



PO KL 3.4.3 „*Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim*”

Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl
NIP: 6131428256 / REGON: 230913449

AUTORZY: Maria Cybulska / Aleksandra Nalberczyńska / dr Bogna Bartosz

PROGRAM PRAKTYK ZAWODOWYCH W SPECJALNOŚCI

TECHNIK HOTELARSTWA

na potrzeby projektu:

„Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”



**MINISTERSTWO
EDUKACJI NARODOWEJ**



Projekt „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Ministerstwa Edukacji Narodowej w ramach Działania 3.4.3. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki



PO KL 3.4.3 „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”
Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl / NIP: 6131428256, REGON: 230913449

PROGRAM PRAKTYK ZAWODOWYCH W SPECJALNOŚCI TECHNIK HOTELARSTWA

na potrzeby projektu:

„Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”

AUTORZY:

Maria Cybulska

Aleksandra Nalberczyńska

dr Bogna Bartosz



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**MINISTERSTWO
EDUKACJI NARODOWEJ**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Ministerstwa Edukacji Narodowej w ramach Działania 3.4.3. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki



PO KL 3.4.3 „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”

Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl / NIP: 6131428256, REGON: 230913449

Spis treści

PROGRAM I ORGANIZACJA PRAKTYKI W BRANŻY HOTELARSKIEJ	2
MODUŁ I – ORGANIZOWANIE PRACY W OBIEKTACH HOTELARSKICH	5
MODUŁ II – PRACA W RECEPCJI	7
MODUŁ III – PRACA W GASTRONOMII HOTELOWEJ	11
MODUŁ IV – OBSŁUGA INFORMATYCZNA W HOTELE	15
MODUŁ V – ORGANIZACJA SŁUŻBY PIĘTER	20
METODYKA REALIZACJI PROGRAMU STAŻU SZKOLENIOWEGO NAUCZYCIELSKIEGO W ZAKŁADACH PRACY	22
Literatura	24



Program i organizacja praktyki w branży hotelarskiej

- program ma za zadanie zapoznanie nauczycieli z dobrymi praktykami zawodowymi w branży hotelarskiej w warunkach gospodarki rynkowej¹,
- praktyka ma na celu podwyższenie kwalifikacji zawodowych nauczycieli oraz pogłębienie umiejętności praktycznych wymaganych w procesie kształcenia uczniów w zawodzie: technik hotelarstwa,
- na podstawie dokonanej analizy potrzeb szkół w zakresie kształcenia w branży hotelarskiej wymaga zwiększenia wiedzy i praktycznych umiejętności nauczycieli w rzeczywistych warunkach pracy,
- proponowany program praktyk wynika z w.w. dokonanej analizy,
- konkurencja na rynku usług hotelarskich motywuje każdego przedsiębiorcę hotelarskiego do poszukiwania nowego, bardziej kreatywnego sposobu realizowania usług, satysfakcjonujących gości hotelu. Wpływ na to ma zarówno jakość oferowanych usług, jak i przede wszystkim kultura i profesjonalizm w przyjęciu i obsłudze gości. Dlatego w prezentowanym programie uwzględniono poza kompetencjami stricte zawodowymi również kompetencje psychospołeczne,
- współcześnie w hotelach mają zastosowanie technologie i techniki informatyczne w znaczącym stopniu ułatwiające organizację pracy hotelarzy, a w konsekwencji usprawniające komunikację i obsługę gości. Dlatego w realizacji programu bardzo duży akcent położony jest na zastosowanie najnowszych rozwiązań informatycznych w hotelarstwie,
- przedsiębiorstwem, które spełnia najwyższe standardy w branży hotelarskiej jest Sandra Spa w Karpaczu. Ośrodek zaczął działać w 2009 roku. Dysponuje 250 pokojami hotelowymi, rozwiniętą bazą hotelarską jak również zapleczem rekreacyjnym hotelu pracuje 140 pracowników zatrudnionych w 11 działach. Z wyżej wymienionych powodów praktyka jest realizowana w tym ośrodku,
- program doskonalenia w 4 modułach umożliwi nauczycielom zapoznanie się z nowościami przemysłu hotelarskiego, a nade wszystko pogłębienie umiejętności praktycznych, które

¹ Program jest opracowany na podstawie programu nauczania dla zawodu: technik hotelarstwa 341[04]/MEN/2008.02.07



- w szkolnym procesie dydaktycznym przełożą się na skuteczniejsze kształtowanie sylwetki przyszłego hotelarza, od którego pracodawcy wymagają zarówno najwyższych kwalifikacji zawodowych jak i wysokiej kultury osobistej,
- staże prowadzone są pod kierunkiem opiekunów staży, którymi są pracodawcy, właściele hoteli lub wyznaczeni przez nich pracownicy,
 - wymiar czasu pracy podczas realizacji stażu przez nauczyciela obejmuje 8 godzin dziennie. Dopuszcza się dłuższy czas trwania stażu w ramach jednego dnia, jeżeli przedłużony czas stażu wynika z organizacji pracy hotelu,
 - określone wskaźniki celów szczegółowych praktyki wynikają bezpośrednio z rezultatów poszczególnych zadań w ramach modułów,
 - doskonalenie nauczycieli w 80 - godzinnym programie stażu przebiega w 5 modułach:
 1. Organizowanie pracy w obiektach hotelarskich.
 2. Praca w recepcji.
 3. Praca w gastronomii hotelarskiej.
 4. Obsługa informatyczna w hotelarstwie.
 5. Organizacja służby pięter

1.1 Wymiar praktyk:

Czas trwania praktyki nauczycielskiej to 10 dni roboczych po 8 godzin dziennie.

