



Mistrzowie  
Htelarstwa

**Program**  
Doskonalenia Zawodowego

---

Program doskonalenia  
zawodowego  
*Mistrzowie Hotelarstwa*

---

# Spis treści

Wstęp.....	5
Kształcenie zawodowe.....	11
Zbliżenie turystyki i edukacji XXI wieku.....	23
Program stażu szkoleniowego dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w zawodzie technik hotelarstwa.....	41
Program doskonalenia zawodowego poprzez staże dla nauczycieli przedmiotów zawodowych uczących w zawodzie technik obsługi turystycznej.....	53
Program stażu szkoleniowego dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w zawodzie technik turystyki wiejskiej.....	69
Program doskonalenia zawodowego poprzez staże dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu uczących w zawodzie technik organizacji usług gastronomicznych.....	83
Podsumowanie wdrożenia programu doskonalenia zawodowego dla zawodu technik usług gastronomicznych (przykład modelowego opisu wdrożenia PDZ.....	93
Ocena pilotażowego wdrożenia Programów Doskonalenia Zawodowego w przedsiębiorstwach.....	113
Wyposażenie nauczycieli oraz instruktorów w wiedzę na temat trendów organizacji i specyfiki przedsiębiorstw na tle rozwoju branży turystycznej. Scenariusz, ćwiczenia, materiały dla uczestników i instrukcje dla prowadzących.....	159



---

# Wstęp



---

## Szanowni Państwo!

Oddajemy w Państwa ręce wydawnictwo, które bilansuje realizację projektu edukacyjnego „Mistrzowie hotelarstwa”. W wydawnictwie tym prezentujemy zarówno artykuły odnoszące się do kształcenia zawodowego, związanego z turystyką i analizę dynamiki zmian tego sektora, jak również pakiet materiałów i programów szkoleniowych wraz z raportem dot. oceny pilotażowego wdrożenia programów doskonalenia zawodowego w przedsiębiorstwach.

„Mistrzowie hotelarstwa” to projekt partnerski, który był realizowany w okresie prawie dwuletnim na terenie województw podkarpackiego, małopolskiego i śląskiego przez tarnowską Fundację im. Hetmana Jana Tarnowskiego oraz, mającą swoją siedzibę w Krakowie, spółkę Eurokreator s.c. Oba podmioty specjalizują się w realizacji projektów finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego głównie w zakresie przygotowania kadr do potrzeb aktualnego rynku pracy.

W tym też kontekście został sformułowany cel główny projektu „Mistrzowie hotelarstwa” - podniesienie poziomu zawodowych kwalifikacji 120 nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu szkół w zakresie branży turystycznej w województwach małopolskim, podkarpackim, śląskim do dn. 31.03.2013 z wykorzystaniem 4 pilotażowych programów doskonalenia zawodowego, przygotowanych w oparciu o konsultacje ze środowiskiem nauczycieli.

Grupą docelową projektu byli nauczyciele kształcenia zawodowego oraz instruktorzy praktycznej nauki zawodu na kierunkach technicznych związanych z obsługą ruchu turystycznego, hotelarstwem, organizacją usług gastronomicznych oraz turystyką wiejską. Wyznaczenie celu projektu, a tym samym zadań dla jego realizacji, stało się możliwe dzięki szerokiej analizie rynku usług turystycznych w szkołach zawodowych. Ustalono, iż na przestrzeni ostatnich kilkudziesięciu lat, rynek ten bardzo dynamicznie się rozwijał,

---

jednak rozwój ten dokonywał się bez udziału systemu edukacji. Tym samym okazało się, że szkolnictwo zawodowe, w szeroko rozumianej branży turystycznej, nie jest przygotowane na kształcenie swoich uczniów według wymaganych standardów. Co więcej - z analiz w sposób bezpośredni wynikało, że oczekiwaniem placówek edukacyjnych było wprowadzenie narzędzi i metod służących podniesieniu wiedzy i umiejętności nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu w taki sposób, aby odpowiadały one oczekiwaniom współczesnego rynku pracy, a tym samym pozwalały kształcić przyszłe kadry branży turystycznej w sposób jak najbardziej nowatorski.

Mając powyższe na uwadze, projekt podzielono na dwie zasadnicze części – teoretyczną i praktyczną. W ramach tej pierwszej przeszkolono uczestników, między innymi w zakresie możliwości stosowania nowoczesnych technik w procesie nauczania oraz zapoznano ich z trendami związanymi z organizacją i specyfiką funkcjonowania przedsiębiorstwa turystycznego.

W ramach części praktycznej, biorący udział w projekcie nauczyciele, zostali skierowani do przedsiębiorstw turystycznych na dwutygodniowe praktyki zawodowe. To była bardzo istotna dla podnoszenia kwalifikacji nauczycieli część projektu, bowiem relacja przedsiębiorca-nauczyciel była kluczowym doświadczeniem dla zbudowania trwałych relacji na linii edukacja-rynek pracy. W sumie nauczyciele odbyli 9600 godzin stażu, realizowanego w 16 przedsiębiorstwach turystycznych deklarując, iż wykorzystają zdobytą w trakcie realizacji projektu wiedzę podczas swoich zajęć z uczniami.

W imieniu partnerów i uczestników projektu składamy serdeczne podziękowania wszystkim przedsiębiorcom, dzięki którym realizacja założonych w projekcie działań i celów była możliwa. Nasze szczególne słowa wdzięczności kierujemy do Hoteli: Crocus w Zakopanem, Pegaz w Krynicy Zdroju, Perła Południa w Rytrze, Olympic w Ustroniu, Sympozjum w Krakowie, Nowy Dwór w Zaczerniu i Nowym Dworze oraz do Małopolskiej Organizacji Turystycznej w Krakowie, Tour and Travel w Zakopanem i Agroturystyki u Grzegorza w Tyliczu.

Dziękujemy również wszystkim Uczestnikom Projektu, którzy z wielkim samozaparciem dążyli do podniesienia własnych kwalifikacji, budując tym samym w sektorze turystyki kolejny przyczółek społeczeństwa opartego na wiedzy.

Pragniemy, aby niniejsza publikacja, a tym samym prezentacja projektu „Mistrzowie hotelarstwa”, przyczyniła się, jako dobra praktyka, do podejmowania i podtrzymywania współpracy pomiędzy szkołami a przedsiębiorstwami. Współpraca taka bowiem, nie tylko w sektorze turystycznym, jest gwarancją zdynamizowania rynku pracy w Polsce.

Projekt „Mistrzowie hotelarstwa” został zrealizowany przy udziale środków z Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytet III



---

Wysoka jakość systemu oświaty, Działanie 3.4. Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie, Poddziałanie 3.4.3. Upowszechnianie uczenia się przez całe życie. Liderem projektu była Fundacja im. Hetmana Jana Tarnowskiego, partnerem - Eurokreator s.c., zaś umowę na realizację projektu wraz ze środkami na jego realizację podpisano z Ośrodkiem Rozwoju Edukacji w Warszawie, który także sprawował profesjonalną opiekę nad prawidłową realizacją projektu, za co serdecznie ORE dziękujemy.

**Bernadetta Paw**

Kierownik Projektu Mistrzowie Hotelarstwa





## Kształcenie zawodowe



---

W ostatnich latach XX wieku prestiż wykształcenia zawodowego wyraźnie zmalał czego przyczyną było wprowadzanie zmian kładących nacisk na wykształcenie ogólne. Był to trudny okres dla szkolnictwa zawodowego, które wyraźnie oddaliło się od oczekiwań rynku pracy i dopiero kolejne lata przyniosły refleksję nad kondycją polskiej szkoły prowadzącej kształcenie zawodowe.

Zmiany zachodzące na rynku pracy zobligowały szkolnictwo zawodowe do elastycznego reagowania oraz uwzględniania zgłaszanych przez pracodawców potrzeb w zakresie jakości kształcenia kadr. Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie zawodowe, musi być przygotowany do nowego, dynamicznie zmieniającego się rynku pracy. Nowe wyzwania, oczekiwania pracodawców, nowe zawody i specjalności, coraz częstsza konieczność przekwalifikowywania się czy zmiany pracy, system pracy zadaniowej, szybki rozwój technologii – wszystko to sprawia, że pracodawcy oczekują, aby pracownik był mobilny, dyspozycyjny oraz, by rozumiał potrzebę doskonalenia się i potrafił funkcjonować w sytuacji dokonujących się zmian. Ogromne znaczenie na rynku pracy mają predyspozycje osobowościowe. Pracodawcy dostrzegają konieczność rozwijania umiejętności personalno-społecznych w kontekście pracy zespołowej, potencjalny pracownik powinien umieć podejmować decyzje i brać za nie odpowiedzialność.

Od 1 września 2012 roku szkoły ponadgimnazjalne, prowadzące kształcenie zawodowe, rozpoczęły wdrażanie nowych podstaw programowych: kształcenia ogólnego oraz kształcenia w zawodach.

Celem modernizacji jest poprawa efektywności kształcenia w zawodach oraz dostosowanie oferty edukacyjnej do wymogów rynku pracy. Szkoła powinna być szkołą pozytywnego wyboru i innowacyjnej wiedzy. Ponieważ cele i zadania szkoły zdefiniowano w kontekście wyzwań współczesnego rynku pracy, toteż kierunki działań edukacyjnych wyznaczają: idea gospodarki opartej na wiedzy, globalizacja procesów gospodarczych i społecznych, rosnący udział handlu międzynarodowego, mobilność geograficzna i zawodowa, nowe

---

techniki i technologie, a także wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników.

Zgodnie z wprowadzanymi zmianami, ułatwione ma być uzyskiwanie wykształcenia zawodowego, uzupełnianie kwalifikacji, zdobywanie kwalifikacji w zawodach pokrewnych. Możliwym staje się systematyczne planowanie dalszej kariery, na każdym etapie życia zawodowego.

Oczekiwania pracodawców oraz zgłaszane postulaty uwzględnione zostały w aktach prawnych regulujących kształcenie zawodowe. Istotne miejsce w przygotowaniu ucznia do rynku pracy zajmuje, obok kompetencji zawodowych, doskonalenie kompetencji personalno-społecznych. Umiejętności funkcjonowania w grupie, zmysł kreatywności, duch współpracy, to niezwykle istotne atuty potencjalnego pracownika.

Zatem, by kształcić efektywnie również w tym zakresie, opracowano bloki efektów personalno-społecznych, umiejętności zarządzania zasobami ludzkimi, efekty kształcenia dla podejmowania działalności gospodarczej, organizacji pracy w zespołach. Dużą wagę przywiązuje się również do języka obcego ukierunkowanego zawodowo, co w dobie wymiany kadr oraz funkcjonowania w europejskiej przestrzeni edukacyjno-zawodowej jest niezwykle istotnym elementem pełnego przygotowania do rynku pracy.

Wdrażanie zmian w zakresie kształcenia zawodowego rozpoczęło się od nowelizacji Ustawy o systemie oświaty, podpisanej przez Prezydenta Bronisława Komorowskiego 19 sierpnia 2011 roku.

Z dniem 1 września 2012 nastąpiły istotne zmiany dotyczące między innymi typów szkół ponadgimnazjalnych. Aktualnie funkcjonują czteroletnie technika oraz szkoły policealne o różnych okresach kształcenia od 1 do 2,5 roku, zasadnicze szkoły zawodowe w trzyletnim cyklu kształcenia. Rok szkolny 2012/2013 to ostatni rok, w którym przeprowadzony został nabór do technikum uzupełniającego. Przestaje funkcjonować liceum profilowane.

W terminie do 31 sierpnia 2015 roku dotychczasowe uzupełniające szkoły dla dorosłych przekształcać się mogą w nowy typ szkoły, jakim jest liceum ogólnokształcące dla dorosłych. Niewątpliwym novum w rozwiązaniach formalno-prawnych jest pojawienie się nowej kategorii kursów, realizowanych w ramach edukacji pozaformalnej, stanowiącej alternatywną formę uzyskiwania kwalifikacji zawodowych. Mowa tu o kwalifikacyjnych kursach zawodowych, które mogą być realizowane przez wyszczególnione podmioty, między innymi przez szkoły prowadzące kształcenie zawodowe w określonych zawodach czy instytucje rynku pracy prowadzące działalność edukacyjno-szkoleniową. Przeprowadzenie kursu dla grupy pracowników może też zlecić szkole pracodawca. Stanowi to kolejny element współpracy instytucji rynku pracy ze środowiskiem oświatowym. W kursach zawodowych mogą uczestniczyć uczniowie, absolwenci oraz osoby dorosłe spoza znowelizowanego systemu kształcenia.

---

Organizacja tychże kursów daje ich uczestnikom możliwość uzyskania poszczególnych kwalifikacji wyodrębnionych w zawodach, a w konsekwencji – uzyskanie pełnych kwalifikacji zawodowych. Program kwalifikacyjnego kursu zawodowego musi być zgodny z podstawą programową kształcenia w zawodach, w odniesieniu do konkretnej kwalifikacji. Krótko mówiąc, program jednego kursu odpowiadać ma jednej kwalifikacji, a jego ukończenie umożliwić ma przystąpienie do egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie w zakresie tejże kwalifikacji.

Zakres kwalifikacji dla poszczególnych zawodów pojawił się w grudniu 2011 roku, kiedy to podpisane zostało Rozporządzenie MEN w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego.

W dokumencie tym, w usystematyzowanym, tabelarycznym zestawieniu zawarto szereg istotnych informacji nt. zawodów nauczanych w szkołach, dla każdego też zawodu przypisano właściwe kwalifikacje. Kwalifikacja w zawodzie określa zakres wiadomości i umiejętności, który pozwala na samodzielne wykonywanie zadań zawodowych i umożliwia podjęcie pracy w danym zakresie.

Zawody ujęte w klasyfikacji zawodów nauczanych w szkołach prowadzących kształcenie zawodowe to zawody jednokwalifikacyjne, dwukwalifikacyjne i trójkwalifikacyjne. W klasyfikacji zawodów podano nazwy i umowną numerację kwalifikacji K1, K2, K3. Odpowiednim symbolem zaznaczono kwalifikacje, które uzyskiwać można w ramach kwalifikacyjnych kursów zawodowych. Ponadto podano informacje o każdym z zawodów, między innymi typ szkoły, w której zawód jest nauczany, czy obszar, do którego przypisano dany zawód.

Zawody otrzymały nowe, sześciocyfrowe symbole, co jest zgodne i jednolite z klasyfikacją zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy, ujętych w stosownym Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej. Pojawiły się nowe zawody, nazwy innych zostały zmienione, jeszcze inne połączono, pogrupowano, inne wykreślono, zgodnie z aktualną sytuacją i zapotrzebowaniem na rynku pracy.

Nowa klasyfikacja 200 zawodów kształcenia zawodowego obejmuje osiem obszarów:

1. administracyjno-usługowy (A);
2. budowlany (B);
3. elektryczno-elektroniczny (E);
4. mechaniczny i górniczo-hutniczy (M);
5. rolniczo-leśny z ochroną środowiska (R);
6. turystyczno-gastronomiczny (T);
7. medyczno-społeczny (Z);
8. artystyczny (S)

---

W zawodach wyodrębniono w sumie 251 kwalifikacji, wskazano 23 zawody mające po trzy kwalifikacje, 72 zawody dwukwalifikacyjne, 98 zawodów jednokwalifikacyjnych oraz 7 zawodów szkolnictwa artystycznego, dla których nie wyodrębnia się kwalifikacji.

W Rozporządzeniu MEN w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach, podpisanym w styczniu 2012 roku, pojawiła się tabela stanowiąca wykaz poszczególnych kwalifikacji, usystematyzowanych według wyodrębnionych obszarów, z przyjętą zasadą, że każda z kwalifikacji ujęta w rozporządzeniu w sprawie klasyfikacji zawodów, w którym oznaczana była według klucza K1, K2, K3 – tutaj przyjmuje symbol obszaru, w którym została wyodrębniona: A, B, E, M, R, T, Z, S oraz otrzymuje odpowiedni numer w danym obszarze. Stąd np. kwalifikacja A.18 to kolejna, osiemnasta kwalifikacja wyodrębniona w obszarze administracyjno-usługowym (A).

Zgodnie z Europejskimi Ramami Kwalifikacji i trwającymi aktualnie pracami nad Krajowymi Ramami Kwalifikacji – w opisach poszczególnych zawodów ujęte zostały w języku efektów kształcenia zakresy wiedzy, umiejętności i kompetencji, w tym kompetencji personalno-społecznych.

Wyodrębnienie kwalifikacji w zawodach, możliwość zdawania egzaminów z zakresu poszczególnych kwalifikacji na bieżąco, w toku nauki, jak również możliwość zdobywania kwalifikacji wyodrębnionych w zawodach pokrewnych, poprzez udział we wspomnianych już tutaj kwalifikacyjnych kursach zawodowych, nawiązują do kształcenia i doskonalenia zawodowego w duchu idei uczenia się przez całe życie.

Pojawiają się nowe możliwości uzupełniania wykształcenia ogólnego w liceach ogólnokształcących dla dorosłych, co jest nie bez znaczenia w sytuacji, gdy po ukończeniu zasadniczej szkoły zawodowej i uzyskaniu kwalifikacji w zawodzie, możliwym staje się uzyskanie kwalifikacji na poziomie technikum, w ramach kwalifikacyjnych kursów zawodowych. Nauka w trzyletnim liceum ogólnokształcącym dla dorosłych, jako uzupełnienie wykształcenia ogólnego, może rozpocząć się w takiej sytuacji od klasy drugiej. Wiąże się to z zakresem realizowanych treści kształcenia ogólnego na poziomie podstawowym. Mowa o spójności programowej między poszczególnymi etapami edukacyjnymi. Zakres kształcenia ogólnego w zasadniczej szkole zawodowej pokrywa się bowiem z zakresem realizowanym w klasie pierwszej liceum ogólnokształcącego. Założyć więc można, że po ukończeniu zasadniczej szkoły zawodowej uczeń spełnia wymagania z zakresu podstawowego przedmiotów ogólnych, stąd w liceum ogólnokształcącym dla dorosłych rozpocznie on naukę od klasy drugiej.

Szkoła może decydować o możliwości realizacji przedmiotowych lub modułowych programów nauczania, w świetle których teoria łączy się z praktyką, a nauczanie zawodu staje się niezwykle efektywne.



---

To na szczeblu szkolnym opracowywane są programy nauczania dla poszczególnych zawodów i tam też dokonuje się podział puli godzin przeznaczonych na kształcenie zawodowe teoretyczne i praktyczne, zgodnie z koncepcją nauczania przyjętą w danej szkole, posiadaną bazą, możliwościami i predyspozycjami uczniów oraz zależnie od warsztatu pracy nauczycieli. To właśnie w szkole ustala się nazwy przedmiotów w obrębie poszczególnych zawodów, zgodnie z wyodrębnionymi kwalifikacjami i efektami kształcenia.

Usystematyzowano efekty kształcenia w poszczególnych zawodach. Kształcenie zawodowe obejmuje pogrupowane treści. Są to: efekty wspólne dla wszystkich zawodów, a wśród nich: (BHP) Bezpieczeństwo i higiena pracy, (PDG) Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej, (JOZ) Język obcy ukierunkowany zawodowo, (KPS) Kompetencje personalne i społeczne oraz dla zawodów nauczanych na poziomie technikum dodatkowo (OMZ) Organizacja pracy małych zespołów.

W trakcie przygotowań podstawy programowej kształcenia w zawodach pracodawcy wnioskowali, by pojawiły się rozwiązania, które zapewnią przygotowanie ucznia do pracy w zespole. Podkreślali, jak ważne jest, by przyszli pracownicy posiadali podstawowe umiejętności organizacyjne oraz rozwinięte kompetencje personalno-społeczne. W podstawie programowej znalazło to odbicie w zadaniach w zakresie wymienionych wyżej tzw. efektów wspólnych dla wszystkich zawodów (KPS, OMZ). Na podkreślenie zasługuje fakt, iż realizacja poszczególnych, ogólnych zaleceń zależna jest od przyjętego w danej szkole programu nauczania dla danego zawodu. Nauczyciel jest twórcą programu nauczania, a autonomia szkoły w tym zakresie sprawia, że rozwiązania w poszczególnych szkołach mogą różnić się od siebie. Nie oznacza to jednak absolutnej dowolności. Podstawa programowa jest nadrzędnym dokumentem, programy nauczania muszą być zgodne z jej zapisami, obejmować mają między innymi uszczegółowione efekty w poszczególnych obszarach przedmiotowych. Odniesienie do kwalifikacji jest tu kluczowe. Podstawa programowa stanowi jednocześnie standardy wymagań egzaminacyjnych.

W ramach autonomicznych rozwiązań poszczególne efekty wspólne dla wszystkich zawodów mogą być przypisane do konkretnych przedmiotów, a niektóre mogą stanowić niezależny blok.

Dodatkowo, pojawia się pojęcie korelacji treści kształcenia ogólnego i zawodowego. Możliwym jest wykorzystanie treści realizowanych w ramach przedmiotu ogólnego podstawy przedsiębiorczości w bloku PDG czy OMZ, a treści przedmiotów Edukacja dla bezpieczeństwa czy Wychowanie fizyczne mogą być wykorzystane na przykład w ramach zajęć BHP. Bardzo ważnym elementem korelacji treści jest możliwość odniesienia się na przedmiotach zawodowych do treści z zakresu przedmiotów ogólnych jak fizyka, matematyka, chemia, biologia, geografia itp..., nauczanych

---

w zakresie podstawowym i rozszerzonym. Często zapewnia się taki chronologiczny układ treści, by możliwe było odnoszenie się na przedmiotach zawodowych do wiedzy i umiejętności uczniów nabytych na przedmiotach ogólnych.

Bardzo ważna jest współpraca nauczycieli poszczególnych przedmiotów, koncepcja nauczania zawodu, umiejętność współpracy w środowisku lokalnym, pozyskiwanie do współpracy pracodawców i innych instytucji rynku pracy, prowadzenie doradztwa edukacyjno-zawodowego, uświadamiającego uczniom jak bardzo istotnym w dzisiejszych czasach jest uczenie się przez całe życie, planowanie własnego rozwoju osobistego i zawodowego.

W podstawie programowej przedstawione zostały również efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru kształcenia, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów. Oznaczono je kodem PKZ. Definiują one zakres podstawowych umiejętności zawodowych, przedstawionych czynnościowo dla każdego z ośmiu obszarów (A, B, E, M, R, T, Z, S).

Poza efektami wspólnymi dla wszystkich zawodów (BHP, PDG, JOZ, KPS i OMZ) oraz efektami wspólnymi w ramach obszaru kształcenia (PKZ) do każdego z zawodów zostały przypisane konkretne kwalifikacje, według omówionej już wcześniej zasady numeracji w obszarach, szczegółowo rozpisane czynnościowo z odniesieniem do konkretnego zawodu z zachowaniem chronologii realizacji.

Tak więc kształcenie w zawodach opiera się na schemacie, uwzględniającym wspólne dla wszystkich zawodów: BHP, JOZ, KPS, PDG, dodatkowo OMZ, właściwe dla zawodu lub grup zawodów PKZ i przypisane do konkretnego zawodu kwalifikacje.

Dodatkowo podstawa programowa kształcenia w zawodach ujmuje zalecenia niezbędne do pełnej realizacji kształcenia w każdym z zawodów.

Przedstawia warunki realizacji kształcenia w zawodzie – ze szczególnym uwzględnieniem wymagań, co do wyposażenia pracowni, przygotowania stanowisk pracy oraz dodatkowo dla techników i szkół policealnych bardzo zróżnicowanego, zależnie od zawodu, czasu trwania praktyki zawodowej.

Podstawa programowa precyzuje minimalną liczbę godzin kształcenia zawodowego w obrębie poszczególnych efektów kształcenia. Jeśli liczby te są niższe niż liczby godzin podane w podpisanym w styczniu 2012 Rozporządzeniu MEN w sprawie ramowych planów nauczania, gdzie dla technikum przewidziano po 735 godzin na kształcenie zawodowe teoretyczne i kształcenie zawodowe praktyczne, dla szkoły policealnej po 800 godzin, a dla zasadniczej szkoły zawodowej 630 godzin na przedmioty zawodowe teoretyczne i 970 godzin na przedmioty zawodowe praktyczne – należy odpowiednio zwiększyć liczbę godzin kształcenia zawodowego w szkole.

---

Limity wskazane w podstawie programowej wykorzystywane są dla kwalifikacyjnych kursów zawodowych.

Zmiany w prawie oświatowym w zakresie kształcenia zawodowego wychodzą naprzeciw dokonującym się zmianom w europejskiej przestrzeni edukacyjno-zawodowej. Trudny czas zmian w polskich szkołach doprowadzić ma w konsekwencji do wyrównywania szans na europejskim rynku pracy poprzez wdrożenie ucznia do autonomii w uczeniu się i gotowości do przejmowania odpowiedzialności za uczenie się przez całe życie.

Dzisiejsza edukacja to połączenie edukacji formalnej, pozaformalnej i nieformalnej, przekładające się na świadome uczenie się i realizację aspiracji zawodowych. Osoba ucząca się zawodu lub uzyskująca nowe kwalifikacje, może konsekwentnie realizować swoją ścieżkę edukacyjną, jak puzzle układać kwalifikacje, dokładać elementy komponujące się w całość, w sytuacji, gdy zdobyte raz kwalifikacje mogą stanowić podbudowę do kolejnych kwalifikacji zawodowych w zawodach pokrewnych, a ewentualne nietrafione wybory można zniwelować poprzez odnalezienie właściwej ścieżki zawodowej, na bazie dotychczas uzyskanych kwalifikacji.

Itak na przykład, w obszarze turystyczno-gastronomicznym (T), wśród zawodów nauczanych w zasadniczych szkołach zawodowych są takie, które w prostej linii otwierają drogę do uzyskania kwalifikacji na poziomie technika. Wędliniarz, cukiernik czy piekarz mogą uzupełniać kwalifikacje w zakresie technika technologii żywności, a kucharz, w zakresie technika żywienia i usług gastronomicznych. Wszystkie te zawody są zawodami pokrewnymi. Poza uzupełnieniem konkretnych kwalifikacji wyodrębnionych w zawodach, koniecznym jest uzupełnienie wykształcenia średniego w liceum ogólnokształcącym dla dorosłych.

Nowa podstawa programowa kształcenia w zawodach różnicuje czas trwania praktyk zawodowych. W obszarze turystyczno-gastronomicznym, w którym zmieniły się nazwy niektórych zawodów, są zawody, dla których praktyka zawodowa trwa cztery tygodnie, jak np. technik żywienia i usług gastronomicznych, osiem tygodni – technik hotelarstwa czy technik turystyki wiejskiej, wreszcie – dwanaście tygodni w przypadku technika obsługi turystycznej, przy dodatkowym zaleceniu, by program praktyki był dostosowany do specyfiki regionu, w którym znajduje się szkoła.

Modernizacja kształcenia zawodowego stanowi ogromne wyzwanie dla wszystkich zaangażowanych w nauczanie podmiotów. Wdrażane zmiany wymagają zrozumienia, podnoszenia kwalifikacji nauczycieli, doskonalenia praktycznego w obszarze nauczanych zawodów, wypracowania innowacyjnych rozwiązań i umiejętne ich wdrażania. W dyskusji nad autonomią szkoły w obszarze wdrażanych zmian, padają różne głosy. Jest również sporo takich, które wyrażają niezadowolenie i irytację. Autonomia szkoły wymaga

---

przemysłanego stanowiska dyirekcji, grona, organu prowadzącego, pomysłu na nauczanie, wizji przyszłości zawodowej uczniów, recepty na sukces oraz konsekwencji w realizacji działań.

Oczywistą wydaje się potrzeba doskonalenia nauczycieli tak, by potrafili kształcić zgodnie z wymogami współczesnego rynku. Można stawiać pytania: czy nauczyciel ma wystarczającą wiedzę praktyczną, czy zna nowości, wymagania branżowe, czy zna strukturę przedsiębiorstw, pracę na poszczególnych stanowiskach, warunki współpracy z instytucjami i kontrahentami tworzącymi zewnętrzne otoczenie firmy? Co zrobić, by zwiększyć skuteczność procesu nauczania przedmiotów zawodowych, wypracować dobre rozwiązania w zakresie łączenia teorii z praktyką? Pytań i refleksji nasuwa się dużo, wypracowanych sposobów radzenia sobie w tej nieznanej, nowej sytuacji z pewnością pojawia się coraz więcej. Na tle wdrażanych zmian oraz zmian w funkcjonowaniu rynku pracy zastanowić się można nad możliwością doskonalenia kompetencji zawodowych nauczycieli poprzez staże w przedsiębiorstwach.

Aktualnie realizowane są różne projekty, w ramach których nauczyciele z różnych zakątków Polski uczestniczą w stażach, doskonaląc swój warsztat zawodowy, poznając praktyczne aspekty funkcjonowania przedsiębiorstw.

Przykładem takiego projektu może być realizowany przez Małopolskie Centrum Doskonalenia Nauczycieli (MCDN) projekt systemowy Województwa Małopolskiego „Modernizacja systemu doskonalenia kadr szkół zawodowych w Małopolsce”, realizowany w ramach IX Priorytetu POKL, finansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego.

Głównym założeniem projektu jest dostosowanie kwalifikacji kadr pedagogicznych szkół prowadzących kształcenie zawodowe do wymogów wynikających ze strategicznych kierunków rozwoju Małopolski w zakresie kształcenia zawodowego. Punktem wyjścia stało się przeświadczenie, iż istnieje potrzeba zbudowania nowoczesnego systemu doskonalenia nauczycieli szkół prowadzących kształcenie zawodowe, po to, by mogli oni rozwijać swoje kompetencje, uaktualniać wiedzę, wspierać proces modernizacji kształcenia w zawodach. Zmiany w organizacji kształcenia zawodowego w Polsce kierują uwagę środowiska oświatowego w stronę programów modułowych, wykorzystywania nowoczesnych technologii, wypracowywania rozwiązań prowadzących do połączenia kształcenia zawodowego z rynkiem pracy.

Programowanie metod pracy nauczycieli i szkół z wykorzystaniem modułowego systemu kształcenia pozwala na bieżące reagowanie na zmiany na rynku pracy, modyfikacje programów nauczania stosownie do aktualnych potrzeb rynku pracy, czytelne przedstawienie możliwości zdobywania kwalifikacji w danym zawodzie oraz w zawodach pokrewnych. Nowy typ nauczyciela i nowy typ ucznia wychodzący

---

naprzeciw oczekiwaniom rynku pracy, zanurzeni w rynku pracy, czerpiący z niego inspiracje i doświadczenia to model kształcenia zawodowego XXI wieku.

Projekt doskonale wpisuje się w nurt zmian zaproponowany przez MEN w obszarze modernizacji kształcenia zawodowego, a nawet idzie jeszcze dalej poprzez realizację komponentu ponadnarodowego w partnerstwie Małopolski ze Szkocją i Turyngią, co pozwala na wymianę doświadczeń i dobrych praktyk w zakresie organizacji, zarządzania oraz efektywności doskonalenia i kształcenia zawodowego między instytucjami uczestniczącymi w projekcie. Instytucje partnerskie mają na celu podniesienie poziomu wiedzy i kompetencji kadry zarządzającej szkołami zawodowymi, głównie w kwestii elastyczności w odniesieniu do zmian zachodzących na rynku pracy oraz podniesienie poziomu wiedzy i kompetencji nauczycieli oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu. Przewiduje się adaptację sprawdzonych w krajach partnerskich rozwiązań organizacyjnych i metodycznych w zakresie edukacji i kształcenia zawodowego, podniesienie poziomu wiedzy oraz kompetencji nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu, poznanie systemu kształcenia w zawodzie w regionach partnerskich, poznanie zasad wdrażania modułowego i dualnego systemu kształcenia zawodowego, poznanie systemu potwierdzania nabytych kompetencji w regionach partnerskich, zapoznanie się z efektami wdrażania europejskiego systemu osiągnięć w kształceniu i szkoleniu zawodowym w systemie ECVET.

W toku realizacji projektu przewiduje się opracowanie modelu doskonalenia kadr szkół zawodowych oraz wspólnych dla wszystkich partnerów programów nauczania w wybranych zawodach, przeprowadzenie seminariów zawodowych w Szkocji i Turyngii oraz organizację seminariów branżowych w Małopolsce dla kadry zarządzającej szkołami zawodowymi oraz nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu.

Projekt jest wsparciem dla realizowanego przez Województwo Małopolskie w ramach IX Priorytetu POKL, projektu systemowego „Modernizacja kształcenia zawodowego w Małopolsce”, który adresowany jest do małopolskich szkół prowadzących kształcenie zawodowe. Niezwykle istotnymi działaniami adresowanymi do uczniów jest organizacja kursów nadających uprawnienia lub doskonalących nabywane w toku nauki umiejętności zawodowe. Obok kursów i zajęć przedmiotowych mających na celu doskonalenie umiejętności wykorzystywania wiedzy z zakresu przedmiotów ogólnych w nauce zawodu, w ofercie dla uczniów pojawiły się zajęcia z doradztwa edukacyjno-zawodowego oraz, co czyni ten projekt niezwykle atrakcyjnym, staże i praktyki zawodowe w przedsiębiorstwach, a w ostatnim czasie przygotowujący Mundial Zawodów oraz komponent ponadnarodowy, w ramach współpracy z Regionami: Turyngia i Rhône-Alpes.

Modernizacja kształcenia zawodowego w polskim systemie oświaty stała się faktem. Ambitne założenia ustawodawcy nabierają praktycznego wymiaru. Zmianom towarzyszą dodatkowe

---

działania projektowe, tak, jak w Małopolsce, realizowane przez samorząd wojewódzki. Zdoświadczeń międzynarodowych Małopolski wynika, że działania na szczeblu regionalnym, będące wsparciem dla rozwiązań centralnych, są słusznym kierunkiem, dostrzeganym i docenianym na forum międzynarodowym oraz stanowiącym potwierdzenie tezy, że rola przedsiębiorców i innych instytucji rynku pracy w działaniach na rzecz rozwoju kształcenia zawodowego jest nie do przecenienia.

**Jarosław Chodźko**



## Zbliżenie turystyki i edukacji XXI wieku





---

Turystyka to branża, która rozwija się od tysięcy lat. W czasach starożytnego Egiptu i Grecji podróże odbywano głównie w celach religijnych. W czasach starożytnego Rzymu rozwinęła się turystyka zdrowotna. Rzymianie w celach leczniczych odwiedzali takie kurorty jak Baden-Baden, Vichy, Neapol, Capri.

Średniowiecze przyniosło rozwój turystyki religijnej. Chrześcijanie, buddyści i hindusi odwiedzali ważne miejsca kultów religijnych. W późnym średniowieczu rozwinęła się potrzeba podróży w celach rozwoju naukowego. W tych celach podróżowano m. in. do Padwy i Bolonii - dwóch największych w Europie ośrodków akademickich. W XVII i XVIII wieku rozwijały się podróże zamożniejszej części społeczeństw do kurortów, a także wraz z rozwojem przemysłu zwiększały się migracje w celach zarobkowych. W tym okresie podróże w celach poznawczych, wypoczynkowych i zdrowotnych zaczęły nabierać coraz większego znaczenia.

Przełom wieku XIX i XX to czas rozkwitu turystyki dzięki upowszechnianiu środków transportu (rozwój kolejnictwa i żeglugi). Dalsze odkrycia techniczne, nowsze technologie, poprawa transportu, komunikacji sprzyjały temu, że branża turystyczna to obecnie trzecia branża na świecie pod względem wielkości obrotów.

## **Turystyka ekologicznie i przez Internet**

Ważnym postulatem dotyczącym rozwoju turystyki jest potrzeba poszanowania zasad ochrony naturalnego środowiska. Ogólne zasady dotyczące proekologicznej turystyki zostały ustanowione w 1992 roku wspólnie przez Światową Radę Podróży i Turystyki (World Travel and Tourism Council), Światową Organizację Turystyki (World Travel Organization) i Radę Ziemi (Earth Council). Normy te zebrano w dokumencie nazwanym Agenda 21 dla Turystyki.

---

Niektóre z zasad głoszonych w Agendzie 21 mówią:

- *Turystyka powinna kreować otwartość i tolerancję poprzez zbliżanie ludzi różnych ras i narodowości, a także poprzez przyjęcie roli edukacyjnej.*
- *Rozwój turystyki nie może nadużywać zasobów przyrody. Musi szanować i rozumieć kruchą równowagę ekosystemu.*
- *Turystyka powinna przyczyniać się do ochrony rdzennej kultury i tradycji. Powinna wzbudzać w turystach oraz organizatorach świadomość zjawisk zachodzących w otoczeniu.*
- *Ludność miejscowa powinna brać czynny udział w kreowaniu turystyki, a także czerpać z niej korzyści ekonomiczne.*
- *Organizacja turystyki powinna sprzyjać oszczędności energii elektrycznej, wody oraz wtórnemu przetwarzaniu surowców. Pracownicy, mieszkańcy i turyści powinni być zachęceni do zachowań proekologicznych.*

Patrząc na badania Komisji Europejskiej, dotyczące prognoz rozwoju rynku turystycznego w Europie, widoczne są nowe trendy. Zgodnie z tymi badaniami Komisji Europejskiej do 2020 roku turyści będą kierowali 90 % swojej aktywności na sferę związaną z kontaktem z przyrodą.

Zgodnie z zaleceniami Komisji Europejskiej należy kierować specjalne program proekologicznego rozwoju miejscowości bogatych w krajobrazy, parki przyrodnicze, aby stymulować rozwój miejscowości pod potrzeby klienta zachowując gwarancję zabezpieczenia zasobów naturalnych (woda, powietrze, surowce lecznicze).

Polski rynek turystyczny rozwija się bardzo dobrze – to wnioski z raportu firmy badawczej PhoCusWright zatytułowanego „Turystyka online na rynkach Europy Wschodniej”. W raporcie odnotowano, że: „całkowita sprzedaż usług turystycznych w Polsce wzrosła o 9 proc. w 2011 r. w stosunku do roku ubiegłego, osiągając prawie 4 mld dolarów”.

Kolejną tendencją widoczną w raporcie jest systematyczny wzrost sprzedaży usług turystycznych przez Internet. Dalej, we wspomnianym raporcie, możemy przeczytać: „W 2011 r. 29 proc. usług turystycznych zostało kupionych przez Internet, co stanowi 34-proc. wzrost w stosunku do r. 2010. Sprzedaż usług poprzez kanał online osiągnęła wartość 1 mld dolarów i wciąż rośnie” oraz, że w 2011 „sprzedaż usług turystycznych online stanowiła 8,7 proc. wartości tego rynku w Europie Wschodniej”.

---

Autorzy raportu przewidują, że w 2013 r. sprzedaż usług turystycznych w Polsce wzrośnie do 4,6 mld dolarów, a usługi zakupione przez Internet będą stanowić 36 proc. Ich wartość sięgnie 1,7 mld dolarów. W 2011 r. turystyka przyjazdowa wzrosła o 4,5 proc. w stosunku do roku poprzedniego, osiągając 60 mln przyjazdów w ciągu roku.

PhoCusWright dostrzega rosnące znaczenie kanału online w zakupie usług turystycznych, ponieważ systematycznie rośnie dostępność Internetu w Polsce – w 2011 r. dostęp do sieci miało 22,5 mln użytkowników, co stanowi 58,4 proc. populacji. W 2011 r. usługi turystyczne stanowiły 16 proc. rynku e-commerce. Dzieje się tak, ponieważ wzrasta liczba urządzeń mobilnych używanych przez Polaków. Aż 31 proc. wyszukiwań usług turystycznych dokonano za pomocą urządzeń przenośnych, takich jak np. smartfony. Wprowadzie rezerwacje zrealizowane za ich pośrednictwem stanowią dziś tylko 3 proc., jednak przewiduje się, że tendencja ta będzie rosła o 95 proc. rocznie.

## Turystyka zdrowotna polską szansą

Polska jest krajem obfitym w parki przyrodnicze, krajobrazy i piękną przyrodę, dzięki czemu ma wiele mocnych stron pozwalających z optymizmem patrzeć na rozwój branży turystycznej w tym kraju. W świetle przywoływanych już wcześniej badań Komisji Europejskiej atrakcje przyrodnicze i krajobrazy stanowią olbrzymi atut i mocną stronę polskiej turystyki. Coraz lepiej rozwijającym się obszarem aktywności turystycznej w Polsce jest turystyka zdrowotna, czyli podróżowanie w celu poprawy swojego stanu zdrowia.

Można w nim wyodrębnić przynajmniej trzy formy usług:

- Turystyka uzdrowiskowa – rozwija się w oparciu o motywy wyjazdu do uzdrowisk, a towarzyszy temu chęć poprawy ogólnego stanu zdrowia, oraz leczenie różnego rodzaju schorzeń.
- Turystyka medyczna – to podróże poza granice kraju w celu skorzystania z opieki medycznej kraju odwiedzanego, wykonanie operacji, zabiegu, bądź pełnej diagnostyki w określonym obszarze.
- Turystyka spa i wellness – obejmująca wyjazdy do specjalnych ośrodków, mające na celu poprawę kondycji fizycznej i psychicznej.

Szczególnie dynamiczny rozwój przeżywać będzie turystyka uzdrowiskowa, gdyż Polska to siódmy kraj w Europie pod względem ilości uzdrowisk. Na obszarze Polski 44 miejscowości ma status uzdrowisk, a ponad 70 miejscowości wytypowano jako te, które posiadają klimat i surowce jako warunek rozwoju działalności uzdrowiskowej.

---

W Polsce dochody z turystyki – jako całego sektora - przekraczają dochody uzyskiwane z górnictwa i hutnictwa łącznie. Jeśli dodać do tego fakt, że w okresie programowania na lata 2014-2020 w ramach Regionalnych Programów Operacyjnych w poszczególnych województwach do branży turystycznej trafią setki milionów złotych, które przeznaczone będą na rozwój infrastruktury i rozwijanie nowych przedsięwzięć biznesowych, a znaczna część tych środków trafi do miejscowości uzdrowiskowych, to perspektywa rozwoju turystyki zdrowotnej ma naprawdę mocne podstawy.

Zmienia się również sposób postrzegania biznesu turystycznego. W turystyce obecnie widoczne jest poszerzenie granic dotychczasowych przedsięwzięć. To zjawisko dostrzegli i opisali w 2005 roku W. Chan Kim i Renee Mauborgne (W. Chan Kim jest profesorem Strategii i Zarządzania Międzynarodowego w The Boston Consulting Group Bruce D. Henderson Chair w INSEAD; Renée Mauborgne jest Członkiem Honorowym INSEAD i profesorem strategii i zarządzania). Teoria przez nich opracowana odnosi się do całej gospodarki i opisuje mechanizmy funkcjonujące w różnych branżach, a nazwana została „strategią błękitnego oceanu”.

