacji usług gastronomicznych organizowanych w hotelu i poza obiektem. Aktualnie rynek usług hotelarskich licznie zgłasza potrzeby na organizację cateringu, dlatego ta forma samodzielnej pracy, jest niezbędna w szkoleniu.



## **IV. Moduł - Marketing usług hotelarskich**

### **IV.1. Założenia organizacyjne i programowe**

W działalności związanej z hotelarstwem, jak i w wielu innych dziedzinach, rozwój gospodarki doprowadził do istotnych zmian. Współcześnie określamy to rynkiem produktów hotelarskich. Podaż tych usług stała się większa od popytu. Dzisiaj to gość decyduje o tym, który hotel wybiera. Mówimy o rynku gościa lub rynku konsumenta. Branża hotelarska podlega więc orientacji rynkowej, czyli takiej, w której kwestią priorytetową są potrzeby gościa. Hotelarze muszą stale pogłębiać wiedzę dotyczącą rynku, skutecznie konkurować i zapewnić hotelowi sukces.

Narzędziami i działaniami do osiągnięcia celów marketingowych są: produkt, cena, dystrybucja (miejsca sprzedaży), promocja, ludzie. Określa się je jako marketing mix 5P (ang. *product, price, place, promotion, people*).

Bezpośredni udział członków kadry hotelarzy w mixie marketingowym jest bardzo istotny, W strategii marketingowej każdego hotelu pracownik-hotelarz na swoim stanowisku ma wpływ na badanie motywacji gościa potencjalnego i stałego do częstego korzystania z jego usług. Stąd w programie kształcenia przyszłych adeptów tego zawodu mocno podkreśla się wyposażenie ich w umiejętności stosowania zasad zarządzania marketingowego. Jest zatem zrozumiałe, że zagadnienia te są ważne także w doskonaleniu nauczycieli/ek.

W programie powinny być ujęte następujące aspekty:

- zasady i uwarunkowania aranżowania modelu gościnności;
- projektowanie ofert (pakietów usługowych);
- polityka cenowa;
- dystrybucja, czyli sprzedaż, systematyczne powiększanie grup nabywców.

### **IV.2. Wykonywanie zadań wspólnie przez nauczyciela/kę i pracownika/opiekuna/kę praktyk**

#### **IV.2.1. Uwarunkowania wykonywania zadań wspólnie przez nauczyciela/kę i pracownika/opiekuna/kę praktyk**

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wskazany jest bezpośredni udział i obserwacja czynności negocjacyjnych z klientem zlecającym organizację imprezy zbiorowej (konferencji, cateringu, wesela).

#### **IV.2.2. Cele edukacyjne**

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel/ka powinien/a:

- a) stosować strategie i techniki negocjacyjne;
- b) przedstawić wstępną kalkulację będącą wynikiem polityki cenowej stosowanej przez hotel;
- c) prowadzić sprzedaż, uwzględniając zachowanie klienta;
- d) stosować argumentację zgodną z polityką hotelu i dostosowaną do klienta.

#### **IV.2.3. Materiał**

- a) Sposoby analizy zamówień.
- b) Propozycje usługi hotelu realizującego zamówienia. Warunki realizacji zamówienia. Propozycje cenowa.
- c) Umowy hotelu z klientem.
- d) Rodzaje końcowych życzeń zamawiającego usługi.

#### **IV.2.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów**

Nauczyciel/ka przed spotkaniem z klientem zapoznaje się z zakresem usług hotelu, cenami i możliwościami stosowania rabatów w zależności od uwarunkowań i okoliczności handlowych. Przygotowując się, sporządza własny konspekt podjęcia i przeprowadzenia negocjacji, uwzględniając zawartość zamówienia i możliwości hotelu. Strategię negocjacyjną kieruje na maksymalizację sprzedaży usług przy założeniu nie utracenia motywacji klienta. Sporządza treść umowy. Uczestniczy jako obserwator/ka w negocjacjach. Po zakończeniu toku negocjacyjnego wraz z pracownikiem porównuje swoją propozycję realizacji zamówienia z ofertą zastosowaną przez pracownika hotelu. Spisuje wnioski do przyszłych działań handlowych.

Rezultatem powinna być umiejętność elastycznego, ale skutecznego dokonania sprzedaży odpowiedniego pakietu usług na najbardziej korzystnych warunkach hotelu ku zadowoleniu zamawiającego gościa. Zadanie to powinno być co najmniej trzykrotnie powtórzone z uwzględnieniem różnych gości i różnych zamówień.