1.2 Plan praktyk

Termin Dzień / Dni praktyki	Działy, w których odbędzie się praktyka	Ilość godzin
I	Dział kadr Szkolenie bhp i p/poż Sekretariat i zapoznanie ze strukturą organizacyjną hotelu	2 1 5
II	Praca w recepcji	8
III	Praca w recepcji	8



Termin Dzień / Dni praktyki	Działy, w których odbędzie się praktyka	Ilość godzin
IV	Praca w recepcji basenowej	8
V	Praca w wydziale rezerwacji	8
VI	Praca w gastronomii hotelowej – jadalnia	8
VII	Praca w gastronomii hotelowej – pub	8
VIII	Praca w gastronomii hotelowej – kawiarnia	8
IX	Dział rezerwacji – zapoznanie z programem	4
IX	Dział obsługi pięter	4
X	Dział rezerwacji – praca z programem Podsumowanie praktyki	8



Moduł I – organizowanie pracy w obiektach hotelarskich

2.1 Założenia organizacyjne i programowe

Działalność usługowa obiektów hotelarskich ulega ciągłym zmianom wynikającym z takich przyczyn, jak: wzrost wymagań gości, postęp techniczny i organizacyjny w zakresie coraz bardziej wszechstronnych i zróżnicowanych usług hotelowych, zachodzące zmiany sytuacji na rynku turystycznym, w tym umacnianie się międzynarodowych systemów hotelowych oraz konkurencji.

2.2. Cele edukacyjne

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel powinien:

- zapoznać się ze strukturą organizacyjno – prawną obiektu hotelarskiego,
- układem funkcjonalno – komunikacyjnym całego zakładu,
- zarządzeniami, regulaminami, instrukcjami i przepisami bhp i ppoż., poszczególnych działów,
- prowadzoną dokumentacją, zakresem czynności, uprawnieniami i odpowiedzialnością na poszczególnych stanowiskach pracy,
- zasadami współpracy w zespole,
- wykonywać czynności związane z kompleksową obsługą gości,
- realizować usługi dodatkowe zgodnie z zapotrzebowaniem gości,
- obsługiwać urządzenia techniczne,
- zapoznać się z nowoczesnym zarządzaniem gastronomią hotelową,
- zapoznać się z współczesnym wyposażeniem części produkcyjnej,
- zapoznać się z formami i technikami obsługi konsumenta.

2.3. Przykładowe zadania i rezultaty

2.3.1. Zadania wykonywane wspólnie: nauczyciel i pracownik/opiekun praktyk

Sposób realizacji:

- nauczyciel przed przystąpieniem do pracy powinien zapoznać się ze strukturą organizacyjno – prawną, układem funkcjonalno – komunikacyjnym całego zakładu, zarządzeniami, regulaminami, instrukcjami i przepisami bhp i ppoż., poszczególnych działów, prowadzoną dokumentacją,





zakresem czynności, uprawnieniami i odpowiedzialnością na poszczególnych stanowiskach pracy, zasadami współpracy w zespole.

Na podstawie dokumentacji nauczyciel zapoznaje się z organizacją pracy w obiekcie hotelarskim. Może również wykorzystać „Ankiety dla przedsiębiorcy”, która wypełniona może być potraktowana jako „przewodnik” po hotelu. Informacje w niej zawarte mogą posłużyć do praktycznej analizy pracy w danym obiekcie. Również „Charakterystyka przedsiębiorstwa” (wypełniana i uzupełniana przez nauczyciela realizującego staż wspólnie z opiekunem stażu, może być przydatna podczas realizacji tego zadania).

Warunki pracy:

- czas realizacji: 8 godz,
- zadanie powinno być wykonane poprzez omówienie struktury organizacyjno-prawnej i analizę dokumentacji.

Rezultaty pracy:

- nauczyciel przeprowadza analizę porównawczą poznanych dokumentów prawnych z praktycznym ich stosowaniem.



Moduł II - praca w recepcji

3.1 Założenia organizacyjne i programowe

Praca w recepcji jest najważniejszym działem w działalności hotelarskiej. Tu gość ma pierwszy i ostatni kontakt z firmą hotelarską. Recepcja w większości hoteli odpowiedzialna jest za politykę rezerwacji, jak najbardziej efektywne – maksymalne wykorzystanie miejsc hotelowych. Współczesne rodzaje i systemy rezerwacyjne ujęte w programy informatyczne wymagają systematycznego przyswajania i doskonalenia umiejętności związanych z korzystaniem z tych systemów. W programach kształcenia hotelarzy, jak i w standardach egzaminów zawodowych, podstawowe znaczenie mają treści programowe odnoszące się do funkcji, zakresu i wykonywanych czynności handlowych przez recepcję hotelu.