## Czerwony ocean

Teoria błękitnego oceanu zmienia dotychczasowe postrzeganie rynków. Pierwszy sposób postrzegania biznesu to znane nam tradycyjne postrzeganie rynku jako branż o ustalonych granicach. W tych granicach określone są i przyjęte zasady działania, których podstawą jest konkurencja. Ten rynek jest nastawiony na walkę o przetrwanie. Rozwój gospodarczy doprowadził do tego, że obecnie możemy wyprodukować taką ilość produktów i usług, która przewyższa wielokrotnie popyt, stąd sprzedaż na tradycyjnych rynkach staje się coraz trudniejsza. Taki rynek autorzy teorii nazwali czerwonym oceanem. Ocean jest czerwony od krwi, która symbolizuje biznesową walkę na śmierć i życie. Na rynku zamkniętym i ograniczonym każdy nowy podmiot musi odebrać staremu podmiotowi jakąś jego część. W czerwonym oceanie zyski są ograniczone ze względu na to, że pojawiają się na nim nowi uczestnicy, którzy rywalizują w tej samej grze o przetrwanie.

## Błękitny ocean

Czy konkurencja może być nieistotna? Tak, jeśli uczestnik czerwonego oceanu wpłynie na błękitny ocean. Błękitny ocean to przestrzeń tworzona poza tradycyjną granicą branży. To sposób na pozbycie się konkurencji poprzez poszerzenie granic starej branży, lub wykreowanie zupełnie nowego sposobu działania. Choć pojęcie błękitnego oceanu jest

---

nowe, to jego idea nie. W. Chan Kim i Renee Mauborgne dzięki swojej teorii urzeczywistnili marzenie o pozbyciu się konkurencji.

Autorzy teorii błękitnego oceanu pokazują jak wypłynąć z czerwonego oceanu i znaleźć własną przestrzeń rynkową, w której można na nowo ustalać nowe zasady funkcjonowania. Fundamentalne zasady, jakimi rządzi się błękitny ocean, to całkowita rekonstrukcja przedsiębiorstwa i jego sposobu prowadzenia biznesu poprzez wykorzystanie innowacyjności i świadome łamanie zasad, jakie obowiązywały w czerwonym oceanie. Aby wpłynąć na błękitny ocean biznesu, należy wdrożyć innowację wartości. Polega ona na jednoczesnej zmianie postrzegania kosztów i wartości, jakie daje się klientowi. Chodzi o to, aby zidentyfikować te koszty przedsiębiorstwa, które powodują nasilenie się konkurencji w branży i je eliminować, bądź redukować. Z drugiej strony warto tworzyć i sprzedawać klientowi nowe elementy, które w branży do tej pory się nie pojawiały. Wymaga to uporządkowania całego systemu działań firmy zgodnie z jej dążeniem do wyjątkowości i obniżania kosztów, ale dzięki temu przechwytyje się nowy popyt i tworzy wolną przestrzeń rynkową. W takich warunkach powstaje nowe pozabranżowe przedsięwzięcie, które tworzy nową jakość biznesową i eliminuje konkurencję. Strategia błękitnego oceanu oparta jest na sześciu zasadach.

1. Rekonstrukcja granic runku.
2. Koncentracja na szerokiej wizji a nie na liczbach.
3. Sięgnięcie poza granice istniejącego popytu.
4. Ustalenie właściwej kolejności elementów strategicznych.
5. Przewyciężenie głównych przeszkód organizacyjnych.
6. Wbudowanie realizacji w strategię.

Pierwsze cztery zasady związane są z formułowaniem strategii, a dwie ostatnie dotyczą realizacji strategii.

## **Polskie błękitne oceany**

Polski rynek również uczestniczy w przeobrażeniach i rozwija swoje błękitne oceany biznesu. Przykładem wykorzystania strategii błękitnego oceanu jest Uzdrowisko Rabka S.A. Przedsiębiorstwo działa w branży lecznictwa uzdrowiskowego. Czerwony Ocean w branży lecznictwa uzdrowiskowego to rynek świadczeń medycznych finansowanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia. Na tym rynku pojawiają się nowe podmioty, które konkurują o te same świadczenia lecznicze.

---

Od 2007 roku Uzdrowisko Rabka S.A. konsekwentnie rozwija trzy nowe obszary działalności wpływając z czerwonego oceanu uzależnienia od płatnika publicznego. Te trzy obszary to:

1. SPA i Wellness,
2. Kulinaria,
3. Produkcja kosmetyków uzdrowskowych.

W części swojej działalności Uzdrowisko Rabka S.A. dalej akceptuje reguły gry, które obowiązują w lecznictwie uzdrowskowym (przestrzeganie wymogów NFZ w zakresie organizacji turnusów, wymogów dotyczących sprzętu medycznego, odpowiedniej ilości personelu medycznego o odpowiednich kwalifikacjach, itd.) i dalej uczestniczy w tej współpracy. W pozostałych obszarach Uzdrowisko Rabka S.A. wykreowało rozwój usług o charakterze Spa & Wellness sięgając poza istniejący popyt. Dzięki temu w tym samym obiekcie przebywają klienci odbywający pobyty lecznicze finansowane przez Narodowy Fundusz Zdrowia (głównie osoby po 55 roku życia) i klienci w młodszym segmencie rynku (25-45 lat). Sięgnięto więc po klienta, którego w czerwonym oceanie biznesu by nie było. Również kulinaria umożliwiły spółce Uzdrowisko Rabka S. A. sięgnięcie po nowych klientów. Rozwój własnej oferty gastronomicznej i serwowanie ciast na naturalnych składnikach oraz starych góralskich recepturach wraz z konsumpcją markowej kawy, rozwinął grupę klientów restauracyjnych, którzy przebywają w Rabce i korzystają z gościnny w innych obiektach hotelowych. Poza tym kulinaria przygotowywane w oparciu o dietę i profesjonalna opieka lekarzy i dietetyków umożliwiły Uzdrowskiemu Rabka S.A. sięgnąć po klienta, który chce leczyć się odpowiednio dobraną dietą.

Wchodząc w obszar produkcji własnych kosmetyków Uzdrowskiemu Rabka S.A. wykorzystało walory zdrowotne naturalnych wód leczniczych, które stanowią ważny komponent receptur kosmetyków. Dzięki unikalności własnego surowca leczniczego (solanka chlorkowo-sodowo-jodkowo-bromowa) spółka mogła wypłynąć na nowy obszar wykorzystania wód leczniczych dopielegnacji indywidualnej poprzez specjalne kosmetyki uzdrowskowe. Dzięki temu część kuracji kontynuować można również w domowo wyjeździe z uzdrowska. Aby skutecznie i wydajnie realizować nowe zadania dokonano gruntownej rekonstrukcji organizacyjnej przedsiębiorstwa. Zmieniono strukturę organizacyjną poprzez wykreowanie trzech centrów rozwoju biznesu: medycznego, kosmetycznego, turystycznego. Uporządkowało to zasady odpowiedzialności, a przede wszystkim wyposażyło odpowiednią grupę pracowników w uprawnienia do podejmowania szybkich i skutecznych decyzji. Dzięki temu pracownicy zdobyli nowe umiejętności, które pozwoliły im obsługiwać klientów pełnopłatnych (w całości płacących za swoje usługi medyczne z własnych środków). Przykładowe zmiany postrzegania dotychczasowych funkcji dotyczą pracowników recepcji

---

i pielęgniarek. W obydwu grupach zawodowych dodatkowymi obowiązkami stało się sprzedawanie kosmetyków uzdrowiskowych i sprzedawanie zabiegów. Wykorzystano to, że obydwie grupy zawodowe mają dobry kontakt z klientem i znają jego aktualne potrzeby. Restrukturyzacji dokonano na każdym poziomie organizacji po to, aby przedsiębiorstwo spełniało oczekiwania klienta XXI wieku.

## Czego chce współczesny klient?

Ciekawych informacji dotyczących oczekiwań klienta w branży turystycznej dostarczają „Badanie konsumentów usług turystycznych w Polsce” zrealizowane dla POT przez TNS OBOP. Badanie wykonywane było w 2011 roku.

Klienci krajowi jako najważniejsze elementy dotyczące organizacji pobytu wskazywali kolejno: atmosferę pobytu, bezpieczeństwo, przystępną cenę, czystość, zakwaterowanie i nocleg, dogodną możliwość dojazdu. Gdy respondentów krajowych zapytano o to jak klienci krajowi ogólnie oceniają zadowolenie z wyjazdu, ankietowani najwyżej ocenili: atmosferę, przyrodę (lasy, parki narodowe, krajobrazy), zakwaterowanie/noclegi, atrakcje turystyczne (kultura zabytki itd.), możliwość zakupów.

Klienci zagraniczni pytani o najważniejsze elementy dotyczące organizacji pobytu wymienili kolejno: atmosferę pobytu, bezpieczeństwo, przystępną cenę, zakwaterowanie, atrakcje turystyczne (kultura, zabytki itd.). Turyści zagraniczni oceniając zadowolenie z pobytu wymienili kolejno: atmosferę pobytu, wyżywienie, zakwaterowanie/noclegi, przyrodę (lasy, parki krajobrazy itp.), możliwość zakupów.

Główne wnioski przedstawione w raporcie dotyczące zadowolenia z wyjazdu klientów krajowych są następujące:

1. Najważniejsze czynniki brane pod uwagę to: atmosfera pobytu, przystępna cena, czystość i bezpieczeństwo.
2. Bardzo wysoki poziom zadowolenia z wyjazdu.
3. Zadowoleni z wyjazdu są przede wszystkim ludzie młodzi: uczniowie i studenci.
4. Większą skłonność do niezadowolenia mają kobiety w wieku 36 lat i więcej.
5. Mocne strony oferty turystycznej to: atmosfera pobytu, przyroda, zakwaterowanie, atrakcje turystyczne, wyżywienie.
6. Elementy oferty turystycznej wymagające poprawy: dojazd do miejsc pobytu, cena, oznakowanie tras/atrakcji turystycznych.

---

7. Dodatkowe atuty oferty: uroda polskiej przyrody, rozrywka, możliwość poznania nowych ludzi, możliwość dokonania ciekawych zakupów.

8. Zalety Polski jako kraju atrakcyjnego turystycznie: piękne krajobrazy, można spędzić czas tak jak się lubi, kraj, który chciałoby się poznać.

9. Duża zgodność, co do tego, że walory turystyczne wymagają większej reklamy.

W analogiczny sposób ocena klientów zagranicznych sprowadza się do następujących wniosków:

1. Najważniejsze czynniki brane pod uwagę przy wyjeździe: atmosfera pobytu, bezpieczeństwo, przystępna cena zakwaterowania, możliwość zakupów oraz poznanie nowych ludzi.

2. Bardzo wysoki poziom zadowolenia z pobytu w Polsce.

3. Najbardziej były zadowolone z pobytu kobiety powyżej 36 lat, wyjeżdżające w grupie znajomych.

4. Największe zadowolenie: z atmosfery pobytu, zakwaterowania, wyżywienia, możliwości zakupów, oraz przystępnej ceny.

5. Pozytywna ocena kosztu wyjazdu.

6. Mocne strony oferty turystycznej: przystępna cena, atrakcje turystyczne, zakwaterowanie/noclegi, gastronomia.

7. Zalety Polski, jako kraju turystycznie atrakcyjnego dla turystów zagranicznych: wiele miejsc ważnych dla kultury europejskiej, można spędzić czas tak jak się lubi – Polska jest krajem, który chciałoby się poznać.

8. Najbardziej zachęca do przyjazdu do Polski: przystępna cena, dobre jedzenie, oraz piękne krajobrazy i zabytki.

Jak widać z raportu zarówno polscy, jak i zagraniczni turyści najbardziej cenią sobie podczas pobytu atmosferę. W tym jest klucz do zmiany postrzegania wymagań. Czego więc oczekuje klient XXI wieku? W 1998 roku B. Joseph Pine II, James H. Gilmore odpowiedzieli na to w prosty sposób: klient oczekuje doznań.

Doznanie to łączne oddziaływanie na kilka zmysłów w celu wywołania przyjemności wynikającej z korzystania zrzeczy. Czym jest więc doznanie? Prześledźmy na przykładzie kawy drogę, jaką ziarnka kawy mogą przejść, aby stać się doznaniem. Najpierw ziarnka kawy są surowcem, który zbierany jest na plantacji. Ich wartość waha się wtedy około kilka groszy za ilość z której można zrobić filiżankę kawy. Jeśli kawa zostanie zapakowana



---

do pojemników, saszetek, lub torebek staje się towarem. Wtedy jej wartość wzrasta do kilkudziesięciu groszy. Taki towar możemy zakupić i sami sobie możemy zrobić kawę lub poczęstować nią znajomych. Jeśli chcemy, żeby ktoś nam zrobił kawę w odpowiednim miejscu, musimy za to zapłacić znacznie więcej. Zamówienie zaparzonej kawy w barze szybkiej obsługi, zakup w automacie lub barze dworcowym to już wydatek kilku złotych. Cena kawy rośnie, ponieważ związana jest z usługą. Gdy jednak zapagniemy pójść do specjalnego miejsca i napić się kawy wysokiej jakości, podziwiać przy tym wspaniałe widoki, który dociera do naszych oczu i wysłuchać w tym czasie koncertu to cena kawy wiąże się z wydatkiem od 8 do 15 lub więcej złotych. Doznanie, które towarzyszy picie kawy, atmosfera, poczucie wyjątkowości chwili jest ceną, jaką jesteśmy gotowi zapłacić za to, by filiżanka kawy, która jako surowiec nie przekraczała 10 groszy, stała się doznaniem wartym zapłaty kilkunastu złotych. Choć to wciąż ta sama kawa, cena za nią wzrosła, ponieważ współcześni klienci chcąc doświadczać doznań, gotowi są za nie zapłacić znacznie więcej niż wartość samego surowca, towaru i usługi.

Współczesny klient branży hotelowo-gastronomicznej gotów jest za specjalną usługę zapłacić więcej. Poczucie się wyjątkowym możliwe jest dzięki specjalnemu potraktowaniu, dobrej i dyskretnej obsłudze i atmosferze, która płynie wraz z podstawową usługą, która wpisana jest w cenniku. Bogactwo doznań oddziaływania na zmysły jest więc dzisiaj tą wartością, która przenosi tradycyjne biznesy turystyczne w inne obszary, dzięki czemu można będzie generować nieograniczone źródła przychodów. Potrzeba do nich odwagi, wyobraźni i gotowości podjęcia ryzyka prezentowania swojego pomysłu na spędzenie wolnego czasu.

Teoria błękitnego oceanu i szansa rozwoju własnego biznesu w oparciu o gospodarowanie doznaniem jest wielką szansą dla rozwoju branży turystycznej. Błękitne oceany w branży turystycznej cały czas powstają. Sprzyja temu moda na zdrowy styl życia, dbałość o zdrowie i podnoszenie się świadomości zdrowotnej klientów. Rynek usług turystycznych wykreował bardzo różne formy aktywności turystycznej.

## **Błękitny ocean szkolnictwa**

Gospodarka doznań wymusza restrukturyzację branżowych biznesów na każdym poziomie przedsiębiorstwa. Niezbędne jest dostosowanie infrastruktury do wymogów klienta, stworzenie wygodnych, przyjaznych miejsc, które będą sprzyjały wyciszeniu i relaksowi klienta i zapewnienie mu atrakcji. Jednak najdoskonalsze urządzenia i pomysły biznesowe

---

nie będą odpowiadały oczekiwaniom klienta bez dobrej, fachowej i kompetentnej obsługi i dostosowaniu umiejętności pracowników do oczekiwań klienta gospodarki doznań. Największym bogactwem każdego przedsiębiorstwa turystycznego są dobrze przygotowani do pracy na rynku pracownicy.

Dynamicznie rozwijający się rynek turystyczny potrzebuje dopływu nowych pracowników, którzy rozumieją oczekiwania klienta i zapewnią mu przyjemne korzystanie z owoców gospodarki doznań. Warto zastanowić się jak wzorem błękitnych oceanów biznesu, szkoły hotelarskie mogą przesunąć granice swojego dotychczasowego funkcjonowania? Jak można zrestrukturyzować szkolnictwo ułatwiając absolwentom szkół bezpieczny start na zmieniającym się rynku pracy? Co warto zmieniać i jakie obszary mogą podlegać tym zmianom? Jak wykorzystać i rozwinąć w tym celu współpracę biznesu i środowiska edukacji w branży turystycznej? Oto kilka propozycji.

## **Zacieśnienie współpracy biznesu i szkolnictwa turystycznego**

Współpraca środowisk zyskuje łatwiej aprobatę wtedy, kiedy pojawiają się konkretne korzyści i wzajemna otwartość. Nie inaczej warto postrzegać współpracę pomiędzy środowiskami biznesu turystycznego i szkolnictwa w branży hotelowej. Ta współpraca może przynieść korzyści wszystkim uczestnikom rynku turystycznego: uczniom, nauczycielom, szkołom i przedsiębiorcom.

### **Uczniom będzie łatwiej**

Uczniowie, dzięki takiej współpracy, mogą lepiej poznać oczekiwania pracodawcy, zrozumieć i poczuć jak funkcjonuje kultura organizacyjna przedsiębiorcy i oswajać się z emocjami, jakie będą przeżywali w kontakcie z gościem, kiedy zostaną już pracownikami branży hotelowej.

Współpraca przy przygotowaniu programu praktyk i dostosowaniu programu nauczania może pomóc dobrać odpowiedni poziom zagadnień i zasób wiedzy, jaki powinien osiąść uczeń, aby efektywniej wykorzystać czas praktyk w zakładzie pracy. Warto, żeby wiedza wspierała możliwość zdobywania konkretnych umiejętności w aktualnym otoczeniu biznesowym (infrastruktura, wyposażenie restauracji, recepcji i pokoi, a także środki i techniki komunikacji itp.). Uczeń uniknie wtedy szoku poznawczego w przyszłej pracy i łatwiej zrozumie swoją rolę przyszłego pracownika branży hotelowej.

Nawiązanie współpracy konkretnych uczniów z konkretnym przedsiębiorcą ułatwi lepszy,

---

bardziej kompetentny i mniej stresujący start w życie zawodowe, a także umożliwi podjęcie decyzji dotyczącej tego, czy dane zajęcie faktycznie jest tym, co chce w danym momencie życia robić. Choć młody wiek nie sprzyja jeszcze dojrzałym decyzjom zawodowym, to warto jednak poszukać tych uczniów, którzy w pracy w branży hotelowej odkryją pasję i możliwość samorealizacji.

## **Nauczycielom będzie zručniej**

Nic tak nie irytuje jak nieaktualna, przestarzała wiedza. Autorytet nauczyciela potrzebuje wsparcia. Wsparciem może być dostęp do aktualnych badań, ankiet i ocen robionych wśród gości hotelowych. Dzięki tej wiedzy możliwe będzie prezentowanie poglądów, które na bieżąco płyną z rynku usług hotelowych. Aktualna oferta i cenniki mogą pomóc lepiej prezentować produkty i usługi turystyczne, a dostęp do rzeczywistej bazy hotelowej, SPA i Wellness umożliwi łatwiejsze pokazanie szczegółów poszczególnych merytorycznych zagadnień. Autorytet nauczyciela jest niezbędny do tego, by rozwijać w uczniach pasję, zainteresowania i odważnie prowadzić w szczegóły dotyczące konkretnych zawodów i specjalności. Pomoc biznesu ułatwi nauczycielom skuteczność w prezentowaniu zagadnień uczniom i ugruntuje ich pozycję ekspertów na rynku turystycznym.

## **Szkoły odniosą więcej sukcesów**

Sukces absolwentów szkół na rynku pracy jest sukcesem szkoły. Szkoły i uczelnie coraz częściej zabiegają o dostęp do zakładów pracy. Dzięki temu łatwiej będzie wykazać rodzicom przyszłych uczniów, że ich dzieci po zakończeniu edukacji mają konkretne miejsca, w które mogą trafić przyszli absolwenci. Dobre marki, znani i renomowani pracodawcy z rynku turystycznego mogą wspierać markę szkoły, a ciągła współpraca pomiędzy biznesem turystycznym i szkołą poprawi wizerunek tej ostatniej w oczach rodziców poszukujących drogi na rozwój zawodowy swoich dzieci.

Budowanie dobrej marki szkoły może być związane z marką przedsiębiorstw i stanowić może wzajemną wartość dodaną. Na rynku pracy przybywa sporo dobrze wykształconych absolwentów szkół wyższych, którym wmówiono, że dyplom magistra jest gwarancją sukcesu zawodowego i łatwego wejścia na rynek pracy. Tymczasem fakty są takie, że zarówno absolwent wyższej uczelni jak i specjalista ze średnim wykształceniem otrzymują na początku swojej drogi zawodowej porównywalne pieniądze. Wchodzimy bowiem w coraz bardziej dojrzały rynek pracy, w którym liczą się konkretne umiejętności, a nie dowody na zdobycie wiedzy. Co potrafisz zrobić, jest ważniejsze od tego ile wiesz, takie są fakty. Są segmenty rynku, w których młodzi specjaliści z wykształceniem inżynierskim,

---

medycznym, prawnym mają większą łatwość w wejściu na rynek pracy i osiągnięcia już na początku znacznie wyższych wynagrodzeń, jednak za dyplom i wyższe wykształcenie odbiegające od aktualnych potrzeb rynku, pracodawcy nie będą premiowali wyższym wynagrodzeniem. To duża szansa na rozwój rynku edukacyjnego w branży turystycznej na zasadniczym i średnim poziomie.

## **Przedsiębiorcy zaoszczędzą i podniosą jakość usług**

Częścią kosztów każdego przedsiębiorstwa jest koszt pracy i koszt szkoleń, jakie organizowane są dla pracowników. Te dwie pozycje kosztowe mogłyby ulec zmniejszeniu, jeżeli system szkolnictwa, rozwój drogi zawodowej i odpowiedni system praktyk umożliwiłby szybsze i bardziej adekwatne do potrzeb rynku rozwijanie umiejętności uczniów. W branżach usługowych pracownicy są największą wartością każdego przedsiębiorstwa, a nauczanie, przeszkolenie pracownika i zaadoptowanie go w kulturę organizacyjną wymaga czasu i odpowiednich nakładów finansowych. Gdyby proces adaptacji do zakładu pracy rozpoczynał się już w szkole poprawiłaby się wydajność pracy i efektywność.

## **Zmiana sposobu nauczania**

Już pod koniec lat 90-tych profesor Edgar Dale pokazał jaki sposób nauczania najlepiej wpływa na zapamiętywanie. Opisuje to poniższy diagram.

## Trójkąt efektywności zapamiętywania

Po dwóch tygodniach zwykle pamiętamy		Sposób zaangażowania
90% tego, co mówimy i robimy	Wykonując rzeczywiste działania	Aktywny
	Symulując rzeczywiste działania	
	Wykonując scenkę teatralną	
70% tego, co mówimy	Wygłaszając prelekcję	
	Biorąc udział w dyskusji	
50% tego, co słyszymy i widzimy	Obserwując rzeczywiste działanie	
	Obserwując pokaz	
	Patrząc na eksponat i jego prezentację	
	Oglądając film	
30% tego, co widzimy	Oglądając obrazy, zdjęcia	
30% tego, co słyszymy	Słuchając mowy	
30% tego, co czytamy	Czytając	

Prowadząc w latach 60-tych XX w. badania dotyczące tego, jaki sposób przekazu skutecznie wpływa na efektywność zapamiętywania Edgar Dail wykazał, że w zależności od naszego poziomu zaangażowania zmienia się czas, w którym pamiętamy to, co było przedmiotem zapamiętywania. Pasywny sposób uczenia się poprzez czytanie, słuchanie i oglądanie obrazów umożliwia nam po dwóch tygodniach zapamiętanie jedynie 10-20 % z tego, co było przedmiotem naszego poznania. Do takiej formy zapamiętywania wykorzystujemy jedynie jeden zmysł: wzroku lub słuchu. Efektywność zapamiętywania rośnie, jeśli wykorzystujemy do tego jednocześnie dwa zmysły: słuchu i wzroku. Dlatego oglądanie filmu, wysłuchanie prezentacji, obserwacja pokazu lub obserwacja rzeczywistego działania umożliwia nam zapamiętanie już 50 % tego, co poznawaliśmy. Znacznie rośnie poziom zapamiętywania, gdy rośnie też nasz osobisty udział w przedmiocie zapamiętywania. Osobisty udział w dyskusji, bądź wygłoszenie prelekcji, umożliwia podniesienie efektywności zapamiętywania już do 70 %. Najefektywniej zapamiętujemy jednak takie rzeczy, w których sami jesteśmy uczestnikami. Symulując rzeczywiste działania, bądź osobiście je wykonując, nasz poziom zapamiętywania rośnie aż do 90 %. Idąc śladem tych liczb warto zastanowić się,

---

nie „czy”, ale „jak” zmodyfikować system kształcenia uczniów branży turystycznej, żeby jak najwięcej zajęć odbywało się poza szkołą i dotyczyło praktycznych aspektów sztuki goszczenia. Wymaga to odwagi reorganizacji szkolnictwa i przesunięcia granic szkół w miejsca prowadzenia biznesu, a także otwartości biznesu na rozwiązania, w których ułatwienie poznawania zawodów hotelarsko-gastronomicznych odbędzie się poprzez praktyczne poznanie miejsca pracy. Biorąc pod uwagę interes klienta branży hotelowej i ucznia, jako priorytetowe zadanie pozostaje przedsiębiorcom hotelowym i szkołom wspólne wypracowanie partnerskiego układu wspierającego efektywność systemu szkolnictwa.

## **Powiększaj, co potrzebne i redukuj, co zbędne**

Największym wyzwaniem jest weryfikacja tego, co ważne i potrzebne uczniowi do osiągnięcia sukcesu na rynku pracy. Odwagi i uczciwości wymaga rezygnacja z rzeczy, które są zbędne. Goście hotelowi potrzebują dobrej jakości usług, więc wspólny kompromis przedsiębiorców turystycznych środowiska edukacyjnego powinien być dobrą wskazówką do zmian. Zachęcam do przeanalizowania zmian kilku zagadnień:

## **Podniesienie poziomu znajomości języków obcych przez absolwentów szkół i postawienie naazjatyckie języki przyszłości**

Znajomość języków obcych jest ważna, ale szczególnym atutem może być rozwijanie znajomości języków, które są przyszłością i dotyczą nowych rynków, które dopiero będą rozwijać zainteresowanie polską ofertą turystyczną. Taką szansą dla polskiej turystyki jest rynek azjatycki.

Potencjał tkwiący w gościach z Azji zauważyła Polska Organizacja Turystyczna (POT), poprzez kampanię „Lubię Polskę”, skierowaną do Chińczyków, Hindusów i Japończyków. Kampania rozpocznie się w drugim kwartale 2013 roku i potrwa przez cały rok 2013. 85% pieniędzy POT planuje wydać na promocję w Chinach, pozostałe 15% w Indiach i Japonii. Chiny mają 1343 miliony mieszkańców, Indie 1205 milionów, zaś Japonia 127 milionów. Według danych Światowej Organizacji Turystycznej (UNWTO), w 2011 roku za granicę wyjechało 70 milionów Chińczyków, z których 70 % odwiedziło sąsiednie kraje (głównie Makao, Hongkong, Tajwan, Koreę i Tajlandię), a większość pozostałych wybrała się do Europy.

---

Z przeprowadzonych przez POT badań chińskiego rynku wynika, że według statystyk Baidu, najpopularniejszej wyszukiwarki internetowej w Chinach, Polska jest dopiero na 23 miejscu wśród krajów europejskich, jeśli chodzi o zapytania chińskich internautów. Największą popularnością pod tym względem cieszy się Rosja, Turcja i Grecja, ale wyprzedzają nas również mniejsze kraje, jak Czechy i Węgry, a nawet Malta i Litwa. Celem kampanii jest awans Polski na trzecie lub czwarte miejsce wśród wybieranych przez Chińczyków krajów w Europie.

Rynek klientów azjatyckich to kwestia bliskiej przyszłości, więc warto zastanowić się nad tym, żeby wyprzedzić rynek i uczyć w szkołach specjalistów gotowych do obsługi ponad dwumiliardowego rynku, który w części dotrze do Polski. Postawienie na wyjątkowość i dotarcie z ofertą tak specjalistyczną przyciągnęłoby uczniów, którzy mieliby ułatwiony start dzięki wyjątkowym umiejętnościom. Warto dodać, że obecnie w Polsce jest jedynie trzech tłumaczy posługujących się językiem mandaryńskim. Łatwo można sobie wyobrazić jaką renomą cieszyłaby się szkoła, której absolwenci posługiwaliby się językiem azjatyckim.

## Uczenie wartości i etyki biznesu

Jaki powinien być pracownik? Kompetentny i uczciwy. Obecny kryzys, jaki obserwujemy, nie jest kryzysem finansowym, ale kryzysem wartości, który jest widoczny w sferze finansowej.

Brak uczciwości, brak zasad, brak etyki widoczny jest dość szeroko. Podczas edukacji warto postawić na wartości, bo choć szkoła nie zdejmie z rodziców odpowiedzialności za wychowanie dziecka w pierwszych latach życia, to jednak szkoła może być miejscem, w którym korygowane są niewłaściwe postawy. Warto tu przypomnieć dorobek naukowy Abraham'a Maslow'a. Twórca słynnej piramidy potrzeb sporo miejsca poświęcił badaniu osób samorealizujących się. Według A. Maslow do wartości cenionych przez osoby samorealizujące się należą: prawda, twórczość, dobroć, całościowość, piękno, niepowtarzalność, prostota, sprawiedliwość i niezależność. Skoro takie postawy są godne naśladowania warto pamiętać, żeby proces nauczania motywował, dodawał poczucie wartości, inspirował i wspierał ucznia, oraz nagradzał jego uczciwość. W każdej branży usługowej, gdzie klient powierza nam swój wolny czas, zdrowie, majątek osobisty i nadzieję na wytchnienie, konieczne jest rozwijanie w przyszłych pracownikach gospodarki doznań postaw, które takie oczekiwania klienta zaspokoją.

---

## **Poprawianie znajomości psychologii i własnych kompetencji emocjonalnych**

Praca z gościem w branży turystycznej to praca z jego emocjami. Brak doświadczenia i znajomości tych emocji nie wykształci u ucznia prawidłowych umiejętności. Im wcześniej zostanie udzielone mu wsparcie w bezpośredniej obsłudze gościa i wzmocniona zostanie edukacja w tym zakresie przez specjalistów, tym łatwiej będzie absolwentom szybko wchodzić na rynek pracy. Psychologowie pomogą również w prawidłowym kształtowaniu postaw omawianych w poprzednim akapicie.

## **Praca na aktualnych systemach informatycznych**

Obecne pokolenie wchodzące na rynek pracy, nazywane pokoleniem „Y”, to pokolenie doskonale umiejące korzystać z nowych technologii. Naukowcy nazywają ich „sklejonymi z klawiaturą komputera”. Potrafią doskonale obsługiwać urządzenia komunikacyjne, mają technologie dostępne w swoich telefonach. Są w tym lepsi od pokolenia „X” i od pokolenia „boomersów”. Dla tego ważne jest, by pozyskiwanie wiedzy odbywało się na aktualnych technologiach i programach, które funkcjonują na rynku.

## **A zapłatą będzie uśmiech i polecenie usługi**

Potrzebny jest zdrowy kompromis edukacji i biznesu turystycznego. Polska jest krajem, który nie doświadczył kryzysu w branży turystycznej tak jak w innych branżach gospodarki. Ta branża bardzo szybko ewoluuje i doświadcza przeobrażeń nastawionych na potrzeby klienta. Tworzone są błękitne oceany biznesu, w których przedsiębiorcy zabiegają o gościa, chcąc jak najlepiej dostarczyć mu doznań. Polska systematycznie otwiera się na nowe rynki, dzięki poprawie infrastruktury i inwestycjom w branży hotelarskiej. Szybkie zmiany potrzebne są też na rynku edukacyjnym, które wspierałyby dostarczanie kompetentnych, uczciwych i zmotywowanych absolwentów na rynek pracy. Jedynie od otwartości i wzajemnego zaufania zależał będzie sukces współdziałania przedsiębiorców z branży turystycznej i środowiska edukacyjnego związanego z turystyką.

**Andrzej Kowalczyk**





## Program stażu szkoleniowego dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w zawodzie technik hotelarstwa

Symbol cyfrowy 341[04]

---

# Spis treści

Wprowadzenie

## **I ZAŁOŻENIA PROGRAMOWO-ORGANIZACYJNE STAŻU**

1. Charakterystyka hotelarstwa i zawodu „technik hotelarstwa”
2. Opis obiektów, w których będzie realizowana praktyka
3. Organizacja stażu
  - 3.1. Wymiar stażu
  - 3.2. Okres realizacji stażu
  - 3.3. Plan stażu
  - 3.4. Dokumentacja stażu

## **II PLANOWANY PRZEBIEG STAŻU**

Moduł I. Udział nauczycieli przedmiotów zawodowych w stażach w hotelach (5-10 dni)

- 1.1. Cele stażu
- 1.2. Zakres pracy/obserwacji

Moduł II. Służba pięter (2 dni)

- 2.1. Cele stażu
- 2.2. Zakres pracy/obserwacji

Moduł III. Recepcja i rezerwacje (5 dni)

- 3.1. Cele stażu
- 3.2. Zakres pracy/obserwacji

Moduł IV. Gastronomia hotelowa (4 godziny)

- 2.1. Cele stażu
- 2.2. Zakres pracy/obserwacji

---

## Wprowadzenie

Celem głównym stażu szkoleniowego jest zdobywanie przez nauczycieli wiedzy praktycznej i umiejętności niezbędnych w pracy nowoczesnego obiektu hotelowego, co spowoduje zwiększenie skuteczności procesu nauczania przedmiotów zawodowych i dostosowanie go do wymogów współczesnego rynku pracy. Uczestnictwo w stażu szkoleniowym wpłynie na zwiększenie aktywności zawodowej uczestników projektu, podniesie ich kompetencje zawodowe, pobudzi ich aktywność do kształcenia zawodowego.

Zdobyte w ramach stażu szkoleniowego doświadczenie zawodowe umożliwi wypracowanie dobrych rozwiązań łączenia kształcenia teoretycznego z praktyką. W ramach odbywanego stażu nauczyciel będzie rozwijał umiejętności związane z obsługą gościa placówki hotelarskiej oraz z przygotowaniem dla niego oferty (zarówno dla gości indywidualnych, jak i grupowych), a także umiejętności związane z organizacją pracy placówki hotelarskiej, odpowiadające wymaganiom zawodu technik hotelarstwa lub sytuacjom występującym w trakcie pracy.

Nauczyciele przedmiotów zawodowych w zawodzie technik hotelarstwa w trakcie odbywania stażu będą zapoznawali się z zagadnieniami związanymi z technikami obsługi klienta na recepcji, utrzymaniem ładu i porządku przez służbę piętter, pracą działu rezerwacji z uwzględnieniem nowoczesnych kanałów pozyskiwania gości, a także z organizacją i techniką pracy. Uzyskają aktualne informacje na temat funkcjonowania rynku pracy, skutecznego pozyskiwania klienta poprzez wykorzystanie działań marketingowych i promocyjnych oraz dostosowanie oferty do potrzeb gości, co pozwoli na skuteczniejsze przygotowanie uczniów do podejmowania decyzji związanych z przyszłym zatrudnieniem. W czasie odbywania stażu nauczyciele będą mieli możliwość zapoznania się z organizacją i strukturą obiektu hotelarskiego, pracą wykonywaną w różnych działach hotelu, w tym na stanowisku pracownika recepcji, aktualnymi przepisami dot. działalności hotelarskiej,

---

regulaminami wewnętrznymi oraz warunkami współpracy z instytucjami i kontrahentami tworzącymi otoczenie zewnętrzne firmy. Oprócz udziału w procesie pracy nauczyciele będą uczestniczyli w spotkaniach i zajęciach szkoleniowych prowadzonych przez specjalistów.

## **ZAŁOŻENIA PROGRAMOWO-ORGANIZACYJNE STAŻU**

### **1. Charakterystyka hotelarstwa i zawodu technika hotelarstwa**

Działalność hotelarska składa się z różnego rodzaju usług, przede wszystkim z usług bytowych: noclegu i wyżywienia. Pobyt gości w hotelach jest z zasady krótkotrwały.

Technik hotelarstwa jest zawodem o charakterze usługowym, dominującym typem relacji jest człowiek-człowiek, człowiek-dokument. Fakt ten podkreśla się w całym toku nauczania i w związku z tym zwraca się uwagę na kształcenie umiejętności dotyczących prawidłowego zachowania, postawy, nawyków, sposobu reagowania na życzenie klienta hotelowego oraz właściwą obsługę, odwołując się stale do zasad etyki i kultury zawodowej. Zadania i umiejętności zawodowe technika hotelarstwa można podzielić na trzy bloki tematyczne: ekonomiczno-prawny; obsługa gościa hotelowego; technika pracy biurowej. Pierwszy blok tematyczny obejmuje wykształcenie myślenia, którego podstawą jest rachunek ekonomiczny, uczenie przedsiębiorczości i podejmowania samodzielnych decyzji ekonomicznych opartych o zasady działań marketingowych, a także przygotowanie do podjęcia działalności na własny rachunek wobec właściwie pojętej konkurencji na rynku pracy oraz działania zgodnego z obowiązującym prawem. Drugi blok tematyczny obejmuje wykształcenie umiejętności związanych z fachową i kompleksową obsługą gościa hotelowego, w różnych rodzajach i kategoriach bazy hotelowej, a zatem wykonywania wszystkich czynności hotelarskich oraz świadczenia usług turystycznych i towarzyszących. Niezwykle ważną umiejętnością w tym bloku jest komunikowanie się i biegłe posługiwanie się językiem obcym, w tym również w zakresie słownictwa zawodowego. Trzeci blok tematyczny obejmuje umiejętności związane z prowadzeniem korespondencji oraz obsługiwaniem nowoczesnego sprzętu biurowego, w tym korzystanie z komputerowych programów użytkowych.

Technik hotelarstwa planuje, oferuje, koordynuje oraz wykonuje usługi hotelarskie. Ustala zestaw oferowanych usług hotelarskich, sposób ich świadczenia oraz opracowuje politykę handlową. Technik hotelarstwa współpracuje z innymi instytucjami oferującymi usługi hotelarskie oraz zbiera opinie o preferencjach klientów, analizuje oferty konkurencji, obserwuje rynek hotelarski.

---

Miejszem pracy technika hotelarstwa mogą być zakłady hotelarskie, biura turystyczne, administracja samorządowa, domy wczasowe, sanatoria, schroniska itp., na stanowiskach wymagających wiedzy w zakresie hotelarstwa i turystyki. Po uzyskaniu niezbędnego doświadczenia zawodowego technik hotelarstwa może również prowadzić samodzielną działalność gospodarczą.

Praca technika hotelarstwa wymaga m.in. dobrej kondycji fizycznej, odporności na zmęczenie, brak snu, nieregularność posiłków, prace w warunkach ciągłego ruchu i hałasu. Niezbędna jest także kultura osobista i zawodowa: takt, znajomość form i zwyczajów towarzyskich, życzliwość, dyskrecja, opanowanie, powściągliwość, cierpliwość i wyrozumiałość, uczciwość, wysoko rozwinięte poczucie obowiązku, odpowiedzialności, godności osobistej, umiejętność zachowywania właściwego dystansu i postawy służbowej.

## 2. Opis obiektów hotelarskich, w których była realizowana praktyka

Staż powinien się odbywać w hotelu 2 i więcej gwiazdkowym w którym znajduje się odpowiednie zaplecze hotelowo-gastronomiczne oraz usługi dodatkowe dla klienta.

## 3. Organizacja stażu.

### 3.1. Wymiar stażu

Staż odbywa się w wymiarze 80 godzin (10 dni po 8 godzin).

### 3.2. Okres realizacji stażu:

Staż realizowany będzie w czasie wolnym od zajęć dydaktycznych.

### 3.3. Plan stażu:

Moduł	Nazwa placówki	Liczba godzin	Termin
<b>Moduł I</b>	Dział administracji/kierownictwo	16	
<b>Moduł II</b>	Służba pięter	16	
<b>Moduł III</b>	Recepcja i rezerwacje	40	
<b>Moduł IV</b>	Gastronomia	8	
	<b>razem</b>	<b>80 godzin</b>	

---

### 3.4. Dokumentacja stażu:

Uczestnicy dokumentują przebieg stażu w formie dzienniczka. Zapisy dokonywane w dzienniku będą uwzględniać termin i miejsce odbywania stażu, jego czas, tematy zajęć praktycznych, zakres wykonywanych prac i spostrzeżenia uczestnika związane z odbywanymi zajęciami. Realizacja stażu w każdym dziale powinna być potwierdzona przez pracownika działu – opiekuna stażu.

## II PLANOWANY PRZEBIEG STAŻU

Zespół nauczycieli zawodu ustalił, że staż powinien trwać co najmniej 10 dni (2 razy po 5 dni po 8h). Obejmować powinien wszystkie działy placówki hotelarskiej, co praktycznie oznacza, że powinien on odbywać się w hotelu. W czasie stażu w jednym miejscu i czasie nie powinni przebywać razem nauczyciele uczący w tych samych szkołach.

Wyznaczono działy, w których uczestnicy powinni pracować oraz zakres czynności jaki powinni wykonywać. Jeżeli w strukturze hotelu nie ma wydzielonego konkretnego działu, staż powinien odbywać się w dziale, który de facto ma w swoim zakresie czynności funkcje działu wymienionego w planie stażu.

## Moduł I. Udział nauczycieli przedmiotów zawodowych w stażach w dziale administracji/kierownictwie (2 dni)

### 1.1. Cele stażu:

Celem stażu jest:

- diagnoza stanu wiedzy i umiejętności przed rozpoczęciem stażu,
- zapoznanie się ze strukturą organizacyjną hotelu,
- zapoznanie się z gamą oferowanych usług hotelarskich i pokrewnych,
- zapoznanie się z różnicami w pokojach, jeżeli hotel dysponuje pokojami różnych rodzajów /w różnych cenach oraz argumentami sprzedażowymi dla różnych rodzajów pokoi (apartamenty, pokoje o podwyższonym standardzie, pokoje rodzinne itp.),
- zapoznanie się z ofertą usług konferencyjnych,
- diagnoza stanu wiedzy i umiejętności po zakończeniu stażu.

