



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
*Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00*

## **Program praktyki**

**Opracowanie programu praktyk dla nauczycieli i instruktorów kształcących  
pracowników obsługi technicznej biur/hoteli**

w ramach projektu:

Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli, który realizuje Uniwersytet Opolski

Autor: Irena Andruszkiewicz



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

## Spis treści

<b>Wstęp</b> .....	3
<b>I. Podstawy prawne kształcenia zawodowego</b> .....	4
<b>II. Założenia organizacyjne programu praktyki</b> .....	5
<b>III. Cele praktyki dla zawodu nauczycieli i instruktorów, kształcących pracowników obsługi technicznej biur/hoteli</b> .....	7
3.1. Cele ogólne .....	7
3.2. Cele szczegółowe .....	8
3.3. Sposoby realizacji celów praktyki.....	8
<b>IV. Proponowany ramowy program praktyki</b> .....	9
Moduł I. Zapoznanie z zakładem pracy, wykorzystywanym sprzętem oraz stosowanymi przepisami.....	9
Moduł II. Organizacja pracy biurowej .....	10
Moduł III. Przepływ informacji zarządzaniu biurem i zasady efektywnej komunikacji .....	11
Moduł IV. Zagadnienia organizacyjno - prawne w pracy biurowej.....	122
Moduł V. Wizerunek profesjonalnego pracownika i kultura zawodu.....	133
Moduł VI. Założenia programowo-organizacyjne praktyk pracownika –hotelarza.....	144
Moduł VII. Recepcja zakładu hotelarskiego.....	14
Moduł VIII. Gastronomia hotelowa .....	15
Moduł IX. Marketing usług hotelowych .....	166
Moduł X. Obsługa informatyczna w hotelarstwie.....	16
Literatura.....	18
<b>Załączniki</b> .....	<b>20</b>
Załącznik 1. Dziennik praktyki zawodowej .....	20
Załącznik 2. Ankieta zadowolenia gości hotelowych.....	23
Załącznik 3. Ankieta ewaluacyjna.....	25



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

## Wstęp

Potrzeba kształcenia nauczycieli i instruktorów kształcących pracowników obsługi technicznej biur/hoteli wynika przede wszystkim ze wzrostem zainteresowania w tym zawodzie i dynamicznym rozwojem branży hotelarskiej posiadającej w swojej strukturze szeroko rozwiniętą gałąź administracyjną i usługową

W ostatnich latach zaobserwowano wzrost zainteresowania rodzimych oraz międzynarodowych korporacji hotelowych polskim rynkiem, szczególnie w obszarze hoteli ekonomicznych. Inwestycje hotelarskie ponoszą także inwestorzy indywidualni. Stale poprawiają się również ekonomiczne wyniki w branży hotelowej, przejawiającej się przede wszystkim w liczbie udzielanych noclegów oraz stopień wykorzystania miejsc noclegowych hoteli. Potencjalnymi klientami korzystającymi z usług hotelowych są przede wszystkim turyści zagraniczni oraz klienci instytucjonalni. W strukturze popytu zauważa się wzrost udziału gości krajowych. Polska odzyskuje miano recepcji turystycznej z liczącą się bazą noclegową, a wzrastające zapotrzebowanie na usługi, w tym obszarze świadczą o dużym zainteresowaniu rynkiem hotelarskim. Wzrostowy trend wymusza w tej gałęzi, potrzebę kształcenia, doskonalenia specjalistów, nauczycieli i instruktorów kształcących pracowników obsługi technicznej biur/hoteli a fakt członkostwa w Unii Europejskiej i bycie aktywnym uczestnikiem jej systemu ekonomiczno społecznego potęguje te działania.

. Aby skutecznie działać na zglobalizowanym, konkurencyjnym rynku, nie wystarczy być posiadaczem dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe, trzeba być przede wszystkim dobrym fachowcem z doskonałą znajomością branży i nowoczesnymi trendami w niej występującymi, pamiętając jednocześnie o świadczeniu tradycyjnej gościnności. Hotel XXI wieku to nie tylko nowoczesny i świetnie wyposażony budynek, ale przede wszystkim kompetentny, wykwalifikowany, uprzejmy i gotowy służyć gościom personel administracyjno-hotelowy.

Niezwykle istotnym ogniwem w procesie kształcenia nauczycieli i instruktorów, obok permanentnej aktualizacji treści programowych i form nauczania dla uczniów, jest ustawiczne doskonalenie i doksztalcanie kadry dydaktycznej zatrudnionej w placówkach edukacyjnych.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

Dla nauczycieli przedmiotów zawodowych, instruktorów praktycznej nauki zawodów, oprócz kursów, seminariów, konferencji i szkoleń specjalistycznych, jedną z efektywniejszych form są staże w przedsiębiorstwach o różnym statusie prawnym. Taka forma zdobywania nowych doświadczeń zawodowych, pozwala nie tylko na aktualizację wiedzy samych uczestników, która w dalszej kolejności jest przekazywana uczniom, ale przede wszystkim poszerza możliwości jednostek edukacyjnych w zakresie budowania ściślejszych powiązań pomiędzy jednostkami edukacyjnymi a przedsiębiorcami, mogącymi w późniejszym okresie wystąpić roli potencjalnych pracodawców.