W ramach stażu kładzie się zatem nacisk na przyswojenie i zastosowanie współczesnych form działań, zapewniających nowoczesne funkcjonowanie recepcji hotelu. Bezpośrednio wykonywane czynności przez nauczycieli pozwolą na doskonalenie umiejętności, które powinny przełożyć się na efektywny proces dydaktyczny realizowany w szkole.

Program stażu zakłada w największym stopniu czynne uczestnictwo nauczyciela w doskonaleniu zawodowym. Nauczyciel w trakcie odbywania stażu powinien zapoznać się i udoskonalić umiejętność z zakresu planowania struktur organizacyjnych recepcji, w zależności od rodzaju i wielkości hotelu.

3.2. Cele edukacyjne

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel powinien:

- organizować stanowisko pracy,
- komunikować się i kontaktować się z gośćmi,
- wykonywać czynności związane z kompleksową obsługą gości,
- realizować usługi dodatkowe zgodnie z zapotrzebowaniem gości,
- obsługiwać urządzenia techniczne,
- prowadzić dokumentację,
- promować usługi hotelarskie,
- zastosować procedury check- in,





- zastosować procedury check- out,
- założyć i prowadzić rachunek gościa,
- stosować kodeks etyki zawodowej.

3.3. Przykładowe zadania i rezultaty

3.3.1. Zadania wykonywane wspólnie: nauczyciel i pracownik/opiekun praktyk

Sposób realizacji:

Nauczyciel zapoznaje się z organizacją stanowisk pracy w recepcji oraz zakresem usług świadczonych przez hotel oraz:

- zapoznaje się z ofertą usługową hotelu oraz przyjmowaniem i potwierdzaniem rezerwacji,
- melduje gości i grupy zbiorowe,
- rozlicza koszty pobytu i wymeldowuje gości,
- udziela informacji turystycznych,
- obsługuje gości w czasie pobytu (m.in. budzenie, wezwanie taksówki, informacja dotycząca obsługi sejfów itp.),
- prowadzi dokumentację w recepcji,
- stosuje techniki informatyczne w pracy recepcji i obsłudze gości,
- proponuje gościom usługi dodatkowe.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 8 godz.,
- na podstawie oferty świadczonych usług przez hotel, gościom prezentowana jest informacja w formie bezpośredniej i telefonicznej o możliwości zaspokojenia ich oczekiwań.

Rezultaty pracy:

- prawidłowo prowadzona rozmowa z potencjalnym gościem – bezpośrednio i telefonicznie,
- przedstawienie oferty świadczonych usług hotelowych,
- rezultatem jest pozytywna decyzja gościa o skorzystaniu z usług hotelu,
- wypełnienie odpowiednich dokumentów.

3.3.2. Zadania wykonywane przez nauczyciela pod nadzorem opiekuna praktyk

Sposób realizacji:

Zadania wykonane przez nauczyciela będą uzależnione od terminu praktyk oraz specyfiki



usług realizowanych w hotelu czasie odbywania praktyk.

W wyniku realizacji praktyk nauczyciel powinien:

- przedstawić usługi obiektu hotelarskiego,
- zastosować procedury dokonywania rezerwacji,
- przyjmować zamówień,
- prowadzić rozmowy z gośćmi,
- wykorzystywać zasady współpracy recepcji hotelu z innymi działami hotelu,
- prowadzi rozmowy handlowe z potencjalnymi klientami,
- dobiera pakiety usług do potrzeb konkretnych gości,
- stosuje rabaty,
- dokonuje wstępnej rezerwacji,
- przyjmuje zamówienia do realizacji,
- współpracuje z służbami hotelu, które będą współdziałały w realizacji zamówienia.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 8 godz.,
- nauczyciel – praktykant w czasie pełnionego dyżuru w recepcji:
 - prowadzi rozmowy i negocjuje możliwość przyjęcia rezerwacji w zależności od wymagań gości i instytucji,
 - stosuje obowiązujące procedury,
 - prawidłowo dokonuje rezerwacji, wypełnia odpowiednio grafik rezerwacji,
 - 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 wypełnia dokumentację.

Rezultaty pracy:

- prawidłowo obsługiwana i funkcjonująca właściwie recepcja

3.3.3. Zadania wykonywane samodzielnie przez nauczyciela

Sposób realizacji:

- nauczyciel samodzielnie wykonuje wszystkie czynności obowiązujące w recepcji z zastosowaniem



współczesnych technik obsługi gości w hotelu. Stosuje wszystkie procedury związane z przyjęciem, obsługą i rozliczeniem gości w naturalnych warunkach.

W wyniku realizacji stażu nauczyciel powinien:

- prowadzić dokumentację recepcji,
- zastosować obowiązujące dla danych grup gości procedury check-in i check-out,
- prawidłowo przeprowadzać rozmowy telefoniczne,
- dbać/tworzyć dobrą atmosferę w pracy,
- doskonalić umiejętności z zakresu tzw. sytuacji trudnych, nietypowych, nadzwyczajnych (np. gość składający skargę),
- zastosować zasady rozliczeń gości za pobyt (faktura VAT, karty płatnicze, gotówka),
- stosować techniki marketingowe przy oferowaniu usług gościom.