## 1.2. Zakres pracy/obserwacji

Opiekun stażu powinien trzymać się wyznaczonego poniżej harmonogramu. Jest to część głównie obserwacyjna, obejmuje jednak dodatkowo testy wiedzy i umiejętności przeprowadzone na początku i na końcu stażu. Szczegółowe zadania będą rozpisane w Dzienniku Doskonalenia Zawodowego. Staż Podzielono na 3 bloki: test wstępny (2 godziny), test końcowy z omówieniem stażu (3 godziny) oraz zapoznanie się z uwarunkowaniami zewnętrznymi i wewnętrznymi funkcjonowania hotelu (11 godzin).

L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Przeprowadzenie wstępnego testu wiedzy teoretycznej i praktycznej z zakresu hotelarstwa.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Test teoretyczny jednokrotnego wyboru składający się z co najmniej 40 pytań z zakresu teoretycznych zagadnień związanych z hotelarstwem. Na test przewidziano 60 minut.</li><li>• Zadanie praktyczne związane z obsługą gościa na recepcji w obecności dystraktorów. Test potrwa 15 minut.</li><li>• Omówienie wyników zadania praktycznego. Omówienie potrwa 45 minut.</li></ul>	2
2.	Uwarunkowania pracy hotelu.	<ul style="list-style-type: none"><li>• struktura organizacyjna hotelu, zakres czynności poszczególnych działów,</li><li>• gama oferowanych usług hotelarskich i pokrewnych,</li><li>• oferta pokoi – różnice i argumenty sprzedażowe,</li><li>• oferta usług konferencyjnych,</li><li>• oferta imprez (gastronomia),</li><li>• usługi zewnętrzne – gama i warunki oferowania ich klientom.</li></ul>	12

3.	Przeprowadzenie końcowego testu wiedzy teoretycznej i praktycznej z zakresu hotelarstwa (w ostatnim dniu stażu) i omówienie stażu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Test teoretyczny jednokrotnego wyboru składający się z co najmniej 40 pytań z zakresu teoretycznych zagadnień związanych z hotelarstwem. Na test przewidziano 60 minut.</li> <li>• Zadanie praktyczne związane z obsługą gościa na recepcji w obecności dystraktorów. Test potrwa 15 minut. Omówienie wyników zadania praktycznego.</li> <li>• Omówienie potrwa 45 minut.</li> <li>• Omówienie stażu.</li> </ul>	2
----	--	---	---

W ostatnim dniu opiekun stażu omówi ze stażystą jego słabe i mocne strony, wypełniając dziennik doskonalenia zawodowego z opisem każdego dnia stażu.

## Moduł II. Służba pięter (2 dni)

### 2.1. Cele stażu:

Celem stażu jest:

- poznanie specyfiki funkcjonowania służby pięter,
- poznanie różnych procedur sprzątnięcia w zależności od obciążenia oraz dostępnych zasobów,
- zapoznanie się z problematyką układania grafika sprzątnięcia,
- poznanie procedur kontroli jakości sprzątnięcia.

### 2.2. Zakres pracy/obserwacji

Opiekun stażu powinien trzymać się wyznaczonego poniżej harmonogramu. Możliwość udziału w poszczególnych zadaniach będzie zależał od umiejętności uczestnika oraz zadań wykonywanych danego dnia. Szczegółowe zadania na każdy dzień będą rozpisane w Dzienniku Doskonalenia Zawodowego. Staż Podzielono na bloki: organizacja służby pięter (4 godziny) oraz utrzymanie pokoi i części wspólnych (12 godzin).



L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Organizacja służby pięter.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• godziny pracy, struktura zatrudnienia, procedury i normatywy sprzątnia,</li> <li>• utrzymanie pokoi niesprzedanych przez dłuższy czas,</li> <li>• sprzątnie w warunkach zwiększonego obłożenia,</li> <li>• grafik sprzątnia w zależności od planowanego obłożenia.</li> </ul>	4
2.	Utrzymanie pokoi i części wspólnych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sprzątnie pokoi wolnych,</li> <li>• sprzątnie pokoi zajętych,</li> <li>• sprzątnie powierzchni wspólnych,</li> <li>• kontrola jakości sprzątnia.</li> </ul>	12

## Moduł III. Recepcja i rezerwacje (5 dni)

### 3.1 Cele stażu:

Celem stażu jest:

- zapoznanie się z procedurami obowiązującymi na recepcji,
- zapoznanie się z dostępnymi narzędziami, poznanie stosowanych upustów, polityka wobec klienta typu walk-in, wobec klienta wahającego się podczas zapytania telefonicznego,
- doskonalenie umiejętności obsługi gościa hotelowego,
- zapoznanie się ze specyfiką rezerwacji grupowych jako narzędzia pozwalającego na rozłożenie kosztów stałych,
- pogłębienie wiedzy na temat nowoczesnych kanałów rezerwacyjnych i posługiwania się nimi,
- doskonalenie wiedzy w zakresie organizacji przyjęć i konferencji,
- doskonalenie umiejętności wyceny imprez i przygotowywania kosztorysu oraz rozliczania zakończonych imprez,
- poznanie podstaw yield management (zarządzanie poziomem zysku).

### 3.2. Zakres pracy/obserwacji

Opiekun stażu powinien trzymać się wyznaczonego poniżej harmonogramu. Możliwość udziału w poszczególnych zadaniach będzie zależał od umiejętności uczestnika oraz zadań wykonywanych danego dnia. Szczegółowe zadania na każdy dzień będą rozpisane w Dzienniku Doskonalenia Zawodowego. Staż podzielono na 3 bloki: recepcja (3 dni po 8 godzin), rezerwacje grupowe i imprezy (12 godzin) oraz portale rezerwacyjne (4 godziny).

L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Organizacja i specyfika pracy recepcji.	<ul style="list-style-type: none"><li>• obowiązujące procedury,</li><li>• standardy rozmów telefonicznych,</li><li>• wykorzystywanie oprogramowanie,</li><li>• upusty – kto i na jakiej podstawie udziela upustów,</li><li>• overbooking jako narzędzie zwiększenia zyskowności.</li></ul>	24
2.	Rezerwacje grupowe i imprezy.	<ul style="list-style-type: none"><li>• specyfika klienta grupowego,</li><li>• wycena grup,</li><li>• nadzór nad imprezą,</li><li>• zarządzanie poziomem zysku.</li></ul>	12
3.	Portale rezerwacyjne i inne nowoczesne kanały dystrybucji.	<ul style="list-style-type: none"><li>• istniejący operatorzy kanałów rezerwacyjnych – warunki współpracy,</li><li>• kształtowanie cen w portalach rezerwacyjnych,</li><li>• dostępność pokoi w portalach rezerwacyjnych jako narzędzie marketingowe.</li></ul>	4

## Moduł IV. Gastronomia hotelowa (4 godziny)

### 4.1. Cele stażu:

Celem stażu jest:

- zapoznanie się ze strukturą organizacyjną gastronomii i podziałem obowiązków,
- zapoznanie się z ofertą gastronomii,
- zapoznanie się ze sposobem wyceny usług gastronomicznych,
- poznanie prawnych wymagań dotyczących pracy z żywnością oraz metod unikania ryzyka,
- poznanie sposobu organizacji pracy gastronomii podczas imprez.

---

Należy pamiętać, że uczestnik stażu ma się skoncentrować raczej na współpracy z gastronomami z resztą hotelu, nie zaś na wewnętrznych procedurach tego działu.

#### 4.2. Zakres pracy/obserwacji

Opiekun stażu powinien trzymać się wyznaczonego poniżej harmonogramu. Możliwość udziału w poszczególnych zadaniach będzie zależał od umiejętności uczestnika oraz zadań wykonywanych danego dnia. Szczegółowe zadania na każdy dzień będą rozpisane w Dzienniku Doskonalenia Zawodowego. Staż obejmuje 1 bloki (8 godzin).

L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Gastronomia hotelowa.	<ul style="list-style-type: none"><li>• struktura organizacyjna gastronomii,</li><li>• dostępna oferta,</li><li>• wycena potraw – posiłki dla grup a posiłki dla gości indywidualnych,</li><li>• HACCP jako narzędzie zapewnienia jakości.</li></ul>	8

W ostatnim dniu opiekun stażu omówi ze stażystą jego słabe i mocne strony, wypełniając dziennik doskonalenia zawodowego z opisem każdego dnia stażu.





**Program doskonalenia  
zawodowego poprzez staże  
dla nauczycieli przedmiotów  
zawodowych uczących w zawodzie  
technik obsługi turystycznej**

SYMBOL CYFROWY 341[05]

---

# Spis treści

Wprowadzenie

## I ZAŁOŻENIA STAŻU

1. Charakterystyka zawodu - technik obsługi turystycznej
2. Charakterystyka branży
3. Organizacja stażu
  - A. Plan stażu
  - B. Wymiar stażu
  - C. Okres realizacji stażu
  - D. Regulamin stażu
4. Opis placówek, w których będzie realizowany staż
5. Dokumentacja stażu

## II PRZEBIEG STAŻU

Moduł I – Biuro organizatora turystyki

Moduł II – Ośrodek informacji turystycznej

Moduł III – Lokalna Organizacja Turystyczna

---

## Wprowadzenie

Założenia obecnego systemu szkolnictwa zawodowego oparte są o trzy fundamentalne filary, którymi są: potrzeby polskiej gospodarki i rynku pracy, powiązane z nimi strategie rozwoju kraju i regionów oraz nasze zobowiązania wobec Unii Europejskiej. Odnoszą się one do odnowionej Strategii Lizbońskiej oraz powiązanych z nią inicjatyw i dokumentów: strategii uczenia się przez całe życie, Europejskich Krajowych Ram Kwalifikacji, europejskiego systemu transferu osiągnięć w kształceniu zawodowym, europejskich ram odniesienia na rzecz zapewnienia jakości w kształceniu i szkoleniu zawodowym, suplementu EUROPASS oraz walidacji pozaformalnego i nieformalnego uczenia się.

Bezpośrednimi przesłankami doskonalenia zawodowego nauczycieli w Polsce są dynamika zmian rynku, wyraźny wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu i umiejętności pracowników, modernizacja zarządzania, wdrażanie nowych modeli, technik i technologii oraz zmiany w organizacji pracy wynikające z tychże zmian. Pośrednie przesłanki doskonalenia zawodowego związane są z nowymi zasadami postindustrialnej organizacji życia społecznego i gospodarczego w Europie i świecie, zmianami w zakresie geografii gospodarczej, dominacją świata przepływów w kontekście telekomunikacji, masowej komputeryzacji oraz komercjalizacji informacji charakterystycznej dla świadczenia nowego typu usług, wytwarzania produktów i wreszcie samej konsumpcji.

W tym kontekście, ważniejsza niż poprzednio staje się idea kształcenia przez całe życie (life long learning – LLL), zgodnie z którą pracownicy powinni uczestniczyć w różnych formach doskonalenia zawodowego. Dotychczasowemu doskonaleniu umiejętności nauczycieli w stosunku do aktualnych potrzeb rynku pracy, powinna towarzyszyć świadoma refleksja i włączenie w proces dydaktyczny tych zmian, które przygotowują absolwentów do życia w nieustannie zmieniającej się rzeczywistości.

---

Nabyte przez nauczycieli nowe umiejętności obejmują opracowywanie atrakcyjnych programów imprez turystycznych; organizowanie imprez turystycznych odpowiadających zmieniającym się kryteriom akceptacji i oczekiwaniom klientów; przygotowywanie konkurencyjnych ofert turystycznych; efektywnej obsługi klienta; skuteczne promowanie usług przedsiębiorstwa turystycznego; stosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych przydatnych bieżącemu funkcjonowaniu i rozwoju podmiotu, współdziałania na rynku z podmiotami krajowymi i zagranicznymi. Podczas stażu nauczyciele przedmiotów zawodowych będą kształcić kompetencje ekonomiczne i prawne w zakresie obsługi ruchu turystycznego i organizacji turystyki. Przeprowadzone przez nauczycieli obserwacje ze staży wpłyną na atrakcyjność i jakość kształcenia, a konstruowane zadania praktyczne wpłyną na doskonalenie cenionych przez pracodawców umiejętności uczniów.

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

### **1. Charakterystyka zawodu - technik obsługi turystycznej**

Jest to zawód atrakcyjny i poszukiwany na rynku pracy. Kształcenie w zawodzie technik obsługi turystycznej możliwe jest w czteroletnim technikum, lub szkole policealnej. Technik obsługi organizuje działalność biura podróży; stosuje narzędzia marketingu turystycznego; współpracuje z przewodnikami turystycznymi i pilotami wycieczek oraz kierowcami autokarów turystycznych; wybiera najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego; ustala, koordynuje i nadzoruje realizację obsługi turystycznej, w celu uzyskania maksymalnych efektów finansowych i społecznych firmy, bada popyt oraz kreuje podaż usług turystycznych dla klientów krajowych i zagranicznych, współpracując z innymi uczestnikami rynku. Planuje trasy podróży i dokonuje rezerwacji w hotelach dla klientów; organizuje lub sprzedaje pełne grupowe wyjazdy służbowe lub urlopowe. W trakcie wykonywania czynności, technik obsługi ruchu turystycznego korzysta „z narzędzi biurowych i oprogramowania wspomagającego pracę. Komunikuje się w języku obcym (rozumienie ze słuchu, wypowiedź ustna, rozumienie tekstu pisanego, wypowiedź pisemna) w zakresie niezbędnym do wykonywania zadań zawodowych.

Predyspozycje zawodowe obejmują: ekspresję werbalną; dobrą podzielność uwagi; pamięć wzrokową i spostrzegawczość; umiejętność podejmowania inicjatyw i operatywność; łatwość wypowiedzania się i komunikatywność; szybki refleks; życzliwy stosunek do otoczenia; dyskrecję; wysoką kulturę osobistą i dobrą prezencję; odporność emocjonalną; wysokie poczucie odpowiedzialności; zainteresowania zawodowe krajoznawcze, kulturoznawcze, administracyjne; umiejętności organizacyjne, negocjacyjne, pracy zespołowej; uzdolnienia językowe.



---

Zakres umiejętności i treści kształcenia zawarty jest w trzech blokach programowych: ekonomiczno-prawnym, obsługi ruchu turystycznego i organizacji turystyki.

Wachlarz zadań zawodowych do których przygotowany jest absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik obsługi turystycznej obejmuje: opracowywanie programów imprez turystycznych; organizowanie imprez turystycznych; przyjmowanie zleceń i realizowania zamawianych usług turystycznych; zamawianie i rozliczanie usług turystycznych; kalkulowanie kosztów zamawianych świadczeń; przygotowywanie ofert turystycznych; obsługę klienta biura podróży; promocję usług firmy turystycznej.

Technik obsługi turystycznej jest zawodem szerokoprofilowym. Umożliwia on uzyskanie specjalizacji pod koniec okresu kształcenia, przy uwzględnieniu rejestrowanej dynamiki i trendów w branży turystycznej oraz aktualnych potrzeb rynku pracy. Specjalizacja dotyczy: informacji turystycznej; organizacji i obsługi kongresów i konferencji; animacji kultury.

Kwalifikacje zawodowe pozwalają absolwentowi na założenie własnej działalności gospodarczej, bądź uzyskanie pracy firmach zajmujących się organizacją i obsługą turystyki; ośrodkach informacji turystycznej; hotelach, agroturystyce, izbach turystyki, instytucjach zajmujących się organizacją i promocją turystyki; klubach, branżowych organizacjach, fundacjach i stowarzyszeniach innych organizacjach zajmujących się wspieraniem i rozwojem turystyki zarówno w Polsce, jak i na terenie całej Unii Europejskiej.

Celem realizacji staży jest doskonalenie umiejętności praktycznych nauczycieli przedmiotów zawodowych w rzeczywistych warunkach pracy. Staż dla nauczycieli powinien być organizowany w biurach podróży, ośrodkach informacji turystycznej, fundacjach, stowarzyszeniach i organizacjach turystycznych, w których możliwe jest kształtowanie nowych umiejętności. Przy wyborze podmiotu należy brać pod uwagę organizację pracy, renomę, wyposażenie oraz jakość i zakres świadczonych usług.

## **2. Charakterystyka branży**

Na podstawie danych The World Tourism Organization (UNWTO) szacuje się, że liczba przyjazdów turystycznych w 2010 roku nieznacznie wzrosła. Wzrost nastąpił we wszystkich regionach świata, tzw. rozwijające się gospodarki ze wzrostem 8% wyprzedziły (6%) kraje rozwinięte. Liczba międzynarodowych przyjazdów turystycznych w 2009 roku spadła o 4,3% do 880 milionów na całym świecie. Wyniki krajów Europy Środkowej i Wschodniej były gorsze (spadek o 10%) niż krajów Europy północnej, południowej i basenu Morza Śródziemnego.

Wstępne dane UNWTO dla pierwszych miesięcy 2010 roku wskazują, że po wyjątkowo trudnym roku, międzynarodowy popyt turystyczny zaczyna wzrastać. Obserwuje się

---

nasilenie tendencji zwyżkowej rozpoczętej w ostatnim kwartale 2009 roku, kiedy liczba międzynarodowych przyjazdów turystycznych wzrosła o 2%, pierwszy raz po 14 miesiącach spadków. Powoli mija kryzys w europejskim hotelarstwie.

Wskaźnik dochodów z pokoju (revPAR) wzrósł o 3,6%, do 85 dolarów USA. Wzrost wyrażony w euro jest większy: o 10%, do poziomu 64 euro. Przeciętne stawki za pokój wzrosły o 4,3%, – do 99 euro, a wykorzystanie pokoi wzrosło o 3,4 punkty procentowych – do 64,8%. Zrzeszenie Międzynarodowego Transportu Lotniczego (IATA) informuje o 9% wzroście ruchu pasażerskiego na międzynarodowych liniach regularnych. Dominujące regiony: północnoamerykański i europejski wykazują wzrost nieco poniżej przeciętnego (6 i 7%).

W 2009 roku granice Polski przekroczyło około 53,8 mln cudzoziemców (o 10% mniej niż w 2008 r.). Był to kolejny rok zmniejszenia liczby przyjazdów ogółem, w tym przyjazdów turystów, których według oszacowań Instytutu Turystyki, w 2009 roku było około 11,9 mln, czyli o 8% mniej niż w 2008 r. Pod jednym względem rok 2009 różnił się od 2008 roku: wyniki w poszczególnych kwartałach wykazują tendencję odwrotną niż rok wcześniej. Podobnie jak w świecie i Europie, sytuacja poprawiała się po miesiącach spadków. Wyniki za 2010 dla kraju przedstawiają się następująco: 58,3 mln przyjazdów cudzoziemców do Polski, tj. (o 8,4% więcej niż 2009 r.), w tym 12,5 mln turystów (o 4,9% więcej). Łączne przychody wyniosły 10,4 mld USD (wzrost o 9,3%, licząc w USD), z czego 5,23 mln USD przypada na wpływy od turystów. W 2010 roku przeciętne wydatki turystów poniesione na terenie Polski wyniosły około 390 USD na osobę i blisko 75 USD dziennie (średnie ważone). Najniższe wydatki turystów zarejestrowano wśród turystów węgierskich, około 161 USD, najwyższe zaś wydatki ponieśli turyści zamorscy do 932 USD.

W Polsce wzrosła liczba biur podróży posiadających zezwolenie na prowadzenie działalności. W 2010 roku było ich 3074, w stosunku do 2956 w roku 2009.

Jak podaje GUS, w 2010 roku z obiektów zakwaterowania zbiorowego skorzystało 4103,9 tys. turystów zagranicznych, tj. o 6,3% więcej niż w 2009 roku oraz o 1,4% niż w 2008 roku. Polski Urząd Lotnictwa Cywilnego podaje, że w 2010 roku ruch pasażerski na polskich lotniskach wzrósł o 8,1% w porównaniu z 2009 r., ale spadł o 0,9% w porównaniu z 2008 r. Z większych lotnisk największy wzrost zanotowały porty lotnicze we Wrocławiu (o 21%) i Gdańsku (17%). Ruch na Okęciu wzrósł o 5%, a w Krakowie (Balice) o 7%.

W roku 2010 Małopolskę odwiedziło 11,4 mln osób (8,7 mln to turyści, czyli ci odwiedzający, którzy zatrzymali się na co najmniej jeden nocleg). Spośród gości z zagranicy region najchętniej odwiedzali w ubiegłym roku Brytyjczycy (24,8%), Niemcy (11,5%), Słowacy (7,6%), Włosi (6,6%), Irlandczycy (5,4%). Turyści krajowi przyjeżdżają głównie z województw: śląskiego oraz mazowieckiego. Szacowane wpływy z turystyki w 2010 r. to 9,3 mld zł. Polscy turyści wybierają najczęściej przyjazdy do Małopolski z 1-3 noclegami

---

(np. pobyty weekendowe) – 39,3%, na tydzień (16,1%), powyżej 10 dni (10,2%). Turyści zagraniczni najczęściej deklarowali pobyt z 3 noclegami (17,4%), 5 noclegami (15,8%) lub 4 noclegami (13,3%). Zasoby bazy noclegowej w Małopolsce w 2009 roku: to 894 obiekty z 14,5 tys. pokoi hotelowych, z liczbą całorocznych miejsc noclegowych 60,4 tys.

Liczba biur podróży posiadających zezwolenie na prowadzenie działalności w latach 2009 i 2010, utrzymuje się w Małopolsce na tym samym poziomie 380 podmiotów. Podmioty turystyczne w Małopolsce według przedmiotu działalności w 2009 roku kształtowały się następująco: 42 organizatorów turystyki; 332 organizatorów i pośredników; 6 pośredników. Według Departamentu Turystyki Ministerstwa Gospodarki, w roku 2010, udział 380 małopolskich podmiotów posiadających zezwolenie na prowadzenie działalności w ogólnej liczbie 3074 w skali kraju, wynosił 12,4% (trzecia pozycja w kraju po regionie mazowieckim 20% i śląskim 13,9%).

Rozwój strategicznych, markowych produktów turystycznych staje się znakiem rozpoznawczym regionu. Markowe produkty, które zdobyły najwyższe laury w ostatnich latach to m.in.:

- Szlak Architektury Drewnianej - „Turystyczny Produkt Roku 2009”,
- Małopolska Wieś Pachnąca Ziołami - „Turystyczny Produkt Roku 2010”.

Rozpoznawalna oferta regionu obejmuje różnorodne formy turystyki, do których należą: turystyka kulturowa i pielgrzymkowa (Szlak Architektury Drewnianej; Ponadregionalny projekt Południowo-Zachodni Szlak Cysterski; Szlak Frontu Wschodniego I Wojny Światowej; Szlak Tradycyjnego Rzemiosła Małopolski; Szlaki papieskie); turystyka rekreacyjna, aktywna i uzdrowiskowa; turystyka na terenach wiejskich; turystyka biznesowa.

Oferta turystyczna Małopolski, jest wyjątkowa nie tylko w skali kraju:

- I miejsce w Polsce pod względem ilości obiektów wpisanych na Listę Światowego Dziedzictwa Kulturalnego i Naturalnego UNESCO (8 miejsc na 19 w Polsce),
- I miejsce w Polsce pod względem ilości parków narodowych (6 parków – 23 w Polsce),
- I miejsce w Polsce pod względem przyjazdu liczby turystów zagranicznych (2,3 mln),
- I miejsce w Polsce pod względem liczby obiektów hotelarskich - 436 obiekty,
- I miejsce w Polsce pod względem liczby przewodników i pilotów turystycznych – 7011 osób,
- III miejsce w Polsce pod względem liczby organizatorów turystyki i pośredników turystycznych – 383.

Według raportu z badania „TOP promocji polskich miast i regionów” opracowanego przez Best Place - Europejski Instytut Marketingu Miejsc (grudzień 2010), Małopolska i jej stolica najlepiej promują się turystycznie. Nowy projekt – Małopolski System Informacji Turystycznej – integrujący informację turystyczną w województwie w warstwie analogowej oraz warstwie cyfrowej ma być dodatkowo jej wzmocnieniem.

---

Zarówno dynamika zmian na rynku usług turystycznych, jak i wzrost poziomu oczekiwań turystów oraz świadomość podnoszenia konkurencyjności rodzimej oferty wpływa na potrzeby edukacyjne. Rejestrowana modernizacja zarządzania, wdrażanie nowych modeli, technik i technologii, zmiany w organizacji pracy, wymagają odpowiedzi w zakresie celów i treści kształcenia. Nieuniknione zmiany w zakresie telekomunikacji, masowej komputeryzacji oraz komercjalizacji informacji otwierają drogę do kształtowania kompetencji i umiejętności adekwatnych dla świadczenia nowego typu usług, wytwarzania produktów i wreszcie samej konsumpcji.

### 3. Organizacja stażu

#### 3.1. Plan stażu

Moduł	Oddziały/działy/wydziały, w których odbędzie się praktyka	Liczba godzin	Termin
<b>Moduł I</b>	Biuro organizatora turystyki	80	
<b>Moduł II</b>	Ośrodek informacji turystycznej	80	
<b>Moduł III</b>	Lokalna Organizacja Turystyczna	80	
<b>razem</b>		<b>80* godzin</b>	

\*Każdy z modułów może stanowić odrębny program stażu

#### 3.2. Wymiar stażu

Staż odbywa się w wymiarze 80 godzin (10 dni po 8 godzin).

#### 3.3. Okres realizacji stażu

Czas wolny od zajęć edukacyjnych.

#### 3.4. Regulamin stażu

Regulamin stażu jest załącznikiem do niniejszego programu.

#### 3.5. Dokumentacja stażu

Uczestnicy dokumentują przebieg stażu w formie dzienniczka. Zapisy dokonywane

---

w dzienniku będą uwzględniać termin i miejsce odbywania stażu, jego czas, tematy zajęć praktycznych, zakres wykonywanych prac i spostrzeżenia uczestnika związane z odbywanymi zajęciami. Realizacja stażu w każdej placówce powinna być potwierdzona przez pracownika placówki – opiekuna stażu.

## 4. Opis placówek, w których realizowany będzie staż

Biuro organizatora turystyki, Ośrodek informacji turystycznej, Lokalna Organizacja Turystyczna.

### Przebieg stażu

#### Moduł I

Biuro organizatora turystyki

##### 1. Cel ogólny modułu:

Praktyczne podnoszenie kompetencji i doskonalenie umiejętności zawodowych w biurze organizatora turystyki.

W wyniku procesu kształcenia podczas praktyki uczestnik powinien umieć:

- Określić strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa.
- Zaplanować i zorganizować imprezę turystyczną.
- Zorganizować skuteczny marketing i dostępność sprzedaży imprez turystycznych.
- Przeprowadzić imprezę turystyczną.
- Rozliczyć i udokumentować imprezę turystyczną.
- Korzystać efektywnie z powierzonych narzędzi i technologii informacyjno-komunikacyjnych

##### 2. Zakres pracy, obserwacji

- Informacja w firmie.
- Struktura firmy.
- Formy organizacji pracy.

- Wymiar ekonomiczno-prawny funkcjonowania firmy.
- Wymiar obsługi ruchu turystycznego.
- Przepisy i regulaminy.

L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Planowanie i organizacja imprez turystycznych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planowanie imprez własnych oraz imprez zleconych.</li> <li>• Analizowanie ofert towarzystw. ubezpieczeniowych.</li> <li>• Sporządzanie ofert dla innego biura podróży.</li> <li>• Przygotowanie programów.</li> <li>• Kalkulacja imprez turystycznych.</li> </ul>	20
2.	Organizacja sprzedaży i sprzedaż imprez turystycznych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaplanowanie i organizacja skutecznego marketingu.</li> <li>• Planowanie i organizacja łatwo dostępnej sprzedaży imprez.</li> <li>• Korzystanie z systemów rezerwacji usług.</li> <li>• Wypełnianie polis ubezpieczeniowych.</li> <li>• Obsługa klientów.</li> <li>• Doradztwo dla klienta.</li> <li>• Przyjmowanie należności od klientów.</li> </ul>	30
3.	Prowadzenie imprez turystycznych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nadzorowanie imprez turystycznych.</li> <li>• Praktyczne prowadzenie imprez turystycznych.</li> </ul>	20
4.	Rozliczanie imprez turystycznych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozliczanie usług turystycznych.</li> <li>• Dokumentowanie imprez turystycznych.</li> </ul>	10

## Moduł II

Ośrodek informacji turystycznej

### 1. Cel ogólny modułu:

Praktyczne podnoszenie kompetencji i doskonalenie umiejętności zawodowych w ośrodku informacji turystycznej.

W wyniku procesu kształcenia podczas praktyki uczestnik powinien umieć:

- Określić strukturę organizacyjną ośrodka informacji turystycznej.

- 
- Przygotować wydanie materiałów ośrodka.
  - Zorganizować dystrybucję materiałów.
  - Gromadzić i przetwarzać informacje o sektorze turystycznym.
  - Organizować udział w targach, giełdach branżowych - turystycznych, krajowych i zagranicznych.
  - Prowadzić promocje i działalność impresaryjną.
  - Współpracować z mediami.
  - Obsługiwać klientów.
  - Efektywnie korzystać efektywnie z powierzonych narzędzi i technologii informacyjno-komunikacyjnych.

### **1. Zakres pracy, obserwacji**

- Informacja w firmie.
- Struktura firmy.
- Formy organizacji pracy.
- Działania ośrodka informacji turystycznej.
- Przygotowania, publikacja i dystrybucja materiałów.
- Działalność impresaryjna.
- Praca z klientem indywidualnym i grupowym ośrodka informacji turystycznej.
- Przepisy i regulaminy.

L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Działania ośrodka informacji turystycznej.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prowadzenie ośrodka informacji turystycznej,</li> <li>• wykorzystanie nośników informacji,</li> <li>• gromadzenie i przetwarzanie informacji o sektorze turystycznym,</li> <li>• udział w targach, giełdach branżowych - turystycznych, krajowych i zagranicznych, w imprezach umożliwiającym poszerzenie działań promocyjnych gminy i regionu w różnych dziedzinach oraz inicjowanie i organizacja takich imprez,</li> <li>• prowadzenie kompleksowej działalności w dziedzinie promocji miasta, której celem jest kreowanie korzystnego wizerunku gminy.</li> </ul>	20
	Przygotowania, publikacja i dystrybucja materiałów.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotowanie wydania materiałów własnych zawierających informacje turystyczne,</li> <li>• produkcja materiałów własnych i na zlecenie podmiotów promujących miasto i region,</li> <li>• dystrybucja bezpłatnych oraz sprzedaż materiałów własnych i obcych zawierających informacje turystyczne.</li> </ul>	20
2.	Prowadzenie imprez turystycznych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• współpraca z mediami,</li> <li>• prowadzenie działalności impresaryjnej w dziedzinie kultury, rozrywki i sportu.</li> </ul>	10
3.	Rozliczanie imprez turystycznych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługa klientów indywidualnych i zbiorowych ośrodka informacji turystycznej,</li> <li>• informacja nt atrakcji turystycznych i kulturalnych obszaru,</li> <li>• informacja nt połączeń i dostępnego transportu,</li> <li>• informacja nt. bazy noclegowej,</li> <li>• sprzedaż biletów i kart wstępu na imprezy organizowane przez inne podmioty,</li> <li>• prowadzenie sprzedaży wydawnictw turystycznych, geograficznych i kartograficznych,</li> <li>• prowadzenie sprzedaży ubezpieczeń turystycznych.</li> </ul>	30



---

## Moduł III

Lokalna Organizacja Turystyczna (LOT).

### 1. Cel ogólny modułu:

Praktyczne podnoszenie kompetencji i doskonalenie umiejętności zawodowych w Lokalnej Organizacji Turystycznej.

W wyniku procesu kształcenia podczas praktyki uczestnik powinien umieć:

- Określić strukturę organizacyjną LOT.
- Przygotować wydanie materiałów, targów LOT.
- Przygotować „study tours”.
- Przygotować proces doskonalenia kadr.
- Przygotować lokalny systemu informacji turystycznej.
- Gromadzić i przetwarzać informacje o sektorze turystycznym.
- Prowadzić badania i analizy marketingowe dla potrzeb gospodarki turystycznej.
- Efektywnie korzystać z powierzonych narzędzi i technologii informacyjno-komunikacyjnych.

### 2. Zakres pracy, obserwacji

- Informacja w firmie.
- Struktura firmy.
- Formy organizacji pracy.
- Funkcjonowanie biura Lokalnej Organizacji Turystycznej.
- Przygotowanie wydania materiałów Lokalnej Organizacji Turystycznej.
- Działania statutowe Lokalnej Organizacji Turystycznej.
- Aktywność zewnętrzna Lokalnej Organizacji Turystycznej.
- Przepisy i regulaminy.

L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Funkcjonowanie biura LOT.	prowadzenie Lokalnej (Regionalnej) Organizacji Turystycznej.	10
2.	Przygotowanie wydania materiałów.	wsparcie przygotowania katalogów, informatorów i innych publikacji poligraficznych oraz przygotowywanie prezentacji multimedialnych, filmów i portali internetowych informacyjno-promocyjnych.	10
3.	Działania statutowe LOT.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wsparcie przygotowania targów, imprez promocyjnych,</li> <li>• wsparcie przygotowania organizacji „study-tours” dla dziennikarzy i „touroperatorów”,</li> <li>• doskonalenie kadr w zakresie planowania i realizacji wspólnych przedsięwzięć turystycznych regionu, w tym szkolenia podmiotów działających w sferze turystycznej,</li> <li>• udział w opracowywaniu planów rozwoju turystyki i modernizacji infrastruktury turystycznej,</li> <li>• udział w realizacji inwestycji infrastrukturalnych,</li> <li>• przygotowanie porozumień dotyczących współpracy przy realizacji celów statutowych,</li> <li>• wsparcie przygotowania lokalnego systemu informacji turystycznej, prowadzenie centrów i punktów „it” oraz tworzenie i aktualizacja banku danych o powiatach, gminach i podmiotach gospodarczych, produktach i obiektach turystycznych,</li> <li>• wsparcie przygotowania badań i analiz marketingowych dla potrzeb gospodarki turystycznej,</li> <li>• działania na rzecz integracji środowiska związanego z turystyką,</li> <li>• inicjowanie, opiniowanie i wspomaganie planów rozwoju turystyki oraz wspomaganie ich realizacji,</li> <li>• inicjowanie i współtworzenie produktów turystycznych regionu,</li> <li>• propagowanie i podejmowanie działań zmierzających do ochrony środowiska naturalnego i kulturowego regionu,</li> <li>• wspieranie rozwoju specjalistycznych form rozwoju turystyki (turystyka konferencyjna; turystyka sportowa; turystyka dla osób niepełnosprawnych).</li> </ul>	40

---

4.	Aktywność zewnętrzna LOT.	<ul style="list-style-type: none"><li>• udział w targach, imprezach promocyjnych,</li><li>• udział w organizacji „study-tours” dla dziennikarzy i „touroperatorów”,</li><li>• doskonalenie kadr w zakresie planowania i realizacji wspólnych przedsięwzięć turystycznych regionu, w tym szkolenia podmiotów działających w sferze turystycznej,</li><li>• realizacja badań i analiz marketingowych dla potrzeb gospodarki turystycznej,</li><li>• inne wyjazdy ukierunkowane na realizację działań Lokalnej (Regionalnej) Organizacji Turystycznej.</li></ul>	20
----	---------------------------	---	----





**Program stażu szkoleniowego dla  
nauczycieli przedmiotów  
zawodowych i instruktorów praktycznej  
nauki zawodu w zawodzie technik  
turystyki wiejskiej**

symbol cyfrowy 341[08]

---

# Spis treści

Wprowadzenie

## **I ZAŁOŻENIA PROGRAMOWO-ORGANIZACYJNE STAŻU**

1. Charakterystyka branży i zawodu
2. Opis miejsc, w których będzie realizowana praktyka
3. Organizacja stażu
  - 3.1. Wymiar stażu
  - 3.2. Okres realizacji stażu
  - 3.3. Plan stażu
  - 3.4. Regulamin stażu
  - 3.5. Dokumentacja stażu

## **II PLANOWANY PRZEBIEG STAŻU**

1. Moduł I
  - 1.1. Cele stażu
  - 1.2. Zakres pracy/obserwacji
2. Moduł II
  - 2.1. Cele stażu
  - 2.2. Zakres pracy/obserwacji
3. Moduł III
  - 3.1. Cele stażu
  - 3.2. Zakres pracy/obserwacji

---

## Wprowadzenie

Zmiany społeczno-gospodarcze i ustrojowe, które nastąpiły na przełomie lat osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych, umożliwiły szybki rozwój turystyki jako branży gospodarczej i pociągnęły w konsekwencji rewizję stosunku do niej władz państwowych. Agroturystyka, która umożliwia wypoczynek bezpośrednio w zagrodzie, połączony z obserwacją i uczestnictwem w codziennych zajęciach jej stałych mieszkańców, możliwość korzystania z produktów gospodarstwa, a także z innych, które to gospodarstwo stwarza (np. jazda konna), cieszy się dużą i wciąż rosnącą popularnością.

Agroturystyka jest pierwszą realną alternatywą dla przeludnionej dziś i bezrobotnej wsi, na stworzenie nowego rynku pracy i źródła dochodów jej mieszkańców oraz podniesienie ogólnego poziomu życia.

Krótko mówiąc, stanowi ona dużą szansę na poprawę warunków życia, nie tylko społeczności wiejskiej, ale i całego kraju.

Polska posiada korzystne warunki dla jej rozwoju. Dotyczy to zwłaszcza rejonów o niskim poziomie uprzemysłowienia i urbanizacji, małym udziale zatrudnienia w zawodach pozarolniczych, słabych rolniczo, o dużym bezrobociu, niewysokich dochodach ludności, posiadających równocześnie wolne zasoby mieszkaniowe, korzystne walory przyrodniczo-krajobrazowe i kulturowe, które w dużym stopniu predysponują do świadczenia usług agroturystycznych.

Agroturystyka przyczynia się do rozwoju gospodarstw rolnych oraz miejscowej infrastruktury. Aktywizuje miejscowy rynek pracy. Zmusza rolników do rozbudowy i modernizacji zasobów mieszkaniowych. Daje dodatkowe dochody gospodarzom i budżetom lokalnym. Zatrzymuje ludzi młodych w gospodarstwach rolnych. Stwarza możliwość atrakcyjnego wypoczynku zwłaszcza dla osób mniej zamożnych. Jednocześnie

---

pozwała na zachowanie rodzinnych gospodarstw rolnych, pomaga chronić wiejski styl życia i kultywować tradycje wsi.

To właśnie agroturystyka zapewnia bezpośredni kontakt z przyrodą i odpoczynek. Do tego jest formą ekoturystyki, ponieważ ma minimalny wpływ na środowisko, nie wymaga nakładów inwestycyjnych i wznoszenia nowych budynków, dzięki czemu przyczynia się do zachowania środowiska wiejskiego. Gdy dodać do tego jeszcze fakt, że najczęściej agroturystyka jest związana z gospodarstwami ekologicznymi, okazuje się, że jest to najbardziej naturalna forma odpoczynku. Zwłaszcza w Polsce jest to naprawdę zdrowy wypoczynek – niskie wykorzystywanie przez lata nawozów sztucznych i środków ochrony roślin, gwarantuje wysoką ekologicznie jakość spożywanych produktów rolnych we wszystkich gospodarstwach agroturystycznych. Agroturystyka jest więc ściśle związana z rolnictwem, z funkcjonującym gospodarstwem rolnym. To produkcja roślinna i hodowla zwierząt stanowi jedną z atrakcji agroturystyki.

Cechy turystyki wiejskiej szczególnie poszukiwane przez turystów to możliwości:

- wypoczynku w środowisku odmiennym od warunków życia i pracy na obszarach zurbanizowanych,
- kontaktu bezpośredniego ze zdrowym środowiskiem przyrodniczym,
- kontaktu z życiem wiejskim, zwierzętami domowymi, pracami rolnymi, poznanie rzemiosła ludowego i folkloru wsi,
- korzystania ze zdrowej żywności,
- zwiedzania parków narodowych, krajobrazowych i rezerwatów przyrody,
- korzystania z ciszy, spokoju i walorów małego ruchu.

Należy także zwrócić uwagę na ekonomiczno-społeczny sens rozwoju agroturystyki.

Charakteryzują go m.in. następujące jej cele:

- stymulacja rozwoju gospodarstw rolnych świadczących usługi turystyczne oraz miejscowej infrastruktury,
- aktywizacja miejscowego rynku pracy - dla rolników jest to dodatkowe źródło dochodu,
- rozbudowa i modernizacja zasobów mieszkaniowych rolników,
- wiązanie nadwyżek towarowych produktów rolnych - im więcej turystów kupuje produkty rolne, tym więcej rolnik stara się je wytworzyć i co się z tym wiąże uzyskuje większe dochody,
- dodatkowe dochody dla rolników i budżetów lokalnych,
- stabilizacja ludzi młodych w gospodarstwach rolnych - chęć zostania prowadzenia gospodarstwa agroturystycznego, poznanie nowych ludzi ich obyczajów,
- ochrona walorów przyrodniczych - rolnik i turysta zaczynają doceniać i umieć korzystać z natury,



---

- stworzenie możliwości atrakcyjnego wypoczynku, zwłaszcza dla osób mniej zamożnych, wzrost poziomu kulturalnego mieszkańców wsi - kontakt z innymi ludźmi daje większy światopogląd.

Polska charakteryzuje się cechami sprzyjającymi rozwojowi agroturystyki. Rolnictwo jest nadal rolnictwem rodzinnym. Polska jest bogata krajobrazowo i przyrodniczo, co ma bardzo duże znaczenie. Poza tym większość kraju stanowią obszary względnie czyste lub tylko nieznacznie zanieczyszczone.

Dzięki organizacji staży w ramach wpłyniemy na poprawę warsztatu nauczycieli w tym zakresie i poprzez nich zachęcimy młodzież to wybierania tego zawodu i rozwoju rynku pracy na terenach wiejskich.