Zatem, niniejszy program adresowany jest do nauczycieli i instruktorów kształcących pracowników obsługi technicznej biur/hoteli i może być realizowany w różnego rodzaju instytucjach posiadających wyodrębnioną tzw. część biurową oraz hotelach i wczasowych zajmujących się świadczeniem usług hotelarskich.

Po odbytej praktyce, stażysta powinien poznać najistotniejsze działy funkcjonujące w jednostce gospodarczej. Dodatkowo zapoznać się ze stosowanymi metodami pracy, wykorzystywanymi technologiami, nowoczesnymi metodami szkolenia i doskonalenia administracji i personelu w przedsiębiorstwie, a także wziąć pod uwagę fakt, w jaki sposób, nabytą wiedzę i umiejętności podczas stażu, wykorzystać w swojej pracy zawodowej, bo tylko wtedy to całe przedsięwzięcie będzie miało sens i przyniesie pozytywne efekty. W dalszej kolejności stażysta powinien się zastanowić nad istnieniem nowych rozwiązań, ułatwiających pracę i funkcjonowanie jednostki na rynku pracy oraz możliwościami ich wdrożenia.

## **I. Podstawy prawne kształcenia zawodowego**

Program nauczania dla zawodu pracowników obsługi technicznej biur/hoteli i pokrewnych opracowany jest zgodnie z poniższymi aktami prawnymi:

- ustawa z dnia 8 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2004 r. Nr 256, poz. 2572 z późn. zm.) ze szczególnym uwzględnieniem ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o zmianie ustawy o systemie oświaty oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2011 r. Nr 205, poz. 1206),



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013

Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

- rozporządzenie MEN z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. z 2012 r., poz. 7),
- rozporządzenie MEN z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. z 2012 r., poz. 184),
- rozporządzenie z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie ramowych planów nauczania w szkołach publicznych (Dz. U. z 2012 r., poz. 204),
- rozporządzenie MEN z dnia 15 grudnia 2012 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu (Dz. U. Nr 244, poz. 1626),
- rozporządzenie MEN z dnia 21 czerwca 2012 r. w sprawie dopuszczania do użytku w szkole programów wychowania przedszkolnego i programów nauczania oraz dopuszczania do użytku szkolnego podręczników (Dz. U. 2012 r., poz. 752),
- rozporządzenie MEN z dnia 30 kwietnia 2007 r. w sprawie warunków i sposobu oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów i słuchaczy oraz przeprowadzania sprawdzianów i egzaminów w szkołach publicznych (Dz. U. Nr 83, poz. 562 z późn. zm.),
- rozporządzenie MEN z dnia 17 listopada 2010 r. w sprawie zasad udzielania i organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach (Dz. U. Nr 228, poz. 1487),
- rozporządzenie MEN z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny w publicznych i niepublicznych szkołach i placówkach (Dz. U. z 2003 r. Nr 6, poz. 69 z późn. zm.).

## **II. Założenia organizacyjne programu praktyki**

1. Praktyki nauczycieli i instruktorów kształcących pracowników obsługi technicznej biur/hoteli, odbywać się będą na podstawie umowy realizatora projektu (Uniwersytet Opolski) i wybranego przedsiębiorstwa posiadającego wyodrębnioną tzw. część biurową lub hotelach i ośrodkach wczasowych zajmujących się świadczeniem usług



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

hotelarskich, zawierających w sobie strukturę administracyjną w których mogą być jednocześnie realizowane moduły tematyczne dotyczące zarówno pracy biurowej jak i hotelarskiej na terenie całej Polski. Praktyki są realizowane w profesjonalnych przedsiębiorstwach i mikroprzedsiębiorstwach, oferujących szeroki zakres usług, zgodny z najnowszymi technologiami i trendami oraz mającymi na wyposażeniu nowoczesne urządzenia i technologie niezbędne w funkcjonowaniu danej jednostki.