Nauczyciel wykonuje następujące czynności:

- posługuje się ofertą usług dla gości indywidualnych i grup gości hotelowych,
- dokonuje rezerwacji bezpośredniej i telefonicznej,
- redaguje pisma,
- stosuje procedury meldowania gości indywidualnych i grupowych, gości typu VIP,
- stosuje procedury wydawania i przyjmowania kluczy, przyjmowania rzeczy do depozytu, sejfów, przechowalni bagażu,
- realizuje zlecenia gości hotelowych,
- rezerwuje usługi dodatkowych w hotelu (np. SPA, sala konferencyjna, imprezy hotelowe,
- przyjmuje skargi gości.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 8 godz.,
- nauczyciel przebywa na dyżurze samodzielnie i wykonuje czynności takie jak zawodowy recepcjonista przez jeden lub dwa dni np. od 8 do 12 godzin. W tym czasie wykonuje wszystkie zadania, które obowiązują obsługę w recepcji hotelu: od przyjęcia dyżuru, przez wszystkie czynności podczas dyżuru w określonym czasie np. 12 godzin - do zakończenia i rozliczenia z dyżuru.

Rezultaty pracy:

- prawidłowo obsługiwana i funkcjonująca właściwie recepcja.



Moduł III - praca w gastronomii hotelowej

4.1 Założenia organizacyjne i programowe

Działalność gastronomiczna stanowi integralną część usługi podstawowej świadczonej na rzecz gości zakładu hotelarskiego. 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 ważny.

4.2. Cele edukacyjne

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel powinien:

- zapoznać się z nowoczesnym zarządzaniem gastronomią hotelową,
- zapoznać się z współczesnym wyposażeniem części produkcyjnej,
- zapoznać się z formami i technikami obsługi konsumenta,
- opracować menu,
- przygotowania salę konsumencką na określoną imprezę,
- przyjmować zamówienia od gości hotelowych,
- pomagać gościom w wyborze potraw,
- przyjmować zamówienia od konsumenta przy stoliku,
- realizować zamówienia gości,
- obsługiwać grupy turystyczne,
- obsługiwać konferencji, imprezy okolicznościowe,
- opracować scenariusz i kalkulację różnych form usług gastronomicznych.



4.3. Przykładowe zadania i rezultaty

4.3.1. Zadania wykonywane wspólnie: nauczyciel i pracownik/opiekun praktyk

Sposób realizacji:

W tej fazie praktyk nauczyciel będzie czynnym obserwatorem przebiegu działań przygotowawczych i organizacyjnych w gastronomii hotelowej. Zależne będzie to od uwarunkowań świadczonych usług gastronomicznych (sezon, okoliczność, życzenia gości, itd.).

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel powinien:

- dokonać charakterystyki współczesnej gastronomii hotelowej,
- wykorzystywać praktycznie umiejętności związane z obsługą konsumentów, gości hotelu,
- stosować nowoczesne rozwiązania podczas organizacji różnych imprez gastronomicznych,
- wykorzystywać praktycznie umiejętności w opracowywaniu scenariuszy i kalkulacji różnych imprez,
- wykorzystywać techniki komputerowe w cyklu produkcyjnym, pracy kadry restauracji, rozliczeniach magazynowych, księgowych i z konsumentem,
- nowoczesnie przygotowywać wyposażenie sali konsumenckiej.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 8 godz.,
- nauczyciel – stażysta uczestniczy jako czynny obserwator w systemie zarządzania gastronomią danego hotelu od przyjęcia zamówienia poprzez koncepcję przygotowania imprezy, jej realizację, po końcowe rozliczenie.

Rezultat pracy:

- nauczyciel sporządza wnioski i czynnie prezentuje je opiekunowi praktyki, biorąc pod uwagę charakterystykę współczesnej gastronomii.

4.3.2. Zadania wykonywane przez nauczyciela pod nadzorem opiekuna praktyk

Sposób realizacji:

- w czasie realizacji tej jednostki modułowej nauczyciel powinien aktywnie i czynnie wykonywać czynności zawodowe, np. kierownika gastronomii, kierownika sali, animatora imprez gastronomicznych, asystenta-kelnera.

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel powinien:



- wykorzystywać praktycznie umiejętności organizacyjne w zarządzaniu gastronomią hotelową,
- aranżować cykl stałych posiłków według jadłospisu dnia,
- przygotować i przeprowadzić wybraną usługę gastronomiczną dla gości zbiorowych,
- współpracować z kuchnią gastronomii hotelowej i recepcją,
- dokumentować czynności zawodowe przy zastosowaniu obowiązujących procedur, druków, systemu komputerowego obsługi gastronomicznej,
- wystawiać paragony i faktury VAT (obsługiwać kasy fiskalne).