## I ZAŁOŻENIA PROGRAMOWO-ORGANIZACYJNE STAŻU

### 1. Charakterystyka branży i zawodu

Gospodarstwa agroturystyczne to branża, która ma szansę się rozwinąć i stworzyć ważny trzonem rozwoju terenów wiejskich. Coraz częściej wieś staje się wakacyjną atrakcją turystyczną dla ludzi spragnionych życia w warunkach prostych, ale komfortowych i z dala od zgiełku miast. Jednak by zatrzymać turystę nie wystarczy tylko pokój z noclegiem. Trzeba szeregu atrakcji, które umożliwią miły pobyt i zapewnią dobre wyżywienie oparte o zasoby regionu. Tylko dzięki temu zatrzymamy gości dłużej niż na 5 dni i co ważniejsze - zachęcimy do powrotu na wieś do danego gospodarstwa.

Technik turystyki wiejskiej jest zawodem o charakterze usługowym, dominującym typem relacji jest człowiek-człowiek, człowiek-dokument, ale również człowiek i otoczenie i na tym musi bazować dobre gospodarstwo agroturystyczne. Należy więc podkreślać zrównoważony rozwój terenów wiejskich, oparty o dbałość środowiska i jego zasobów; podkreślać walory turystyczne oraz dbać o rozwój infrastruktury z ciekawą ofertą turystyczną. Przestrzegać zasad organizacji i ekonomii oraz przepisów prawa dotyczących turystyki wiejskiej.

Działalność technika turystyki wiejskiej można podzielić na dwa bloki: związane z samym gospodarstwem agroturystycznym, jego warunkami, przepisami, ofertą żywieniową i produkcją rolniczą, np. zwierzęcą oraz związane z otoczeniem, czyli budowaniem atrakcyjności turystycznej całej miejscowości i jej ofertą turystyczną.

Pierwszy blok tematyczny obejmuje zasady związane w organizowaniem i prowadzeniem usługi noclegowej, usługi żywieniowej w oparciu o produkty regionalne czy lokalne, organizowaniem i wykonywaniem pracy związanej z prowadzeniem produkcji roślinnej

---

i zwierzęcej, stosowaniem ekologicznych metod produkcji rolniczej, wytwarzaniem i przechowywaniem produktów rolniczych zgodnie ze standardami jakości i przepisami bezpieczeństwa zdrowotnego żywności.

Drugi blok tematyczny obejmuje zasady związane oceną walorów turystycznych i infrastrukturą turystyczną, przygotowaniem oferty usług turystycznych, udzielaniem informacji turystycznej i wykorzystywaniem bazy danych do badań marketingowych oraz organizowaniem i obsługiwaniem imprez turystycznych.

Technik turystyki wiejskiej planuje, oferuje, koordynuje oraz wykonuje usługi. Ustala zestaw oferowanych usług w gospodarstwie, sposób ich świadczenia oraz opracowuje politykę handlową. Technik turystyki wiejskiej współpracuje z innymi instytucjami oferującymi usługi agroturystyczne oraz zbiera opinie o preferencjach klientów, analizuje oferty konkurencji, obserwuje rynek turystyki wiejskiej.

Miejscem pracy technika turystyki wiejskiej mogą być gospodarstwa agroturystyczne, biura turystyczne, administracja samorządowa, domy wczasowe, sanatoria, schroniska itp., na stanowiskach wymagających wiedzy w zakresie hotelarstwa i turystyki. Technik turystyki wiejskiej może również prowadzić samodzielną działalność gospodarczą.

Prowadzenie gospodarstwa agroturystycznego wymaga również specjalnych predyspozycji związanych z komunikacją społeczną oraz otwartością na potrzeby gości i umiejętnościami organizowania czasu oraz gościnności.

## **2. Opis miejsc, w których będzie realizowana praktyka**

Praktyka winna się odbywać w obiektach agroturystycznych, turystyki wiejskiej i obsługi agrobiznesu w kraju.

## **3. Organizacja stażu**

### **3.1. Wymiar stażu**

Staż odbywa się w wymiarze 80 godzin (10 dni po 8 godzin).

### **3.2. Okres realizacji stażu**

Przerwa letnia: lipiec – sierpień 2012.

---

### 3.3. Opis miejsc, w których będzie realizowana praktyka

Staż powinien odbywać się w różnych gospodarstwach agroturystycznych, w zależności od możliwości i oferty gospodarstw. W dniu 5 – uczestnik powinien przenieść się do gospodarstwa oferującego produkty lokalne/regionalne, a w dniu 10 do gospodarstwa, które ma również zwierzęta gospodarskie.

### 3.4. Plan stażu

Moduł	Oddziały/działy/wydziały, w których odbędzie się praktyka	Liczba godzin	Termin
<b>Moduł I</b>	Zakładanie gospodarstwa agroturystycznego i jego funkcjonowanie oraz zasady rozliczania.	16	
<b>Moduł II</b>	Turystyka zrównoważona, czyli co wpływa na atrakcyjność danego gospodarstwa agroturystycznego.	32	
<b>Moduł III</b>	Produkty regionalne, jako dziedzictwo kulturowe regionu.	8	
<b>Moduł IV</b>	Zdrowa żywność, jako podstawa dobrego gospodarstw agroturystycznego.	16	
<b>Moduł V</b>	Zwierzęta w gospodarstwie agroturystycznym.	8	
	<b>razem</b>	<b>80 godzin</b>	

### 3.5. Regulamin stażu

Regulamin stażu jest załącznikiem do programu.

### 3.6. Dokumentacja stażu

Uczestnicy dokumentują przebieg stażu w formie dzienniczka. Zapisy dokonywane w dzienniku będą uwzględniać termin i miejsce stażu, jego czas, tematy zajęć praktycznych, zakres wykonywanych prac i spostrzeżenia uczestnika związane z odbywanymi zajęciami, Realizacja stażu powinna być potwierdzona przez pracownika placówki – opiekuna stażu.

---

## II PLANOWANY PRZEBIEG STAŻU

### 1. Moduł I

#### 1.1. Cele stażu

- poznanie gospodarstwa agroturystycznego,
- poznanie podstaw księgowości oraz zasad rozliczania gospodarstwa agroturystycznego,
- zasady opodatkowania gospodarstw agroturystycznych i różnice między nimi,
- prowadzenie ewidencji gości,

#### 1.2. Zakres pracy/obserwacji

W ramach tego modułu, każdy z uczestników stażu otrzyma wzory dokumentów rejestracyjnych dot. gospodarstwa agroturystycznego i oraz formularze rozliczania i opodatkowania danego gospodarstwa i informacje nt. zasad obowiązujących różne typy gospodarstw.

L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Zapoznanie się dokumentacją i zasadami prowadzenia gospodarstwa agroturystycznego.	Uczestnik stażu będzie zobligowany do zapoznania się dokumentacją i zasadami prowadzenia gospodarstwa agroturystycznego w którym odbywa staż. Przeanalizuje formy opodatkowania i zasady związane z podstawami prawnymi danego gospodarstwa agroturystycznego.	8
2.	Przygotowanie dokumentacji rejestracyjnej gospodarstwa agroturystycznego.	W ramach oceny zadania przygotuje dokumenty rejestracyjne gospodarstwa agroturystycznego, w którym przebywa na podstawie obecnie obowiązujących przepisów. Wykona test związany z badaniem wiedzy na temat zasad opodatkowania i wymogów związanych z np. prowadzeniem gospodarstwa agroturystycznego przy gospodarstwie rolnym itp.	8

---

## 2. Moduł II

### 2.1. Cele stażu

- inwentaryzacja atrakcji turystycznych okolicy,
- przygotowanie oferty tras turystycznych uatrakcyjnających pobyt w danym gospodarstwie agroturystycznym,
- przygotowanie folderu „Wyprawa odkrywców”,
- nawiązanie współpracy z innymi gospodarstwami w okolicy oraz urzędami i firmami celem rozdystrybuowania przygotowanych materiałów.

### 2.2. Zakres pracy/obserwacji

W ramach tego modułu uczestnik stażu przeprowadzi inwentaryzację atrakcji turystycznych okolicy i przygotuje materiał uatrakcyjnający pobyt w danym gospodarstwie agroturystycznym. Uczestnik stażu przygotowuje materiał oparty o metodę tworzenia questów, który będzie promował i uatrakcyjnił pobyt w gospodarstwie i danej miejscowości. Uczestnik stażu otrzyma potrzebne materiały (m.in. skrzynkę na skarb, zeszyt, gumkę do zrobienia pieczętki, tusz, materiały piśmiennicze, papier) oraz zapozna się z metodologią tworzenia questów.

Questing jest metodą odkrywania dziedzictwa, polegającą na tworzeniu nieoznakowanych szlaków, którymi można wędrować, kierując się informacjami zawartymi w wierszowanych wskazówkach. Kolejne miejsca na trasie odnajduje się poprzez znalezienie odpowiedzi na zagadkę i wyszukanie w terenie odpowiadającego jej miejsca.

Na końcu szlaku ukryty jest skarb – skrzynka z pieczętką, której przybicie potwierdza odbycie całej wyprawy.

L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Zapoznanie się z zasadami tworzenia questów. Przygotowanie wstępnej inwentaryzacji terenu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zapoznanie się z zasadami tworzenia questów. (załącznik nt. questów na płycie DVD).</li> </ul> <p>Uwaga: proponujemy, aby początek i koniec Questu był w miejscu odbywania stażu, czyli w gospodarstwie agroturystycznym.</p> <p>Wymyślenie tematu Questu i rozpoczęcie tworzenia.</p> <p>Etapy tworzenia Questu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przeprowadzenie wstępnej inwentaryzacji zasobów dziedzictwa:</li> <li>• wytypowanie najciekawszych miejsc,</li> <li>• wyznaczenie potencjalnej trasy wyprawy.</li> </ul>	8
2.	Tworzenie Questu jako oferty turystycznej.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przejście pomiędzy wytypowanymi miejscami: <ul style="list-style-type: none"> <li>- selekcja wytypowanych miejsc,</li> <li>- wyznaczenie ostatecznej trasy wyprawy,</li> <li>- wybór najlepszego początku i końca wyprawy.</li> </ul> </li> <li>• Napisanie dobrej - zawsze pisanej wierszem - instrukcji questu, która: <ul style="list-style-type: none"> <li>- opowiada historię miejsca, czyli dostarcza informacji (edukacja),</li> <li>- zawiera informacje dotyczące poruszania się w terenie między poszczególnymi punktami,</li> <li>- dostarcza wskazówek niezbędnych do rozwiązania zagadki i dotarcia do punktu docelowego – ukrytego skarbu.</li> </ul> </li> <li>• Opracowanie mapki questu, która daje ogólną orientację w terenie i pomaga lepiej zrozumieć relacje pomiędzy poszczególnymi elementami questu.</li> <li>• Wielokrotne przetestowanie gotowej instrukcji z mapką: <ul style="list-style-type: none"> <li>- sprawdzenie, czy jest zrozumiała,</li> <li>- i czy pozwala osobie nie znającej terenu na dotarcie do skarbu,</li> <li>- wprowadzenie poprawek i udoskonaleń.</li> </ul> </li> <li>• Przygotowanie ukrytego skarbu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- przemyślnie ukryta skrzynka, a w niej pieczętka przedstawiająca symbol Questu (i poduszka z tuszem)</li> <li>- księga wyprawy odkrywców,</li> <li>- inne rzeczy, które uważamy za istotne (mapy okolicy, ulotki, naklejki, etc.).</li> </ul> </li> </ul>	16

3.	Testowanie Questu i jego promocja.	<p>Efektem powstania questu będzie mapa oraz wierszowana trasa. Motyw przewodni danego questu zależy od grupy uczestników stażu. Quest może być trasą opartą o atrakcje turystyczne, trasą przyrodniczą, architektoniczną, historyczną itp.</p> <p>Sprawdzenie oraz weryfikacja jakości wykonanego questu odbędzie się w wyniku przejścia przygotowaną przez uczestników trasą np., przez kilkoro gości w danym gospodarstwie, dzieci ze szkoły itp. Uczestnicy stażu zorganizują min. 5 osób, które przetestują wykonaną pracę. I w efekcie tego naniosą poprawki oraz opracują finalny materiał.</p> <p>Uczestnicy przygotowują również ofertę i powielą ją na ksero i rozdystrybuują po innych gospodarstwach, UG, domu kultury i szkole (w zależności od możliwości danej miejscowości).</p>	8
----	------------------------------------	--	---

### 3. Moduł III

#### 3.1. Cele stażu

Podniesienie wiedzy nt. produktu regionalnego, lokalnego i zasad jego przyznawania i marki lokalnej i jej znaczenia dla rozwoju regionu i atrakcyjności gospodarstwa agroturystycznego.

#### 3.2. Zakres pracy/obserwacji

W ramach tego modułu uczestnicy zdobędą wiedzę nt. produktów typowych dla danej okolicy i dostępnych produktów regionalnych, czy lokalnych.

L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Wartość produktu lokalnego dla podniesienia atrakcyjności oferty turystycznej.	<p>Uczestnicy wraz z prowadzącymi gospodarstwo agroturystyczne wybiorą jeden z produktów regionalnych, lokalnych i wspólnie go przygotowują. Mogą to być np. miody, sery, dżemy, kiszona kapusta, ogórki i inne typowe dla danego miejsca.</p> <p>Uczestnicy w zależności od dostępności danego produktu w sezonie wykonają daną potrawę lub przygotowują produkt dla gości.</p> <p>Uczestnicy przeanalizują również produkty regionalne niespożywcze i sporządzą listę dostępnych w okolicy produktów niespożywczych wraz z adresami oraz dostępnością, np. typowe wytwory hafciarskie, rzeźbiarskie i inne. Efektem tej pracy będzie folder informacyjny dla gości, na stronie WWW gospodarstwa, podnoszący jakość oferty turystycznej.</p> <p>Sprawdzenie wiedzy uczestników stażu nastąpi w oparciu o test weryfikujący informacje nt. produktu lokalnego, regionalnego, marki i zasad jej przyznawania w ramach przepisów EU.</p>	8

## 4. Moduł IV

### 4.1. Cele stażu

- poznanie zasad zdrowego odżywiania,
- przygotowanie zbilansowanych posiłków w oparciu o produkty z gospodarstwa i produkty ekologiczne.

### 4.2. Zakres pracy/obserwacji

W ramach tego modułu uczestnik stażu zapozna się z przygotowaniem posiłków dla gości w gospodarstwie agroturystycznym oraz przygotowuje potrawy i zestaw menu na tydzień pobytu w gospodarstwie.



L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Zasady zbilansowanego posiłku opartego o dostępne produkty ekologiczne.	Uczestnik stażu zapozna się z zasadami zbilansowanego posiłku w oparciu o produkty ekologiczne. Przygotuje menu na 7 dni pobytu w gospodarstwie.	8
2.	Przygotowanie posiłku złożonego z produktów ekologicznych.	Uczestnik przygotowuje posiłki w ramach jednego wybranego dnia dla gości i gospodarzy. Test będzie w formie praktycznej w oparciu o analizę przygotowanych przez uczestnika stażu posiłków.	8

## 5. Moduł V

### 5.1. Cele stażu

Zapoznanie się zasadami opieki nad zwierzętami w gospodarstwie.

### 5.2. Zakres pracy/obserwacji

W ramach tego modułu uczestnik stażu przez 1 dzień zajmie się opieką nad zwierzętami w gospodarstwie. Przygotowywaniem dla nich pożywienia, pielęgnacją i inne.

L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Zapoznanie się z rolą zwierząt gospodarskich w gospodarstwie agroturystycznym.	Uczestnik stażu przeprowadzi inwentaryzację zwierząt w gospodarstwie oraz plan pracy i godzin karmienia. Cały dzień będzie obrządkat zwierzęta gospodarskie wraz z przygotowywaniem dla nich pożywienia. Efektem pracy będzie karta pracy i opieki nad zwierzętami gospodarskimi.	8

Na zakończenie stażu opiekun stażu omówi ze stażystą jego słabe i mocne strony wypełniając dziennik doskonalenia zawodowego z opisem każdego dnia stażu i ewaluacją.





Program doskonalenia zawodowego  
poprzez staże dla nauczycieli  
przedmiotów zawodowych  
i instruktorów praktycznej nauki zawodu  
uczących w zawodzie technik organizacji  
usług gastronomicznych

Symbol cyfrowy 512 [03]

---

# Spis treści

Wprowadzenie

## **I. ZAŁOŻENIA PROGRAMOWO-ORGANIZACYJNE STAŻU**

1. Charakterystyka branży i zawodów
2. Opis punktów/miejsc, w których będzie realizowana praktyka
  - 2.1. Restauracja hotelowa
3. Organizacja stażu
  - 3.1. Wymiar stażu
  - 3.2. Plan stażu
  - 3.3. Regulamin stażu
  - 3.4. Dokumentacja stażu

## **II. PLANOWANY PRZEBIEG STAŻU**

Moduł I – Wyposażenie techniczne stosowane w gastronomii

Moduł II – Zasady żywienia z technologią gastronomiczną

Moduł III – Obsługa konsumenta

Moduł IV – Żywnienie zbiorowe

Moduł V – Marketing w gastronomii

Sposób ewaluacji

---

## Wprowadzenie

W ramach realizacji stażu zawodowego, każdy z uczestników będzie nabywał umiejętności pozwalające na wykonywanie czynności zawodowych, do których zaliczamy między innymi: czynności związane z organizacją, informacją i kompleksową obsługą przyjęć oraz imprez organizowanych we wszystkich zakładach świadczących usługi gastronomiczne, także imprez organizowanych w warunkach nietypowych.

Praktycznie wszystkie nabyte umiejętności będą nowymi dla osób uczestniczących w stażach zawodowych, a wcześniej posiadane zostaną utrwalone, co pozwoli na zwiększenie efektywności późniejszych działań.

Nowo nabyte doświadczenia związane z uczestnictwem w zajęciach przewidzianych w programie pozwolą na przekazanie wiedzy teoretycznej dotyczącej zawodu w sposób ciekawy i uwzględniający uwarunkowania praktyczne. Nauczyciele, którzy po odbyciu staży będą realizowali program nauczania w zawodzie, będą mogli posiłkować się własnymi praktycznymi doświadczeniami, przez co sam tok nauczania będzie odnosił się do rzeczywistości, a nie tylko wiedzy teoretycznej nabytej w ramach wykładów.

Dla samego nauczyciela zdobyte umiejętności praktyczne pozwolą na przygotowanie konspektów zajęć w odniesieniu do własnych doświadczeń, co pozwoli na stworzenie ciekawych i opartych na praktycznych doświadczeniach zajęć. Nauczyciel prowadzący zajęcia z zakresu wiedzy, w którym ma praktyczne doświadczenie, będzie mógł wykazać się znajomością kwestii praktycznych, co pozwoli mu na prowadzenie zajęć w sposób pewny i kompetentny. Treści programowe, jakie będą przekazywane uczniom, będą oparte na bezpośrednich doświadczeniach osoby prowadzącej zajęcia, co będzie dodatkowo podnosiło ich wartość merytoryczną.

---

## I. Założenia programowo-organizacyjne stażu

### 1. Charakterystyka branży i zawodów

Chcąc posiadać punkt odniesienia, dokonując analizy, czy charakterystyki branży gastronomicznej w Polsce, należy wziąć pod uwagę typy zakładów gastronomicznych, jakie obecnie funkcjonują w Polsce. Są to: punkty całoroczne, czyli: restauracje, restauracje hotelowe, kawiarnie, puby, kluby nocne, fast-foody, lunch bary oraz punkty gastronomiczne sezonowe. Liczba placówek gastronomicznych w Polsce systematycznie rośnie. Już dziesięć lat temu wyniosła ponad 84 tys., z czego, około 8,6 tys. to placówki funkcjonujące w obiektach noclegowych. Prawie cała baza gastronomiczna należy dziś do sektora prywatnego (96%). Struktura tej bazy jest dość zróżnicowana. Najliczniejszą grupę stanowią bary i kawiarnie (44%) oraz tzw. punkty gastronomiczne (38%); mniejszy udział w placówkach gastronomicznych mają restauracje (10%) oraz stołówki (8%). Szacuje się, że już w 2000 r. przychody z działalności gastronomicznej przekroczyły 15 mld zł. W ciągu minionych dwóch lat przychody całej branży wzrosły o 26,4%. Zdecydowanie, najsilniej rozwijającą się siecią gastronomiczną są fast-foody i punkty gastronomiczne zlokalizowane przy trasach tranzytowych, (np. McDonalds).

Większość spektakularnych osiągnięć w polskiej branży gastronomicznej opiera się na franczyzie. Wyjątkiem są tu marki indywidualnych pomysłodawców takich jak Magda Gessler, czy sieć Pierogarni. Rok 2007 okazał się wyjątkowo dobry dla franczyzy gastronomicznej. Na koniec roku, w Polsce działało ponad 500 systemów franczyzowych i agencyjnych. Ponad 70 (prawie 15%) z nich, to systemy działające w branży gastronomicznej. W ciągu 12 miesięcy przybyło blisko 20 nowych sieci franczyzowych, co oznacza prawie 50-procentowy wzrost w stosunku do roku 2006. Gastronomia od 3 lat staje się w Polsce liderem, jeśli chodzi o możliwości rozwoju i pomnażania kapitału wśród inwestorów i przedsiębiorców.

Zdecydowany prym w rozszerzaniu działalności wiodą znane zagraniczne marki fast-foodowe, (McDonalds i KFC), ugruntowaną pozycją cieszy się TelePizza, natomiast innym podsektorem, który w ostatnich dwóch latach przeżywa rozkwit - są sieci kawiarni z kawą na wynos, (Coffee Haven, EMPIK Cafe). Nieudany powrót na rynek z pewnością odnotował Burger King i Sphinx.

Zauważalna jest też moda na knajpki ekologiczne, bary wegetariańskie (także w ramach sieci), przekształcanie dawnych barów mlecznych w barwne salad bary. Oprócz nowoczesności i wzorowania się na zachodnich markach, Polacy wysoko cenią sobie tradycję. W 2008 roku doskonałe wyniki sprzedażowe osiągnął A. Blikle. Powróciła

---

moda na rodzinne lodziarnie: Zielona Budka, Grycan. Wśród cukierni widać także silną ekspansję Cieślíkowskiego w ostatnich dwóch latach, a w latach poprzednich znana marką cukierniczą był także Trojanowski. Polacy w ostatnim 5-leciu polubili nie tylko egzotyczne wyjazdy i jadło. Zapanowała moda na kuchnię arabską i restauracje: Sphinx, Kleopatra, Tutanchamon. W mniejszych miejscowościach, jak „grzyby po deszczu” zaczęły powstawać naleśnikarnie, oferując nawet po 100 rodzajów naleśników obiadowych i deserowych oraz wszelkie rodzaje kuchni włoskiej. W galeriach handlowych zapanowała moda na ofertę barów sushi, a także pierogarnie i tzw. chłopskie jadło, gdzie serwuje się najróżniejsze rodzaje placków ziemniaczanych z okrasą, (tzw. jadło drwali). Zmieniający się styl życia Polaków, dążenie do bycia na topie, zwiększona ilość spotkań biznesowych dają olbrzymią szansę na rozwój sieci barów kawowych. Tylko w ostatnich 3 latach w Polsce powstało 10 kawowych sieci franczyzowych. Kawiarnie prześcigają się w rozszerzeniu oferty, poprzez proponowanie kilkudziesięciu rodzajów kawy, bezpłatnej prasy, dostępu do Internetu, darmowej lektury i telewizji oraz kart stałego klienta. Wydaje się być sporym błędem koncepcyjnym to, iż sieci kawiarniane na siłę starają się w szybkim tempie dokonywać ekspansji na cały kraj, zamiast stosować sprawdzoną strategię sieci pizzerii (np. Da Grasso, Dominium), które wytrwale starały się najpierw ugruntować swoją pozycję na rynkach lokalnych, wojewódzkich. Największą szansę pozostania na trudnym, nasyconym rynku mają przede wszystkim te firmy gastronomiczne, które od początku startowały z zapleczem finansowym i oryginalnym pomysłem (iCoffee, Costa Coffee, Cava), zwłaszcza, że za chwilę nie wystarczy nowoczesne umeblowanie baru i modna wszędzie papierowa zastawa, ponieważ na rynek wchodzi gracz z zachodnim kapitałem: Wayne’s Coffee, Starbucks. Jeszcze w ubiegłym roku 60% rynku franczyzowego kontrolowały polskie marki, z którymi ciężko było konkurować nawet takim potentatom jak Pizza Hut. Wynika to z polskiej mentalności - Polacy są jednak tradycjonalistami i jak wynika z badań, w Europie nadal wydajemy na jedzenie poza domem znacznie mniej niż Anglik, czy Czech. Nie da się nie zauważyć jednak, że polski rynek gastronomiczny jest nieunormowany, rozdrobniony. Tylko 2% całego rynku to sieci franczyzowe. Wynika to z faktu, iż rynek ten w Polsce jest młody, a inwestorzy nadal nie są w posiadaniu takiego kapitału, jak zagranica. Ważne jest jednak to, iż rynek ten jest dynamiczny, stale ktoś próbuje na nim swoich sił.

Taką dynamikę przejawiają np. firmy cateringowe typu LOT. W ostatnim 10-leciu intensywnie rozwijały się poprzez zakładanie przyzakładowych bufetów w dużych biurach. W minionym roku ich oferta na dania obiadowe gotowe do spożycia po podgrzaniu pojawiła się w hipermarketach, niestety z cenami, które przeciętnego „zjadacza chleba” na pewno nie zmotywują do dokonania zakupu. Niektórzy inwestorzy upatrują swojej szansy we współpracy z dużymi stacjami paliwowymi (np. Subway). Najwyraźniej

---

branża gastronomiczna jest w Polsce dobrym pomysłem na sukces, skoro sieci benzynowe zdecydowały się w swoich lokalach uruchomić własne marki fast-foodowe (PKN Orlen, BP, Statoil). Da się zauważyć schyłek zapotrzebowania na eleganckie restauracje (z tych, przede wszystkim korzystają teraz korporacje, by zorganizować np. służbową wigilię). Przeciętny Polak potrzebuje ciepłego posiłku, estetycznie i sprawnie podanego „do ręki” i przede wszystkim niedrogiego.

Pewną niszę da się zauważyć w przypadku oferty nastawionej na klientów zamawiających jedzenie do domu. Nadal, głównie zamawiamy pizzę, gdzie na zachodzie, oprócz tego od lat popularna jest w tym przypadku np. chińszczyzna. Polacy powoli przekonują się do nowości. Na ulicach nadal widać kolejki po tzw. kebab, ale też rośnie rzesza zwolenników kuchni indyjskiej. Całkowitą nowością jest nadal tzw. casual dining. Jest to olbrzymia szansa dla tych inwestorów, którzy zauważą, że Polacy jedzą poza domem nie tylko z wygody, ale też dlatego, że chcą spróbować czegoś nowego, dań, których nie są stanie przyrządzić samodzielnie. Kluczowym elementem w budowaniu przewagi nad konkurencją będzie teraz zdobycie dogodnej lokalizacji, działania PRowe i tworzenie unikatowych programów lojalnościowych. Największe spowolnienie w branży gastronomicznej widać, jeśli chodzi o rozwój ekskluzywnych restauracji typu fine dining- mała, kogo stać na takie menu, a przedsiębiorców na unikatowe wnętrza, wyposażenie i oryginalne potrawy. To samo tyczy się pubów, które wygrywają unikatowością miejsca, atmosfery, którą bardzo ciężko odtworzyć w sieci franczyzowej. Obecnie, gastronomiczne utrzymanie się na powierzchni zależne jest głównie od umiejętności wzbudzania zaufania wśród inwestorów, którzy nawet małą sieć mogą wprowadzić na Giełdę, ale i wśród przyszłych franczyzobiorców zdobycie zaufania to podstawa do zrównoważonej ekspansji. Operatorzy biznesów gastronomicznych będą musieli posiąść wiedzę z tak zwanego sektora umiejętności miękkich, czyli umiejętności konstruktywnego komunikowania się. Po boomie lat 2007-2008 gastronomia w Polsce wyhamowuje. Zauważa się to we wprowadzanych oszczędnościach, (kwalifikacje kadry), wolniejsze wprowadzanie nowości do oferty, znacznie szybsze wycofywanie z oferty urozmaiceń, które sprawdziły się, (ale półprodukty stosowane do ich wytworzenia przewyższały zyski), mniejsza dbałość o tzw. wartości dodane, np. zabawki dla dzieci w sieciowych fast-foodach. Poprawia się jakość obsługi gości zagranicznych - kadra gastronomiczna zna coraz lepiej języki obce oraz docenia wartość produktów i dań typowo polskich. Jeśli chcemy zaistnieć i przetrwać wśród tak rozbudowanej konkurencji, musimy nauczyć się ją obserwować. Czasami na jej pozycji możemy zbudować swój sukces. Z tego założenia wyszła np. sieć oferująca kanapki na gorąco w tzw. zdrowym stylu - Fresh Point, zakładając swoje punkty bezpośrednio przy KFC oraz stosując klarowną, jaskrawą wizualizację, odebrało część klientów KFC, które



---

ma problem z dynamiką obsługi i traci klientów na rzecz otwartej, uprzejmej obsługi Fresh Point. Zauważalna jest także tendencja, która wskazuje, iż w dużych aglomeracjach miejskich widoczne są przede wszystkim sieci międzynarodowych korporacji, a sieci rodzime, równie prędko rozwijające się, ulokowały się w mniejszych miastach i kurortach wakacyjnych. Wszystko wskazuje wyraźnie na to, że w Polsce nadal będzie utrzymywała się moda na bary kawowe w amerykańskim stylu, sieciowe fast-foody z racji tempa życia, ale nie zapominajmy o tym, że część z nas łaknie czasem choćby odrobiny oryginalności, namiastki luksusu, stąd nieprzypadkowy powrót Sphinxa na polski rynek po finansowej katastrofie i błędach organizacyjno-kadrowych. Firmy nadal będą miały swoich pracowników wystawnymi przyjęciami raz na rok (wigilia), a turyści chcąc spróbować polskich specjałów, i tak w końcu trafią „na rybkę”, ale do sprawdzonego McDonalds’a.

## 2. Opis zakładu/zakładów, w których będzie realizowana praktyka

### 2.1 Restauracja hotelowa

## 3. Organizacja stażu

### 3.1 Wymiar stażu

Staż realizowany w wymiarze 80 godzin (10 dni po 8 godz.).

### 3.2 Plan stażu

Staż będzie realizowany w wymiarze 80 godzin w wyznaczonych placówkach zgodnie z planowanym przebiegiem stażu.

Moduł	Nazwa placówki	Liczba godzin	Termin
<b>Moduł I</b>	Restauracja hotelowa	8	
<b>Moduł II</b>	Restauracja hotelowa	48	
<b>Moduł III</b>	Restauracja hotelowa	8	
<b>Moduł IV</b>	Restauracja hotelowa	8	
<b>Moduł V</b>	Restauracja hotelowa	8	
	<b>razem</b>	<b>80 godzin</b>	

---

### 3.4 Regulamin stażu

W trakcie realizacji stażu obowiązuje regulamin, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego programu.

### 3.5 Dokumentacja stażu

W trakcie realizacji stażu będzie obowiązywał dzienniczek stażu stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego programu. Zapisy dokonywane w dzienniku będą uwzględniać termin i miejsce odbywania stażu, jego czas, tematy zajęć praktycznych, zakres wykonywanych prac i spostrzeżenia uczestnika związane z odbywanymi zajęciami. Realizacja stażu w każdej placówce powinna być potwierdzona przez pracownika placówki – opiekuna stażu.

## II. Planowany przebieg stażu

### Moduł I – Wyposażenie techniczne stosowane w gastronomii.

L.p.	Temat zajęć/zakres pracy	Liczba godzin
1.	Poznanie zasad BHP, regulaminów i procedur sanitarno-epidemiologicznych obowiązujących w obiekcie będącym miejscem stażu.	2
2.	Nauka obsługi sprzętu gastronomicznego wykorzystywanego w restauracji.	6

### Moduł II – Zasady żywienia z technologią gastronomiczną.

L.p.	Temat zajęć/zakres pracy	Liczba godzin
1.	Stosowanie w praktyce zasad prawidłowego i nowoczesnego żywienia oraz obliczanie wartości odżywczych i energetycznych potraw.	8
2.	Ocenianie pod względem towaroznawczym produktów i ich zastosowanie na współczesnym rynku usług gastronomicznych.	8
3.	Sporządzanie podstawowych potrawy i napojów z różnych grup produktów przy zastosowaniu odpowiednich technik i metod sporządzania.	16
4.	Układanie menu odpowiednie do rodzaju imprezy, preferencji gości, korzystanie z asortymentu potraw różnych grup.	8
5.	Podawanie i serwowanie różnych potrawy i napojów z uwzględnieniem współczesnych tendencji.	8

---

## Moduł III – Obsługa konsumenta

L.p.	Temat zajęć/zakres pracy	Liczba godzin
1.	Stosowanie zasad kultury osobistej i etycznych zasad będących normami zachowań.	2
2.	Umiejętne komunikowanie się z otoczeniem, pozytywne nastawienie do ludzi.	2
3.	Umiejętność podejmowania decyzji, samodzielność, odpowiedzialność, kreatywność myślenia, opiekuńczość, życzliwość, uprzejmość, uczciwość i dyskrecja, spostrzegawczość i podzielność uwagi.	4

## Moduł IV – Żywnienie zbiorowe.

L.p.	Temat zajęć/zakres pracy	Liczba godzin
1.	Zasady żywienia zbiorowego.	2
2.	Organizacja i obsługa balu, wesela, przyjęcia i inne imprezy okolicznościowego.	2
3.	Organizacja gastronomiczna obsługa kongresów, targów, wystaw, konferencji, spotkań i innych podobnych imprez (tzw. „outside catering”).	4

## Moduł V – Marketing w gastronomii.

L.p.	Temat zajęć/zakres pracy	Liczba godzin
1.	Organizowanie promocji i reklamy usług gastronomicznych.	6
2.	Projektowanie aranżacja sal i pomieszczeń konsumpcyjnych oraz ich wyposażenie.	2

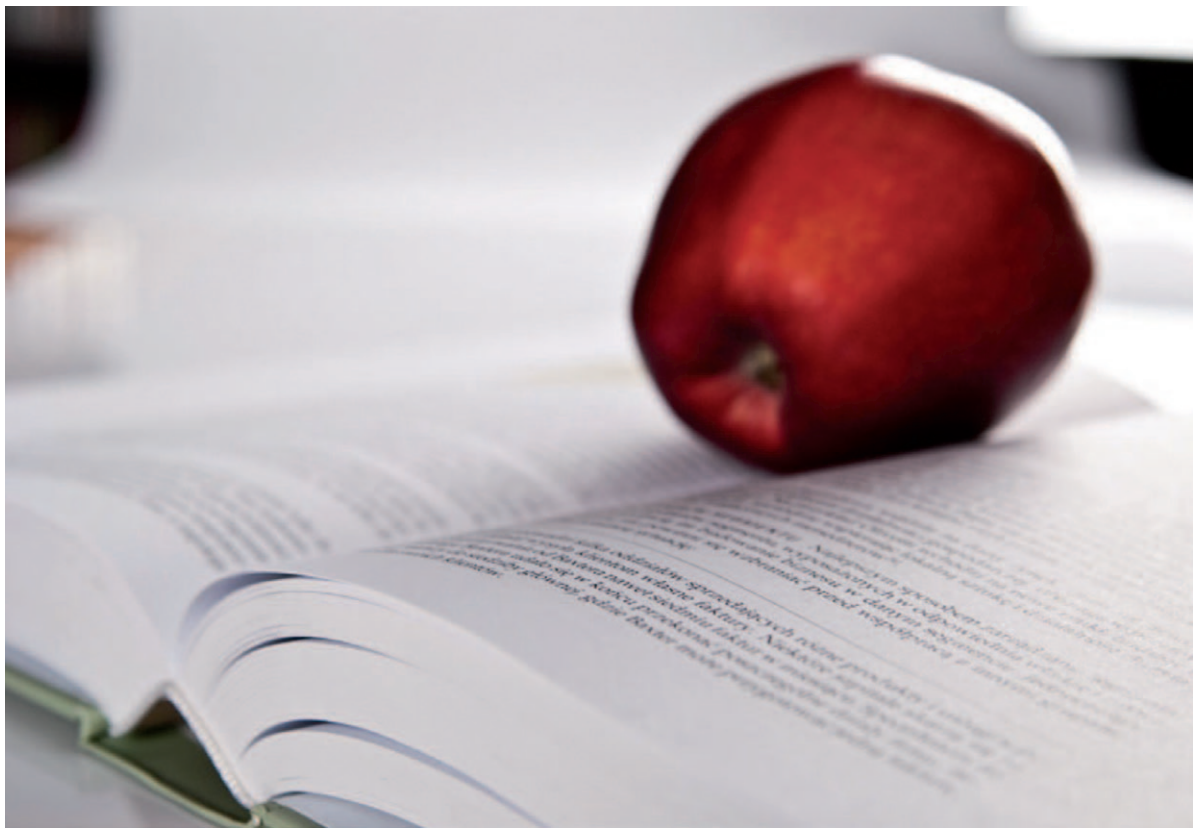
---

## Sposoby ewaluacji

Na poszczególnych etapach realizacji modułów stażu zawodowego będą przeprowadzane sprawdziany praktycznych umiejętności wykorzystywania nabytej wiedzy. Ewaluacja będzie przeprowadzana na podstawie wykonywanych ćwiczeń praktycznych, jak również obserwacji wykonywanych czynności.

Postępy uczestnika stażu będą odnotowywane w dzienniczku praktyk, gdzie osoba bezpośrednio nadzorująca będzie wpisywać uwagi i spostrzeżenia szczególnie wykonywanych czynności.

Po zakończeniu stażu opiekun stażu będzie sporządzał opinię opisową dotyczącą przebiegu stażu, opartą na ocenach jednostkowych i obserwacji specjalisty bezpośrednio nadzorującego stażystę.



## Podsumowanie wdrożenia programu doskonalenia zawodowego dla zawodu technik usług gastronomicznych

Przykład modelowego opisu wdrożenia PDZ



---

W ramach opracowanego programu doskonalenia zawodowego dla zawodu technik usług gastronomicznych w projekcie „Mistrzowie Hotelarstwa” przeprowadzono pilotażowe wdrożenie w 6 firmach poprzez staże zawodowe uczestników/uczestniczek projektu.

Staż dla zawodu technik usług gastronomicznych odbył się w następujących miejscach:

- Restauracja hotelowa PBM Południe Tour sp. z o.o., Hotel Perła Południe w Rytrze,
- Restauracja Rozmaryn, Hotel Sympozjum w Krakowie,
- Restauracja Hotelu Nowy Dwór, Zaczernie k/Rzeszowa,
- Hotel Crocus, „Notówka” Sp. z o.o. w Zakopanem,
- Hotel Olympic, Centrum Sportowo-Rekreacyjne „Zawodzie” Sp. z o.o. w Ustroniu,
- Restauracja Jaworzyna, Hotel Pegaz, Krynica Zdrój.

W oparciu o dokumentację stażową ekspertka opracowała poniżej zrealizowane ścieżki wraz z ocenami stażystów/stażystek oraz opiekunów staży. Na tej podstawie przeprowadziła modyfikację programu stażowego.

---

## RESTAURACJA HOTELOWA PBM POŁUDNIE TOUR SP.Z O.O., HOTEL PERŁA POŁUDNIA W RYTRZE

### ZREALIZOWANY PROGRAM STAŻU ZAWODOWEGO

**Dzień 1** (8h): poznanie zasad BHP, regulaminów i procedur sanitarno-epidemiologicznych, obowiązujących w obiekcie będącym miejscem stażu, nauka obsługi sprzętu gastronomicznego, wykorzystywanego w restauracji.

#### Zakres wykonywanych prac:

- zapoznanie się ze strukturą organizacyjną restauracji, parkiem maszynowym, instrukcjami obsługi maszyn i urządzeń znajdujących się na terenie kuchni właściwej i zapleczu,
- HACCP jako narzędzie zapewnienia jakości,
- organizacja pracy w kuchni,
- BHP maszyn i urządzeń.

**Dzień 2** (8h): stosowanie w praktyce zasad prawidłowego i nowoczesnego żywienia oraz obliczanie wartości odżywczych i energetycznych potraw.

#### Zakres wykonywanych prac:

- zapoznanie się z menu obowiązującym w restauracji,
- zapoznanie się z ze sposobem przygotowywania zestawów śniadaniowych,
- zapoznanie się z ze sposobem przygotowywania zestawów obiadowych i kolacji,
- zapoznanie się z ze sposobem układania jadłospisu i obliczanie wartości energetycznej posiłków.

**Dzień 3** (8h): ocenianie pod względem towaroznawczym produktów i ich zastosowanie na współczesnym rynku usług gastronomicznych.

#### Zakres wykonywanych prac:

- zapoznanie się z systemem oceny towaroznawczej produktów do przygotowywania posiłków,
- zapoznanie się z dokumentacją magazynową.



---

**Dzień 4** (8h): sporządzanie podstawowych potraw i napojów z różnych grup produktów, przy zastosowaniu odpowiednich technik i metod sporządzania.

**Zakres wykonywanych prac:**

- zapoznanie się z technikami i metodami sporządzania potraw i napojów,
- zapoznanie się z zasadami racjonalnego wykorzystywania surowców do produkcji potraw,
- zapoznanie się z oceną organoleptyczną potraw i napojów,
- pomoc w przygotowywaniu potraw z zastosowaniem różnych metod obróbki cieplnej.

**Dzień 5** (8h): sporządzanie podstawowych potraw i napojów z różnych grup produktów, przy zastosowaniu odpowiednich technik i metod.

**Zakres wykonywanych prac:**

- zapoznanie się z przygotowywaniem potraw i napojów z różnych grup produktów,
- zapoznanie się z zasadami gospodarki odpadami,
- pomoc w przygotowywaniu różnego rodzaju napojów.

**Dzień 6** (8h): układanie menu, odpowiednie do rodzaju imprezy, preferencji gości, korzystanie z asortymentu potraw różnych grup.

**Zakres wykonywanych prac:**

- zapoznanie się z zasadami układania menu, obowiązującego w restauracji hotelowej,
- pomoc w układaniu menu na imprezy okolicznościowe, odbywające się w restauracji hotelowej,
- dostosowanie menu do różnych grup wiekowych.

**Dzień 7** (8h): podawanie i serwowanie różnych potraw i napojów, z uwzględnieniem współczesnych tendencji.

**Zakres wykonywanych prac:**

- pomoc w przygotowywaniu stołu szwedzkiego na śniadanie,
- nakrywanie sali konsumpcyjnej do obiadu i kolacji,
- pomoc w serwowaniu potraw i napojów, z uwzględnieniem współczesnych tendencji.