2. Praktyka będzie trwała 60 godzin (10 dni po 6 godzin).
3. Wybór przedsiębiorstw, w których ma być realizowana praktyka będzie dokonany przez organizatora projektu tj. Uniwersytet Opolski. Przy wyborze miejsca praktyki organizator może przyjąć sugestie praktykanta.
4. Przedsiębiorstwo przydziela praktykantom opiekuna praktyk, który organizuje praktykę w zakładzie, dostosowuje jej program do możliwości i zadań zakładu.
5. Praktyka umożliwia aktywny i efektywny udział praktykantów w pracach i zadaniach przedsiębiorstwa a jednocześnie podnosi kwalifikacje zawodowe nauczycieli/instruktorów – praktykantów.
6. Każde zadanie powierzone praktykantowi powinno być poprzedzone instruktażem połączonym z pokazem. Opiekun praktyk podczas analizowania ćwiczenia, powinien wytłumaczyć sposób przeprowadzenia ćwiczenia oraz wykorzystania w tym celu dostępnego sprzętu.
7. Opiekun praktyki powinien dostosować ćwiczenia do warunków przedsiębiorstwa oraz do umiejętności praktykanta, tak aby umożliwiły mu jak najlepsze poszerzenie swojej wiedzy i zdobycie nowych kwalifikacji.
8. Program praktyki powinien przybliżyć nauczycielowi/instruktorowi realia warunków pracy z jakimi mogą się spotkać w przyszłości ich uczniowie w przedsiębiorstwach branży administracyjnej i hotelarskiej, zwrócić uwagę na specyfikę zawodu nauczyciela i instruktora, kształcących pracowników obsługi technicznej biur/hoteli,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

9. Program praktyki ma za zadanie pokazanie dobrych praktyk zawodowych oraz nowoczesnych metod organizacji pracy, wykorzystania sprzętu i rozwiązań technologicznych stosowanych w kształceniu pracowników obsługi technicznej biur/hoteli,
10. Praktykant prowadzi dziennik praktyki, w którym opisuje prowadzone prace, szkolenia (zał. 1),
11. Wyniki zaangażowania w prace i zadania zlecone podczas praktyki oraz zdobyta wiedza praktyczna zostaną ocenione przez opiekuna praktyki. Ocena będzie wpisana w dzienniku praktyki,
12. Po zakończeniu praktyki nauczyciel otrzyma „certyfikat ukończenia praktyki zawodowej” z nazwą zakładu, w której się odbywała oraz oceną praktyki.

### **III. Cele praktyki dla zawodu nauczycieli i instruktorów, kształcących pracowników obsługi technicznej biur/hoteli**

Praktyki organizowane w ramach projektu „Innowacje w kształceniu nauczycieli” mają na celu podniesienie kompetencji zawodowych nauczycieli i instruktorów kształcących pracowników obsługi technicznej biur/hoteli, a tym samym zwiększenie poziomu nauczania i szkolenia.

#### **3.1. Cele ogólne**

- uaktualnienie wiedzy i zdolności merytorycznych z zakresu różnych działów obszarów kształcenia nauczycieli i instruktorów kształcących pracowników obsługi technicznej biur/hoteli;



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

- przybliżenie nauczycielom/instruktorom realiów warunków pracy z jakimi mogą się spotkać w przyszłej pracy zawodowej, ich absolwenci w wyuczonej specjalności zawodowej;
- zapoznanie się ze współczesnymi potrzebami rynku pracy w branży administracyjno/hotelarskiej;
- poznanie wymagań i oczekiwań współczesnych klientów;
- zapoznanie się ze stosowanymi technikami i technologiami w pracy biurowej i hotelarskiej.

### **3.2. Cele szczegółowe**

- zapoznanie się ze strukturą zakładów branży administracyjnej/hotelarskiej, oraz z obowiązującymi wymaganiami prawnymi umożliwiającymi ich funkcjonowanie;
- uzyskanie wiedzy na temat oczekiwań pracodawców w zakresie umiejętności praktycznych niezbędnych do podjęcia pracy przez pracowników obsługi technicznej biur/hoteli;
- zapoznanie się z najnowszymi rozwiązaniami technologicznymi w kształceniu nauczycieli instruktorów, kształcących pracowników obsługi technicznej biur/hoteli;
- Program praktyki ma za zadanie pokazanie dobrych praktyk zawodowych oraz nowoczesnych organizacji pracy, narzędzi i technologii stosowanych przy remontach i konserwacji pomieszczeń hotelu;
- wypracowanie metod wykorzystania zdobytej wiedzy w pracy dydaktycznej;

### **3.3. Sposoby realizacji celów praktyki**

- zapoznanie się ze strukturą zakładu, stanowiskiem pracy oraz świadczonymi usługami;





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013

Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

- branie aktywnego udziału w konsultacjach, szkoleniach i seminariach;
- wymiana doświadczeń pomiędzy pracownikami a nauczycielami/instruktorami, kształcącymi pracowników obsługi technicznej biur/hoteli
- zapoznanie się z nowoczesnymi rozwiązaniami technologicznymi w pracy biurowej/hotelarskiej, mającymi bezpośredni lub pośredni wpływ na zwiększenie efektywności i komfortu pracy;
- opracowywanie ankiet niezbędnych do ustalenia stopnia jakości świadczonych usług przez pracowników jak również ogólnego stopnia zadowolenia klientów, dotyczącej całej infrastruktury przedsiębiorstwa;
- przeprowadzenie ankiety wśród interesantów biurowych lub gości hotelowych, w celu zbadania poziomu zadowolenia ze świadczonych usług;
- prowadzenie dziennika praktyk.