Warunki pracy:

- czas realizacji: 8 godz.,
- nauczyciel przeprowadza analizę usług gastronomicznych opracowanych na daną dobę hotelową, przyjmuje zamówienia na dany dzień, współpracuje przy kalkulacji zestawów dań, obsługuje konsumentów indywidualnych (od śniadania do kolacji) lub gości zbiorowych,
- nauczyciel przygotowuje pod nadzorem opiekuna szczegółowy scenariusz konferencji, opracowuje kalkulację kosztów, przygotowuje salę, planuje obsługę. Po zakończeniu konferencji salę, ich aranżacja przywrócone zostaną do bieżących potrzeb hotelu. Nauczyciel szczegółowo rozliczy usługi objęte konferencją, sporządzi rozliczenia wewnętrzne, wystawi fakturę VAT i prześle organizatorowi do zapłaty.

Rezultaty pracy:

zorganizowana konferencja zgodnie z zastosowaniem odpowiednich procedur obowiązujących w hotelu.

4.3.3. Zadania wykonywane samodzielnie przez nauczyciela

Sposób realizacji:

Nauczyciel – praktykant realizuje jedną złożoną organizacyjnie usługę lub imprezę, np.: wesele, studniówkę, bal zakładowy, komunię, imprezę plenerową. Wybór formy będzie wynikał z napływających zamówień w terminie odbywania stażu.

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel powinien:

- wykorzystywać praktycznie umiejętności przygotowania, przeprowadzenia i rozliczenia usług gastronomicznych (szczególnie zbiorowych),
- prawidłowo kalkulować koszty z zastosowaniem rabatów dla klientów zbiorowych,
- stosować normy jakościowe w gastronomii hotelowej,





- wykorzystywać praktycznie umiejętności w zakresie organizowania współpracy służb hotelu współodpowiedzialnych za realizację usługi gastronomicznej.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 8 godz.,
- nauczyciel – praktykant zapoznaje się z zasadami przyjmowania zamówień na realizację usługi gastronomicznej w danym hotelu np. na organizację studniówki, cateringu, analizuje treść zamówienia,
- nauczyciel opracowuje ofertę dowolnej usługi gastronomicznej (np. organizację studniówki, catering) dla zleceniodawcy przy uwzględnieniu liczby osób, uczestników przyjęcia, czasu trwania, określonych stawek cenowych, menu, oprawy muzycznej, rozrywkowej. Nauczyciel kompleksowo realizuje poszczególne zadania lub wybiera niektóre spośród podanych poniżej: : analiza oferty danej imprezy z zamawiającym, sporządzenie umowy wraz z warunkami płatności i zaliczki, opracowanie szczegółowego scenariusza imprezy, przygotowanie sali, współpraca z pracownikami kuchni w zakresie przygotowania dań i napojów.

Po zakończeniu przyjęcia nauczyciel realizujący praktykę przeprowadza rozliczenie usługi, wystawia fakturę VAT, analizuje przebieg przyjęcia z kierownictwem hotelu i służbami współdziałającymi w jego organizacji (kuchnia, recepcja, służba piętrowa). Na koniec opracowuje wnioski dotyczące przebiegu imprez.

Rezultaty pracy:

- odpowiednio zorganizowana usługa gastronomiczna w hotelu,
- promocja hotelu,
- analiza zakresu usług gastronomicznych świadczonych w hotelu.



Moduł IV - obsługa informatyczna w hotelu

5.1 Założenia organizacyjne i programowe

We współczesnym hotelarstwie informatyczne i 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. Technika informatyczna znajduje zastosowanie w administracji hotelowej, ochronie obiektu, sprzedaży usług dodatkowych, bezpieczeństwie gości, sprawnym funkcjonowaniu urzędzeń i instalacji wyposażenia obiektu. Technika ta generuje szeroki zakres możliwości w marketingu: poprzez sieć informatyczna odbywa się reklama hotelu, promocja usług hotelowych, rezerwacja miejsc (on-line) i sprzedaż różnorodnych usług, współpraca 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, ułatwiają procedurę obsługi gości od momentu rezerwacji po końcowe rozliczenie. Jest zatem oczywiste stwierdzenie, iż bez umiejętności praktycznego obsługiwanie systemu informatycznego danego hotelu współczesny hotelarz nie będzie sprawnie pracował. Ponieważ technologie informatycznego oprogramowania i stosowania zmieniają się szybko i szkolne zasoby są często nieaktualne, nauczyciele powinni odbyć staż w tym zakresie.

Głównym założeniem programu w tym module 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 powinni 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, systemem monitoringu obiektu, sterowaniem urządzeniami i instalacjami, sprzętem do prezentacji multimedialnej, itd.

5.2. Cele edukacyjne

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel powinien:

- korzystać z informatycznego systemu rezerwacji hotelu,
- pracować z wykorzystaniem oprogramowania w zakresie dokumentowania pracy w recepcji,
- wykorzystać techniki komputerowe w komunikacji z nabywcami usług w i kontaktach ze współpracownikami, negocjacjach handlowych,
- zastosować technologie informatycznych w problemowych sytuacjach.