---

**Dzień 8** (8h): stosowanie zasad kultury osobistej i etycznych zasad będących normami zawodowymi.

Umiejętne komunikowanie się z otoczeniem, pozytywne nastawienie do ludzi, umiejętność podejmowania decyzji, samodzielność, odpowiedzialność, kreatywność, życzliwość, opiekuńczość, uprzejmość, uczciwość i dyskrecja, spostrzegawczość i podzielność uwagi.

**Zakres wykonywanych prac:**

- zapoznanie się z zasadami etyki zawodowej kelnera.

**Dzień 9** (8h): zasady żywienia zbiorowego, organizacja i obsługa balu, wesela, przyjęcia i inne imprezy okolicznościowe, organizacja gastronomiczna, obsługa kongresu, targów, wystaw, spotkań i innych podobnych imprez, tzw. outsider catering.

**Zakres wykonywanych prac:**

- stosowanie zasad racjonalnego żywienia przyżywaniu zbiorowym, obowiązującym w restauracji hotelowej,  
- zapoznanie się z organizacją imprez okolicznościowych, odbywających się w restauracji hotelowej.

**Dzień 10** (8h): organizowanie promocji i reklamy usług gastronomicznych, projektowanie aranżacji sal i pomieszczeń konsumpcyjnych oraz ich wyposażenie.

**Zakres wykonywanych prac:**

- zapoznanie się z ofertą reklamową restauracji hotelowej i hotelu,  
- ceny i promocje obowiązujące w sezonie i poza sezonem w hotelu i restauracji hotelowej, oraz znajdujących się tam punktów sportowo-rekreacyjnych.

**OCENA ODBYTEGO STAŻU PRZEZ UCZESTNIKÓW/UCZESTNICZKI**

Staż w hotelu „Perła Południa” w Rytrze spełnił w pełni oczekiwania uczestników. Hotel Perła został oceniony bardzo wysoko w odniesieniu do warunków panujących, atmosfery oraz możliwości stażowych. Zdobytą wiedzę i umiejętności uczestnicy będą mogli wykorzystać w pracy nauczyciela przedmiotów zawodowych, w branży gastronomicznej. Na uwagę zasługuje szeroki wachlarz imprez przygotowanych dla gości hotelowych, co dawało szansę

---

na wypróbowanie się w różnych sytuacjach. Hotel dysponuje różnymi rozwiązaniami informatycznymi wspierającymi także przyjmowanie zamówień, zarządzanie magazynem – całość udostępniona do użytku stażystów. Atmosfera na stażu – współpraca. Staż pozwolił na zdobycie nowych doświadczeń. Personel był życzliwy i przyjaźnie nastawiony. Na zadawane pytania stażyści otrzymywali precyzyjne wyjaśnienia.

## OCENA OPIEKUNÓW

Rodzaj wykonywanych zajęć: stażyści zapoznali się przepisami BHP panującymi w gastronomii hotelowej, poznali specyfikę pracy w gastronomii, wykonywali wszystkie czynności w poszczególnych działach.

Uzyskane umiejętności zawodowe: potrafią obsługiwać urządzenia gastronomiczne, potrafią ułożyć menu dla grup i dla gości indywidualnych.

Opiekunowie bardzo dobrze odebrali stażystów. Określali ich jako osoby ambitne, kreatywne, ciekawe nowych technologii w hotelarstwie. Jednocześnie podkreślali, że stażyści posiadali wysoką wiedzę z zakresu gastronomii, która pozwoli po stażu w jeszcze lepszym stopniu pogłębiać wiedzę młodzieży. W zespole pracowników stażyści byli koleżeńscy i pracowici. Stażyści byli bardzo aktywni, posiadają dużą wiedzę na temat gastronomii hotelowej, ciekawi nowych technologii, wdrażanych w gastronomii hotelowej.

## HOTEL SYMPOZJUM W KRAKOWIE

### ZREALIZOWANY PROGRAM STAŻU ZAWODOWEGO

**Dzień 1** (8h): poznanie zasad BHP, regulaminów i procedur sanitarno-epidemiologicznych, obowiązującym w obiekcie odbywania stażu, nauka obsługi sprzętu gastronomicznego wykorzystywanego w restauracji.

#### Zakres wykonywanych prac:

- obsługa urządzeń gastronomii.

**Dzień 2** (8h): stosowanie w praktyce zasad prawidłowego i nowoczesnego żywienia oraz obliczanie wartości odżywczych i energetycznych potraw.

---

### **Zakres wykonywanych prac:**

- sporządzanie jadłospisów i obliczanie wartości odżywczych i energetycznych potraw.

**Dzień 3** (8h): ocenianie pod względem towaroznawstwa produktów i ich zastosowania we współczesnym rynku usług gastronomicznych.

### **Zakres wykonywanych prac:**

- zapoznanie się z asortymentem produktów i surowców wykorzystywanych w restauracji.

**Dzień 4** (8h): sporządzanie podstawowych potraw i napojów z różnych grup produktów przy zastosowaniu odpowiednich technik i metod sporządzania.

### **Zakres wykonywanych prac:**

- sporządzanie różnych rodzajów zup i dań jarskich oraz napojów zimnych i gorących.

**Dzień 5** (8h): sporządzanie podstawowych potraw i napojów z różnych grup produktów przy zastosowaniu odpowiednich technik i metod sporządzania.

### **Zakres wykonywanych prac:**

- sporządzanie różnych rodzajów zup i dań jarskich oraz napojów zimnych i gorących.

**Dzień 6** (8h): układanie menu odpowiedniego do imprezy, preferencji gości, korzystanie z asortymentu potraw z różnych grup.

### **Zakres wykonywanych prac:**

- układanie menu dla grupy turystów z Włoch z uwzględnieniem ich preferencji językowych.

**Dzień 7** (8h): podawanie i serwowanie różnych potraw i napojów z uwzględnieniem współczesnych tendencji.

---

### **Zakres wykonywanych prac:**

- podawanie i serwowanie śniadań i obiadów w restauracji Rozmaryn.

**Dzień 8** (8h): temat zajęcia praktycznego: stosowanie zasad kultury osobistej i etycznych zasad będących normami zasad, umiejętne komunikowanie się z otoczeniem, pozytywne nastawienie do ludzi, umiejętność podejmowania decyzji, samodzielność, kreatywność myślenia, opiekuńczość, życzliwość, uprzejmość, uczciwość i dyskrecja, spostrzegawczość i podzielność uwagi.

### **Zakres wykonywanych prac:**

- obsługa klienta.

**Dzień 9** (8h): zasady żywienia zbiorowego, ograniczona obsługa balu i wesela, przyjęcia i innej imprezy okolicznościowej, organizacja gastronomiczna, obsługa kongresów, wystaw, konferencji, spotkań i innych.

### **Zakres wykonywanych prac:**

- przygotowanie menu i udział w organizacji przyjęcia weselnego.

**Dzień 10** (8h): organizowanie promocji i reklamy usługi gastronomicznej, projektowanie i organizacja sal, pomieszczeń konsumpcyjnych oraz ich wyposażenie.

### **Zakres wykonywanych prac:**

- udział w zorganizowaniu kampanii reklamowej,
- pomoc w przygotowaniu sali na przyjęcie weselne.

## **OCENA Z ODBYTEGO STAŻU PRZEZ UCZESTNIKÓW/UCZESTNICZKI**

Staże w hotelu Sympozjum przebiegły prawidłowo. Zostały zrealizowane wszystkie planowane tematy. Część teoretyczna i praktyczna rozszerzyła wiadomości i umiejętności stażystów w zakresie funkcjonowania branży gastronomicznej. Zdobyte kompetencje wzbogacą lekcje. Stażyści oceniali wysoko opiekunów oraz zespół pracowniczy, wszystkie osoby zaangażowane były bardzo kompetentne o dużej wiedzy zawodowej, a przy tym bardzo sympatyczne i życzliwe.

---

## OCENA OPIEKUNÓW

Rodzaj wykonywanych zajęć: obsługa sprzętu gastronomicznego, obsługa systemu gastronomicznego, sporządzanie potraw, napojów z różnych grup produktów, obsługa gościa indywidualnego, podawanie, serwowanie potraw i napojów, aranżacja sal na imprezy okolicznościowe, doskonalenie wiedzy z zakresu organizacji wesel i konferencji, obsługa bufetu śniadaniowego, uczestnictwo w tworzeniu oferty hotelowej.

Uzyskane umiejętności zawodowe: umiejętność podejmowania szybkich decyzji, umiejętność przyjęcia gościa indywidualnego i grupowego, umiejętność układania propozycji menu dla poszczególnych narodowości, umiejętność zakładania rezerwacji, umiejętność tworzenia oferty hotelowej, umiejętność zlecania imprez do poszczególnych działów w hotelu, opieka nad klientem, rozliczanie imprez.

Stażystki z determinacją poznawały pracę każdego działu w hotelu, były otwarte na nowe wyzwania. Miały dobry kontakt z gościem hotelowym i personelem hotelu.

## NOWY DWÓR ZACZERNIE/K. RZESZOWA

### ZREALIZOWANY PROGRAM STAŻU ZAWODOWEGO

**Dzień 1** (8h): poznanie zasad BHP, regulaminów i procedur sanitarno-epidemiologicznych obowiązujących w hotelu, nauka obsługi sprzętu gastronomicznego wykorzystywanego w restauracji, stosowanie w praktyce zasad prawidłowego i nowoczesnego żywienia oraz obliczanie wartości odżywczych i energetycznych potraw.

#### Zakres wykonywanych prac:

- zapoznanie się z zasadami BHP obowiązującymi w hotelu oraz w części restauracyjnej,
- zapoznanie z procedurami sanitarno-epidemiologicznymi,
- praktyczna obsługa sprzętu gastronomicznego, zastosowanie w praktyce zasad żywienia, obliczanie wartości odżywczych posiłków obiadu i kolacji, obliczanie wartości energetycznych w/w posiłków.

**Dzień 2** (8h): ocenianie pod względem towaroznawczym produktów i ich zastosowanie na współczesnym rynku usług gastronomicznych, układanie menu odpowiednie do rodzaju imprezy, preferencji gości, korzystanie z asortymentu potraw i różnych grup.

---

### **Zakres wykonywanych prac:**

- ocena towaroznawcze produktów stosowanych w hotelowej gastronomii,
- układanie menu na obiad zaręczynowy i chrzest.

**Dzień 3** (8h): sporządzanie podstawowych potraw i napojów z różnych grup produktów przy zastosowaniu odpowiednich technik i metod sporządzania.

### **Zakres wykonywanych prac:**

- praca przy obróbce wstępnej brudnej i czystej wykorzystywanych surowców,
- praca przy obróbce cieplnej półproduktów, gotowanie, smażenie, pieczenie,
- sporządzanie napojów ciepłych i zimnych.

**Dzień 4** (8h): podawanie i serwowanie różnych potraw i napojów z uwzględnieniem współczesnych tendencji. Stosowanie zasad kultury osobistej, umiejętności komunikowania się z otoczeniem, pozytywne nastawienie ludzi, umiejętności podejmowania decyzji, samodzielność, odpowiedzialność, życzliwość, dyskrecja.

### **Zakres wykonywanych prac:**

- podawanie i serwowanie potraw i napojów do uroczystej kolacji, składającej się z przystawki, zupy, dania głównego, deseru,
- omówienie zasad kultury osobistej,
- umiejętność komunikowania się z klientem,
- umiejętności praktyczne podczas pracy w restauracji hotelowej.

**Dzień 5** (8h): zasady żywienia zbiorowego, organizacja i obsługa balu, wesela i przyjęcia, organizacja gastronomiczna, obsługa kongresów, targów, wystaw, konferencji, spotkań, organizowanie promocji i reklamy usług gastronomicznych, projektowanie i aranżacja sal oraz pomieszczeń konsumpcyjnych i ich wyposażenie.

### **Zakres wykonywanych prac:**

- analizowanie zasad żywienia zbiorowego,
- organizacja i obsługa przyjęcia urodzinowego,

- 
- udział w przygotowaniu przyjęcia weselnego,
  - promocja i organizowanie sprzedaży i wyrobów własnych,
  - udział w przygotowaniu i aranżacji sali restauracyjnej i powierzchni konsumpcyjnej.

## OCENA Z ODBYTEGO STAŻU PRZEZ UCZESTNIKÓW/UCZESTNICZKI

Staż był realizowany zgodnie z planem. Po przeprowadzeniu każdego modułu była przeprowadzana ewaluacja wiedzy i umiejętności przez opiekunów, co dawało dodatkową szansę na dyskusję i wyjaśnienia. Opiekunowie posiadali wysokie kompetencje, bezpośredni wpływ na jakość usług świadczonych w hotelu. Hotel ma bogatą sferę usług gastronomicznych – szeroki wachlarz zadań dla stażystów.

## OPINIA OPIEKUNÓW

Rodzaj wykonywanych zajęć: organizacja i planowanie imprez okolicznościowych, obsługa spotkań biznesowych, tworzenie menu oraz kalkulacji kosztów, obsługa konsumenta, obsługa sprzętu gastronomicznego, poznanie zasad pracy kuchni oraz zasad prawidłowego żywienia.

Uzyskane umiejętności zawodowe: uczestnicy stażu zdobyli umiejętności związane z kompleksową organizacją pracy kuchni oraz obsługą imprez zorganizowanych, cateringów, szkoleń, a także umiejętności związane z tworzeniem kalkulacji kosztów oraz menu na specjalne okazje.

Stażyci wykazali się bardzo dużą wiedzą teoretyczną, a także praktyczną, uzyskaną w dotychczasowej pracy zawodowej. Ich mocne strony to komunikatywność, doświadczenie i wiedza zawodowa. Stażyci zgłaszali pełną gotowość do podejmowania nowych prac i uczenia się kolejnych zagadnień.

## HOTEL CROCUS W ZAKOPANEM

### ZREALIZOWANY PROGRAM STAŻU ZAWODOWEGO

**Dzień 1** (8h): temat zajęcia praktycznego: poznanie zasad BHP, regulaminów i procedur sanitarno-epidemiologicznych obowiązujących w obiekcie, nauka obsługi sprzętu gastronomicznego wykorzystywanego w restauracji, stosowanie w praktyce zasad prawidłowego nowoczesnego żywienia.



---

### **Zakres wykonywanych prac:**

- bezpieczne wykonywanie prac związanych z obróbką wstępną i ciepłą,
- przestrzeganie zasad higienicznych podczas pracy,
- zapoznanie z system HACCP w obiekcie,
- poznanie sprzętu gastronomicznego wykorzystywanego w restauracji, przygotowywanie napojów.

**Dzień 2** (8h): ocenianie pod względem towaroznawczym produktów i ich zastosowanie na współczesnym rynku gastronomicznym, sporządzenie podstawowych potraw i napojów różnych grup produktów przy zastosowaniu odpowiednich metod i technik.

### **Zakres wykonywanych prac:**

- przeprowadzenie oceny towaroznawczej stosowanych surowców oraz gotowych potraw,
- uczestniczenie w procesie produkcyjnym podstawowych potraw i napojów,
- poznanie podstawowych technik i metod.

**Dzień 3** (8h): temat: sporządzenie podstawowych potraw i napojów z różnych grup surowców przy zastosowaniu odpowiednich metod i technik.

### **Zakres prac:**

- uczestnictwo w procesie produkcyjnym regionalnych potraw i napojów,
- poznanie stosowanych metod i technik,
- zapoznanie się z kartami menu na różne okazje.

**Dzień 4** (8h): podawanie i serwowanie potraw i napojów z uwzględnieniem współczesnych technik, stosowanie zasad kultury osobistej i etycznych zasad, komunikowanie się z otoczeniem, pozytywne nastawienie do klienta, spostrzegawczość i podzielność uwagi.

### **Zakres wykonywanych prac:**

- zapoznanie się ze sposobem serwowania śniadań i obiadów,
- obserwacja zachowań personelu w różnych sytuacjach,
- zapoznanie się z zakresem czynności personelu oraz obowiązującymi w hotelu normalnymi zachowaniami,
- obserwacje personelu podczas pracy.

---

**Dzień 5** (8h): zasady żywienia zbiorowego, organizacja i obsługa balu, wesela, przyjęcia, organizacja gastronomiczna, obsługa kongresów, targów, występów, organizacja promocji i reklamy usług gastronomicznych, projektowanie, aranżacja sali i pomieszczeń oraz ich wyposażenie.

## OCENA Z ODBYTEGO STAŻU PRZEZ UCZESTNIKÓW/UCZESTNICZKI

Stażyści podkreślali zrealizowanie pełnego programu, zapoznając się z pracą w recepcji, administracji, dziale marketingu, spotykając się z bardzo kompetentną pomocą. Staż pozwolił nabyć nowe umiejętności zawodowe. Ciekawe były czynności związane z organizacją informacyjną i obsługą gościa indywidualnego oraz obsługą przyjęć i różnych imprez okolicznościowych. Nabyte doświadczenia pozwolą w przyszłości lepsze, efektywniejsze i bardziej nowoczesne przekazanie wiedzy teoretycznej i praktycznej.

## OCENA OPIEKUNÓW

Stażyści sumiennie wykonywali wszelkie polecenia i czynności związane z obsługą gości. Stosowali się do wszelkich zaleceń i wymogów swoich przełożonych i chętnie wzbogacali swoje doświadczenie. Zadania realizowane przez stażystów: Obsługa specjalistycznych urządzeń stosowanych w gastronomii, sporządzenie potraw oraz napojów dla klienta grupowego i indywidualnego, tworzenie menu, aranżacja sali restauracyjnej oraz dostosowanie jej do potrzeb klienta, ocenianie towarów pod względem towaroznawczym. Pozostałe zadania wykonywane były na podstawie programu stażowego.

Uzyskane umiejętności w okresie stażu: sporządzanie potraw i napojów wydawanych w hotelu, umiejętność ułożenia menu, umiejętność obsługi sprzętu gastronomicznego, umiejętność aranżacji sali restauracyjnej, umiejętność obsługi gości.

## HOTEL OLIMPIC W USTRONIU

### ZREALIZOWANY PROGRAM STAŻU ZAWODOWEGO

**Dzień 1** (8h): wyposażenie techniczne stosowane w gastronomii.

#### Zakres wykonywanych prac:

- zapoznanie się z zasadami BHP,
- zapoznanie się z regulaminami,
- procedurami sanitarno-epidemiologicznymi obowiązującymi w hotelu,
- nauka obsługi sprzętu gastronomicznego wykorzystywanego w restauracji.

---

**Dzień 2** (8h): zasady żywienia z technologią gastronomiczną.

**Zakres wykonywanych prac:**

- zapoznanie się z zasadami prawidłowego i nowoczesnego żywienia konsumentów,
- obliczanie wartości odżywczych i energetycznych potraw.

**Dzień 3** (8h): zasady żywienia z technologią gastronomiczną.

**Zakres wykonywanych prac:**

- zapoznanie się oceną towaroznawczą produktów,
- zapoznanie z systemem HACCP jaki obowiązuje w części magazynowej i produkcyjnej.

**Dzień 4** (8h): zasady żywienia z technologią gastronomiczną.

**Zakres wykonywanych prac:**

- sporządzanie podstawowych potraw i napojów z różnych grup produktów,
- sporządzanie potraw na stół szwedzki,
- pasty serowe, jajecznica, jaja nadziewane, omlet z różnym nadzieniem, sałatki, wykonywanie elementów dekoracyjnych.

**Dzień 5** (8h): zasady żywienia z technologią gastronomiczną.

**Zakres wykonywanych prac:**

- obróbka wstępna na surówki, etapy produkcji zupy pomidorowej, krem z ciężką śmietaną, przygotowanie fileatów z pstrąga do obróbki cieplnej, przygotowanie fileatów drobiowych do nadziewania.

**Dzień 6** ( 8h): zasady żywienia z technologią gastronomiczną.

**Zakres wykonywanych prac:**

- układanie menu odpowiedniego do rodzaju imprezy,
- zadanie praktyczne – organizacja przyjęcia okolicznościowego,

- 
- wstępna kalkulacja potraw,
  - zapoznanie się z ofertą.

**Dzień 7** (8h): obsługa konsumenta.

**Zakres wykonywanych prac:**

- przygotowanie stołów bufetowych, stołów konsumentów, polerowanie szkła, polerowanie sztućców, rozliczenie restauracji.

**Dzień 8** (8h): obsługa konsumenta.

**Zakres wykonywanych prac:**

- harmonogram prac w lobby barze,
- zapoznanie się z recepturami na koktajle,
- sposoby parzenia i serwowanie kawy,
- procedury obsługi gościa hotelowego,
- komunikacja interpersonalna.

**Dzień 9** (8h): żywienie zbiorowe.

**Zakres wykonywanych prac:**

- sposoby organizacji obsługi przyjęć okolicznościowych oraz innych imprez,
- przyjmowanie zamówień na przyjęcia,
- sposoby zamówień towarów, rozliczanie, fakturowanie,
- zapoznanie się z programem gastro-post oraz stor bery.

**Dzień 10** (8h): catering w gastronomii.

**Zakres wykonywanych prac:**

- sposoby aranżacji sali i pomieszczeń konsumpcyjnych,
- promocja i reklama hotelu,
- rozwiązywanie ankiety,
- omówienie i podsumowanie stażu, wymiana spostrzeżeń.

---

## OCENA Z ODBYTEGO STAŻU PRZEZ UCZESTNIKÓW/UCZESTNICZKI

Staż odbywał się zgodnie z założonym planem. Na każdym etapie można było się dowiedzieć jak są realizowane zadania na wszystkich szczeblach zakładu. Pomocnicy i opiekunowie stażu byli bardzo przyjaźni i pomocni. Panowała miła atmosfera.

Stażyści podkreślali, że staż dał szansę poznania zasad funkcjonowania restauracji. Wiedza pozwoli mi się przygotować do wykonywania wyznaczonego zawodu. Można było skorelować wiedzę teoretyczną z praktyczną.

## OCENA OPIEKUNÓW

Tematy zajęć i wszelkie zagadnienia z nimi związane korespondowały bezpośrednio z przygotowanym programem stażu. Stażyści zapoznawali się z warunkami pracy w dziale restauracyjnym, kuchennym oraz działem marketingu. Staż podzielono na część teoretyczną i praktyczną. W ramach części teoretycznej zorganizowano liczne spotkania z kierownikami poszczególnych działów hotelu, w trakcie, których stażyści zdobyli wiele informacji dotyczących pracy w hotelarstwie. Zajęcia te wielokrotnie miały charakter wykładu, po którym w trakcie, którego stażyści zadawali pytania oraz wymieniali się doświadczeniami. Zorganizowane spotkania z: kierownikiem restauracji i barów, szefem kuchni, osobą odpowiedzialną za zaopatrzenie hotelu, specjalistą ds. sprzedaży i rezerwacji, kierownikiem recepcji oraz służby pięter. Oprócz zajęć teoretycznych (stanowiących jedynie wprowadzenie) stażyści uczestniczyli w zajęciach praktycznych, tj. praca we wszystkich działach hotelowych, np. w przygotowywaniu posiłków, brała czynny udział w pracy w restauracji hotelowej, poznając główne zasady obsługi klienta, przygotowanie oferty organizacji przyjęcia weselnego oraz pobytu grupy konferencyjnej i inne.

Uzyskane umiejętności zawodowe przez stażystów: Umiejętności wynikające z zaplanowanych modułów programowych w tym w szczególności programu gastronomicznego INFO GENESIS, praktyczne przygotowanie posiłków, tworzenie kalkulacji gastronomicznych, układania menu zgodnie z wytycznymi klienta, kalkulowanie potraw, przygotowywanie ofert gastronomicznych dla gościa grupowego.

Grupy stażystów cechowały się bardzo dużym zainteresowaniem wszelkimi zagadnieniami związanymi z pracą hotelu. Stażyści byli zaangażowani, wychodzili z własną inicjatywą, przychodzili na dodatkowe zajęcia w godzinach nieobejmujących godzin stażu, w celu przeprowadzenia obserwacji. Zgromadzili wiele materiałów, mogących w przyszłości posłużyć, jako materiały dydaktyczne.

Rekomendacje z przebiegu stażu: propozycja od opiekunów - usunięcie z programu punktu: HACCP jako narzędzie zapewnienia jakości, ze względu na ogromną wiedzę stażystów na ten temat.

---

## HOTEL PEGAZ W KRYNICY

### ZREALIZOWANY PROGRAM STAŻU ZAWODOWEGO

**Dzień 1** (8h): poznanie zasad BHP, regulaminów i procedur sanitarno-epidemiologicznych obowiązujących w hotelu, nauka obsługi sprzętu gastronomicznego wykorzystywanego w restauracji, stosowanie w praktyce zasad prawidłowego i nowoczesnego żywienia oraz obliczanie wartości odżywczych i energetycznych potraw.

#### Zakres wykonywanych prac:

- zapoznanie się z zasadami BHP obowiązującymi w hotelu oraz w części restauracyjnej,
- zapoznanie z procedurami sanitarno-epidemiologicznymi,
- praktyczna obsługa sprzętu gastronomicznego,
- zastosowanie w praktyce zasad żywienia,
- obliczanie wartości odżywczych posiłków obiadu i kolacji,
- obliczanie wartości energetycznych w/w posiłków.

**Dzień 2** (8h): ocenianie pod względem towaroznawczym produktów i ich zastosowanie na współczesnym rynku usług gastronomicznych, układanie menu odpowiednie do rodzaju imprezy oraz preferencji gości, korzystanie z asortymentu potraw i różnych grup.

#### Zakres wykonywanych prac:

- ocena towaroznawcze produktów stosowanych w hotelowej gastronomii,
- układanie menu na obiad zaręczynowy i chrzest.

**Dzień 3** (8h): sporządzanie podstawowych potraw i napojów z różnych grup produktów przy zastosowaniu odpowiednich technik i metod sporządzania.

#### Zakres wykonywanych prac:

- praca przy obróbce wstępnej brudnej i czystej wykorzystywanych surowców,
- praca przy obróbce cieplnej półproduktów, gotowanie, smażenie, pieczenie,
- sporządzanie napojów ciepłych i zimnych.

---

**Dzień 4** (8h): podawanie i serwowanie różnych potraw i napojów z uwzględnieniem współczesnych tendencji, stosowanie zasad kultury osobistej, umiejętność komunikowania się z otoczeniem, pozytywne nastawienie ludzi, umiejętność podejmowania decyzji, samodzielność, odpowiedzialność, życzliwość, dyskrecja.

**Zakres wykonywanych prac:**

- podawanie i serwowanie potraw i napojów do uroczystej kolacji,
- składającej się z przystawki, zupy, dania głównego, deseru,
- omówienie zasad kultury osobistej,
- umiejętność komunikowania się z klientem,
- umiejętności praktyczne podczas pracy w restauracji hotelowej.

**Dzień 5** (8h): zasady żywienia zbiorowego, organizacja i obsługa balu, wesela i przyjęcia, organizacja gastronomiczna, obsługa kongresów, targów, wystaw, konferencji, spotkań, organizowanie promocji i reklamy usług gastronomicznych, projektowanie i aranżacja sal i pomieszczeń konsumpcyjnych oraz ich wyposażenie.

**Zakres wykonywanych prac:**

- analizowanie zasad żywienia zbiorowego,
- organizacja i obsługa przyjęcia urodzinowego,
- udział w przygotowaniu przyjęcia weselnego,
- promocja i organizowanie sprzedaży i wyrobów własnych,
- udział w przygotowaniu i aranżacji sali restauracyjnej i powierzchni konsumpcyjnej.

## **OCENA Z ODBYTEGO STAŻU PRZEZ UCZESTNIKÓW/UCZESTNICZEK**

Staż był realizowany zgodnie z planem. Po przeprowadzeniu każdego modułu była przeprowadza ewaluacja wiedzy i umiejętności. Nowoczesne metody pracy opiekunów. W ocenie stażystów wysokie kompetencje personelu mają bezpośredni wpływ na bardzo wysoką jakość usług świadczonych w hotelu. Hotel ma bogatą sferę usług gastronomicznych. Staż spełnił oczekiwania stażystów.

## **OCENA OPIEKUNÓW**

Rodzaj wykonywanych zajęć: zapoznanie się ze strukturą organizacyjną, zakresem usług, zadaniami pracowników na poszczególnych stanowiskach, obsługę najnowszego sprzętu

---

gastronomicznego, procedury obsługi gościa hotelowego, zapoznanie się z zasadami prawidłowego żywienia oraz żywienia zbiorowego.

Uzyskane umiejętności zawodowe: stażyści potrafią rozróżnić zadania pracowników na poszczególnych stanowiskach, poznali kompleksową obsługę gościa hotelowego w praktyce, organizację kompleksową imprez gastronomicznych. Poznali także środowisko zawodowe od środka, co ułatwi planowanie praktyki zawodowej uczniów.

Stażyci wykazywali duże zainteresowanie wszystkimi zagadnieniami ujętymi w programie stażu. Potrafili pracować samodzielnie jak i w zespole.

**Aleksandra Ścibich-Kopiec**  
ekspertka PDZ





## Ocena pilotażowego wdrożenia Planu Doskonalenia Zawodowego w przedsiębiorstwach

Raport przygotowany na podstawie ankietyzacji Beneficjentów Ostatecznych  
według metodyki CAWI

Raport dotyczy projektu „Mistrzowie hotelarstwa” realizowanego  
przez Fundację im. Hetmana Jana Tarnowskiego w Tarnowie  
w partnerstwie z Eurokreator s.c.



---

## Wprowadzenie

### **Cel i zakres badania:**

Głównym celem badania była ocena pilotażowego wdrożenia programu doskonalenia zawodowego w przedsiębiorstwach.

### **Metodologia badania:**

W celu zrealizowania celu głównego badania zostały przeprowadzone trzy etapy badawcze:

**Etap I:** Analiza desk research dokumentów projektowych oraz przebiegu realizacji szkoleń.

**Etap II:** Badanie CAWI z uczestnikami i uczestniczkami staży, opiekunami i opiekunkami staży oraz dyrektorami i dyrektorkami szkół biorących udział w projekcie.

**Etap III:** Analiza wyników oraz sformułowanie wniosków i rekomendacji.

### **Zakres raportu:**

Niniejszy raport składa się z pięciu części:

1. Projekt „Mistrzowie Hotelarstwa” – krótka charakterystyka projektu wraz ze wskazaniem celu głównego oraz celów szczegółowych.
2. Grupa docelowa i zrealizowane działania – krótki opis grupy docelowej i form udzielonego wsparcia.
3. Opis zastosowanej metodologii oraz źródeł informacji wykorzystywanych w badaniu.
4. Wnioski i rekomendacje – wnioski i rekomendacje sformułowane w oparciu o przeprowadzoną analizę.
5. Załączniki.

---

## I. KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA PROJEKTU

Projekt „Mistrzowie Hotelarstwa” jest finansowany w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet III Wysoka jakość systemu oświaty, Działanie 3.4. Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie, Poddziałanie 3.4.3. Upowszechnienie uczenia się przez całe życie – projekty konkursowe.

Projekt jest skierowany do 120 nauczycieli kształcenia zawodowego oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu z branży turystycznej na terenie województwa małopolskiego, podkarpackiego oraz śląskiego.

Turystyka jest jedną z najdynamiczniej rozwijających się dziedzin gospodarczych. To jedna z niewielu dziedzin, w której wzrost wpływów przekłada się na tworzenie miejsc pracy. Badania wskazują, iż do 2021 roku co dziesiąty obywatel świata zatrudniony będzie w branżach związanych w jakiś sposób z gospodarką turystyczną. W konsekwencji tego procesu systematycznie rośnie liczba podmiotów gospodarki turystycznej, następuje zjawisko ich dywersyfikacji, nasila się konkurencja na rynku turystycznym (w wymiarze globalnym, krajowym i regionalnym), poprawia się jakość obsługi i oferowanych usług. Pozostaje to w bezpośrednim związku z rosnącymi oczekiwaniami uczestników rynku turystycznego.

W ostatnich latach w branży turystycznej wzrasta zapotrzebowanie na wyspecjalizowaną kadrę. Szkoły nie nadążają jednak za szybkimi zmianami technologicznymi i społeczno-gospodarczymi.

Poziom kształcenia jest jednym z głównych priorytetów w strategii Unii Europejskiej. Dla branży hotelarsko-turystycznej ważnym elementem jest kształcenie kadr, od których zależy jej przyszłość. Zakłady pracy potrzebują młodych ludzi, dobrze wykształconych, zmotywowanych, wybierających ten zawód świadomie, a nie z przypadku. W takiej pozytywnej selekcji i motywacji pomaga nauczyciel, który swoją wiedzą i praktyką wskaże młodemu człowiekowi możliwości rozwoju zawodowego w danej branży.

Programy nauczania także nie są dostosowane do najnowszych trendów. Brak odpowiedniej oferty szkoleniowej dla nauczycieli, a także brak relacji między szkołą zawodową, a przedsiębiorstwem powoduje, że szkoła nie przygotowuje absolwentów do pracy w przedsiębiorstwach.

Projekt „Mistrzowie Hotelarstwa” jest odpowiedzią na tę potrzebę. Celem głównym projektu jest podniesienie kompetencji nauczycieli w zakresie nowoczesnych technologii w procesie nauczania, umiejętności metodycznych, zwiększenia wiedzy i umiejętności, a także zastosowania najnowszych rozwiązań ICT w dydaktyce oraz zwiększenia umiejętności praktycznych w zakresie branży turystycznej, zgodnie z najnowszymi trendami branży.

---

Zaplanowano, że cel ten zostanie uzyskany poprzez osiągnięcie następujących celów szczegółowych:

1. Wypracowanie modelu wsparcia teoretycznego i praktycznego 120 nauczycieli z województw: małopolskiego, śląskiego i podkarpackiego w zakresie metod i sposobów nauczania młodzieży w celu przygotowania jej do oczekiwań rynku pracy.
2. Kompleksowe wsparcie teoretyczne i praktyczne 120 nauczycieli z województw małopolskiego, śląskiego i podkarpackiego w celu przygotowania ich do oczekiwań na rynku pracy ich absolwentów.
3. Podniesienie wiedzy na temat innowacyjnych rozwiązań w zakresie przygotowania absolwentów szkół branży turystycznej z województw małopolskiego, śląskiego i podkarpackiego, poprzez 120 nauczycieli szkół o profilu turystycznym.
4. Wypromowanie w środowisku branży turystycznej sposobu opracowania i wdrażania innowacyjnych rozwiązań dotyczących przygotowania absolwentów szkół branży turystycznej.

W ramach projektu powstały programy doskonalenia zawodowego następujących zawodów:

- technik turystyki wiejskiej,
- technik organizacji usług gastronomicznych,
- technik obsługi ruchu turystycznego,
- technik hotelarstwa.

Programy te wdrażane były podczas 10-dniowych staży w 16 przedsiębiorstwach.

## **1.1. Krótka charakterystyka przedsiębiorstw w których odbywały się staże zawodowe nauczycieli**

### **Hotel OLYMPIC, Centrum Sportowo-Rekreacyjne „ZAWODZIE” Sp. z o.o. w Ustroniu**

Hotel Olympic jest obiektem o standardzie 4-gwiazdkowym. Usytuowany jest w samym centrum Ustronia, miejscowości położonej w Górach Beskidu Śląskiego, o wspaniałych walorach turystycznych.

Hotel dysponuje 59 komfortowo wyposażonymi pokojami (pokoje 2-osobowe, rodzinne, apartamenty, pokoje przystosowane dla osób niepełnosprawnych).

W obiekcie znajdują się także 4 sale konferencyjne, w tym jedna mogąca pomieścić 200 osób w układzie kinowym oraz z lustrem weneckim. Wszystkie sale wyposażone są w nowoczesny sprzęt multimedialny.

W hotelu jest także sala bankietowo-konferencyjna oraz zaplecze gastronomiczne: restauracje, bar i pub.

---

### **Symposium Hotel & Spa w Krakowie**

4-gwiazdkowy hotel Symposium znajduje się w spokojnej dzielnicy Krakowa, w pobliżu historycznego centrum miasta, a także głównych aort komunikacyjnych.

Hotel do dyspozycji gości oddaje 80 pokoi typu Classic i Executive (pokoje dwuosobowe, pokoje dla osób niepełnosprawnych, apartamenty). Posiada także zaplecze gastronomiczne - Restauracja Rozmaryn oraz zaplecze biznesowe: 7 profesjonalnie i bogato wyposażonych sal konferencyjnych z nowoczesnym sprzętem multimedialnym. W hotelu znajduje się również Kryształowe SPA.

### **Hotel Pegaz w Krynicy Zdrój**

4-gwiazdkowy obiekt znajduje się w Beskidzie Sądeckim. Zawiera ofertę komfortowego centrum konferencyjnego, a także unikalną ofertę pobytów rodzinnych. Podzielony jest na strefy: biznesu, smaku, Spa i dziecka.

Hotel oferuje 47 pokoi hotelowych, dwie sale konferencyjne wyposażone w nowoczesny sprzęt multimedialny, 2 sale restauracyjne, Coffe Club, strefę SPA (odnowa i rewitalizacja ciała, łaźnia parowa, sauna sucha, jacuzzi) oraz basen.

Znajduje się tu również wypożyczalnia sezonowego sprzętu sportowego.

### **Hotel Crocus w Zakopanem**

Nowoczesny, 4-gwiazdkowy hotel znajduje się w jednym z najpiękniejszych miejsc Polski, w pięknej malowniczej scenerii Tatrzańskiego Parku Narodowego.

Oferuje miejsca noclegowe w 49 luksusowych pokojach (1-, 2-osobowych, apartamenty, ekskluzywny domek regionalny).

Obiekt posiada zaplecze biznesowe: w pełni wyposażone sale konferencyjne oraz zaplecze gastronomiczne, a także relaksacyjne: Centrum SPA, basen i bogatą ofertę relaksacyjno-sportową.

To doskonałe miejsce na organizację wszelkiego rodzaju spotkań biznesowych oraz integracyjnych jak: konferencje, kongresy, szkolenia, negocjacje biznesowe, spotkania integracyjne, wyjazdy motywacyjne itp.

### **Hotel Perła Południa, PBM Południe Tour Sp. z o.o. w Rytrze**

Hotel Perła Południa ma kategoryzację 3-gwiazdkową i położony jest na wys. 420 m n.p.m. w Rytrze, w Beskidzie Sądeckim.

Obiekt dysponuje 190 miejscami noclegowymi w pokojach 1-, 2- i 3-osobowych oraz studio. Hotel świadczy również usługi w zakresie organizacji: targów i giełd wystawienniczych, zjazdów konferencji, kongresów i sympozjów naukowych, imprez kulturalnych i szkoleń

---

oraz zajęć incentive. Posiada 7 sal konferencyjnych, wyposażonych w nowe multimedia. Hotel posiada własne zaplecze gastronomiczne: restauracja hotelowa Pod Jasionową Polaną, karczma regionalna Nad Potokiem oraz kawiarnia. Znajduje się tu również CENTRUM SPA & WELLNESS (masaże, zabiegi kosmetyczne, bicz wodne, sauny, kąpiele wirowe itp.).

### **Hotel i Restauracja Nowy Dwór w Zaczerniu**

Trzygwiazdkowy Hotel „Nowy Dwór” w Zaczerniu położony jest na pograniczu Rzeszowa i Zaczernia. Dysponuje on 49 pokojami 1- i 2- osobowymi oraz apartamentami.

Zaplecze gastronomiczne hotelu składa się z dwóch restauracji (Restauracja Wiedeńska i Restauracja Atlantyda, specjalizujące się w kuchni międzynarodowej), lobby bar. Ponadto znajdują się tu sale konferencyjne wraz z pełnym wyposażeniem i profesjonalną obsługą, a także Centrum Urody & Relaksu.

Hotel specjalizuje się w organizacji kongresów, konferencji, bankietów, wesel oraz innych imprez okolicznościowych. Prowadzi programy lojalnościowe dla firm i karty rabatowe dla stałych klientów.

### **Dwór w Tomaszowicach**

DWÓR W TOMASZOWICACH to zabytkowy XIX-wieczny zespół dworsko-parkowy usytuowany u wrót Krakowa. Klasycystyczny dwór i zabudowania folwarczne, adaptowane do współczesnych wygod, zostały przekształcone w hotel o trzygwiazdkowym standardzie, restaurację, sale wielofunkcyjne, seminaryjne i powierzchnie wystawowe.

Obiekt otoczony jest malowniczym parkiem i sąsiaduje z klasycystycznym dworem polskim. Hotel dysponuje 40 pokojami 1-, 2-osobowymi i apartamentami. Są one przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

W hotelu znajdują się 2 restauracje z nowoczesnym zapleczem gastronomicznym, strefa biznesowa – sale konferencyjne i seminaryjne, strefa lobby z barem czynnym 24h oraz strefa rekreacji (mini-siłownia, sauna, organizacja wycieczek turystycznych i kulturalnych).

### **Hotel Diament w Zabrze**

Obiekt należy do sieci hoteli Diament, która posiada swoje oddziały w największych miastach województwa Śląskiego – Katowice, Zabrze, Ustroń, Gliwice, Wrocław. Hotel Diament Zabrze jest obiektem 3-gwiazdkowym, usytuowanym w pobliżu centrum miasta. Posiada on 38 pokoi oraz zaplecze gastronomiczne – restauracja Atmosfera w stylu japońskim. W hotelu znajduje się również sala bankietowa, sala konferencyjna.

---

Wszystkie sale posiadają bezpłatny dostęp do Internetu i wyposażone są w profesjonalny sprzęt audiowizualny.

Obiekt posiada również strefę Wellnes, gabinety SPA, basen hotelowy i liczne atrakcje dla dzieci (m.in. Kids Club, skate park, ściankę wspinaczkową, Babe SPA) oraz bezpłatną dla gości wypożyczalnię sprzętu sportowego (rowery, Nordic Walking itp.).