#### **IV. Proponowany ramowy program praktyki**

**Uwaga! Tylko moduł I. należy zastosować w pierwszym dniu praktyki, natomiast pozostałe moduły można zastosować w dowolnej kolejności i ilości, w zależności od możliwości danego zakładu pracy.**

#### **Moduł I. Zapoznanie z zakładem pracy, wykorzystywanym sprzętem oraz stosowanymi przepisami**

Czas realizacji 6 godzin

Pierwszy dzień praktyki ( 6 godzin) powinien obejmować:

- podział i formy współpracy przedsiębiorstw,
- zapoznanie praktykantów ze strukturą organizacyjną i specyfiką przedsiębiorstwa branży administracyjnej/hotelarskiej,
- przeprowadzenie szkolenia w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska obowiązującymi na stanowisku pracy,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

- przeszkolenie praktykantów w zakresie udzielania pierwszej pomocy w stanach zagrożenia zdrowia i życia,
- przedstawienie praktykantom oferty usługowej przedsiębiorstwa,
- zapoznanie praktykantów z nowoczesnym sprzętem, urządzeniami, przyrządami i narzędziami, będącymi na wyposażeniu zakładu pracy,
- zapoznanie praktykantów z nowoczesnymi środkami technologiami stosowanymi w procesie kształcenia pracowników obsługi technicznej biur/hoteli.

## **Moduł II. Organizacja pracy biurowej**

Czas realizacji 6 godzin

1. Określenie miejsca biura w strukturze organizacyjnej.
2. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymogami ergonomii.
3. Wyposażenie i urządzenia techniki biurowej.
4. Czynności związane z prowadzeniem biura.
5. Organizacja obiegu dokumentów, korespondencja biurowa, klasyfikacja dokumentów i systemy przechowywania akt.
6. Podejmowanie decyzji dotyczących wykonywania zadań zawodowych.
7. Techniki sporządzania różnych dokumentów biurowych.
8. Zadania sekretariatu.
9. Posługiwanie się specjalistycznym oprogramowaniem komputerowym.
10. Ocena ryzyka zawodowego.

### **Ćwiczenie 1.**

Scharakteryzować rolę sekretariatu administracyjno-biurowego w strukturze organizacyjnej przedsiębiorstwa.

### **Ćwiczenie 2.**

Zaprojektować stanowisko pracy pracownika ds. administracyjno-biurowych zgodnie z wymogami ergonomii i estetyki.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

### **Ćwiczenie 3.**

Etapy obiegu dokumentów – zaprojektować obieg podania o przyjęcie do pracy zgodnie ze strukturą przedsiębiorstwa jedno i wieloosobowego. .

### **Ćwiczenie 4.**

Wykonać ewidencję i archiwizację dokumentów z wykorzystaniem nowoczesnych technik.

### **Ćwiczenie 5.**

Określić funkcje i zadania pracownika biurowego.  
.

## **Moduł III. Przepływ informacji zarządzaniu biurem i zasady efektywnej komunikacji**

Czas realizacji 6 godzin

1. Informacja jako podstawa podjęcia decyzji.
2. Warunki skuteczności informacji.
3. Przekazywanie, gromadzenie i przechowywanie informacji.
4. Komunikacja jako podstawowy składnik integracji pomiędzy ludźmi.
5. Sprawna komunikacja na linii: przełożony, współpracownik, klient, kontrahent.
6. Bariery komunikacyjne i sposoby ich likwidacji.

### **Ćwiczenie 1.**

Zidentyfikować źródła informacji związane z pracą biurową.

### **Ćwiczenie 2.**

Pozyskać i wyselekcjonować informacje w zakresie zagadnień związanych z prowadzeniem sekretariatu administracyjno-biurowego.

### **Ćwiczenie 3.**

Zastosować wybrane zasady efektywnej komunikacji pomiędzy pracownikiem biurowym a klientem przedsiębiorstwa.

### **Ćwiczenie 4.**

Określić rodzaje barier komunikacyjnych oraz podać przykłady ich likwidacji.  
.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

## **Moduł IV. Zagadnienia organizacyjno - prawne w pracy biurowej.**

### 1. Podstawowe akty prawne:

- podstawowe zasady prawa pracy,
- czas pracy,
- obowiązki pracownika i pracodawcy,
- akty prawa powszechnie obowiązujące- ustawy,
- akty prawa wewnętrznego- zarządzenia
- akty prawa regulującego- statuty, plany pracy, regulaminy pracy, polecenia ustne i pisemne

### 2. Cechy i podstawy organizacji pracy:

- zarządzanie czasem,
- kierowanie pracą zespołową,
- style kierowania ludźmi,
- rola sprawnej organizacji,
- zasady podziału pracy,
- metody planowania i prowadzenia sekretariatu,
- organizacja zebrań/spotkań/konferencji.