5.3. Przykładowe zadania i rezultaty

5.3.1. Zadania wykonywane wspólnie: nauczyciel i pracownik/opiekun praktyk

Sposób realizacji:

Zadania, które będą wykonywane na tym etapie wynikają z zasadniczej funkcji recepcji hotelu jaką jest rezerwacja i sprzedaż usług hotelarskich. Umożliwią zapoznanie się ze sposobem i zasadami obowiązującymi w hotelu w zakresie przyjmowania zamówień na usługi, głównie noclegowe. Będzie to umiejętność komunikowania się między innymi przez Internet z potencjalnym gościem, firmą bądź instytucją pozwala skutecznie wykorzystywać potencjał usługowy hotelu. W wyniku realizacji stażu nauczyciel powinien:

- korzystać z informatycznego systemu rezerwacji hotelu,
- pracować z wykorzystaniem oprogramowania w zakresie dokumentowania pracy w recepcji,
- wykorzystać techniki komputerowe w komunikacji z nabywcami usług w i kontaktach ze współpracownikami, negocjacjach handlowych,
- zastosować technologie informatycznych w problemowych sytuacjach.



Warunki pracy:

- czas realizacji: 8 godz.,
- nauczyciel - praktykant zapoznaje się z: internetową ofertą hotelu, informatycznym wyposażeniem hotelu i jego zastosowaniem, informatycznym systemem rezerwacji usług (np. potwierdzaniem rezerwacji i określaniem warunków płatności),
- nauczyciel zapoznaje się również z zastosowaniem technik komputerowych w trakcie np. rozmowy telefonicznej, prowadzeniem notatek, rozmowy bezpośredniej z gościem, itd.,
- nauczyciel co najmniej przez jeden dyżur w recepcji asystuje i pomaga podczas wykonywania czynności zawodowych. W wolnych chwilach (bez obecności gości hotelu) powinien mieć możliwość skonfrontowania swoich obserwacji i działań z osobą dyżurną w recepcji lub opiekunem stażu. Swoje spostrzeżenia powinien zanotować. Czynna obserwacja umożliwi praktyczną diagnozę problemów, z jakimi spotyka się recepcjonistka/ta w codziennej pracy. Ponadto dyżur w recepcji pozwala poznać potrzeby gości, sposób ich wyrażania i zwrócić uwagę na sposób udzielania odpowiedzi na pytania gości. Jest to istotny aspekt psychologii obsługi gości także w kontekście działań marketingowych. Szczególną uwagę należy zwrócić na poznanie i obsługę programów komputerowych wspierających pracę w recepcji.

Rezultaty pracy:

- najważniejszym rezultatem będzie umiejętność stosowania przez nauczycieli oprzyrządowania informatycznego i innych urządzeń stanowiących współczesne wyposażenie recepcji hotelu.

5.3.2. Zadania wykonywane przez nauczyciela pod nadzorem opiekuna praktyk.

Sposób realizacji:

Nauczyciel doskonali umiejętności z zakresu wykorzystania technologii informatycznych w procedurze przyjmowania gości do hotelu (check-in – gości indywidualnych).

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel powinien:

- wykorzystywać system informatyczny hotelu w procedurze przyjęcia gości do hotelu (check-in),
- zameldować gości,
- udzielić informacji o usługach hotelowych,
- zastosować technikę sporządzenia dokumentacji pracy recepcji check-in,
- współpracować z gastronomią hotelu i służbą pięter,
- realizować płatne i bezpłatne usługi w recepcji hotelu,





- wprowadzić dane procedury check-in do systemu komputerowego.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 8 godz.,
- nauczyciel poznaje procedury witania gości takie, jak: sprawdzenie w systemie komputerowym rezerwacji, sprawdzenie tożsamości gościa, wspólne wypełnienie z gościem karty meldunkowej, wystawienie karty pobytu, poinformowanie o zakresie usług hotelu, terminach serwowania posiłków, przekazanie klucza. Nauczyciel wprowadza dane do systemu informatycznego,
- nauczyciel przyjmuje gości do hotelu w procedurze check-in przy pomocy systemu informatycznego hotelu. Wspólnie z opiekunem stażu powinno nastąpić podsumowanie pracy na dyżurze i określenie wniosków wraz z oceną umiejętności stosowania procedur w systemie informatycznym hotelu.

Rezultaty pracy:

- prawidłowo obsługiwany program komputerowy,
- analiza zakresu i znajomość programów komputerowych w hotelu.

5.3.3. Zadania wykonywane samodzielnie przez nauczyciela

Sposób realizacji:

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.

W wyniku realizacji stażu nauczyciel powinien:

- samodzielnie wykorzystywać system informatyczny w organizacji usług hotelu i obsłudze gości,
- rozliczyć finansowo gości za wykorzystane usługi z pomocą technik informatycznych,
- opracować możliwości wykorzystania zdobytych umiejętności w praktyce szkolnej.

Warunki pracy:

- czas realizacji: 8 godz.,
- nauczyciel stosuje procedury check-out gościa indywidualnego,
- nauczyciel podsumowuje pobyt gościa: zamyka rachunek gościa, wystawia fakturę VAT, pobiera należność (gotówką lub kartą płatniczą),



- nauczyciel samodzielnie dokonuje procedury check-out ze szczególnym uwzględnieniem systemu informatycznego w rozliczeniu finansowym. Nauczyciel rozlicza usługę danego gościa i wystawia fakturę VAT. Nauczyciel może rozliczyć również grupy (np. turystyczne lub organizatorów konferencji/seminariów itp.).