### **IV.3. Zadanie wykonywane przez nauczyciela/kę pod nadzorem opiekuna/ki praktyk**

#### **IV.3.1. Uwarunkowania wykonywania zadań przez nauczyciela/kę pod nadzorem opiekuna/ki praktyk**

Wykonanie tego zadania to pogłębianie umiejętności przy komponowaniu stałych, cyklicznych pakietów hotelu na dany czas sprzedaży (sezon, weekend, święta). Tworzenie pakietów musi uwzględniać aktualne trendy na rynku usług hotelarskich i różne warianty cenowe uwzględniające grupy nabywców.

#### **IV.3.2. Cele edukacyjne**

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel/ka powinien/a:

- a) komponować produkty, pakiety usługowych hotelu;
- b) komunikatywnie redagować oferty;
- c) redagować treści reklamowe ofert, np. prasowych, radiowych, telemarketingowych.

#### **IV.3.3. Materiał**

- a) Komponowanie produktów, pakietów usługowych hotelu.
- b) Redagowanie oferty z wykorzystaniem zasobów usługowych hotelu, sezonu, segmentu gości, rodzaju usług, stosowanych cen, warunków realizacji, itd.
- c) Redagowanie treści reklamowych ofert, np. prasowych, radiowych, telemarketingowych.

#### **IV.3.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów**

Zadanie praktyczne polega na zredagowaniu oferty dla biura podróży, które cyklicznie będzie korzystało z usług hotelu, np. 5 miesięcy (maj-wrzesień) po trzy dni weekendowe (piątek – niedziela) dla 30 osobowej grupy autokarowej turystów z Niemiec. Oferta powinna zostać obudowana projektem umowy pomiędzy hotelem a danym biurem podróży na zasadach allotmentu.

Rezultatem będzie prawidłowe ujęcie usług dla biura podróży, odpowiednio zastosowane rabaty i dobrze zredagowana umowa o współpracy.

## **IV.4. Zadania wykonywane samodzielnie przez nauczyciela/kę**

### **IV.4.1. Uwarunkowania wykonywania zadań samodzielnie przez nauczyciela/kę**

Zadania te mają na celu dokonanie badania rynku w zakresie konkurencji w wybranej miejscowości. Pozwalają one na kształtowanie umiejętności zarządzania hotelem, stosowania własnej polityki usług i cen, poszukiwania nowych segmentów gości. W tym przypadku przydatna jest analiza SWOT (słabe i mocne strony hotelu na tle konkurencji). Zadania powinny być realizowane w drugiej połowie praktyki, zatem możliwa jest pełna samodzielność nauczyciela/ki.

### **IV.4.2. Cele edukacyjne**

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel/ka powinien/a:

- a) diagnozować sytuację rynkową branży hotelarskiej;
- b) zastosować wniosków z analizy budowania marki hoteli i jego usług;
- c) określać nisze rynkowe do wykorzystania w strategii marketingowej hotelu;
- d) trafnie formułować pakiety usług dla potencjalnych nowych grup gości.

### **IV.4.3. Materiał**

- a) Pozyskiwanie informacji do porządzenia wykazu zakładów hotelarskich działających na danym terenie.
- b) Analiza potencjału usługowego konkurujących zakładów hotelarskich z hotelem praktyk. Umieszczenie hotelu praktyk na tle analizowanych konkurencyjnych zakładów hotelarskich.
- c) Opracowywanie wniosków do skuteczniejszego działania na danym rynku branży hotelarskiej, a w szczególności dostosowania zakresu usług, proponowanych ofert i zastosowanej polityki cenowej.

### **IV.4.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów**

Nauczyciel/ka dokonuje badania rynku, analizując potencjał usługowy zakładów hotelarskich miasta Żary lub powiatu żarskiego. Zgodnie z metodologią prowadzenia badań konkurencji, analizuje położenie marketingowe hotelu praktyk. Sporządza wnioski do praktycznego wykorzystania w modelowaniu strategii marketingowej hotelu praktyk, aby skuteczniej pozyskiwać potencjalnych gości, a tym samym zwiększać zysk finansowy.