#### **Ćwiczenie 1.**

Określić podstawowe elementy dotyczące zakresu obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności pracownika biurowego.

#### **Ćwiczenie 2.**

Zapoznać się z aktami prawnymi dotyczącymi pracy biurowej.

#### **Ćwiczenie 3.**

Sporządzić wewnętrzny regulamin pracy.

#### **Ćwiczenie 4.**

Szarekteryzować etapy organizacji dnia pracy sekretariatu.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

### **Ćwiczenie 5.**

Omówić i ocenić przebieg wykonywania pracy przez pracownika biurowego.

### **Ćwiczenie 6.**

Zaplanować spotkanie służbowe- konferencję dla asystentów menadżera przedsiębiorstwa

## **Moduł V. Wizerunek profesjonalnego pracownika i kultura zawodu.**

Czas realizacji 6 godzin

1. Kompetencje merytoryczne i osobowościowe pracownika biurowego.
2. Podstawowe ograniczenia percepcyjne człowieka i umiejętność korzystania z nich.
3. Podstawowe zasady savoir- vivre w zakresie pracy sekretariatu.
4. Rozmowy telefoniczne w biurze.
5. Przyjmowanie interesantów.
6. Dress code i elegancja w ubiorze.

### **Ćwiczenie 1.**

Omówić wizerunek profesjonalnego pracownika biurowego.

### **Ćwiczenie 2.**

Scharakteryzować podstawowe zasady savoir-vivre w codziennej pracy.

### **Ćwiczenie 3.**

Określić etapy rozmowy telefonicznej z interesantem na temat oferty usługowej ośrodka wypoczynkowego, którego jesteś pracownikiem,

### **Ćwiczenie 4.**

Pod nadzorem opiekuna praktyk, zorganizować w sposób profesjonalny przyjmowanie interesantów i aktywnie w nim uczestniczyć.

### **Ćwiczenie 5.**

Jesteś doradcą pracownika biurowego. Zaprojektuj dwa zestawy ubiorów do pracy.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

## **Moduł VI. Założenia programowo-organizacyjne praktyk pracownika – hotelarza.**

Czas realizacji 6 godzin

1. Zdobyć wiedzy w zakresie pracy pracownika hotelu oraz umiejętności praktyczne wymagane stanowisku pracy.
2. Właściwe postawy zawodowe- etyka i kultura zawodowa.
3. Czynności związane z procedurą obsługi hoteli.
4. Wykorzystanie nowoczesnych technologii i technik informatycznych w organizacji pracy hotelarzy.

### **Ćwiczenie 1.**

Omówić zastosowanie etyki i kultury zawodowej w zawodzie pracownika - hotelarza .

### **Ćwiczenie 2.**

Przedstawić czynności w zakresie obsługi hotelu.

### **Ćwiczenie 3.**

Sporządzić harmonogram zajęć pracownika hotelarza z wykorzystaniem nowoczesnych technik.

## **Moduł VII. Recepcja zakładu hotelarskiego**

Czas realizacji 6 godzin

1. Funkcje i zadania recepcji hotelowej.
2. Umiejętność doskonalenia planowania struktur organizacyjnych recepcji.
3. Zapoznanie się z planem organizacji i wyposażeniem recepcji.
4. Organizacja stanowiska pracy z uwzględnieniem urządzeń i programów komputerowych.
5. Zapoznanie się z dokumentacją stosowaną przez recepcję w procedurach rezerwacji, obsługi i rozliczenia gości.
6. Stosowanie się do przepisów BHP i przeciwpożarowych.
7. Obsługa technicznych urządzeń biurowych w recepcji- telefon, faks, komputer.
8. Poszukiwanie efektywnych sposobów zabiegania o gości hotelowych.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

### **Ćwiczenie 1.**

Zaplanuj etapy obsługi gości hotelowych wraz z dokonaniem wymaganych przepisami wpisów w księgach rejestrowych hotelu.

### **Ćwiczenie 2.**

Wyselekcjonować i zastosować, najefektywniejsze sposoby zabiegania o gości hotelowych.

### **Ćwiczenie 3.**

Zorganizować stanowisko pracy w recepcji hotelowej.

### **Ćwiczenie 4.**

Uruchomienie i obsługa technicznych urządzeń biurowych w recepcji: telefon, faks, Komputer i inne.