Rezultaty pracy:

- prawidłowo wystawiona faktura, pobrana należność, sporządzony raport kasowy.





Moduł V – organizacja służby pięter

6.1. Założenia organizacyjne i programowe

Prawidłowo zorganizowane przedsiębiorstwo hotelarskie świadczyć powinno wszystkie oferowane usługi na możliwie najwyższym poziomie. Od tego zależy image a w konsekwencji rentowność firmy. Kontakt gościa hotelowego z pracownikami takich działów jak recepcja czy służby pięter (HOUSEKEEPING-u) należy do najczęstszych. Zatem jakość świadczonych usług właśnie w tych działach może rzutować na całokształt wizerunku firmy.

Głównym założeniem w tym module jest zapoznanie z organizacją pracy, schematem organizacyjnym oraz koniecznymi kompetencjami zawodowymi pracowników służby pięter.

6.2 Cele edukacyjne

W wyniku realizacji praktyki nauczyciel powinien:

- zapoznać się ze sposobami organizowania, koordynowania i kontrolowania pracy pokojowych,
- poznać obsługę gości VIP zgodnie z obowiązującymi zasadami,
- poznać współpracę z innymi komórkami organizacyjnymi m. in. Recepcją w zakresie sprawnego zakwaterowania gości, Działem Technicznym odpowiedzialnym za techniczną gotowość eksploatacyjną pokoi hotelowych,
- poznać prowadzenie podręcznych magazynów (środków czystości, drobnego sprzętu gospodarczego, magazynu rzeczy pozostawionych przez gości),
- zapoznać się z procedurami postępowania w sytuacjach trudnych np. zaginięcia rzeczy gościa hotelowego.

6.3 Przykładowe zadania i rezultaty

6.3.1 Zadania wykonywane wspólnie: nauczyciel i pracownik/opiekun praktyk

Sposób realizacji:

W tej części praktyk nauczyciel zapozna się z prowadzoną dokumentacją tj. planami dyżurów pracowników służby pięter, ich zakresem obowiązków, wyposażeniem itd.

Nauczyciel podczas realizacji tego zadania:

- zapozna się z wyposażeniem pokoi,



- zaplanuje adekwatnie do możliwości kadrowych i potrzeb dyżury pracowników,
- przeprowadzi inspekcję w pokojach,
- wypełni kartę zapotrzebowania dla wybranego pokoju.

Warunki pracy:

- czas pracy: 4 godz.,
- nauczyciel zaplanuje i przeprowadzi z pracownikami służby pięter przygotowanie pokoju.

Rezultaty pracy:

Prawidłowo przygotowany pokój dla nowego gościa hotelowego.





Metodyka realizacji programu stażu szkoleniowego nauczycielskiego w zakładach pracy

Zakres prezentowanego programu uwzględnia przede wszystkim współczesne wymagania, jakim musi sprostać załoga hotelu, aby właściwie organizować usługi hotelarskie, zgodnie z nowoczesnymi procedurami obsługi gości oraz prawidłowo wykonywać czynności zawodowe. Przestrzegane muszą być w tych procedurach właściwe postawy zawodowe, etyka i kultura, które muszą cechować hotelarza, szczególnie bezpośrednio obsługującego gości. Biorąc pod uwagę kontakty z gośćmi, którzy reprezentują odmienne kultury, znajomość zasad i indywidualna obsługa gości przez personel hotelowy jest niezbędna. Dlatego staż nauczycielski ma na celu dostosowanie systemu kształcenia do standardów europejskich. Wybór treści programu stażu zawodowego nauczycieli wynika także z wymagań zawodowych stawianych przyszłym młodym hotelarzom.

W trakcie realizacji stażu w hotelu nauczyciel powinien w jak najszerszym zakresie zapoznać się z pracą w hotelu. Należy zatem dołożyć starań, by nauczyciele mogli wykonać działania z każdego zakresu pracy hotelu.

Nauczyciele biorąc udział proponowanym programie powinni: obserwować czynności zawodowe pracowników hotelu, następnie wykonywać zadania zawodowe pod kierunkiem opiekuna stażu, a po uzyskaniu pewnego doświadczenia wykonywać określone zadania samodzielnie na poszczególnych stanowiskach pracy w hotelu. Warto także skorzystać z „Regulaminu stażu”. Zawarte w programie stażu propozycje zadań należy potraktować nie tyle jako konkretny program ale jako inspirację dla nauczyciela i opiekuna stażu w przedsiębiorstwie do opracowania nowych zadań wynikających z aktualnych możliwości ich przeprowadzenia w określonym przedsiębiorstwie. Zatem podczas realizacji stażu nauczyciel powinien zwrócić uwagę na korelację pomiędzy programem, zadaniami a specyfiką przedsiębiorstwa. Oczywistym jest, że z nauczyciel może korzystać z proponowanych treści i zadań w dowolny sposób, ustalony z opiekunem stażu. Wynikać to będzie przede wszystkim z bieżących potrzeb przedsiębiorstwa. Dwutygodniowy okres stażu szkoleniowego dla nauczycieli zawodu, obejmujący 80 godzin, przy rozległości, złożoności i różnorodności problematyki funkcjonowania przedsiębiorstwa branży hotelarskiej koncentruje się na programie, w ramach którego proponowane zadania



nastawione są na nowoczesne rozwiązania oraz technologie.