## **V. Moduł - Obsługa informatyczna w hotelarstwie**

### **V.1. Założenia organizacyjne i programowe**

Dynamicznie rozwijająca się dziedzina techniki, jaką jest informatyka nie ominęła również hotelarstwa, wypierając klasyczną papierową dokumentację. We współczesnym hotelarstwie techniczne oprzyrządowanie pracy decyduje o sprawności funkcjonowania hotelu. Kompleksowy informatyczny system hotelowy ma za zadanie wspomaganie pracy hotelarza na wszystkich niemal stanowiskach pracy. Od systemu informatycznego oczekuje się szybkiego i sprawnego obsłużenia gości, z drugiej zaś strony kompletnej informacji pozwalającej nowoczesnie zarządzać hotelem. Jest to dziedzina bardzo szeroka, dynamicznie rozwijająca się i współcześnie nieodzowna, aby hotel mógł prawidłowo komunikować się z otoczeniem zewnętrznym, jak i uczestniczyć w organizacji pracy we wszystkich pionach i służbach. Dotyczy to zarówno części hotelowej, szczególnie recepcji jak i gastronomii w aspekcie oprogramowania sprzedaży, a także wsparcie działu technologii gastronomicznej i kontroli produkcji między innymi poprzez system kalkulacji potraw.

Technika informatyczna znajduje zastosowanie w administracji hotelowej, ochronie obiektu, sprzedaży usług dodatkowych, bezpieczeństwie gości, sprawnym funkcjonowaniu urządzeń i instalacji wyposażenia obiektu.

Technika ta generuje ogromne możliwości w marketingu: poprzez Internet hotel promuje, rezerwuje (on-line) i sprzedaje swoje usługi, współpracuje z kontrahentami.

Aktualnie w hotelarstwie nowoczesne technologie informatyczne stosowane są w trzech sektorach:

- marketingu (komunikacji, promocji);
- sprzedaży i zakupie usług za pomocą Internetu;
- zarządzaniu hotelem.

Każdy z tych zespołów funkcji obsługują aplikacje, które są dostosowane do potrzeb hotelu. Tworzą spójny system łączący stanowiska pracy, sprzyjają wewnętrznej komunikacji pomiędzy służbami hotelu, ułatwiając procedurę obsługi gości od chwili rezerwacji po końcowe rozliczenie. Jest zatem oczywiste stwierdzenie, iż bez umiejętności praktycznego obsługiwanego systemu informatycznego danego hotelu współczesny hotelarz nie będzie sprawnie pracował.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Ponieważ technologie informatycznego oprogramowania i stosowania zmieniają się szybko i szkolne zasoby są często nieaktualne, nauczyciele/ki powinni/y odbyć praktykę w tym zakresie. Jest to zakres wiedzy, który będzie wykorzystywany w realizacji prawie wszystkich zadań w trakcie praktyki. Rozpoczęciem praktyki nauczyciele/ki opanowali/y na kursie umiejętności w zakresie technologii informatycznych stosowanych w hotelarstwie.

Głównym założeniem programu tego rozdziału jest udoskonalenie umiejętności korzystania ze sprzętu komputerowego i użytkowych programów komputerowych stosowanych w hotelarstwie oraz wykonywaniu prac biurowych.

W programie szkolenia uwzględnia się praktykę na stanowiskach pracy recepcji, gastronomii, działu marketingu. Szkolący się nauczyciele/ki powinni/y mieć możliwość zapoznania się z zastosowaniem informatyki w produkcji gastronomicznej, szczególnie kalkulacji. Ponadto rozdział ten uwzględnia zapoznanie się z nowoczesnymi typami wyposażenia recepcji: kasą fiskalną, drukarkami skanerami, terminalami kart płatniczych, faksami, centralami telefonicznymi, systemami alarmowymi, monitoringiem obiektu, sterowaniem urządzeniami i instalacjami, urządzeniami do prezentacji multimedialnej, itd.

## **V.2. Wykonywanie zadań wspólnie przez nauczyciela/kę i pracownika/opiekuna/kę praktyk**

### **V.2.1. Uwarunkowania wykonywania zadań wspólnie przez nauczyciela/kę i pracownika/opiekuna/kę praktyk**

Zadania, które będą wykonywane na tym etapie wynikają z zasadniczej funkcji recepcji hotelu, jaką jest rezerwacja, sprzedaż usług hotelarskich. Umożliwią zapoznanie się ze sposobem i zasadami hotelu w zakresie przyjmowania zamówień na usługi, głównie noclegów. Umiejętność komunikowania się między innymi przez Internet z potencjalnym gościem, firmą bądź instytucją pozwala skutecznie wykorzystywać potencjał usługowy hotelu.