## **Moduł VIII. Gastronomia hotelowa**

Czas realizacji 6 godzin

1. Stosowanie nowoczesnych technik obsługi konsumentów i gości hotelowych.
2. Sposoby dokumentowania czynności przewidzianych w procedurach pracy organizacji gastronomii hotelowej.
3. Organizacja bieżącej obsługi w zależności od zakresu i formy zamówienia.
4. Organizacja usług cateringowych.
5. Sposoby przyjmowania opinii gości hotelu o jakości świadczonych usług.
6. Wystawianie paragonów i faktur VAT. Wewnętrzna dokumentacja rozliczeniowa.
7. Porządkowanie i aranżacja sali do bieżących potrzeb.
8. Wykorzystanie technik komputerowych w cyklu produkcyjnym, pracy kadry, rejestracji, rozliczenia magazynów, zagadnienia księgowe..

### **Ćwiczenie 1.**

Zastosować nowoczesne techniki komputerowe podczas obsługi konsumentów i gości hotelowych.

### **Ćwiczenie 2.**

Zorganizować bieżącą obsługę gości hotelowych.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

### **Ćwiczenie 3.**

Wypełnić wewnętrzną dokumentację rozliczeniową.

### **Ćwiczenie 4.**

Zaaranżować salę konferencyjną w zależności od potrzeb klienta masowego- konferencja dla przedstawicieli handlowych branży medycznej.

### **Ćwiczenie 5.**

Rozliczyć magazyn podlegający pracownikowi działu zamówień produktów spożywczych.

## **Moduł IX. Marketing usług hotelowych**

Czas realizacji 6 godzin

1. Projektowanie ofert- usług.
2. Zasady i uwarunkowania aranżowania modelu gościnności.
3. Polityka cenowa.
4. Dystrybucja- umiejętność sprzedaży usług branży hotelarskiej.

### **Ćwiczenie 1.**

Przygotować ofertę usługową hotelu.

### **Ćwiczenie 2.**

Zaprojektować efektywną metodę sprzedaży usługi hotelowej- kurso/konferencję.

**Ćwiczenie 3.** Przy wykorzystaniu platform społecznościowych, zaprezentować w sposób kreatywny jednostkę, w której odbywany jest staż praktykanta.

## **Moduł X. Obsługa informatyczna w hotelarstwie.**

Czas realizacji 6 godzin

1. Umiejętność zastosowania technik informatycznych w sektorach- marketing, sprzedaż oraz zakup usług za pośrednictwem Internetu.
2. Ocena informatycznej postaci oferty hotelu.
3. Praca z oprogramowaniem dotyczącym dokumentacji hotelowej.
4. Zastosowanie technologii informatycznych w problemowych sytuacjach.





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013

Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

### **Ćwiczenie 1.**

Dokonać przeglądu lokalnego rynku usług hotelarskich, z wykorzystaniem „metody portfolio” lub „metody projektów”.

### **Ćwiczenie 2.**

Zrealizować telefoniczną lub pisemną rezerwację usług hotelarskich wraz z przedstawieniem kosztorysu wstępnego:

- nocleg ze śniadaniem,
- nocleg bez śniadania.

### **Ćwiczenie 3.**

Przygotować biznes plan przedsiębiorstwa hotelarskiego – zastosować metoda projektów.

### **Ćwiczenie 3.**

Przy wykorzystaniu ankiety (zał. 3.), przeprowadzić wśród co najmniej pięciu gości hotelowych, sondaż dotyczący stopnia zadowolenia ze świadczonych wraz z opracowaniem wyników ankiety i wyciągnięciem odpowiednich wniosków.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

## Literatura

1. Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. Dz.U. 2004 nr 173 poz. 1807.
2. Ustawa z dnia 13 maja 2011 r. o zmianie ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz niektórych innych ustaw. Dz. U. Nr 131, poz. 764.
3. Ustawa z dnia 16 listopada 2012 r. o redukcji niektórych obciążeń administracyjnych w gospodarce. Dz.U. 2013r., poz. 1342.
4. Ustawa o podatku dochodowym od osób fizycznych z dnia 26 lipca 1991 r. z późniejszymi zmianami.
5. Ustawa o systemie ubezpieczeń społecznych z dnia 13.10.1998. Dz.U. nr 137 poz. 887 tekst ujedn..
6. Stefański L. – koordynator opracowania – Wzory pism i umów niezbędnych w sprawach cywilno-prawnych i gospodarczych. Wydawnictwo Ośrodek Doradztwa i Szkolenia „TUR”, Jaktorów k/W-wy.
7. Adamus K., Materiały z zakresu techniki biurowej . Opracowanie własne CKU Bytom.
8. Wróblewski P., „MS Office 2007 PL w biurze i nie tylko” – Wydawnictwo HELION.
9. Praca zbiorowa. (red. Mitura E.).Organizacja pracy biurowej. Wydanie II, Difin, Warszawa, 2013 (Poradnik dla nauczyciela).
10. Ochendowski E., Prawo administracyjne - część ogólna, Dom Organizatora, 2013.
11. Bogusławska T.: Praca biurowa. Cz. 2. REA, Warszawa 2003.
12. Jendrzeczak E.: Korespondencja biurowa. Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2006.
13. Komosa A.: Technika biurowa. Cz. 2. Ekonomik s.c., Warszawa 2007.
14. Stefaniak-Piasek E.: Technika pracy biurowej. Cz. 2. WSiP, Warszawa 2003.
15. Wiśniewska M.: Technika biurowa. Wydawnictwo, Poznań1997.
16. Żurakowski F.: Zarządzanie firmą. Cz. 1. WSiP, Warszawa 2001.
17. Witkowski Cz., Hotelarstwo, cz. I Podstawy hotelarstwa, AlmaMer, 2013.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