Opiekun stażu powinien też elastycznie wykorzystywać jednostki godzinowe na realizację zadań w ramach poszczególnych modułów. Rozpoczynając staż nauczyciele powinni zostać zapoznani ze strukturą organizacyjną zakładu, regulaminem pracy oraz przepisami bhp i p-poż, np. wypełniając tabelę: „Charakterystyka przedsiębiorstwa” oraz analizując informacje uzyskane od przedsiębiorców np. z wykorzystaniem „Ankiety dla przedsiębiorców”. Po każdym dniu stażu powinno zostać przeprowadzone z opiekunem podsumowanie i określenie wniosków do następnych działań doskonalących.

Oceny efektów kształcenia i realizacji wyznaczonych celów w projekcie można dokonać:

- na podstawie przebiegu ćwiczeń i opisu rezultatów pracy, które potwierdzone są odpowiednimi wpisami w „Dzienniku praktyk”,
- na podstawie „Analizy dziennika praktyk”,
- na podstawie „Audytu jakości praktyk”.

Dodatkowo nadmienimy, że „Dzienniku praktyk” może być dobrym wzorem do „konspektowania” stażu, pozwalającym wykorzystać zawarte w niej treści na kursach doskonalących i dalszej pracy dydaktycznej z młodzieżą. Równolegle, w ramach samokształcenia, powinna być wykorzystywana aktualna literatura przedmiotu i wewnętrzne instrukcje, którymi objęci są pracownicy przedsiębiorstwa.





PO KL 3.4.3 „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”

Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl / NIP: 6131428256, REGON: 230913449

LITERATURA

1. Mitura E., Koniuszewska E.: Organizacja pracy w hotelarstwie, Wydawnictwo DIFIN, Warszawa 2010,
2. Oparka S, Nowicka T.: Organizacja pracy w hotelarstwie Skrypt do nauki zawodu, Wydawnictwo Maria, Nowa Ruda Kudowa Zdrój 2008,
3. Orłowska J., Tkaczyk M.: Organizacja pracy w hotelarstwie część II, Wydawnictwo REA, Warszawa 2008,
4. Program nauczania, Technik hotelarstwa 341 [04], MEN 2008.02.07,
5. Sawicka B.: Organizacja pracy w hotelarstwie, Wydawnictwo Format – AB, Warszawa 2008,
6. Turkowski M.: Marketing usług hotelarskich, PWE, Warszawa 2009



PO KL 3.4.3 „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”

Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl / NIP: 6131428256, REGON: 230913449

NOTATKI



PO KL 3.4.3 „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”

Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl / NIP: 6131428256, REGON: 230913449



PO KL 3.4.3 „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”

Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl / NIP: 6131428256, REGON: 230913449



**MINISTERSTWO
EDUKACJI NARODOWEJ**



Projekt „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Ministerstwa Edukacji Narodowej w ramach Działania 3.4.3. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki



**MINISTERSTWO
EDUKACJI NARODOWEJ**



Projekt „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Ministerstwa Edukacji Narodowej w ramach Działania 3.4.3. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki



PO KL 3.4.3 „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”

Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl / NIP: 6131428256, REGON: 230913449



PO KL 3.4.3 „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”

Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl / NIP: 6131428256, REGON: 230913449



**MINISTERSTWO
EDUKACJI NARODOWEJ**



Projekt „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Ministerstwa Edukacji Narodowej w ramach Działania 3.4.3. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki



**MINISTERSTWO
EDUKACJI NARODOWEJ**



Projekt „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Ministerstwa Edukacji Narodowej w ramach Działania 3.4.3. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki



PO KL 3.4.3 „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim”

Al. Kombatantów 2, 59-800 Lubań, tel. (75) 64 55 349, fax: (75) 64 55 340, email: praktykipce@interia.pl / NIP: 6131428256, REGON: 230913449



Wydawca:

VEGA Studio Adv. Tomasz Müller
82-500 Kwidzyn, ul. Grudziądzka 22/3A
www.grupavega.pl, e-mail: biuro@grupavega.pl

Opracowanie graficzne i przygotowanie do druku:

Agnieszka Zdaniewicz

Wydano na zlecenie:

Powiatowego Centrum Edukacyjnego w Lubaniu
59-800 Lubań, Aleja Kombatantów 2

VEGA Studio Adv.

Wszelkie prawa zastrzeżone / All rights reserved

Printed in Poland – Kwidzyn 2012

Przedruk i powielanie w jakiegokolwiek formie jest zabronione

ISBN 978-83-63926-21-2



**MINISTERSTWO
EDUKACJI NARODOWEJ**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOLECZNY

Projekt „Praktyki nauczycieli szansą na poprawę jakości edukacji zawodowej w powiecie lubańskim” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Ministerstwa Edukacji Narodowej w ramach Działania 3.4.3. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