### **V.2.2. Cele edukacyjne**

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel/ka powinien/a:

- a) ocenić informatyczną postać oferty hotelu;



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- b) korzystać z informatycznego systemu rezerwacji hotelu;
- c) pracować z oprogramowaniem dotyczącym dokumentowania pracy w recepcji,
- d) wykorzystać techniki komputerowe w komunikacji z nabywcami usług i kontaktach ze współpracownikami, negocjacjach handlowych;
- e) zastosować technologie informatyczne w problemowych sytuacjach.

### V.2.3. Materiał

- a) Internetowe oferty hoteli.
- b) Informatyczne wyposażenie hotelu i jego zastosowanie.
- c) Informatyczny system rezerwacji usług - potwierdzania rezerwacji i określania warunków płatności.
- d) Stosowanie technik komputerowych w trakcie np. rozmowy telefonicznej, prowadzenia notatek, rozmowy bezpośredniej z gościem, itd.,
- e) Dokumentowanie czynności recepcjonisty z wykorzystaniem technik informatycznych.

### V.2.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów

Nauczyciele/ki co najmniej przez jeden dyżur w recepcji tj. około 12 godzin pracy recepcjonistki/y asystują i pomagają podczas wykonywania czynności zawodowych. W wolnych chwilach (bez obecności gości hotelu) powinni mieć możliwość skonfrontowania swoich obserwacji i działań z osobą dyżurną w recepcji lub opiekunem/ką praktyk. Swoje spostrzeżenia powinni zanotować. Czynna obserwacja umożliwi praktyczną diagnozę problemów, z jakimi spotyka się recepcjonistka/ta w codziennej pracy. Ponadto pozwala poznać potrzeby gości, sposób ich artykułowania i zaspakajania przez usługi hotelu. Jest to ważny aspekt psychologii obsługi gości także w marketingowym ujęciu. Szczególną uwagę należy poświęcić na techniki komputerowe wspierające pracę w recepcji.

Najważniejszym rezultatem będzie umiejętność stosowania przez nauczycieli/ki oprzyrządowania informatycznego i innych urządzeń stanowiących współczesne wyposażenie recepcji hotelu.

### **V.3. Zadanie wykonywane przez nauczyciela/kę pod nadzorem pracownika/opiekuna/ki praktyk**

#### **V.3.1. Uwarunkowania wykonywania zadań przez nauczyciela/kę pod nadzorem opiekuna/ki praktyk**

Na tym etapie doskonalenia nauczyciele/ki będą mieli okazję do doskonalenia umiejętności z zakresu wykorzystania technologii informatycznych w procedurze przyjmowania gości do hotelu (check-in – gości indywidualnych).

#### **V.3.2. Cele edukacyjne**

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel/ka powinien/a:

- a) wykorzystywać system informatyczny hotelu w procedurze przyjęcia gości do hotelu (check-in);
- b) zameldować gości;
- c) udzielić informacji o usługach hotelu;
- d) zastosować technikę sporządzenia dokumentacji pracy recepcji check-in;
- e) współpracować z gastronomią hotelu i służbą pięter;
- f) realizować płatne i bezpłatne usługi w recepcji hotelu;
- g) wprowadzić dane procedury check-in do systemu komputerowego.

#### **V.3.3. Materiał**

- a) Procedury witania gości: sprawdzenie w systemie komputerowym rezerwacji, sprawdzenie tożsamości gościa, wspólne wypełnienie z gościem karty meldunkowej, wystawienie karty pobytu, poinformowanie o zakresie usług hotelu, czasie wydawania śniadań, przekazanie klucza.
- b) Wprowadzenie danych do systemu informatycznego: wprowadzanie danych osobowych, otwieranie rachunku gościa, przekazywanie danych systemem informatycznym do gastronomii hotelu (dotyczy głównie śniadań), przekazywanie danych systemem informatycznym do służby pięter, nanoszenie danych o wykorzystaniu jednostki mieszkalnej do komputerowego grafiku rezerwacji.
- c) Podsumowanie zmiany: przygotowywanie raportów sporządzonych przez system komputerowy (m.in. dobowy raport ruchu gości, raport kasowy, grafik jednostek



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego  
mieszkalnych dla służby pięter, raport dla gastronomii o usługach gastronomicznych zamówionych przez gości).