### **Małopolska Organizacja Turystyczna w Krakowie**

MOT jest organizacją współpracy samorządu terytorialnego i branży turystycznej. Główne cele organizacji to:

- kreowanie i promowanie atrakcyjnego wizerunku Krakowa i regionu na krajowych i zagranicznych rynkach turystycznych,
- wspieranie rozwoju turystyki zgodnie ze strategią rozwoju regionu,
- integracja środowisk turystycznych poprzez współpracę sektora publicznego z niepublicznym sektorem gospodarki turystycznej i stowarzyszeniami związanymi z turystyką, jak również innymi organizacjami i przedsiębiorcami,
- zarządzanie regionalnym systemem informacji turystycznej i prowadzenie informacji o ofercie turystycznej regionu,
- stwarzanie warunków do powstawania, rozwoju i promocji produktów turystycznych w Małopolsce,
- organizacja i koordynacja działań w zakresie planowania i realizacji imprez turystycznych,
- dążenie do zapewnienia wysokiej jakości produktów turystycznych Małopolski,
- inicjowanie, opiniowanie i wspomaganie planów rozwoju i modernizacji infrastruktury turystycznej,
- podnoszenie kwalifikacji zawodowych kadr turystycznych, prowadzenie badań marketingowych, analiz i monitoringu w zakresie turystyki.

MOT prowadzi badania ruchu turystycznego, organizuje wizyty studyjne, targi turystyczne, szkolenia, konferencje i imprezy promocyjne.

Ponadto staże odbywały się w: Tour & Travel Poland s.c. w Zakopanem, w gospodarstwie agroturystycznym „Agroturystyka U Grzegorza” w Tyliczu, Polskim Biurze Podróży Orbisan w Przemyślu, w Biurze Podróży Mateo Travel w Rzeszowie, Hotelu Tarnovia i Cristal Park w Tarnowie oraz Hotelu Dąbrówka w Jastrzębiu Zdrój.



---

## II. GRUPA DOCELOWA I ZREALIZOWANE DZIAŁANIA:

Projekt „Mistrzowie Hotelarstwa” składał się z 5 kluczowych zadań:

**Zadanie 1.** Zarządzanie projektem (w tym także promocja, rekrutacja, monitoring i ewaluacja).

**Zadanie 2.** Opracowanie 4 modelowych programów doskonalenia zawodowego w przedsiębiorstwach z branży turystycznej.

**Zadanie 3.** Pilotażowe wdrożenie 4 modelowych programów doskonalenia zawodowego w przedsiębiorstwach.

**Zadanie 4.** Ocena pilotażowego wdrożenia 4 modelowych programów doskonalenia zawodowego w przedsiębiorstwach.

**Zadanie 5.** Upowszechnienie rezultatów projektu.

Realizacja działań projektowych:

W wyniku procesu rekrutacji, który poprzedzony został kampanią promocyjno-informacyjną, do projektu zakwalifikowano 121 uczestników.

Uczestnicy zostali podzieleni na 8 grup szkoleniowych, które w okresie od marca 2011 do kwietnia 2012 zrealizowały cykl szkoleń w kluczowych obszarach dydaktycznych i branżowych, składających się z 3 modułów:

**Moduł 1.** Wyposażenie nauczycieli oraz instruktorów w wiedzę na temat trendów w organizacji i specyfiki przedsiębiorstw na tle rozwoju branży turystycznej.

**Moduł 2.** Zapoznanie nauczycieli z zastosowaniem innowacyjnych, nowoczesnych technik nauczania w branży hotelarskiej.

**Moduł 3.** Wyposażenie nauczycieli w praktyczne umiejętności planowania i ewaluacji praktyk zawodowych.

Szkolenia ukończyło 120 beneficjentów.

Równoległe z procesem szkoleniowym prowadzone były prace eksperckie, przygotowujące 4 programy doskonalenia zawodowego dla zawodów: technik obsługi turystycznej, technik hotelarstwa, technik usług gastronomicznych i technik turystyki wiejskiej. Działanie to zrealizowano dzięki 8 spotkaniom moderowanym – konsultacjom, w których udział wzięli uczestnicy projektu, przedstawiciele przedsiębiorstw z branży turystycznej, a także dzięki pracy ekspertów tworzących program doskonalenia zawodowego (w tym również spotkania z kluczowy ekspertem ds. kształcenia zawodowego). W ramach zrealizowanych działań wypracowano 4 programy doskonalenia zawodowego, które zostały szczegółowo omówione z opiekunami/kami staży w zakresie zarówno merytorycznym, jak i organizacyjnym.

---

W programach doskonalenia zawodowego określono następujące cele szczegółowe staży:

1. Analiza struktury przedsiębiorstwa.
2. Analiza technologii stosowanych w firmach stażowych.
3. Analiza działań marketingowych i promocyjnych przedsiębiorstw stażowych.
4. Zasady BHP, regulaminy pracy w firmie.
5. Zapoznanie stażystów ze stanowiskami pracy.
6. Doskonalenie umiejętności praktycznego wykorzystania posiadanej wiedzy przez stażystów.
7. Obserwowanie i wykonywanie prac bezpośrednio związanych z kierunkiem kształcenia.
8. Doskonalenie kompetencji komunikacyjnych i interpersonalnych.

Każdy opiekun stażu przedstawił ramowy program stażowy w danym przedsiębiorstwie, który podlegał omówieniu w stosunku do stworzonych ramowych programów doskonalenia.

Działania organizacyjne i merytoryczne stanowiły, zgodnie z założeniami projektu, wprowadzenie do staży w przedsiębiorstwach branży turystycznej. Podczas staży nauczyciele wykorzystywali w praktyce wiedzę zdobytą podczas szkoleń.

Staże odbywały się w 16 placówkach w następującym układzie:

1. Dwór w Tomaszowicach – 1 osoba
2. Hotel Olympic - Centrum Sportowo - Rekreacyjne „ZAWODZIE” Sp. z o.o. w Ustroniu – 24 osoby
3. Hotel Sympozjum w Krakowie – 22 osoby
4. Hotel Nowy Dwór w Zaczerniu – 10 osób
5. Hotel Pegaz w Krynicy – 24 osoby
6. Hotel Perła Południa w Rytrze - PBM Południe Tour Sp. z o.o. – 29 osób
7. Agroturystyka u Grzegorza w Tyliczu – 4 osoby
8. Hotele Diament S.A. w Zabrze – 3 osoby
9. Tour&Travel Poland s.c. w Zakopanem – 11 osób
10. Małopolska Organizacja Turystyki w Krakowie – 5 osób
11. Hotel Crocus w Zakopanem - 18 osób
12. Polskie Biuro Podróży Orbisan w Przemyślu – 1 osoba
13. Biuro Podróży Mateo Travel Anna Prokop-Wilk w Rzeszowie – 1 osoba
14. Hotel Tarnovia w Tarnowie – 1 osoba

---

15. Hotel Dąbrówka w Jastrzębiu-Zdrój – 1 osoba

16. Hotel Cristal Park w Tarnowie – 1 osoba

W stażach wzięło udział 120 osób (11 mężczyzn i 109 kobiet).

### **III. OPIS ZASTOSOWANEJ METODOLOGII ORAZ ŹRÓDEŁ INFORMACJI WYKORZYSTYWANYCH W BADANIU**

#### **3.1. Cel badania**

Głównym celem badania jest ocena pilotażowego wdrożenia programu doskonalenia zawodowego w przedsiębiorstwach.

#### **3.2. Zakres i charakterystyka badania**

W projekcie zastosowano dwie techniki badawcze: metodę CAWI - badanie ankietą internetową oraz CATI - bezpośredni indywidualny wywiad telefoniczny.

Zastosowana metodologia CAWI (ang. Computer Assisted Web Interviews) to internetowa technika ilościowa. Jest ona najczęściej stosowanym narzędziem na polu badań ilościowych. W badaniu tym zaproszono respondentów do uzupełnienia kwestionariusza/ ankiety on-line. Wersja internetowa dała uczestnikom większe poczucie anonimowości, dzięki czemu łatwiej było im poruszać tematy trudne. Po wypełnieniu kwestionariusza, system automatycznie weryfikował i zapisał wyniki na serwerze.

Zgodnie z założeniami projektu metodą badawczą miało być wyłącznie badanie CAWI, jednak z uwagi na niską zwrotność, Wykonawca podjął decyzję o wsparciu badania kontaktami telefonicznymi. W czasie telefonicznych rozmów z uczestnikami projektu otrzymano informacje o problemach z wypełnieniem ankiety on-line z uwagi na brak czasu, niechęci do aplikacji ankietowej w Internecie. Na prośbę respondentów, Wykonawca, chcąc uzyskać jak najwyższą zwrotność ankiet, przeprowadził część ankiet metodą CATI.

Zastosowana metoda CATI (ang. Computer Assisted Telephone Interview) to wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny. Jest jedną z najbardziej efektywnych form pozyskiwania informacji ewaluacyjnych.

W ramach badania, ankietier dzwonił do uczestników projektu z prośbą o udział w badaniu ankietowym, i uzupełniał skrypt kwestionariusza elektronicznie.

Ta forma badania, dzięki technikom teleinformatycznym, pozwoliła na uzyskanie większej ilości informacji w krótszym czasie.

---

Narzędzie badawcze stanowił w obu wypadkach wywiad kwestionariuszowy, prowadzony według określonego scenariusza. Wywiad został przygotowany w oparciu o pytania zamknięte, jak i otwarte. Poziom satysfakcji zmierzono 6 stopniową skalą.

Badanie przeprowadzone zostało po dwóch miesiącach od realizacji staży, a jego celem była ocena pilotażowego wdrożenia Programu Doskonalenia Zawodowego w przedsiębiorstwach.

### 3.3. Dobór próby

Respondentami badania byli uczestnicy projektu „Mistrzowie hotelarstwa”, dyrektorzy szkół, które brały udział w projekcie oraz opiekunowie staży. Próba badawcza wyniosła 103 uczestników, 11 opiekunów staży oraz 28 dyrektorów szkół.

Struktura badanych wg płci: 116 kobiet, 17 mężczyzn. Próba objęła 81,6% możliwych respondentów.

<b>Podział respondentów ze względu na płeć</b>	<b>Ilość osób wyrażona procentowo</b>
Kobiety	87,2%
Mężczyźni	12,8%

Partner projektu Eurokreator s.c. powierzył przeprowadzenie badania CAWI firmie EVACO Sp. z o.o. z Krakowa. Wybór Wykonawcy nastąpił zgodnie z procedurami PO KL.

### 3.4. Koncepcja realizacji zadania

Zgodnie z przyjętą formułą w projekcie „Mistrzowie Hotelarstwa” ankietyzacja metodą CAWI została przeprowadzona po dwóch miesiącach od zakończenia staży z wykorzystaniem ankiety w wersji elektronicznej.

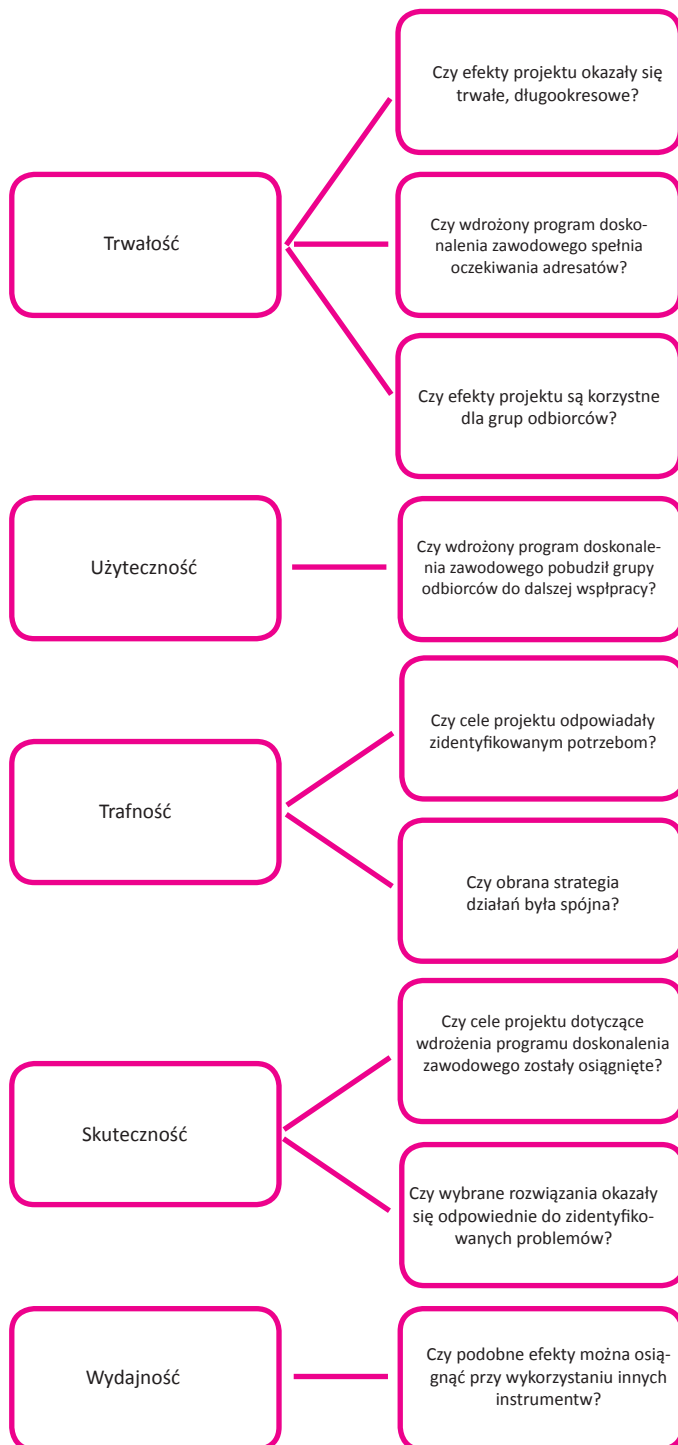
Zrealizowano następujące etapy przygotowania i przeprowadzenia badania:

1. Przygotowanie formularza ankiety dla uczestników/czek projektu, dyrektorów/ek oraz opiekunów/ek staży.
2. Zamawiający Eurokreator s.c. umieścił na stronie internetowej firmy informację dla uczestników projektu o nadchodzącym badaniu oraz zaproszenie do wzięcia w nim udziału (załącznik 1 i 2).
3. Wykonawca – firma EVACO Sp. z o.o. - otrzymał zgodę ORE na przetwarzanie danych osobowych uczestników projektu i otrzymał od Eurokreator s.c. bazę uczestników projektu, dyrektorów szkół oraz opiekunów staży, do których rozesłał informację o badaniu.

- 
4. Ankietyzacja uczestników/czek projektu, dyrektorów szkół oraz opiekunów staży – zaplanowano objęcie badaniem wszystkich 120 uczestników staży, 38 dyrektorów szkół oraz 16 opiekunów staży.
  5. Kontrola przebiegu badania – ocena zwrotności ankiet oraz działania wspierające badanie.
  6. Weryfikacja wypełnionych ankiet.
  7. Analiza wyników i sformułowanie rekomendacji.

### **3.5. Pytania badawcze**

W trakcie realizacji badania starano się uzyskać odpowiedzi na następujące pytania badawcze powiązane z kryteriami ewaluacji:



---

W ramach przedmiotowego badania metodą CAWI przygotowano trzy ankiety.

### **1) Ankieta skierowana do uczestników/czek projektu**

Ankieta składała się łącznie z 17 pytań, z czego 5 pytań oceniano w sześciostopniowej skali (gdzie 1 to najniższa ocena, a 6 to ocena najwyższa). W ankiecie przygotowano miejsce na dodatkowe uwagi respondentów.

Sześć pytań kwestionariusza miało formę zamkniętą, a respondenci poproszeni zostali o udzielenie odpowiedzi TAK lub NIE:

- Czy program stażu według Pana/Pani zawierał zagadnienia, które w szczególny sposób są dla Pana/Pani przydatne?
- Czy podobała się Panu/Pani forma i sposób organizacji staży?
- Czy Pana/Pani zdaniem istnieje akceptacja dla wdrażania programu staży jako formy doskonalenia nauczycieli przedmiotów zawodowych wśród pracodawców i pracowników przedsiębiorstw?
- Czy Pana/Pani zdaniem cele, zadania programu staży odpowiadają istotnym problemom nauczycieli nauczanego zawodu?
- Czy udział w stażach zmotywował Pana/Panią do dalszego poszerzenia swojej wiedzy i umiejętności w zakresie nowoczesnych technik i technologii w obszarze nauczania zawodu?
- Czy szkoła, w której Pan/Pani pracuje, jest zainteresowana współpracą z przedsiębiorstwami?

W jakim zakresie?

Badanych uczestników stażu poproszono również o ocenę przydatności stażu w dalszej ścieżce zawodowej w skali od 1 do 6, gdzie 6 jest oceną najwyższą:

- W jakim stopniu udział w stażach wpłynął na podniesienie jakości Pana/Pani warsztatu pracy z uczniem?
- W jakim stopniu udział w stażach przyczynił się do wzrostu Pana/Pani wiedzy w zakresie nowoczesnych technik i technologii w obszarze nauczania zawodu?
- W jakim stopniu udział w stażach podniósł Pana/Pani motywację do inicjowania zmian w celu podniesienia atrakcyjności szkolnictwa zawodowego?
- Jak ocenia Pan/Pani adekwatność programu stażowego do potrzeb prowadzonych przez Pana/Panią przedmiotów zawodowych?

Ankieta zawierała także trzy pytania otwarte:

- Jakie treści, zadania lub polecenia realizowane w czasie programu stażu były niemożliwe lub trudne do zrealizowania?
- Proszę określić jakich umiejętności/kompetencji/informacji właściwych dla Pani/Pana

---

branży aktualnie najbardziej Panu/Pani brakuje, a jakie powinny zostać uwzględnione w analogicznych działaniach poza projektem?

- Jaki wymiar staży zawodowych jest według Pana/Pani najbardziej odpowiedni?

Ankieta miała charakter imienny, jednak podanie danych osobowych i miejsca stażu miało charakter dobrowolny i nie było wymagane. Wskazanie tych danych miało na celu dokładniejsze określenie zadowolenia i przydatności otrzymanego wsparcia przez danego uczestnika/czkę projektu oraz ocenienie Programu Doskonalenia Zawodowego realizowanego w danej placówce.

Wzór ankiety stanowi załącznik numer 3 do niniejszego raportu.

### **3) Ankieta skierowana do opiekunów/ek staży**

Kwestionariusz wywiadu z opiekunem stażu składał się z siedmiu pytań, z czego trzy pytania były zamknięte, oceniane w sześciostopniowej skali. Pozostałe pytania to pytania otwarte, oceniające poziom współpracy przedsiębiorstw ze szkołami.

Opiekunów poproszono o odpowiedzi na pytania:

- Czy byliby Państwo zainteresowani kontynuacją organizacji staży dla nauczycieli w Państwa firmie?
- Czy Pana/Pani firma jest zainteresowana współpracą ze szkołami zawodowymi? W jakim zakresie?
- Czy Pana/Pani zdaniem realizacja programu staży zawodowych może przyczynić się do poprawy współpracy między nauczycielami przedmiotów zawodowych a przedsiębiorstwami?

Opiekunów poproszono również o ocenę poziomu zaangażowania nauczycieli w trakcie stażu, ich aktywności, a także o ocenę wejściowej i wyjściowej wiedzy oraz umiejętności nauczycieli/ nauczycielek biorących udział w stażu.

Analogicznie dla powyższych kwestionariuszy, ankieta miała miejsce na dodatkowe uwagi od badanych. Dobrowolnie respondent mógł podać swoje dane osobowe i miejsce pracy, co pozwalało dokładniej ocenić Program Doskonalenia Zawodowego realizowanego w danej placówce. Różnorodność realizowanej ścieżki stażowej mogła mieć wpływ na ocenę.

Wzór ankiety stanowi załącznik numer 4 do niniejszego raportu.

### **Ankieta do dyrektorów szkół:**

Po przeprowadzeniu wstępnych rozmów z uczniami w szkołach (którzy w założeniach mieli stanowić jedną z grup respondentów) podjęto decyzję, ze względu na dużą trudność



---

w uzyskaniu informacji zwrotnej, o zamianie tej próby badawczej. Sformułowano narzędzia badawcze dla dyrektorów szkół. Kwestionariusz wywiadu z dyrektorem szkoły składał się z siedmiu pytań.

Dyrektorów szkół poproszono o odpowiedzi na pytania:

- W jakim stopniu odbyty w przedsiębiorstwie staż nauczyciela/nauczycielki może być przydatny w Państwa szkole w zakresie organizowania praktyk zawodowych dla uczniów?
- Czy odbyty przez nauczyciela/nauczycielkę staż wpłynął na zawiązanie współpracy pomiędzy szkołą a przedsiębiorstwem, w którym odbywał się staż?
- Czy zdaniem Pana/Pani Dyrektor staż nauczyciela/nauczycielki w przedsiębiorstwie wpłynął/wpłyne na poprawę jakości nauczania przedmiotów zawodowych?
- Czy odbyty przez nauczyciela/nauczycielkę staż pomaga nauczycielowi/nauczycielce w stawianiu się liderem kształcenia zawodowego w kierowanej przez Pana /Panią szkole, szczególnie w kontekście troski o korelację programową teoretycznego i praktycznego kształcenia zawodowego?
- Czy nauczyciel/nauczycielka biorący udział w stażu w przedsiębiorstwie rozpowszechnił uzyskaną wiedzę i umiejętności na terenie szkoły?
- Czy staż nauczyciela/nauczycielki w przedsiębiorstwie wpłynął na stosowanie nowego oprogramowania, urządzeń czy też innych materiałów dydaktycznych w szkole?

Wzór ankiety stanowi załącznik numer 5 do niniejszego raportu.

Zaproszenie do udziału w badaniu wraz linkiem do ankiety zostało zamieszczone na stronie Wykonawcy ([www.evaco.com.pl](http://www.evaco.com.pl)). Badani zostali poproszeni o wypełnienie kwestionariusza on-line lub drogą e-mailową. Ze względu na niewystarczającą zwrotność, Wykonawca podjął decyzję o wsparciu badania kontaktami telefonicznymi. W czasie rozmów telefonicznych przypomniano uczestnikom/czkom o wypełnieniu ankiety dostępnej on-line.

## IV. ANALIZA WYNIKÓW

Respondentami badania byli uczestnicy i uczestniczki projektu „Mistrzowie Hotelarstwa” oraz opiekunowie i opiekunki staży oraz dyrektorzy/dyrektorki szkół biorących udział w projekcie. Próba badawcza wyniosła 103 uczestników i uczestniczek, 11 opiekunów i opiekunek staży oraz 28 dyrektorów i dyrektorek szkół. Uzyskano zwrotność na poziomie 86% (103 osoby) w odniesieniu do grupy uczestników/czek, zwrotność na poziomie 69% (11 osób) w odniesieniu do grupy opiekunów/ek staży oraz zwrotność na poziomie 74% (28 osób) w odniesieniu do grupy dyrektorów/ek szkół.

W poniższej analizie zostaną oddzielnie zaprezentowane wyniki badania wśród uczestników/czek, opiekunów/ek staży oraz dyrektorów szkół, które następnie zostaną

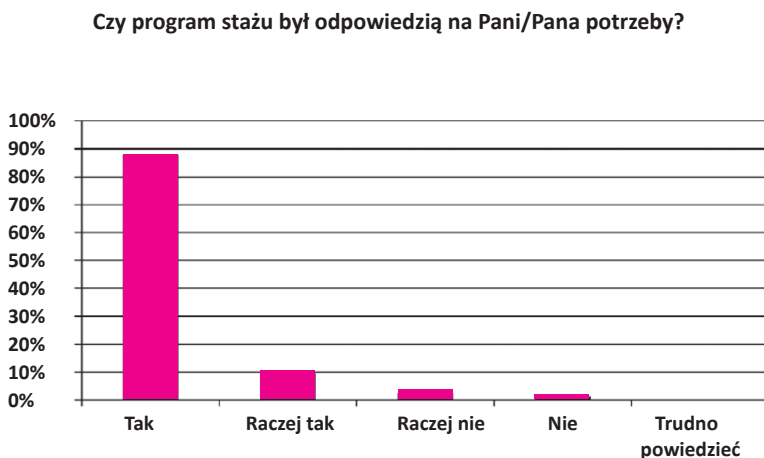
ze sobą porównane. Dane ilościowe zostały zsumowane i przedstawione liczbowo lub w procentach, aby dokładniej zilustrować wyniki badania. W celu zachowania przejrzystości wyniki przedstawione w procentach zostały zaokrąglone, mogą się zatem pojawić odchylenia rzędu 1%.

Niektórzy badani, zarówno uczestnicy/czki staży, dyrektorzy/rki szkół, jak i opiekunowie/ki, wstrzymywali się od udzielenia odpowiedzi przy niektórych pytaniach. Część osób tłumaczyła wówczas brak odpowiedzi na pytanie (np. niemożliwością dokonania oceny danej kwestii, nie posiadaniem kompetencji pozwalających podejmować decyzje w danym obszarze) lub udzielała innej odpowiedzi niż przewidziana w ankiecie w miejscu wyznaczonym do podania dodatkowych uwag. Jeśli badani nie wybrali odpowiedzi spośród zaproponowanych na dane pytanie, to zostało to uwzględnione w prezentacji wyników – wskazano liczbowo lub procentowo, ile osób nie udzieliło odpowiedzi.

#### 4.1. Analiza wyników badań przeprowadzonych wśród uczestników staży

W badaniu wzięło udział 103 uczestników staży (93K, 10M).

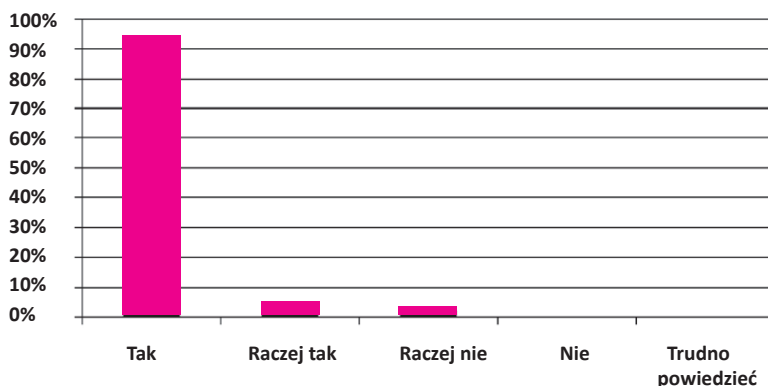
Uzyskano zwrotność na poziomie 86%.



Rys. 1. Czy program stażu był odpowiedzią na Pani/Pana potrzeby?

Na pytanie dotyczące programu stażowego prawie 90% respondentów uznało, że program stażowy był odpowiedzią na ich docelową potrzebę.

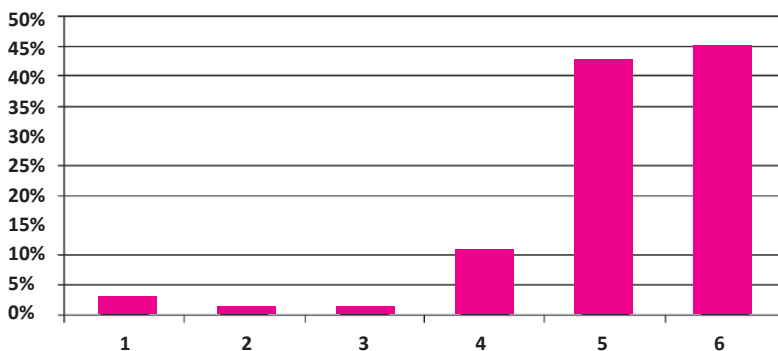
### Czy zaproponowana forma staży odpowiada Pani/Pana potrzebom?



Rys. 2. Czy zaproponowana forma staży odpowiada Pani/Pana potrzebom?

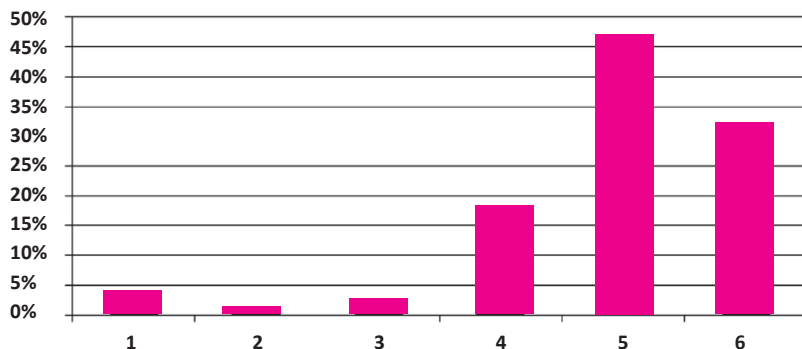
Podobnie wysoko respondenci ocenili zaproponowaną formę stażową, odpowiedzi „tak” oceniło ponad 90% badanych. Podobnie oceniono adekwatność programu stażowego do potrzeb prowadzonych przedmiotów zawodowych. Ponad 90% respondentów uznało, że program stażowy jest dostosowany do potrzeb dydaktyków realizujących kształcenie w poszczególnych zawodach.

### Jak ocenia Pani/Pan adekwatność programu stażowego do potrzeb prowadzonych przez Panią/Pana przedmiotów zawodowych?



Rys. 3. Jak ocenia Pani/Pan adekwatność programu stażowego do potrzeb prowadzonych przez Panią/Pana przedmiotów zawodowych?

**W jakim stopniu udział w stażach wpłynął na podniesienie jakości Pani/Pana warsztatu pracy z uczniem?**

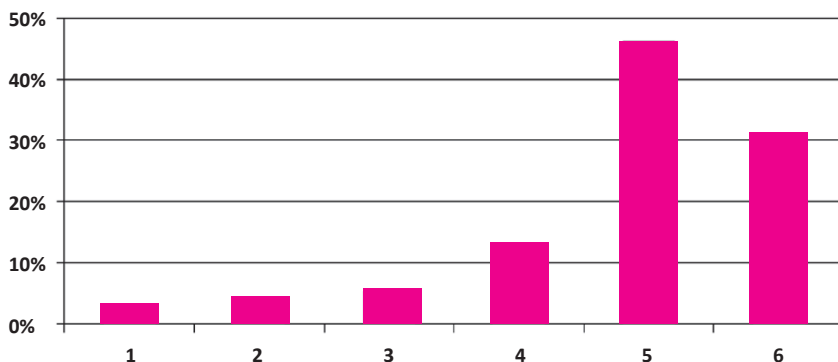


Rys. 4. W jakim stopniu udział w stażach wpłynął na podniesienie jakości Pani/Pana warsztatu pracy z uczniem?

Wyniki badań jednoznacznie wskazują, że udział w stażach wpłynął na podniesienie jakości warsztatu pracy, metodologię prowadzonych zajęć czy też potrzebę stosowania nowoczesnych narzędzi i technologii w pracy dydaktycznej. To znacznie wpływa na atrakcyjność prowadzonego warsztatu.

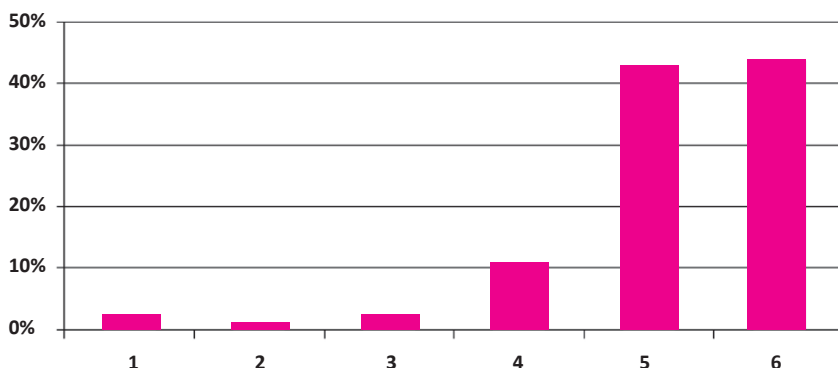
Ponad 90% badanych oceniła, że udział w stażu w wysokim, bardzo wysokim lub celującym stopniu wpłynął na podniesienie jakości ich warsztatu pracy z uczeniem.

**W jakim stopniu udział w stażach przyczynił się do wzrostu Pani/Pana wiedzy w zakresie nowoczesnych technik i technologii w obszarze nauczania zawodu?**



Rys. 5. W jakim stopniu udział w stażach przyczynił się do wzrostu Pani/Pana wiedzy w zakresie nowoczesnych technik i technologii w obszarze nauczania zawodu?

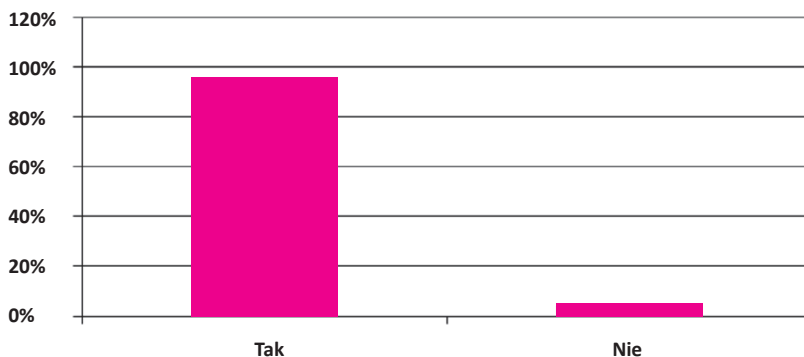
**W jakim stopniu udział w stażach wpłynął na Pani/Pana motywację do inicjowania zmian w celu podniesienia atrakcyjności szkolnictwa zawodowego?**



Rys. 6. W jakim stopniu udział w stażach wpłynął na Pani/Pana motywację do inicjowania zmian w celu podniesienia atrakcyjności szkolnictwa zawodowego?

Uczestnicy zgodnie przyznali, że udział w projekcie (w programie stażowym) znacznie wpłynął na ich motywację oraz chęć wdrażania zmian w swojej pracy dydaktycznej z młodzieżą.

**Czy Pani/Pana zdaniem istnieje akceptacja dla wdrażania programu staży, jako formy doskonalenia nauczycieli przedmiotów zawodowych wśród pracodawców i pracowników przedsiębiorstw?**



Rys. 7. Czy Pani/Pana zdaniem istnieje akceptacja dla wdrażania programu staży, jako formy doskonalenia dla nauczycieli przedmiotów zawodowych wśród pracodawców i pracowników przedsiębiorstw?

---

Nauczyciele rekomendują wdrożenie programu stażowego w przedsiębiorstwach jako formy doskonalenia. Tę opinię potwierdza wyrażona chęć współpracy z przedsiębiorstwami (aż 99% nauczycieli rekomenduje taki rodzaj współpracy). Nauczyciele rekomendują także inne formy nawiązania współpracy z przedsiębiorstwem, m.in.:

- staże dla nauczycieli (21%),
- praktyki zawodowe w przedsiębiorstwach dla uczniów (27%),
- wizyty studyjne dla nauczycieli (ok. 30%),
- wizyty studyjne dla uczniów (ok. 23%).

Jako inne formy współpracy szkoły z przedsiębiorstwami ankietowani wymieniali:

- lekcje pokazowe w szkole,
- realizację projektów,
- programy doksztalcania/doskonalenia nauczycieli w szkole (na miejscu),
- ćwiczenia laboratoryjne,
- potrzebę organizacji praktyk dla uczniów ze szkół specjalnych,
- wykłady i prezentacje dla uczniów,
- współpracę przedsiębiorstw z dyrekcją szkół,
- organizację wycieczek do przedsiębiorstw,
- udział szkoły w projektach UE.

Część respondentów wypowiedziała się na temat treści, zadań, które w programie stażowym były niemożliwe lub trudne do zrealizowania.

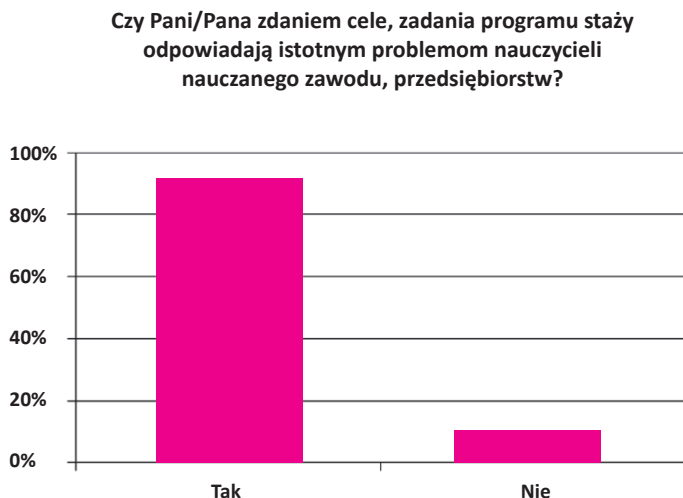
Generalnie uczestnicy nie zgłaszali problemów w zakresie konstrukcji programu stażowego, podkreślali jednak, że pewne zagadnienia, specyfika danego przedsiębiorstwa, kultura organizacyjna, technologie i sprzęt stanowiły dla nich wyzwanie. Dzięki dobrej komunikacji i współpracy udało się zrealizować cele stażu.

Przykładowe wypowiedzi respondentów:

- „Na stażu było wszystko super; zagadnienia trudne się zdarzały, ale nie było nic niemożliwego do realizacji.”
- „Poznanie specyfiki pracy w różnych przedsiębiorstwach nie było wcale łatwe, ale dzięki opiekunowi stażu się udało.”
- „Elementy komunikacji interpersonalnej, umiejętności pracy z klientem danej firmy były dla mnie wyzwaniem.”
- „Wszyscy byli pomocni, pokazali wszystko co Pani chciałam zobaczyć, wyjaśniali, tłumaczyli. Jestem zachwycona stażem.”

---

Na pytanie „Czy Pana/Pani zdaniem cele, zadania programu staży odpowiadają istotnym problemom nauczycieli nauczanego zawodu?” 87 respondentów odpowiedziało twierdząco, 9 udzieliło negatywnej odpowiedzi, a 7 osób nie odpowiedziało na to pytanie.



Rys. 8. Czy Pani/Pana zdaniem cele, zadania programu staży odpowiadają istotnym problemom nauczycieli nauczanego zawodu? Przedsiębiorstw?

Respondenci wprowadzili także swoje uwagi dodatkowe, dotyczące ich realnych potrzeb w odniesieniu do celów i zadań stażu. Jak podkreślali zgodnie, najistotniejszy jest wymiar praktyczny tych staży, możliwość skonfrontowania swojej wiedzy teoretycznej oraz zobaczenia tych obiektów, które na codzień nie są dostępne „od kuchni” dla nauczyciela. Szczególnie podkreślano rolę nowych technologii w branży turystycznej, wykorzystywanych urządzeń, programów, sprzętów. Dopiero konfrontacja wiedzy teoretycznej z praktyką oraz poznanie trendów w branży umożliwi pełne i efektywne przekazywanie wiedzy i swoich doświadczeń uczniom.

Przykładowe wypowiedzi respondentów:

- „Dla mnie ważny był kontakt z hotelami o wysokim standardzie, możliwość zobaczenia jego funkcjonowania, poznania poszczególnych działów – to było mi potrzebne.”
- „Najistotniejsza była praktyczna strona wiedzy, możliwość pobytu w 5 gwiazdkowym hotelu, niedostępna na co dzień, nowe technologie – wszystko było przydatne.”
- „Najważniejsze było pokazanie strony praktycznej, dobrze mieć styczność z nowymi trendami w branży, bo my nauczyciele jesteśmy teoretykami. Tylko powiązanie wiedzy teoretycznej z praktyką daje możliwość uzyskania efektu.”

- „Taki staż to ważne doświadczenie. Tu był szeroki zakres pracy, praktyki. Program był obszerny i jestem b. zadowolona”.

Poniżej prezentacja wyników badań, dotyczących wpływu staży na proces samodoskonalenia nauczycieli, ich rozwój zawodowy, motywację czy zwiększenie kompetencji zawodowych. Udział w stażach zdecydowanie przyczynił się do wzrostu motywacji uczestników/czek do dalszego poszerzania swojej wiedzy i umiejętności w zakresie nowoczesnych technik i technologii w obszarze nauczania zawodu – ponad 90% badanych potwierdziło, że staż zmotywował ich do poszerzania swojej wiedzy i umiejętności w tym zakresie (rys. 10). Podobnie, ponad 90% badanych przyznało, że staż zdecydowanie przyczynił się do wzrostu ich wiedzy i umiejętności (rys. 9).

93 respondentów (90% badanych) przyznało, że udział w projekcie miał bardzo duże znaczenie w kontekście pobudzenia ich aktywności do dalszego kształcenia.

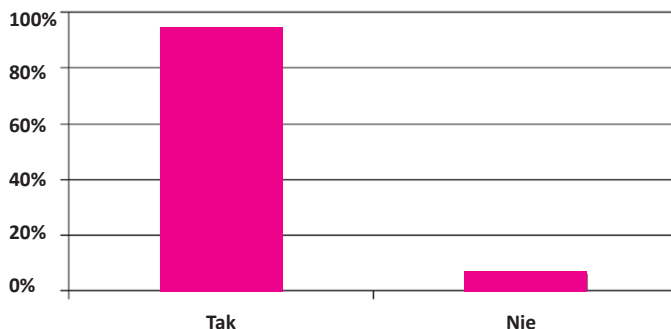


Rys. 9. Czy w wyniku stażu Pani/Pana wiedza i umiejętności uległy zmianie?



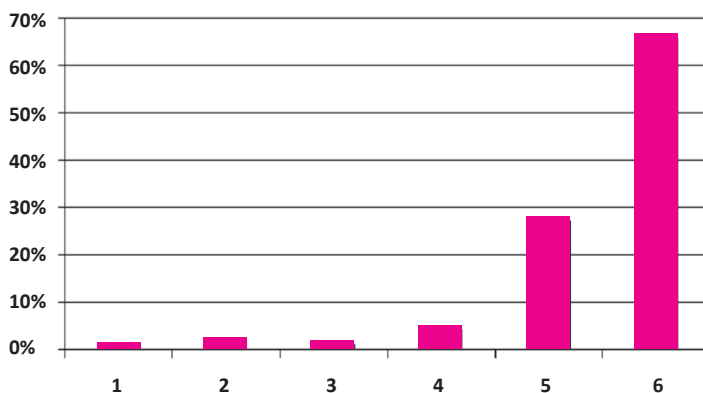
---

**Czy udział w stażach zmotywował Panią/Pana do dalszego poszerzania swojej wiedzy i umiejętności w zakresie nowoczesnych technik i technologii w obszarze nauczania zawodu?**



Rys. 10. Czy udział w stażu zmotywował Panią/Pana do dalszego poszerzania swojej wiedzy i umiejętności w zakresie nowoczesnych technik i technologii w obszarze nauczania zawodu?

**W jakim stopniu projekt ma wpływ na pobudzenie aktywności do dalszego kształcenia?**



Rys. 11. W jakim stopniu projekt ma wpływ na pobudzenie aktywności do dalszego kształcenia?