18. Orłowska J., Tkaczyk M., Organizacja pracy w hotelarstwie 2. Podręcznik do nauki zawodu Technik Hotelarstwa, REA, 2008.
19. Praca zbiorowa, Organizacja pracy w hotelarstwie, Krakowska Szkoła Hotelarstwa, 2006.
20. Beata S., Organizacja pracy w hotelarstwie Podręcznik dla uczniów szkół kształcących w zawodzie technik hotelarstwa, Format AB, 2008.
21. Aleksander Panasiuk, Daniel Szostak, Hotelarstwo. Usługi – eksploatacja – zarządzanie. Wydawnictwo Naukowe PWN, 2008.
22. Borkowski St., Ewa Wszendybył, Jakość i efektywność usług hotelarskich. PWN, 2007.
23. Milewska M., Bogdan Włodarczyk, Hotelarstwo Podstawowe wiadomości z zakresu hotelarstwa. WSTiH Łódź, 2005.
24. Oparka S., Nowicka T., Technik hotelarstwa. Organizacja pracy w hotelarstwie. Skrypt do nauki zawodu.
25. Kucharczyk M., Mitura M., Ekonomia i prawo w hotelarstwie. Difin, 2010.
26. Jeznach M., Marketing usług hotelarskich. Format-AB, 2008.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

## Załączniki

### Załącznik 1. Dziennik praktyki zawodowej

#### **DZIENNIK PRAKTYKI ZAWODOWEJ NAUCZYCIELA/INSTRUKTORA PRAKTYCZNEJ NAUKI ZAWODU TECHNIK ROLNICTWA I POKREWNE**

Imię i Nazwisko praktykanta.....

Zakład pracy (szkoła) praktykanta .....

Czas trwania praktyki.....

Praktyka odbywana na podstawie umowy z zakładem pracy z dnia .....

Zakładowy koordynator praktyki.....

(Imię i nazwisko, stanowisko)

#### **Dane zakładu pracy**



(pieczęć adresowa zakładu)

Krótki opis przedsiębiorstwa (forma prawna, własność, branża, teren działania)

.....  
.....  
.....



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

.....  
.....  
.....  
.....

### **PRAWA I OBOWIĄZKI ODBYWAJĄCEGO PRAKTYKĘ ZAWODOWĄ**

1. Praktykant może samodzielnie zaproponować zakład pracy, w którym odbędzie praktykę.
2. Zakład pracy wyznacza opiekuna praktykanta (spośród doświadczonych pracowników zakładu, posiadającego kwalifikacje pedagogiczne).
3. Praktykant w czasie praktyki podlega przepisom Kodeksu Pracy.
4. Praktykant ma obowiązek przestrzegania godzin pracy, dyscypliny, dostosować się do przepisów wewnętrznych zakładu pracy oraz wykonywać polecenia opiekuna praktyki.
5. Praca może być zorganizowana w trybie zmianowym – z tym, że nie dopuszcza się w porze nocnej.
6. Praktykant realizuje program praktyki zatwierdzony przez zakład pracy.
7. Nieobecność w trakcie trwania praktyki musi być usprawiedliwiona. Należy określić sposób odpracowania nieobecności.
8. Praktykant jest zobowiązany do posiadania dzienniczka praktyki zawodowej.
9. Zakład pracy zapewnia praktykantowi odzież ochronną.
10. Opiekun praktyki wystawia opinię, która będzie stanowić podstawę do zaliczenia praktyki.

### **PROGRAM REALIZOWANEJ PRAKTYKI ZAWODOWEJ**

TEMATY	L. godzin



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
*Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00*

### **KARTA PRAKTYKI ZAWODOWEJ**

Data praktyki: .....

Zwięzły opis przebiegu praktyki w danym dniu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

## **Załącznik 2. Ankieta zadowolenia gości hotelowych.**

### **1. Płeć**

kobieta  
mężczyzna

### **2. Wiek**

od 18 - 26  
27 - 36  
37 - 46  
47 - 56  
powyżej 56

### **3. Miesiąc pobytu**

.....