#### **V.3.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów**

Zadania do wykonania powinny ściśle korespondować z celami i treściami opisanymi wyżej, zwłaszcza że rezultatem tego zadania powinno być prawidłowe zastosowanie procedur check-in przy pomocy systemu informatycznego hotelu. Wspólnie z opiekunem/ką praktyk powinno nastąpić podsumowanie pracy na dyżurze i określenie wniosków wraz z oceną umiejętności stosowania procedur w systemie informatycznym hotelu. Zadanie to w miarę możliwości czasowych powinno być powtarzane z coraz większą samodzielnością nauczycieli/ek, co pozwoli na doskonalenie ich umiejętności.

Ważnym aspektem oceny rezultatów pracy powinien być także poziom umiejętności oferowania usług do wykorzystania przez gościa podczas pobytu oraz udzielanie informacji na wszystkie jego zapytania przy wykorzystaniu informatycznego systemu hotelu.

#### **V.4. Zadania wykonywane samodzielnie przez nauczyciela/kę**

##### **V.4.1. Uwarunkowania wykonywania samodzielnie zadań przez nauczyciela/kę**

Ten etap doskonalenia powinien umożliwić indywidualne, samodzielnie zastosowanie systemu informatycznego, np. w kalkulacji zamówionych usług w gastronomii hotelu, opracowania oferty konferencyjnej, zamawiania produktów i surowców u kontrahentów hotelu, wykorzystania danych do analizy marketingowej, zastosowania oprawy multimedialnej konferencji, rozliczeń finansowych, wystawiania faktur VAT, itd.

Realizując program praktyki czynności wynikające z zadań powinny być wykonywane cyklicznie bowiem rytm, natężenie działalności hotelu uwarunkowany jest napływem gości oraz ilością i wartością sprzedawanych usług.

Projektując zadania, trzeba uwzględnić sezon, dni tygodnia, podpisane umowy, realizowane rezerwacje, itd.

##### **V.4.2. Cele edukacyjne**

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel/ka powinien/a:

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- a) samodzielnie wykorzystywać system informatyczny w organizacji usług hotelu i obsłudze gości;
- b) rozliczyć finansowo gości za wykorzystane usługi z pomocą technik informatycznych;
- c) dostrzec możliwości wykorzystania zdobytych umiejętności w praktyce szkolnej.

#### **V.4.3. Materiał**

- a) Procedury check-out gościa indywidualnego: wstępna specyfikacja wykorzystanych usług, sprawdzenie danych w systemie komputerowym.
- b) Podsumowanie pobytu gościa: zamknięcie rachunku, wystawienie faktury VAT, pobranie należności (gotówka, karta płatnicza – zastosowany terminal), - uruchomienie i wykorzystanie kasy fiskalnej.

#### **V.4.4. Przykład zadania do wykonania i opis rezultatów**

Zadania w procedurze check-out ze szczególnym uwzględnieniem systemu informatycznego w rozliczeniu finansowym będą miały charakter systematyczny wynikający z liczby gości korzystających z hotelu.

Nauczyciele/ki doskonalący umiejętności zawodowe, znając procedurę check-out, skoncentrują swój trening na systemie informatycznym, rozliczając usługi i wystawiając faktury VAT.

Rezultatem tej części praktyki będą prawidłowo wystawione faktury, pobrane należności, stan kasy fiskalnej i sporządzony raport kasowy. Ze względu na duże wartości pieniędzy w rozliczeniach zalecana jest w kontrola pobieranych należności. Niezbędny będzie zatem udział pracownika recepcji lub opiekuna/ki praktyk. Zadanie z tego zakresu powinno być dwu-, trzykrotnie powtórzone. Rodzajem utrudnienia może być wprowadzenie rozliczeń grup turystycznych lub organizatorów konferencji.

## **VI. Wskazówki metodyczne dotyczące realizacji programu doskonalenia zawodowego nauczycieli/ek branży hotelarskiej**

Wybór treści doskonalenia zawodowego nauczycieli/ek wynika z wymagań zawodowych stawianych przyszłym młodym hotelarzom. Podział na rozdziały odzwierciedla główne segmenty w kształceniu uczniów wynikające z naturalnej funkcji zakładu hotelarskiego.