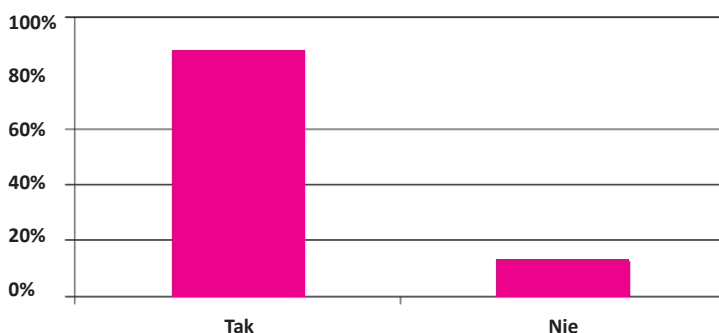
Badani nauczyciele wysoko oceniają współpracę z przedsiębiorstwami. Ponad 90% badanych uważa, że wśród pracodawców/przedsiębiorców istnieje świadomość, ale również akceptacja staży w przedsiębiorstwach jako formy doskonalenia nauczycieli przedmiotów zawodowych.

Badani podkreślają ponadto przydatność tych doświadczeń w kontekście zajęć szkolnych. Większość badanych bardzo precyzyjnie określiła możliwość implementacji wiedzy/ doświadczeń stażowych na swoich zajęciach.

Przykładowe wypowiedzi respondentów:

- „Dzięki przykładom praktycznych rozwiązań udało mi się napisać autorski program nauczania.”
- „Materiały szkoleniowe, jak również doświadczenie praktyczne i poznanie nowych technologii przydatne jest przy projektowaniu nowych lekcji.”
- „Stáže zmodyfikowały mój cały, wieloletni warsztat pracy. Pobyt w 5-gwiazdkowym hotelu, możliwość zobaczenia realnych dokumentów, programów... Materiały, które przywozłem (zdjęcia, karty menu, próbki z pokoi hotelowych i inne) wykorzystuję na lekcjach.”
- „Dzięki stażom uczę praktycznie. Opowiadam o urządzeniach chłodniczych, magazynowych, funkcjonowaniu kuchni... To wszystko widziałem.”
- „Na stażach dostaliśmy wzory umów, arkusze rozliczeń imprez turystycznych itp. – to wykorzystuję dziś na swoich zajęciach.”

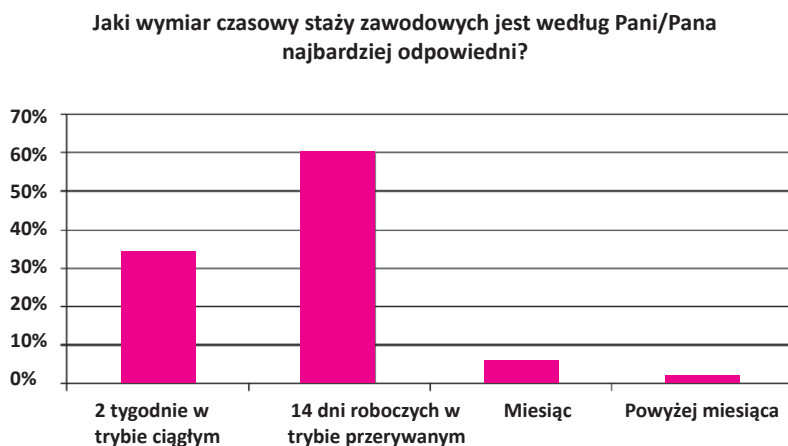
**Czy po zakończeniu stażu wykorzystała Pani/Pan jakieś informacje/narzędzia/wiedzę/propozycje rozwiązań, które wypracowaliście Państwo w trakcie zajęć z grupą szkoleniową (koleżankami/kolegami i trenerami)?**



Rys. 12. Czy po zakończeniu stażu wykorzystała Pani/Pan jakieś informacje/narzędzia/wiedzę/ propozycje rozwiązań, które wypracowaliście Państwo w trakcie zajęć z grupą szkoleniową?

Na pytanie „Jaki wymiar czasowy staży zawodowych jest według Pana/Pani najbardziej odpowiedni?” część respondentów wybrała więcej niż jedną odpowiedź. Poniższy wykres prezentuje ilu respondentów wybrało dany wymiar czasowy.

Według większości badanych idealny staż powinien trwać dwa tygodnie - większość respondentów (60%) uznała, że powinno to być 14 dni roboczych w trybie przerywanym. Część z badanych (ponad 30%) uważa, że powinno to być dwa tygodnie w trybie ciągłym. Zaledwie kilka procent badanych wybiera dłuższe formy stażowe - ok. miesiąc oraz powyżej miesiąca.



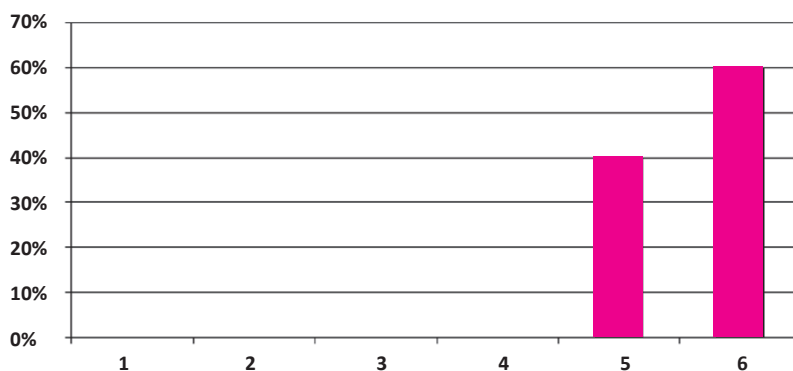
Rys. 13. Jaki wymiar czasowy staży zawodowych jest według Pani/Pana najbardziej odpowiedni?

#### 4.2. Analiza wyników badań przeprowadzonych wśród opiekunów staży

W badaniu wzięło udział 11 opiekunów staży, uzyskano zwrotność na poziomie 69%. Respondenci pozytywnie oceniali zaangażowanie nauczycieli w proces odbywania stażu w przedsiębiorstwie – określali zaangażowanie nauczycieli głównie bardzo wysoko (40%) i celująco (60%).

---

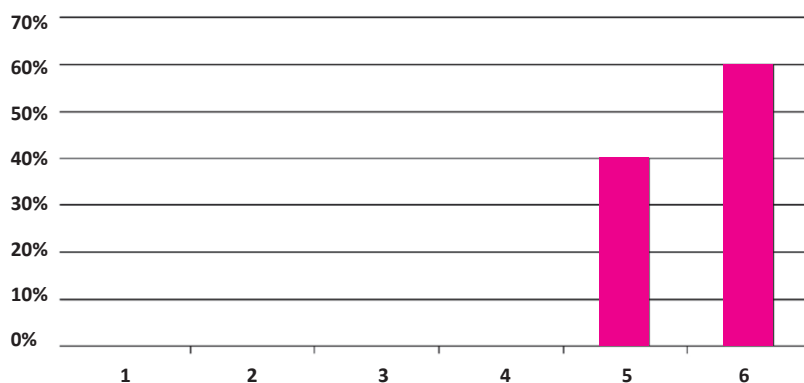
**Jak ocenia Pani/Pan zaangażowanie nauczycielek/nauczycieli  
w trakcie odbywania stażu?**



Rys. 14. Jak ocenia Pani/Pan zaangażowanie nauczycieli i nauczyciele w trakcie odbywania stażu?

Respondenci przede wszystkim podkreślali dużą aktywność i zaangażowanie nauczycieli/lek odbywających staż w przedsiębiorstwie. Poziom zaangażowania został oceniony jako celujący (60% badanych) oraz bardzo duży (40% badanych).

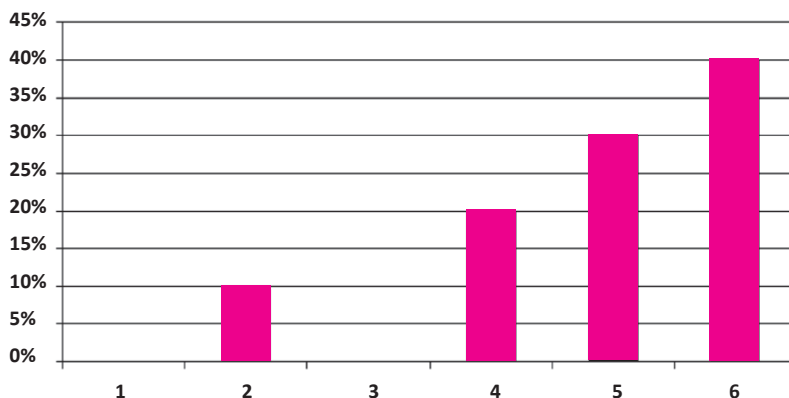
**Jak ocenia Pani/Pan aktywność grupy nauczycielek/nauczycieli  
odbywających staż w Państwa przedsiębiorstwie?**



Rys. 15. Jak ocenia Pani/Pan aktywność grupy nauczycielek i nauczycieli odbywających staż w Państwa przedsiębiorstwie?

---

**Jak ocenia Pani/Pan wejściową wiedzę i umiejętności nauczycielek/nauczycieli biorących udział w stażu w Pani/Pana firmie?**

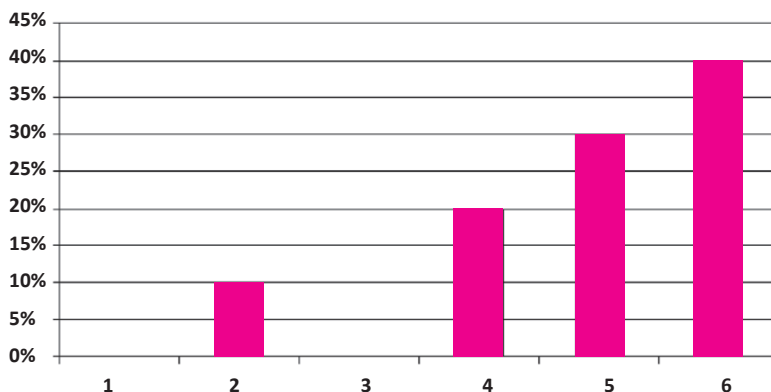


*Rys. 16. Jak ocenia Pani/Pan wejściową wiedzę i umiejętności nauczycieli i nauczycielek biorących udział w stażu w Pani/Pana firmie?*

Opiekunowie staży zostali także poproszeni o ocenę, w sześciostopniowej skali, wejściowej wiedzy i umiejętności nauczycieli, którzy wzięli udział w stażu. 70% opiekunów staży oceniło wiedzę wejściową nauczycieli na celująco i bardzo wysoko, ok. 20% respondentów jako wystarczającą. 10% badanych oceniło wiedzę wejściową nauczycieli jako niską (2 w sześciostopniowej skali). W dodatkowych uwagach opiekunowie zwracali uwagę na następujące czynniki:

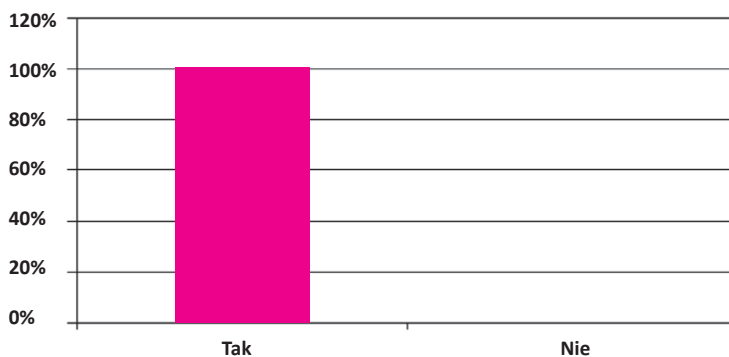
- posługiwanie się przestarzałą literaturą przez nauczycieli,
- trudność w skonfrontowaniu wiedzy teoretycznej z praktyką w przedsiębiorstwie,
- nieznanomość nowoczesnych technologii,
- nieznanomość trendów.

**Jak ocenia Pani/Pan wejściową wiedzę i umiejętności nauczycielek/nauczycieli biorących udział w stażu w Pani/Pana firmie?**



Rys. 17. Jak ocenia Pani/Pan wejściową wiedzę i umiejętności nauczycieli i nauczycielek biorących udział w stażu w Pani/Pana firmie?

**Czy byliby Państwo zainteresowanie kontynuacją organizacji staży dla nauczycieli w Państwa firmie?**

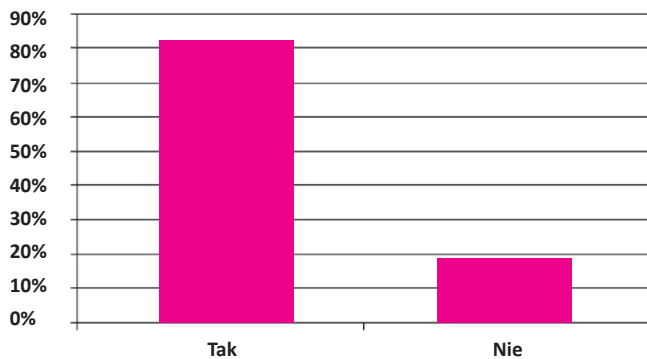


Rys. 18. Czy byliby Państwo zainteresowanie kontynuacją organizacji staży dla nauczycieli w Państwa firmie?

Przedsiębiorcy zgodnie przyznają, iż są zainteresowani kontynuacją współpracy w zakresie realizacji staży zawodowych. Dostrzegają także potrzebę w zakresie dostosowania systemu kształcenia zawodowego w kontekście wyzwań rynkowych. Ponad 80% badanych jest zainteresowanych współpracą ze szkołą zawodową w różnych formach:

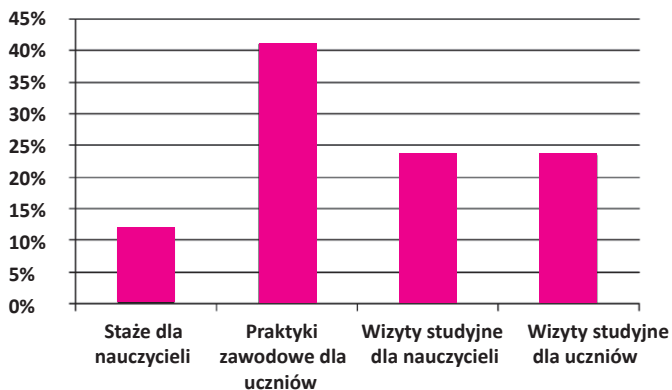
- staży dla nauczycieli,
- praktyk zawodowych dla uczniów,
- wizyt studyjnych dla nauczycieli,
- wizyt studyjnych dla uczniów (rys. 20).

**Czy Pani/Pana firma jest zainteresowana na współpracę ze szkołami zawodowymi?**



Rys. 19. Czy Pani/Pana firma jest zainteresowana na współpracę ze szkołami zawodowymi?

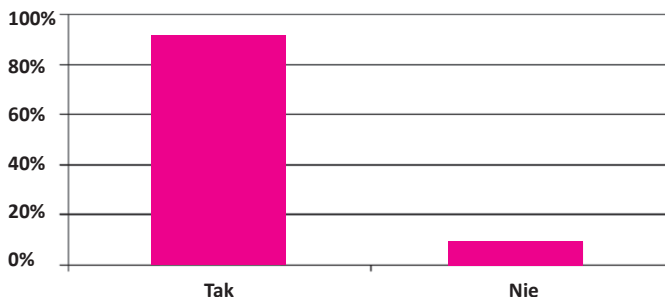
**Jaką formą współpracy ze szkołami Pani/Pana firma jest zainteresowana?**



Rys. 20. Jaką formą współpracy ze szkołami Pani/Pana firma jest zainteresowana?

---

**Czy Pani/Pana zdaniem realizacja programu staży zawodowych może przyczynić się do poprawy współpracy między nauczycielami przedmiotów zawodowych a przedsiębiorstwami?**



*Rys. 21. Czy Pani/Pana zdaniem realizacja programu staży zawodowych może przyczynić się do poprawy współpracy między nauczycielami przedmiotów zawodowych a przedsiębiorstwami?*

90% badanych respondentów uważa, że realizacja programu staży zawodowych może przyczynić się do poprawy współpracy nauczycieli z przedsiębiorcami.

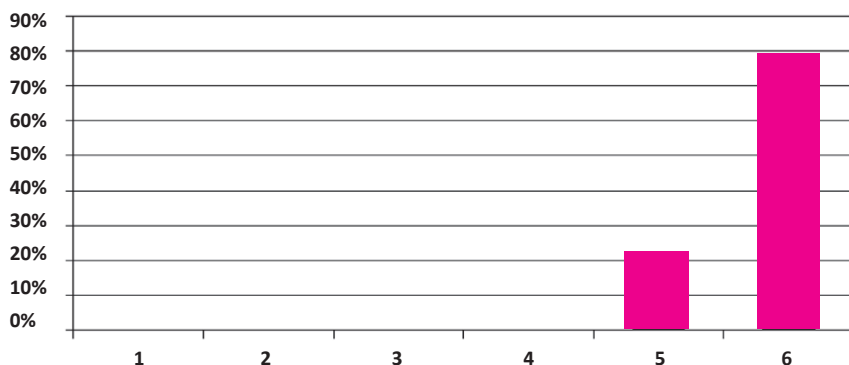
#### **4.3. Analiza wyników badań przeprowadzonych wśród dyrektorów szkół**

W badaniu wzięło udział 28 dyrektorów szkół, które brały udział w projekcie. Uzyskano tym samym zwrotność na poziomie 74% .

W pierwszym pytaniu dyrektorzy w sześciostopniowej skali oceniali w jakim stopniu odbyty staż nauczyciela/nauczycielki był przydatny w szkole w zakresie organizowania praktyk zawodowych dla uczniów. 22 dyrektorów oceniło jako bardzo przydatny (najwyższa ocena - 6), zaś 6 badanych oceniło go na ocenę 5.



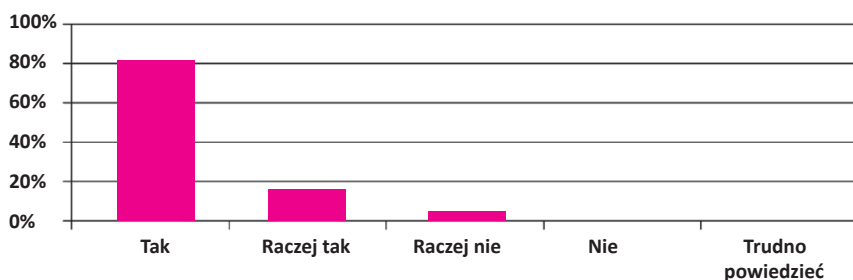
**W jakim stopniu odbyty w przedsiębiorstwie  
staż nauczycielki/nauczyciela może być przydatny  
w Państwa szkole w zakresie organizowania praktyk zawodowych dla uczniów?**



Rys. 22. W jakim stopniu odbyty w przedsiębiorstwie staż nauczyciela/nauczycielki może być przydatny w Państwa szkole w zakresie organizowania praktyk zawodowych dla uczniów?

Na pytanie: Czy odbyty przez nauczyciela/nauczycielkę staż wpłynął na zawiązanie współpracy pomiędzy szkołą a przedsiębiorstwem, w którym odbywał się staż, 22 badanych odpowiedziało twierdząco, dwie osoby udzieliły odpowiedzi: *Raczej tak*, jedna osoba udzieliła odpowiedzi: *Raczej nie*, zaś jedna osoba nie udzieliła w ogóle odpowiedzi na to pytanie.

**Czy odbyty przez nauczycielkę/nauczyciela  
staż wpłynął na zawiązanie współpracy pomiędzy szkołą  
a przedsiębiorstwem, w którym się odbył?**

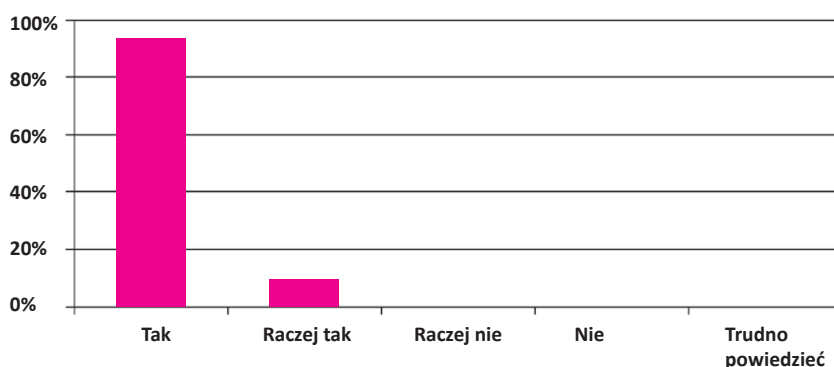


Rys. 23. Czy odbyty przez nauczyciela/nauczycielkę staż wpłynął na zawiązanie współpracy pomiędzy szkołą a przedsiębiorstwem, w którym odbył się staż?

Przykładowe wypowiedzi respondentów:

- „Nasza nauczycielka uczestniczyła w kilku projektach i włącza szkołę we współpracę zarówno z przedsiębiorcami stażowymi, jak również z innymi szkołami.”
- „Próbujemy taką współpracę podejmować, dzięki projektowi jest to łatwiejsze.”
- „Dziś mamy większą możliwość dotarcia do firm; nauczyciele starają się podtrzymywać współpracę, stale szukają nowych możliwości.”

**Czy zdaniem Pana/Pani Dyrektor staż nauczycielki/nauczyciela w przedsiębiorstwie wpłynął/wpłyynie na poprawię jakości nauczania przedmiotów zawodowych?**



*Rys. 24. Czy zdaniem Pana/Pani Dyrektor staż nauczyciela/nauczycielki w przedsiębiorstwie wpłynął/wpłyynie na poprawię jakości nauczania przedmiotów zawodowych?*

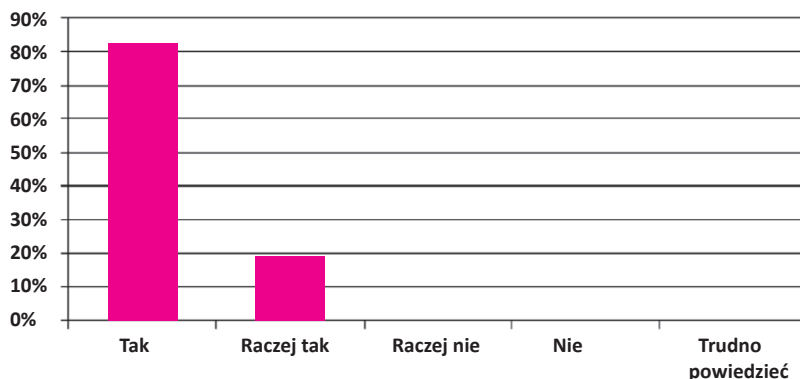
Badani Dyrektorzy ocenili udział swoich nauczycieli w projekcie stażowym także z perspektywy wpływu na poprawę jakości nauczania przedmiotów zawodowych. Ponad 90% badanych uważa, że udział w programie stażowym w zdecydowany sposób wpływa na jakość nauczania przedmiotów zawodowych w szkole.

Przykładowe wypowiedzi dyrektorów:

- „Kluczowa jest znajomość oczekiwań pracodawców, możliwość wyposażenia uczniów we właściwe kompetencje.”
- „Dzięki stażom zajęcia w naszej szkole mogą być teraz bardziej praktyczne.”
- „Nauczyciele mogli zweryfikować teoretyczne programy nauczania, poznali lepiej oczekiwania i wymagania pracodawców.”
- „Myślę, że teraz łatwiej pracować z młodzieżą; nauczyciel mógł zmodyfikować warsztat pracy o wiedzę i umiejętności praktyczne, łatwiej mu przygotować właściwie ucznia do praktyk, do wymogów stawianych przez firmy”.

- „Moi nauczyciele uczą bardziej praktycznie, mają praktyczne przykłady, wiedzą jak wygląda praca.”

**Czy nauczycielka/nauczyciel biorący udział w stażu w przedsiębiorstwie rozpowszechnił uzyskaną wiedzę i umiejętności na terenie szkoły?**



Rys. 25. Czy nauczycielka/nauczyciel biorący udział w stażu w przedsiębiorstwie rozpowszechnił uzyskaną wiedzę i umiejętności na terenie szkoły?

Zdecydowanie nauczyciele, którzy wzięli udział w projekcie potrafili rozpowszechniać uzyskaną wiedzę w szkole. Dyrektorzy przyznają także, iż w większości nauczyciele, którzy wzięli udział w projekcie, stają się liderem zmiany w szkole, szczególnie w kontekście troski o korelację wiedzy teoretycznej z doświadczeniem praktycznym.

Szczególne uwagę dyrektorzy zwracają na chęć i otwartość nauczycieli na korzystanie z nowoczesnych technologii, nowych narzędzi dydaktycznych, programów.

## V. WNIOSKI I REKOMENDACJE

W oparciu o przeprowadzone badania można sformułować następujące wnioski i rekomendacje:

- Realizacja projektu umożliwiła uczestnikom/czkom poszerzenie i uaktualnienie posiadanej wiedzy branżowej związanej z funkcjonowaniem firm branży turystycznej przy wykorzystaniu najnowszych technologii i rozwiązań. Podczas stażu uczestnicy/czki

projektu poznali nowe technologie, a także struktury i sposób działania firm, w których odbywali staż.

- Staże poszerzyły wiedzę nauczycieli/ek biorących w nich udział na temat rzeczywistego funkcjonowania firm oraz wiedzy i umiejętności wymaganych przez przedsiębiorców, u których w przyszłości potencjalnie mogą pracować ich uczniowie. Tym samym nauczyciele/ki wiedzą na jakie aspekty w procesie kształcenia należy szczególnie zwrócić uwagę, aby uczniowie mogli sprostać oczekiwaniom rynku pracy. Konfrontując te doświadczenia, stworzono profil kandydata do pracy w branży turystycznej.

L.p.	Wiedza	Umiejętności	Postawy
1.	Znajomość języka ojczystego oraz języków obcych.	Płynne i prawidłowe komunikowanie się w języku ojczystym oraz języku obcym.	Dążenie do celu i konsekwencja w realizacji zadań.
2.	Odpowiedni poziom wiedzy specjalistycznej związanej z wybranym zawodem.	Umiejętność wykorzystywania wiedzy specjalistycznej w praktyce, umiejętność korzystania z nowoczesnych maszyn i urządzeń.	Zaangażowanie w wykonaną pracę i chęć uczenia się i poznawania nowych rzeczy.
3.	Wiedza z zakresu komunikacji z klientem oraz znajomość zasad etycznych w pracy.	Umiejętność praktycznego zastosowania tej wiedzy, świadomość postępowania w relacjach z klientem zg. z zasadami etyki.	Otwartość na rozwój, dążenie do samodoskonalenia.
4.	Znajomość zasad współpracy w zespole oraz komunikacji interpersonalnej.	Umiejętność pracy w zespole, umiejętność komunikowania się z innymi.	Otwartość na współpracę, zaangażowanie, pasja.

Rys. 26. Zestaw najważniejszych kompetencji zawodowych dla uczniów kształcących się w branży turystycznej, wg nauczycieli i przedsiębiorców.

- Opiekunowie/nki staży podkreślili duże zaangażowanie nauczycieli, a także ich ogromną chęć podnoszenia swoich kompetencji w obszarze nowoczesnych technologii branży turystycznej.

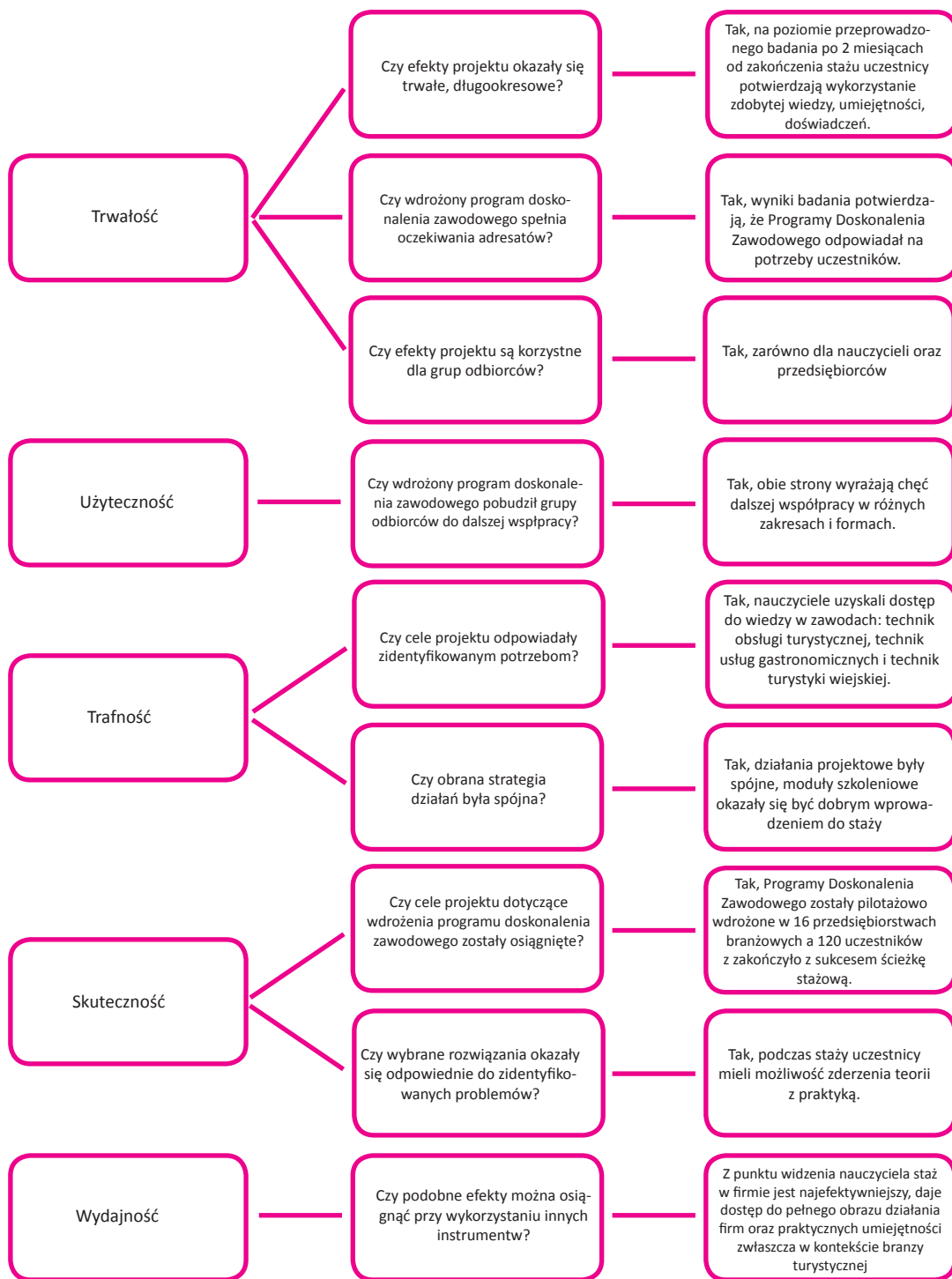
- 
- Zarówno uczestnicy/czki staży, dyrektorowie/rki szkół, jak i opiekunowie/ki staży wskazywali jednomyślnie na konieczność nawiązania współpracy szkół z przedsiębiorstwami w różnych obszarach, skierowanych zarówno do nauczycieli, jak i do uczniów.
  - System organizacji staży został pozytywnie oceniony przez stażystów/teki oraz ich opiekunów/ki. Pozwolił on nauczycielom/kom biorącym udział w projekcie bezpośrednio zapoznać się z działalnością przedsiębiorstw.
  - Zaprojektowany program doskonalenia zawodowego może być implementowany do innych przedsiębiorstw z branży turystycznej.
  - Rekomenduje się, aby uczestnictwo danego nauczyciela w stażu w danym przedsiębiorstwie poprzedzić badaniem potrzeb pod kątem konkretnej szkoły (przedmiotów zawodowych). Wyniki muszą być skonfrontowane z możliwościami danej firmy oraz określeniem jej potencjału.
  - Przyjęty wymiar czasowy stażu w programie doskonalenia zawodowego jest właściwy. Potwierdzają to zaprezentowane powyżej wyniki badania CAWI (wsparte CATI).
  - Staż jako dłuższa forma kształcenia zawodowego dał uczestnikom/czkom wiedzę, umiejętności i doświadczenia praktyczne niezwykle cenne do wykorzystania/prezentacji w trakcie lekcji.
  - Nauczyciele w rozmowach często podkreślali, że nie da się uczyć, szczególnie przedmiotów zawodowych, bez praktycznej znajomości zawodu. Bardzo wielu nauczycieli nigdy nie widziało pracy przedsiębiorstwa od wewnątrz, staż odbyty w projekcie był pierwszym takim doświadczeniem.
  - Dyrektorzy wskazują na potrzebę powołania Zespołów Przedmiotowych, w których nauczyciele będą się wymieniać swoimi doświadczeniami praktycznymi. Staż w przedsiębiorstwie jest jednym z najważniejszych elementów budowania takiego doświadczenia. Zespoły przedmiotowe mogłyby tworzyć lekcje pokazowe dla innych nauczycieli.
  - Forma praktycznego stażu w przedsiębiorstwie, jako dłuższa forma kształcenia zawodowego jest cennym doświadczeniem, które ma wpływ na projektowanie lekcji zarówno w wymiarze wzbogacenia warsztatu dydaktycznego, jak i zawartości merytorycznej.
  - Nauczyciele zwracają także uwagę na potrzebę wykorzystywania gotowych pomocy dydaktycznych w postaci prezentacji, filmów i innych wizualizacji. Takie materiały, uzupełniające standardowe scenariusze zajęć, są szczególnie cenne z punktu widzenia branży turystycznej.
  - Uczestnicy staży dostrzegają potrzebę wdrażania i pracy na programach, które są wykorzystywane w nowoczesnych przedsiębiorstwach. Okazuje się, że na rynku są dostępne

---

wersje demonstracyjne programów (np. hotelowych), możliwe do wykorzystywania przez szkoły.

- O zadowoleniu z udziału w projekcie oraz realizowanych w ramach niego formach wsparcia (szkolenia i staże) świadczy brak rezygnacji uczestników/czek z projektu.

Praktyka stażowa okazała się cennym doświadczeniem zarówno dla nauczycieli, dla których wymiar praktyczny jest niezwykle cenny, ale także z perspektywy samych przedsiębiorców, którzy mają świadomość potrzeby kształcenia na rynku przyszłego pracownika. Dodatkowo przedsiębiorcy mieli okazję przekonać się, że współpraca ze szkołą jest również i dla nich cennym doświadczeniem, a nauczyciele są aktywni, otwarci na wiedzę i świadomi potrzeby tej współpracy.



Raport przygotowany na podstawie ankietyzacji Beneficjentów Ostatecznych według metodyki CAWI

przez: **EVACO Sp. z o.o.**

## ZAŁĄCZNIK NR1. ANKIETA – UCZESTNIK/UCZESTNICZKA PROJEKTU

<b>Imię i nazwisko</b>						
<b>Miejsce odbywania stażu</b>						
<b>Pytania</b>	<b>Odpowiedzi</b>					
Zawody	W ramach jakiego zawodu nauczanego w szkole zgłosił się Pan/Pani do projektu?			Jaką ścieżkę stażu realizował Pan/Pani w projekcie (którego zawodu)		
Technik hotelarstwa						
Technik obsługi turystycznej						
Technik turystyki wiejskiej						
Technik usług gastronomicznych						
Czy program stażu według Pana/Pani zawiera ł zagadnienia, które w szczególny sposób są dla Pana/Pani przydatne?	Tak					
	Raczej tak					
	Raczej nie					
	Nie					
	Trudno powiedzieć					
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
Czy podobała się Panu/Pani forma i sposób organizacji staży?	Tak					
	Raczej tak					
	Raczej nie					
	Nie					
	Trudno powiedzieć					
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
<b>Proszę ocenić w 6 stopniowej skali, gdzie 1 to najniższa ocena, a 6 to ocena najwyższa:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
W jakim stopniu udział w stażach wpłynął na podniesienie jakości Pana/Pani warsztatu pracy z uczniem?	1	2	3	4	5	6
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
W jakim stopniu udział w stażach przyczynił się do wzrostu Pana/Pani wiedzy w zakresie nowoczesnych technik i technologii w obszarze nauczania zawodu?	1	2	3	4	5	6
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
W jakim stopniu udział w stażach podniósł Pana/Pani motywację do inicjowania zmian w celu podniesienia atrakcyjności szkolnictwa zawodowego?	1	2	3	4	5	6
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
Jak ocenia Pan/Pani adekwatność programu stażowego do potrzeb prowadzonych przez Pana/Panią przedmiotów zawodowych?	1	2	3	4	5	6
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
Czy Pana/Pani zdaniem istnieje akceptacja dla wdrażania programu staży jako formy doskonalenia nauczycieli przedmiotów zawodowych wśród pracodawców i pracowników przedsiębiorstw?	TAK			NIE		



Czy szkoła, w której Pan/Pani pracuje jest zainteresowana współpracą z przedsiębiorstwami? W jakim zakresie?	TAK		NIE			
	Staże dla nauczycieli					
	Praktyki zawodowe dla uczniów					
	Wizyty studyjne dla nauczycieli					
	Wizyty studyjne dla uczniów					
Inne						
Jakie treści, zadania lub polecenia realizowane w czasie programu stażu były niemożliwe lub trudne do zrealizowania?						
Czy Pana/Pani zdaniem cele, zadania programu staży odpowiadają istotnym problemom nauczycieli nauczanego zawodu?	TAK		NIE			
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
Czy w wyniku stażu Pana/Pani wiedza i umiejętności uległy/nie uległy zmianie?	Zwiększyły się					
	Nie uległy zmianie					
	Zmniejszyły się					
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
Czy udział w stażach zmotywował Pana/Panią do dalszego poszerzenia swojej wiedzy i umiejętności w zakresie nowoczesnych technik i technologii w obszarze nauczania zawodu?	TAK					
	NIE					
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
Jaki wymiar staży zawodowych jest według Pana/Pani najbardziej odpowiedni?	2 tygodnie w trybie ciągłym					
	14 dni roboczych w trybie przerywanym					
	Miesiąc					
	Powyżej miesiąca					
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
Proszę określić jakich umiejętności/kompetencji/informacji właściwych dla Pani branży aktualnie najbardziej Panu/Pani brakuje, a jakie powinny zostać uwzględnione w analogicznych działaniach poza projektem?						
<b>Proszę ocenić w 6 stopniowej skali, gdzie 1 to najniższa ocena, a 6 to ocena najwyższa:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
W jakim stopniu projekt ma wpływ na pobudzenie aktywności do dalszego kształcenia	1	2	3	4	5	6
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
Czy udało się wykorzystać w w trakcie lekcji wiedzę/umiejętności/narzędzia poznane w trakcie staży (w szczególności dot. nowych technologii)	Tak		Nie			
	<u>Jakie – dodatkowe uwagi:</u>					
Czy po zakończeniu stażu wykorzystał Pan/Pani jakieś informacje/narzędzia/wiedzę/proponycje rozwiązań, które wypracowaliście Państwo w trakcie zajęć z grupą szkoleniową (kolegami/koleżankami i trenerami)	Tak		Nie			
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					

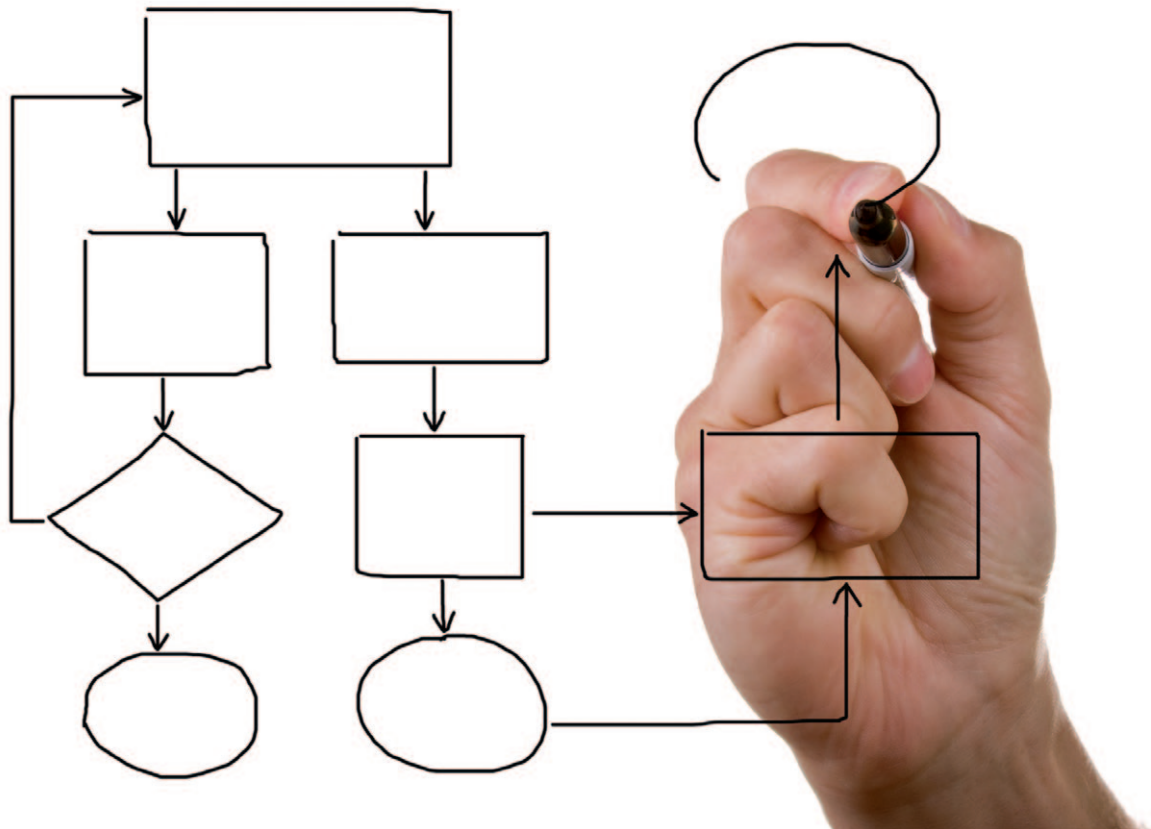
## ZAŁĄCZNIK NR2. ANKIETA – DYREKTORZY SZKÓŁ

Imię i nazwisko Dyrektora						
Nazwa szkoły						
Imię i nazwisko						
<b>Pytania</b>	<b>Odpowiedzi</b>					
<b>Proszę ocenić w 6 stopniowej skali, gdzie 1 to najniższa ocena, a 6 to ocena najwyższa:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
W jakim stopniu odbyty w przedsiębiorstwie staż nauczyciela/nauczycielki może być przydatny w Państwa szkole w zakresie organizowania praktyk zawodowych dla uczniów?	1	2	3	4	5	6
	<u>Uzasadnienie:</u>					
Czy odbyty przez nauczyciela/nauczycielkę staż wpłynął na zawiązanie współpracy pomiędzy szkołą a przedsiębiorstwem, w którym odbywał się staż?  Jeżeli tak to proszę opisać jakie działania zostały podjęte?	<b>Tak</b>					
	Raczej tak					
	Raczej nie					
	Nie					
	Nie wiem					
	<u>Podjęte działania: Moja szkoła wp</u>					
Czy zdaniem Pana/Pani Dyrektor staż nauczyciela/nauczycielki w przedsiębiorstwie wpłynął/wpłynęła na poprawę jakości nauczania przedmiotów zawodowych?	Tak					
	Raczej tak					
	Raczej nie					
	Nie					
	Nie wiem					
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
Czy odbyty przez nauczyciela/nauczycielkę staż pomaga nauczycielowi/nauczycielce w stawianiu się liderem kształcenia zawodowego w kierowanej przez Pana /Panią szkole, szczególnie w kontekście troski o korelację programową teoretycznego i praktycznego kształcenia zawodowego?	Tak					
	Raczej tak					
	Raczej nie					
	Nie					
	Nie wiem					
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					

Czy nauczyciel/nauczycielka biorący udział w stażu w przedsiębiorstwie rozpowszechnił uzyskaną wiedzę i umiejętności na terenie szkoły?	Tak
	Raczej tak
	Raczej nie
	Nie
	Nie wiem
Jeżeli tak to proszę podać w jaki sposób?	Przeprowadzenie narady
	Artykuł w gazetce szkolnej
	Artykuł na szkolnej stronie WWW
	Lekcja pokazowa
	Inne (jakie?)
Czy staż nauczyciela/nauczycielki w przedsiębiorstwie wpłynął na stosowanie nowego oprogramowania, urządzeń czy też innych materiałów dydaktycznych w szkole?	Tak
	Raczej tak
	Raczej nie
	Nie
	Nie wiem
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>

## ZAŁĄCZNIK NR3. ANKIETA – OPIEKUNOWIE STAŻY

Nazwa przedsiębiorstwa						
Imię i nazwisko opiekuna						
Pytania	Odpowiedzi					
Proszę ocenić w 6 stopniowej skali, gdzie 1 to najniższa ocena, a 6 to ocena najwyższa:	1	2	3	4	5	6
Jak ocenia Pan/Pani zaangażowanie nauczycieli i nauczycielek w trakcie odbywania stażu?	1	2	3	4	5	6
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
Jak ocenia Pan/Pani aktywność grupy nauczycielek i nauczycieli odbywających staż w Państwa przedsiębiorstwie?	1	2	3	4	5	6
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
Jak ocenia Pan/Pani wejściową wiedzę i umiejętności nauczycieli i nauczycielek biorących udział w stażu w Pani/Pana firmie?	1	2	3	4	5	6
	<u>Dodatkowe uwagi:</u>					
Jaki wymiar staży zawodowych jest dla Pani/Pana firmy najbardziej odpowiedni?	2 tygodnie w trybie ciągłym					
	14 dni roboczych w trybie przerywanym					
	Miesiąc					
	Powyżej miesiąca					
	<u>Uzasadnienie:</u>					
Czy byliby Państwo zainteresowani kontynuacją organizacji staży dla nauczycieli w Państwa firmie?	TAK			NIE		
	<u>Uzasadnienie:</u>					
Czy Pana/Pani firma jest zainteresowana współpracą ze szkołami zawodowymi? W jakim zakresie?	TAK			NIE		
	Staże dla nauczycieli					
	Praktyki zawodowe dla uczniów					
	Wizyty studyjne dla nauczycieli					
	Wizyty studyjne dla uczniów					
	Inne					
Czy Pana/Pani zdaniem realizacja programu staży zawodowych może przyczynić się do poprawy współpracy między nauczycielami przedmiotów zawodowych a przedsiębiorstwami?	TAK			NIE		
	<u>Uzasadnienie:</u>					



Wyposażenie nauczycieli oraz instruktorów w wiedzę na temat trendów organizacji i specyfiki przedsiębiorstw na tle rozwoju branży turystycznej.