### **4. Skąd dowiedział/a się Pan/i o naszym hotelu?**

ulotki  
reklamy w internecie  
reklamy w prasie  
od znajomych

### **5. Jak ocenia Pan/i profesjonalizm obsługujących?**

na wysokim poziomie  
dobry  
zły

### **6. Jak podoba się Panu/Pani wnętrze pokoi?**

doskonałe  
dobre  
w sam raz  
nieodpowiednie

### **7. Jak ocenia Pan/i wyposażenie w pokojach?**

bardzo dobre  
dobre  
odpowiednie  
złe

### **8. Czy zachowana czystość przy podawaniu posiłków była odpowiednia?**

tak  
nie

### **9. Czy smakowały Panu/Pani potrawy przygotowane w naszej restauracji?**



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

tak  
nie

**10. Czy potrawy były odpowiednio przygotowane?**

tak  
czasami  
nie

**11. Co podobało się Panu/Pani najbardziej w trakcie pobytu w naszym hotelu?**

.....

**12. Z czego jest Pan/i niezadowolony?**

.....

**13. Z jakiego obiektu korzystał/a Pan/i najczęściej?**

basen  
sauna  
solarium  
bar

**14. Z czego korzystał/a Pan/i najrzadziej?**

basen  
sauna  
solarium  
bar

**15. Czy myśli Pan/i o kolejnym odwiedzeniu naszego hotelu?**

tak  
jeszcze nie wiem  
nie  
Jeżeli nie prosimy podać powód

.....

**16. Czy poleciliby/ła Pan/i nasz ośrodek innym?**

tak, ponieważ.....  
nie, ponieważ.....

**17. Uwagi**

.....

Dziękujemy!





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

### Załącznik 3. Ankieta ewaluacyjna

Ankieta ewaluacyjna badająca poziom zajęć prowadzonych w ramach praktyki

#### Prosimy o dokładne przeczytanie instrukcji

Niniejsza ankieta służy ocenie poziomu zajęć prowadzonych w ramach Praktyki. Przy tytule każdego z działań (szkolenie, warsztaty, spotkania indywidualne) znajdzie Pan/i pięciostopniową skalę - prosimy o zakreślenie liczby która odpowiada Pani/a ocenie. Podobnie jak w szkole, 1- oznacza ocenę najniższą, 5-oznacza ocenę najwyższą.

imię i nazwisko: \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_

Rodzaj zajęć	Pani/a ocena				
Praktyki w zawodzie pracownik techniczny biur/hoteli	1	2	3	4	5

#### Teraz prosimy o ocenę innych elementów Praktyki

	Pani/a ocena				
Przerwa cateringowa	1	2	3	4	5
Miejsce odbywania praktyk	1	2	3	4	5
Godziny praktyk	1	2	3	4	5
Opiekun praktyk	1	2	3	4	5

**W jakim stopniu Praktyka spełnia Pani/a oczekiwania? 1=w ogóle nie spełnia, 5=spełnia w 100 %**

	Pani/a ocena				
W jakim stopniu Praktyka spełnia Pani/a oczekiwania?	1	2	3	4	5

**Co Pan/i zmienilaby w praktykach? Proszę wpisać poniżej.**



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013  
Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00

.....  
.....

## ARKUSZ OCENY PRAKTYK

INSTRUCJA: Informacje przekazane przez Pana/Panią w niniejszym arkuszu stanowiąc będą ważną wskazówkę dotyczącą skuteczności i atrakcyjności przebiegu praktyki, która się właśnie zakończyła. Dlatego też uprzejmie prosimy o wypełnienie poniższych rubryk i przekazanie niniejszego Arkusza osobie odpowiedzialnej za organizację praktyk. Dziękujemy za pomoc.

### Opiekun praktyk

#### IMIĘ I NAZWISKO OPIEKUNA PRAKTYK:

Proszę ocenić przygotowanie do zajęć	0	1	2	3	4	5
Czy potrafił przekazać wiedzę	0	1	2	3	4	5
Czy potrafił zadbać o pozytywną atmosferę w czasie zajęć	0	1	2	3	4	5
Czy przekazał informacje istotne w dziedzinie praktyk	0	1	2	3	4	5

#### Czego się Pan/i nauczyli/a w trakcie odbywania praktyki?

.....  
.....  
.....  
.....

#### Czy zdobyta podczas praktyk wiedza będzie przydatna w pracy w wyuczonym zawodzie?

.....  
.....

#### Czego Pana/Pani zdaniem zabrakło w trakcie odbywania praktyk?

.....  
.....

#### Jakie ogólne uwagi ma Pan/i do właśnie zakończonych praktyk?

.....  
.....



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Programu Operacyjnego KAPITAŁ LUDZKI na lata 2007-2013

Projekt realizowany przez Uniwersytet Opolski  
pt. *Innowacje w kształceniu zawodowym nauczycieli*  
Nr umowy: *UDA-POKL.03.04.03-00-044/10-00*

.....  
/Imię i nazwisko praktykanta/