Cele i treści ujęte zostały w sposób zintegrowany, aby realizując program, była zachowana metodyczna procedura ze względu na specyfikę usługową branży hotelarskiej.

Szkolny program kształcenia uczniów zawiera treści pogłębione między innymi o: kulturę pracy, etykę zawodową, funkcje służby pięt, organizację usług dodatkowych, zarządzanie hotelem. Dlatego te aspekty praktyki także powinny zostać wzięte pod uwagę.

Zawarte w programie praktyk propozycje zadań nie wyczerpują ogromnej gamy czynności w „żywej” organizacji pracy hotelu. Potraktowano je wybiórczo i mogą stanowić inspirację dla opiekuna/ki praktyk do redagowania nowych i różnych zadań wynikających z aktualnych możliwości ich przeprowadzenia. Hotel jest bardzo specyficznym przedsiębiorstwem, świadczącym usługi o charakterze osobistym, które tworzone są w danej sytuacji dla gościa, konsumenta zgodnie z ofertą zaspokajającą jego potrzeby. Mamy zatem do czynienia z dynamicznymi sytuacjami, do których trzeba się dostosować.

Opinia o jakości usługi hotelarskiej powstaje natychmiast, gość wyraża ją tuż po dobie hotelowej lub konsumpcji gastronomicznej dlatego w szkoleniu uwzględnić trzeba aspekty kultury zawodowej pracowników hotelu.

Liczba godzin praktyki (102 godziny) przy rozległości, złożoności i różnorodności problematyki funkcjonowania hotelu sprowadza treści tego programu do tych niezbędnych, a jednocześnie akcentujących nowoczesność w pracy hotelu.

Podczas realizacji praktyki należy zwrócić uwagę na ścisłą korelację treści między różnymi rozdziałami, co nie przeszkadza korzystać z nich w dowolny sposób. Wynikać to będzie z bieżącej pracy hotelu. Należy jednak dołożyć starań, by nauczyciele/ki mogli/y wykonać działania z każdego zakresu pracy hotelu.

Opiekun/ka praktyki powinien też elastycznie wykorzystywać jednostki godzinowe na realizację zadań poszczególnych rozdziałów. Rozpoczynając praktykę, nauczyciele/ki powinni/y zostać zapoznani/e ze strukturą organizacyjną hotelu, przynależnością systemową,



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

pozycją na rynku hotelarskim, regulaminem pracy, przepisami bhp. Po każdym dniu praktyki powinno zostać przeprowadzone z opiekunem/ką podsumowanie i określenie wniosków do następnych działań doskonalących.

Przebieg praktyki powinien być przez nauczycieli/ki „konspektowany”, aby wykorzystać jej treści na kursach doskonalących i dalszej pracy dydaktycznej z młodzieżą. Równolegle, w ramach samokształcenia, powinna być wykorzystana literatura przedmiotu, skrypty, wewnętrzne instrukcje, którymi objęci są pracownicy hotelu.

Oceny efektów kształcenia należy dokonywać na podstawie przebiegu ćwiczeń i opisu rezultatów pracy, które opisane są w sposób mierzalny.

Doskonałym dopełnieniem tej części praktyki będzie wyjazd studyjny do dużego ośrodka turystycznego, który słynie ze znakomych rozwiązań organizacyjnych i technicznych, a także o walorach krajoznawczo-turystycznych i sporym natężeniu ruchu turystycznego.



## VII. Literatura

1. Oparka S, Nowicka T.: Organizacja pracy w hotelarstwie Skrypt do nauki zawodu, Wydawnictwo Maria, Nowa Ruda Kudowa Zdrój 2008
2. Mitura E., Koniuszewska E.: Organizacja pracy w hotelarstwie, Wydawnictwo DIFIN, Warszawa 2010
3. Turkowski M.: Marketing usług hotelarskich, PWE, warszawa 2009
4. Panasiuk A., Szostak D.: Hotelarstwo Usługi – eksploatacja - zarządzanie, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008
5. Knowels T.: Zarządzanie hotelarstwem i gastronomią, PWE, Warszawa 2001
6. Orłowska J., Tkaczyk M.: Organizacja pracy w hotelarstwie część II, Wydawnictwo REA, Warszawa 2008