Scenariusz, ćwiczenia, materiały dla uczestników i instrukcje dla prowadzących.



---

## **Metody szkolenia:**

W szkoleniu maksymalnie wykorzystane będą metody aktywne. Omówienie każdego z tematów rozpocznie się od ćwiczenia. Omówienie ćwiczeń pozwoli na przejście do wniosków ogólnych, dotyczących opracowania programów nauczania.

Każde zagadnienie po ćwiczeniu i dyskusji omówione będzie podczas mini-wykładów. W materiale dla trenerów znajdują się slajdy. Prezentacja nie jest rozdawana uczestnikom, wszystkie slajdy zostały przygotowane na podstawie własnych doświadczeń autorów i książki Hanny Komorowskiej „O programach prawie wszystko”.

## SCENARIUSZ SZKOLENIA – INSTRUKCJA DLA TRENERÓW

Wprowadzenie do zagadnienia – część 1				
Czas	Co	Jak	Rezultat	Co potrzebne
90 minut	<p>Rozpoczęcie szkolenia, powitanie uczestników, przedstawienie się trenerów i uczestników, zebranie oczekiwań uczestników.</p> <p>Przedstawienie programu i celów szkolenia.</p> <p>Poznanie definicji programu nauczania.</p>	<p>Wzajemne zapoznanie się wykładowcy i uczestników, uczestnicy przedstawiając się mówią imię i nazwisko, nazwę instytucji w której pracują, jak długo w niej pracują, czego oczekują od szkolenia.</p> <p>Cel ogólny szkolenia: zwiększenie poziomu wiedzy i świadomości na temat konstruowania i ewaluacji programów własnych.</p> <p>Cele szczególne: nauka o podstawach prawnych konstruowania programów nauczania, wdrażania i ewaluacji.</p> <p>Mini wykład nt. różnych definicji programu nauczania, wiedzy, umiejętności i kompetencji.</p>	<p>Poznanie uczestników i ich oczekiwań.</p> <p>Poznanie przez uczestników celów i programu szkolenia.</p> <p>Wprowadzenie atmosfery uczenia się.</p>	<p>Slajdy 1,2.</p> <p>Ćwiczenie 1, 2, 3.</p>



Podstawy prawne regulujące konstruowanie własnych programów nauczania – część 2

Czas	Co	Jak	Rezultat	Co potrzebne
90 minut	Analiza Rozporządzenia MEN z dnia 8 czerwca 2009 w sprawie dopuszczenia do użytku w szkole programów (...).	Wykład połączony z analizą dokumentów.	Poznanie zapisów Rozp. MEN w zakresie opiniowania programów własnych, sposobów dopuszczenia do użytku w szkole programów nauczania, zawartości poprawnie skonstruowanego programu nauczania (cele, treści, wskazówki metodyczne, propozycje kryteriów oceny i metody sprawdzania osiągnięć uczniów). Wymiany doświadczeń w grupie.	Materiał dla każdego uczestnika – Rozp. MEN Materiał nr 1.

Przygotowanie do modyfikowania lub budowania własnego programu nauczania, wskazanie powinności nauczycieli w zakresie projektowania edukacyjnego – część 3				
Czas	Co	Jak	Rezultat	Co potrzebne
270 minut	Poznanie i omówienie elementów programu własnego – modułowego i przedmiotowego.	Mini wykład, analiza dokumentu, prezentacja.	Wiedza i umiejętności dotyczące wszystkich elementów programu nauczania.	Materiał (elementy programu własnego, metody nauczania, środki dydaktyczne,), slajdy Materiał nr 2.
	Poznanie zasad operacjonalizacji celów kształcenia. Zasady operacjonalizacji celów kształcenia.	Burza mózgów na temat, ćwiczenia i wykład.	Umiejętność zamiany celów głównych na cele operacyjne.	Materiał dla uczestnika (lista czasowników wyrażających działanie do formułowania celów kształcenia), Materiał nr 3 slajdy,
	Formułowanie celów operacyjnych.	Praca w grupie, wymiana doświadczeń.	Umiejętność formułowania celów operacyjnych.	Ćw. 4, 5, 6, 7. Ćw. 8
	Tworzenie elementów programu nauczania.	Praca w grupie, wymiana doświadczeń.	Umiejętność formułowania celów kształcenia, treści kształcenia, wskazówek metodycznych i metod sprawdzania i oceny.	Materiał pomocniczy nr 1, 2, 3 (przykładowe opisy metod oceny i koncepcja programu nauczania) Materiał nr 4,5,6

Analizowanie czynników zewnętrznych i wewnętrznych mających wpływ na realizację programu nauczania – część 4.				
Czas	Co	Jak	Rezultat	Co potrzebne
90 minut	Omówienie czynników wpływających na realizację programu.	Burza mózgów, ćwiczenia w grupie, wymiana doświadczeń.	Znajomość i uświadomienie sobie czynników zewnętrznych i wewnętrznych mających wpływ na realizację programu nauczania.	Ćw. 9 i ćw. 10.

Analizowanie własnych/indywidualnych, umiejętności w kontekście celów edukacyjnych, doboru i oceny programu nauczania – część 5.				
Czas	Co	Jak	Rezultat	Co potrzebne
90 minut	Ocena programu nauczania.	Praca w grupie, wykład i slajdy.	Tworzenie listy kontrolnej umożliwiającej ocenę programu nauczania.	Ćw. 11, 12, 13.

Ewaluacja własnych rozwiązań i materiałów, programowych.				
Czas	Co	Jak	Rezultat	Co potrzebne
90 minut	Zasady ewaluacji programów nauczania.	Wykład, praca w grupie.	Umiejętność tworzenia ankiet ewaluacyjnych.	Prezentacja „Ewaluacja programu, czyli jak badać program nauczania?” i przykładowe ankiety.

## PROGRAM SZKOLENIA

Omawiane zagadnienie	Zastosowana metoda pracy	Ilość godzin	Czas trwania
Uporządkowanie pojęć związanych z programami nauczania.	Wykład połączony z prezentacją multimedialną.	2	11.30 – 13.00
Scharakteryzowanie związku między dokumentami programowymi.	Warsztaty, ćwiczenia.	2	14.00 - 15.30
Przygotowanie do modyfikowania lub budowania własnego programu nauczania, wskazanie powinności nauczycieli w zakresie projektowania edukacyjnego.	Warsztaty, ćwiczenia.	6	15.45 - 17.15 17.30 - 19.00  8.00 - 9.30
Analizowanie czynników zewnętrznych i wewnętrznych mających wpływ na realizację programu nauczania.	Warsztaty, ćwiczenia.	2	9.30 - 11.00
Analizowanie własnych/indywidualnych, umiejętności w kontekście celów edukacyjnych.	Warsztaty, ćwiczenia.	2	11.15 - 12.45
Ewaluacja własnych rozwiązań i materiałów, programowych.	Wykład połączony z prezentacją multimedialną i ćwiczenia.	2	13.00 - 14.30
razem		16	

### Ćwiczenie 1.

Proszę napisać co to jest państwa zdaniem Program Nauczania, jak Państwo rozumiecie to pojęcie?

## Ćwiczenie 2.

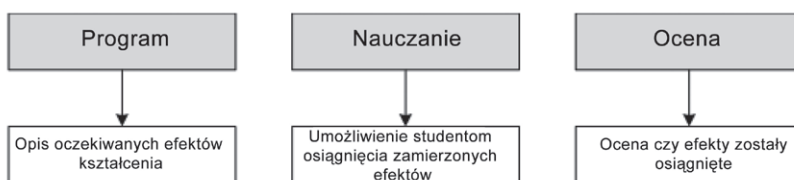
Jak rozumiesz pojęcia? Poukładaj je wg kolejności ich „powstawanie – tworzenie się w umyśle osoby uczącej się” – uzasadnij swoją koncepcję.

WIEDZA, UMIEJĘTNOŚCI, KOMPETENCJE, KOMPETENCJE KLUCZOWE

## Ćwiczenie 3.

Przedyskutujcie w grupie/w parze stwierdzenie – „zrealizować program nauczania” – co to dla Ciebie znaczy? Zapisz wszystkie stwierdzenie, które kojarzą Ci się z tym powiedzeniem.

Rozwiązanie:



## Materiał nr 1

Tekst Rozp. MEN z dnia 8 czerwca 2009r. w sprawie dopuszczenia do użytku w szkole programów (...)

## Materiał nr 2

ELEMENTY PROGRAMU WŁASNEGO

Metryczka	Przedmiot nauczania, wielkość i typ szkoły, wymiar godzin, autor, warunki kształcenia i wyposażenie.
Koncepcja programu	Priorytety szkoły i najważniejsze przesłania programu. Poznanie intencji twórcy programu. Przy konstruowaniu programu nauczania autorowi powinno przyświecać pytanie: <i>Czemu program ma służyć i co jest jego wyróżnikiem, ze względu na który można go nazwać programem własnym?</i> Koncepcja teoretyczna odnosi się również do założeń teoretycznych, według których ma przebiegać proces wychowawczy i powinna być spójna z programem wychowawczym danej szkoły, a także z przyjętą przez nią koncepcją filozoficzną.

Adresaci programu	<p>Autor powinien znać wiek uczniów, ich płeć, właściwości rozwojowe charakterystyczne dla danego wieku, predyspozycje psychofizyczne, a także zainteresowania i potrzeby uczniów.</p> <p>Inne ważne informacje, które autor programu powinien uzyskać, dotyczą sposobu naboru do szkoły czy konkretnej klasy.</p>
Ogólne i szczegółowe cele nauczania	<p>Zwracam uwagę, aby szczegółowe cele były:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- odpowiednio sformułowane tak na poziomie celów ogólnych i zadań, jakie ma do wypełnienia szkoła oraz celów ogólnych odnoszących się do przedmiotu nauczania.</li> <li>- zgodne z celami określonymi w podstawie programowej. Mogą jednak i powinny nieco poszerzać ich zakres, powinny też zarysować wyraźne sposoby ich uszczegóławiania.</li> </ul> <p><b>Należy pamiętać, że cele kształcenia w nowej podstawie programowej sformułowane zostały w języku wymagań ogólnych.</b></p> <p><b>Dzięki tak sformułowanym celom nie ma potrzeby określania standardów wymagań.</b></p>
Treści nauczania	<p>Opracowując ten dział, autor powinien odpowiednio dobrać i uszeregować materiał nauczania – dla całego etapu edukacyjnego zgodnie z treściami nauczania zawartymi w podstawie programowej kształcenia ogólnego.</p> <p>Należy zwrócić uwagę na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zgodność treści z podstawą programową;</li> <li>- treści nauczania z podstawy mogą zostać poszerzone o nowe, które będą stanowić wyróżnik programu autorskiego;</li> <li>- czy liczba treści i ich zakres są uzasadnione;</li> <li>- czy treści prowadzą do osiągnięcia celów nauczania;</li> <li>- czy treści zapewniają indywidualizację.</li> </ul> <p>Dobierając treści nauczania kierujemy się:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- potrzebami i oczekiwaniami ucznia;</li> <li>- przydatnością treści w przyszłym aktywnym życiu jednostki;</li> <li>- względami (warunkami) organizacyjnymi;</li> <li>- własnymi umiejętnościami.</li> </ul> <p>Opracowując treści nauczania z każdego przedmiotu, należy zwrócić uwagę na zsynchronizowanie zadań odnoszących się zarówno do kompetencji instrumentalnych (a więc wiedzy, umiejętności i sprawności), jak i kompetencji aksjologicznych (czyli wartości, potrzeb, motywacji i postaw).</p> <p>Sposób ułożenia treści nauczania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Linearny układ treści nauczania</b> – polega na ułożeniu treści nauczania kolejno jedno po drugim.</li> <li>- <b>Spiralny układ treści nauczania</b> – jest to stosunkowo nowe rozwiązanie i dotyczy ułożenia treści materiału w kolejno następujące po sobie cykle.</li> </ul>

Metody pracy z uczniem	Ze względu na wielość metod prowadzących do realizacji postawionych w programie celów autor programu nie musi narzucać konkretnych metod pracy, może opisać je w sposób ogólny lub przygotować przykładowe semestralne lub roczne <b>plany pracy, osnovy lekcji czy scenariusze zajęć</b> . Do programu można dołączyć <b>poradnik metodyczny</b> .
Metod sprawdzania i oceny osiągnięć ucznia.	W tej części programu wskazujemy metody i zasady oceniania ucznia. Opis tej części stanowić może wyróżnik programu własnego, ponieważ każdy autor może zaproponować inny, nowy system oceniania. <b>Kryteria oceny z przedmiotów powinny być dostosowane do potrzeb i specyfiki placówki.</b>
Spis osiągnięć uczniów – efekty kształcenia	Ta część programu dotyczy określenia spodziewanych rezultatów w postaci <b>umiejętności</b> , a nawet <b>kompetencji</b> , jakie uzyskują uczniowie po zrealizowaniu programu. Cele ogólne i szczegółowe wymagają tu przełożenia na konkretne umiejętności ucznia na końcowym etapie nauki. Opis założonych osiągnięć (kompetencji) ucznia powinien mieć formę zoperacjonalizowaną, czyli taką, dzięki której dają się sprawdzić. W tej części programu jego twórcy powinni więc rekomendować techniki kontroli bieżącej i kontroli okresowej, które będą służyły pomiarowi osiągnięć i umiejętności uczniów.  Założone osiągnięcia ucznia można przedstawić w odniesieniu do konkretnych treści nauczania – szczegółowo, jak i sformułować je bardziej ogólnie. Jeśli przedstawimy tę część programu w formie tabelarycznej, ułatwi to korzystanie z niego.
Procedury osiągania celów	W tej części twórca programu opisuje np. diagnozę umiejętności uczniów, organizację działań wyrównujących braki, motywowanie uczniów do nauki, konsekwentne przestrzeganie umów i kontraktów, naukę korzystania z materiałów źródłowych, naukę wykorzystania posiadanych informacji w praktyce, naukę wyszukiwania informacji w różnych źródłach, rozwijanie myślenia poprzez stosowanie metod problemowych, wspomaganie uczniów w planowaniu i organizowaniu czasu wolnego, zwracanie uwagi na wypowiedzi „pełnymi zdaniami”, rozwijanie czytelnictwa, analizowanie błędów popełnianych przez uczniów, zachęcać uczniów do rzetelnej i sumiennej pracy na lekcjach itp. w zależności od jego potrzeb i możliwości oraz warunków, w jakich program będzie realizowany.
Sposoby ewaluacji	Zadaniem tej części programu jest ocena efektywności jego realizacji. Ewaluacja może odnosić się do kilku aspektów programu nauczania: – ewaluacji celów nauczania, – spójności treści i z celami, – przydziału (naboru) uczniów do danego programu, – efektywności nauczania, – sprawności nauczania.
Bibliografia	

### Materiał nr 3

Lista czasowników wyrażających działanie – do formułowania celów kształcenia (wg Bolesława Niemierki)

Czasowniki wieloznaczne	Czasowniki szczegółowe (operacyjne) z poziomu wiadomości	Czasowniki konkretne (operacyjne) z poziomu umiejętności
Wiedzieć	Nazwać Zdefiniować Wymienić Zidentyfikować Wyliczyć Obliczać Usunąć Sortować Opowiadać Podkreślać Umiejscawiać Formułować	
Rozumieć	Dobierać Identyfikować Izolować Konstruować Przeciwstawić Streścić Wyjaśnić Zilustrować Rozróżnić	
Kształtować		Rozwiązać Zbadać Zmierzyć Unikać Porównać Wybrać sposób Narysować Określić Zaprojektować Przekonać Ułatwić Wykryć Ocenić Przewidzieć Zanalizować Skrytykować Dowieść



---

#### Ćwiczenie 4

Proszę zastanowić się nad pytaniami:

- Jakie cele ogólne powinni osiągnąć uczniowie?
- Czego brakuje w dostępnych, gotowych programach nauczania, a co skłania Panią/Pana do ich modyfikowania lub opracowania własnego programu?

Słowem proszę odpowiedzieć na pytania, na co należy położyć:

Mniejszy nacisk	Większy nacisk

#### Ćwiczenie 5

Zastanów się nad następującymi zagadnieniami:

1. Jakie metody pracy stosujesz najczęściej na lekcjach?
2. Które z metod (technik pracy) uważasz za najsukuteczniejsze?
3. Czy w ostatnim czasie pojawiły się nowe koncepcje dydaktyczno-metodyczne odnoszące się do Twojego przedmiotu nauczania? Czy miałeś/-eś okazję je poznać i wypróbować?
4. Czy w ostatnim czasie uczestniczyłeś/-eś w lekcjach koleżeńskich? Co różni Twój sposób prowadzenia zajęć od pracy innych nauczycieli uczących tego samego przedmiotu i na tym samym etapie kształcenia?

Zapisz w punktach wnioski powstałe w wyniku refleksji nad własnym warsztatem zawodowym. Zastanów się jak wpłyną one na opracowywany przez Ciebie program?

#### Ćwiczenie 6

Jak formułować cele w formie operacyjnej?

**Instrukcja:**

**Cele ogólne** odnoszą się do generalnych kierunków działań edukacyjnych. Na skutek tego są bardzo „pojemne” – wieloznaczne, łatwo naginane do bieżących wydarzeń i okoliczności.

**Cele operacyjne** (czynnościowe) wyrażają natomiast planowane osiągnięcia. Czynności polegające na zmianie celów ogólnych na cele operacyjne nazywamy operacjonalizacją celów. W rezultacie tego działania sformułowania celów powinny ulec:

- 
1. **Sprecyzowaniu** (pozbawianiu mglistych określeń, np. kształtowanie umiejętności czytania; dobra znajomość).
  2. **Uszczegółowieniu** (cele operacyjne są liczniejsze niż ogólne, bo dotyczą pojedynczych czynności (jeden czasownik), np. odróżnianie charakterystyki od opisu).
  3. **Konkretyzacja** (wskazanie sytuacji, w której czynność ma być wykonana, np. praca z tekstem).
  4. **Pozbawienie otoczki emocjonalnej** (np. gruntowne poznanie).
  5. **Upodmiotowieniu osiągającego cel** (cele muszą się opierać na inwencji, wkładzie osobistym i pełnej odpowiedzialności jednostki).

Cel operacyjny powinien składać się z:

- czasownika w formie czynnej,
- dopełnienia,
- warunku (czasami może być pominięty).

Krok 1. Napisz cel ogólny (może być z podstawy programowej).

.....  
.....

Krok 2. Wyobraź sobie uczniów, którzy osiągnęli ten cel (co wspólnego mają tacy uczniowie, czego się nauczyli, co potrafią?).

.....  
.....

Krok 3. Dokonaj selekcji i klasyfikacji luźnych zapisów (należy wybrać te zapisy, które dotyczą czynności ucznia, odrzucamy zapisy określające stany fizyczne, emocjonalne i te nie wyrażające czynności).

.....  
.....

Krok 4. Sformułuj cele operacyjne (z luźnych zapisów formułujemy kilka celów operacyjnych, starając się uwzględnić wspólność merytoryczną i bliskość kategorii, używaj czasowniki operacyjne).

.....  
.....

---

## Ćwiczenie 7

Jak poprawnie formułować tematy lekcji?

Temat lekcji powinien zawierać komunikat świadczący o nauczaniu:

- nauka (uczymy się),
- doskonalenie (doskonalimy),
- kontrola (oceniaamy, sprawdzamy),
- przygotowanie,
- wprowadzenie,
- zapoznanie.

Tematy lekcji powinny być zapisane w sposób czynnościowy.

Proszę sformułować tematy lekcji w sposób powyżej opisany. Mogą to być lekcje dziś prowadzone.

## Ćwiczenie 8.

Przedmiot nauczania .....

CELE KSZTAŁCENIA		TREŚCI KSZTAŁCENIA		
Cele z podstawy programowej (cele ogólne)	Szczegółowe cele kształcenia określające wiadomości i umiejętności, które powinien opanować uczeń (cele operacyjne)	Materiał nauczania – hasła programowe pogrupowane w działy tematyczne (niezbędne ćwiczenia)	Wskazówki metodyczne dotyczące realizacji programu (metody, formy, środki dydaktyczne)	Metody sprawdzania i oceny osiągnięć edukacyjnych ucznia

## Materiał pomocniczy nr 4

Propozycje metod sprawdzania i oceny osiągnięć edukacyjnych ucznia. Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczniów należy przeprowadzać systematycznie przez cały czas realizacji programu nauczania przedmiotu, na podstawie wymagań przedstawionych na początku zajęć. Podstawą określenia wymagań powinny być szczegółowe cele kształcenia zamieszczone w programie nauczania.

---

Podczas realizacji programu osiągnięcia uczniów można oceniać na podstawie:

- sprawdzianów ustnych,
- testów osiągnięć szkolnych,
- wykonanych ćwiczeń,
- ukierunkowanej obserwacji czynności ucznia podczas wykonywania ćwiczeń i projektów,
- wytworu projektu,
- prezentacji projektu.

Podczas oceny dokonywanej w formie ustnej należy zwracać uwagę na poprawne posługiwanie się terminologią (...), merytoryczną jakość wypowiedzi, właściwe stosowanie pojęć (...), poprawność wnioskowania.

Do oceny wykonywanych ćwiczeń zaleca się opracować kartę obserwacji, która powinna uwzględniać:

- aktywność ucznia podczas wykonywania ćwiczenia,
- wykorzystywanie różnych źródeł informacji,
- współpracę w zespole,
- poprawność merytoryczną wykonywanego ćwiczenia.

Podczas sprawdzania i oceny projektów należy zwrócić uwagę na:

- planowanie pracy,
- korzystanie z różnych źródeł informacji,
- współpracę w zespole,
- poprawność merytoryczną projektu,
- prezentację projektu,
- systematyczność w pracy oraz terminowość.

Po zakończeniu realizacji programu poszczególnych działów tematycznych proponuje się zastosowanie testu pisemnego dwustopniowego z zadaniami zamkniętymi i otwartymi.

Ocena końcowa osiągnięć uczniów, wynikająca z realizacji programu przedmiotu, powinna uwzględniać wyniki wszystkich stosowanych przez nauczyciela metod oceniania.

### **Materiał pomocniczy nr 5**

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć edukacyjnych uczniów powinno odbywać się systematycznie, w oparciu o kryteria przedstawione na początku zajęć. Na początku realizacji zajęć należy dokonać diagnozy wiedzy uczniów z zakresu .....(?), a w szczególności zastosowania jej (?) w praktyce.

Sprawdzanie diagnostyczne należy przeprowadzić za pomocą sprawdzianu pisemnego z zadaniami otwartymi i zamkniętymi.

---

Sprawdzanie kształtujące należy przeprowadzać na bieżąco w celu motywowania uczniów do systematycznej pracy. Powinno ono służyć określeniu umiejętności opanowanych przez uczniów oraz ustaleniu tych, z którymi mają trudności. Dzięki takiej informacji nauczyciel powinien dokonać korekty w doborze metod nauczania. Umiejętności powinny być sprawdzane podczas obserwacji uczniów w trakcie wykonywania ćwiczeń. Zaleca się również zastosowanie testu pisemnego, w którym uwagę należy zwrócić na: postępowanie się podstawowymi terminami itd.

Niezbędne jest także monitorowanie prac nad realizacją projektu.

Sprawdzanie sumujące należy przeprowadzać na zakończenie zajęć. Powinno być tak zaplanowane, aby umożliwiło sprawdzenie poziomu opanowania wymagań edukacyjnych opracowanych dla jednostki. W tym celu proponuje się zastosowanie testu pisemnego. Ponadto należy wdrażać uczniów do dokonywania samooceny. Powinno to sprzyjać odpowiedzialności za osiągnięte efekty uczenia się.

W końcowej ocenie osiągnięć uczniów należy uwzględnić wszystkie zastosowane przez nauczyciela formy kontroli. Decydujące znaczenie będzie miał wynik testu pisemnego oraz (np.) ocena zawartości merytorycznej projektu.

## **Materiał pomocniczy nr 6** **Koncepcja programu nauczania.**

Celem kształcenia w zawodzie **technik organizacji usług gastronomicznych** jest przygotowanie absolwenta do efektywnego wykonywania zadań zawodowych w warunkach gospodarki rynkowej. Wymaga to zarówno dobrego przygotowania ogólnego jak i opanowania podstawowej wiedzy i umiejętności. Absolwent szkoły powinien charakteryzować się otwartością, komunikatywnością, wyobraźnią, zdolnością do ciągłego uczenia się i podnoszenia kwalifikacji, a także umiejętnością oceny swoich możliwości.

Kształcenie zawodowe z wykorzystaniem proponowanego programu ..., poprzez powiązanie celów i materiału nauczania z procesem pracy i zadaniami zawodowymi umożliwia:

- przygotowanie uczniów do wykonywania zadań zawodowych, głównie przez realizację zadań zbliżonych do tych, które są wykonywane na stanowisku pracy,
- integrację treści nauczania z różnych dyscyplin wiedzy,
- stymulowanie aktywności intelektualnej i motorycznej uczniów, pozwalającej na indywidualizację procesu nauczania.

Program nauczania charakteryzuje się tym, że:

- preferowane są aktywizujące metody nauczania, które wyzwalają aktywność, kreatywność i zdolność do samooceny uczącego się, oraz zmieniają rolę nauczyciela w kierunku doradcy, partnera, projektanta, organizatora i ewaluatora procesu dydaktycznego, proces

---

nauczania/uczenia się ukierunkowany jest na osiągnięcie umiejętności intelektualnych i praktycznych, które umożliwiają wykonywanie określonego zakresu pracy w zawodzie, - wykorzystywana jest w szerokim zakresie zasada transferu wiedzy i umiejętności.

W strukturze programu wyróżnia się:

- założenia programowo-organizacyjne kształcenia w zawodzie,
- plany nauczania.

Program zawiera: szczegółowe cele kształcenia, materiał nauczania, ćwiczenia, środki dydaktyczne, wskazania metodyczne do realizacji programu jednostki oraz propozycje metod sprawdzania i oceny osiągnięć edukacyjnych ucznia.

### **Opis pracy w zawodzie**

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik organizacji usług gastronomicznych może być zatrudniony w:

- zakładach gastronomicznych,
- firmach cateringowych,
- obiektach hotelowych,
- pensjonatach,
- domach wczasowych,
- jednostkach gospodarczych prowadzących działalność gastronomiczną.

Absolwent może prowadzić działalność gospodarczą w zakresie usług gastronomicznych.

### **Zadania zawodowe**

- przygotowywanie ofert oraz organizowanie promocji i reklamy usług gastronomicznych,
- organizowanie i obsługa przyjęć okolicznościowych oraz imprez w zakładach gastronomicznych,
- organizowanie i obsługa gastronomicznych usług cateringowych,
- dokonywanie gotówkowych i bezgotówkowych rozliczeń usług gastronomicznych.

### **Umiejętności zawodowe**

W wyniku kształcenia w zawodzie absolwent szkoły powinien umieć:

- przygotowywać oferty, organizować promocję i reklamę usług gastronomicznych,
- przyjmować i rejestrować zlecenia na usługi gastronomiczne,
- planować i organizować obsługę przyjęć okolicznościowych oraz gastronomiczną obsługę imprez,

- 
- organizować żywienie w różnych typach zakładów gastronomicznych,
  - organizować i realizować gastronomiczne usługi cateringowe,
  - użytkować maszyny, urządzenia i inny sprzęt stosowany w realizacji usług gastronomicznych,
  - aranżować wnętrza oraz wyposażenie sal konsumpcyjnych i innych miejsc realizacji usług gastronomicznych,
  - kalkulować i rozliczać koszty usług gastronomicznych,
  - obsługiwać konsumentów z zastosowaniem różnych technik,
  - dokonywać towaroznawczej oceny produktów spożywczych oraz określać ich zastosowanie,
  - sporządzać podstawowy asortyment potraw i napojów,
  - stosować zasady racjonalnego żywienia,
  - prowadzić negocjacje oraz współpracować z kontrahentami i kooperantami,
  - stosować techniki pracy biurowej,
  - wykorzystywać technologię informacyjną w zakresie niezbędnym do wykonywania zadań zawodowych,
  - przestrzegać przepisów sanitarno-epidemiologicznych,
  - porozumiewać się w języku obcym w zakresie niezbędnym do wykonywania zadań zawodowych,
  - przestrzegać przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska,
  - organizować stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii,
  - przestrzegać przepisów prawa dotyczących działalności gospodarczej,
  - przestrzegać przepisów prawa dotyczących wykonywanych zadań zawodowych,
  - udzielać pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy,
  - kierować zespołem pracowników,
  - korzystać z różnych źródeł informacji oraz z doradztwa specjalistycznego,
  - prowadzić działalność gospodarczą.

### **Zalecenia dotyczące organizacji procesu dydaktyczno-wychowawczego**

Program nauczania obejmuje kształcenie ogólnozawodowe i zawodowe. Kształcenie ogólnozawodowe zapewnia orientację w zawodzie, umożliwia opanowanie podstawowych umiejętności z zakresu działalności usługowej oraz ułatwia ewentualną zmianę zawodu. Kształcenie zawodowe ma na celu przygotowanie absolwenta szkoły do realizacji zadań na typowych dla zawodu stanowiskach pracy. Realizacja celów nauczania umożliwia opanowanie umiejętności pozwalających na wykonywanie określonego zakresu pracy.

---

Ogólne i szczegółowe cele kształcenia wynikają z podstawy programowej kształcenia w zawodzie technik organizacji usług gastronomicznych. Czynnikiem sprzyjającym nabywaniu umiejętności zawodowych jest wykonywanie ćwiczeń określonych w poszczególnych treściach programowych.

### Ćwiczenie 9

Proszę podać czynniki zewnętrzne determinujące tworzenie programu nauczania (niezależne od nauczyciela) i czynniki wewnętrzne determinujące tworzenie programu.

czynniki zewnętrzne	czynniki wewnętrzne

### Ćwiczenie 10

Praca w grupach (grupę stanowią nauczyciele tego samego przedmiotu).

1. **Przeanalizuj czas nauczania** – jeden z czynników zewnętrznych mający wpływ na realizację programu. Odpowiedz na następujące pytania:

- Czy liczba godzin nauczania przedmiotu jest taka sama we wszystkich oddziałach, w których nauczasz? Z czego wynikają ewentualne różnice?
- Czy liczba godzin przeznaczonych na nauczanie danego przedmiotu w roku szkolnym jest wg Ciebie wystarczająca? Czy liczba godzin przeznaczonych na nauczanie danego przedmiotu na danym etapie kształcenia jest wg Ciebie wystarczająca? Wskaż konkretne przeszkody.
- Jakie zmiany/modyfikacje programowe możesz wprowadzić, by zrealizować cele edukacyjne?

2. **Przeanalizuj liczebność klas** – kolejny czynnik zewnętrzny mający wpływ na realizację programu. Odpowiedz na następujące pytania:

- Jaka jest liczba uczniów w klasach, w których nauczasz? Z czego wynikają ewentualne różnice?
- Czy przy tej liczbie uczniów możesz osiągnąć zakładane w dokumentach programowych cele edukacyjne? Wskaż konkretne przeszkody.
- Jakie zmiany/modyfikacje programowe pomogą Ci osiągnąć zakładane cele edukacyjne przy istniejącej liczebności klas?

3. **Przeanalizuj wyposażenie sal/pracowni lekcyjnych** – następny z czynników zewnętrznych mający wpływ na realizację programu. Odpowiedz na następujące pytania:



- 
- Jak wyposażone są sale/pracownie lekcyjne (materiały dydaktyczne i środki dydaktyczne), w których nauczasz?
  - Czy przy istniejącym wyposażeniu możesz osiągnąć zakładane w dokumentach programowych cele edukacyjne? Wskaż konkretne przeszkody.
  - Jakie zmiany/modyfikacje programowe pomogą Ci osiągnąć zakładane cele edukacyjne przy istniejącym wyposażeniu klas?

4. **Podsumuj wyniki ćwiczenia** i przedstaw w formie tabelki podstawowe kierunki modyfikacji programu nauczania wynikające z analizy czynników zewnętrznych. W uwagach wpisz ewentualne spostrzeżenia, czego będziesz potrzebował, by wprowadzić zmiany programowe, np. pomocy zespołu przedmiotowego, dodatkowej wiedzy i umiejętności itp.

### Ćwiczenie 11

Lista pytań pomocniczych, które pomogą ocenić program nauczania.

#### CZĘŚĆ WSTĘPNA

1. Czy program jasno informuje o tym, czy dotyczy jednego przedmiotu nauczania czy też bloku?
2. Czy program dotyczący przedmiotu podaje, jakiego konkretnie przedmiotu dotyczy?
3. Czy program dotyczy bloku przedmiotowego podaje, jakie przedmioty wchodzi w skład tego bloku?
4. Czy program precyzuje typ szkoły, dla której jest przeznaczony?
5. Czy program precyzuje etap, dla którego jest przeznaczony?
6. Czy program określa liczbę godzin nauki dla jakiej jest przeznaczony?
7. Czy program podaje wyraźną informację o jego autorach i ich doświadczeniu zawodowym?
8. Czy program wyraźnie informuje o tym, dla kogo jest przeznaczony, tj. czy charakteryzuje użytkowników, ich wiek, poziom, potrzeby?
9. Czy program precyzyjnie określa niezbędne warunki realizacji, tj. lokal, wyposażenie, pomoce naukowe, kwalifikacje nauczycieli?

#### CELE NAUCZANIA

1. Czy program precyzuje cele ogólne, czyli tzw. kompetencje uczenia się, myślenia, poszukiwania, działania, doskonalenia się, komunikowania się i współpracy?
2. Czy program jasno określa cele szczegółowe?
3. Czy program zawiera wszystkie cele stawiane przez podstawę programową?
4. Czy program wprowadza także cele uzupełniające, nowe w stosunku do podstawy programowej, poszerzające ją, o tym samym wyróżniające program spośród innych programów?

---

5. Czy cele te są spójne z celami z podstawy programowej?

#### TREŚCI NAUCZANIA

1. Czy program uwzględnia wszystkie treści wskazane w podstawie programowej?
2. Czy program wprowadza także treści uzupełniające, nowe w stosunku do podstawy programowej?
3. Czy treści te są pedagogicznie i motywacyjnie wartościowe, a ich liczba i zakres uzasadnione?
4. Czy treści w programie są spójne z treściami podanymi w podstawie?

#### PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW

1. Czy program rekomenduje określone metody pracy?
2. Czy metody pracy zapewniają osiągnięcie wskazanych celów?
3. Czy promują różnorodne formy pracy, w szczególności zaś te, które zapewniają współdziałanie?
4. Czy zapewniają możliwość pracy z uczniami słabszymi i lepszymi, a więc indywidualizację pracy?
5. Czy pokazują wartościowe metodycznie i motywacyjnie sposoby wykorzystania pomocy naukowych i technicznych środków nauczania?
6. Czy wskazują materiały nauczania – podręczniki i książki pomocnicze, które szczególnie dobrze wspomogą nauczyciela w pracy z programem?

#### PROCEDURY OCENY

1. Czy program nauczania określa minimalne wymagane kompetencje ucznia po zakończeniu danego etapu nauczania?
2. Czy program nauczania wyraźnie formułuje kryteria wystawiania oceny negatywnej i pozytywnej?
3. Czy program nauczania określa kompetencje wymagane, by uzyskać kolejne oceny szkolne?
4. Czy program nauczania pozwala sformułować zasady oceny wewnątrzszkolnej?

#### INNE

1. Czy program nauczania zawiera przykładowe scenariusze lekcji ilustrujące metodę pracy?
2. Czy program nauczania zawiera przykładowe scenariusze lekcji ilustrujące sposób planowania pracy i zapewniania spójności nie tylko pojedynczym lekcjom, ale także ich ciągłym?
3. Czy program nauczania podaje przykłady technik kontroli ustnej i pisemnej lub gotowe testy osiągnięć?
4. Czy program nauczania pokazuje, z czego można zrezygnować w razie trudności z realizacją treści programowych?

---

## Ćwiczenie 12

Co składa się na dobry materiał dydaktyczny/edukacyjny?

Z punktu widzenia ucznia	Z punktu widzenia nauczyciela

## Ćwiczenie 13

Proszę opracować pytania do ankiety ewaluacyjnej dla uczniów, w której będą oni mogli wyrazić opinie o przygotowanych przez Panią/Pana materiałach i przebiegu lekcji. Taka informacja zwrotna pozwoli dokonać poprawek i udoskonalić program nauczania.

## MATERIAŁ MERYTORYCZNY DLA UCZESTNIKÓW

„Ucz z głową, czyli napisz swój własny program”.

Nie ma idealnego programu nauczania, ale można dążyć do tego, aby każdy tworzony program był dobry, wypełniał możliwie najlepiej swoje zadania i odgrywał ważną rolę w prowadzeniu procesu kształcenia.

Ważne pytania:

- Jakimi cechami powinien charakteryzować się program, aby sprostać wymaganiom szybko zmieniającej się rzeczywistości, oczekiwaniom uczniów, a dalej całego społeczeństwa?
- Jakie specyficzne właściwości powinien posiadać program kształcenia w szkole artystycznej?
- Jak powinien wyglądać program nauczania konkretnego przedmiotu, którego przyszło mi nauczać?

O każdym bez wyjątku nowoczesnym programie można powiedzieć, że powinien pomagać:

- a) kształcić umiejętność samodzielnego myślenia i rozwiązywania problemów;
- b) uczyć twórczego myślenia i wyzwałać kreatywność;
- c) uczyć jak się uczyć i posługiwać zdobytą wiedzą oraz przyjmować odpowiedzialność za własne doskonalenie;

- 
- d) dostarczać wiedzy użytecznej, czyli takiej którą uczeń będzie mógł wykorzystać;
  - e) wspierać rozwój osobisty, emocjonalny i duchowy, kształtowanie się postaw i systemów wartości; wspierać interpretowanie wiedzy w kontekście wartości.

W różnym stopniu każdy program odgrywa istotną rolę w doskonaleniu umiejętności podstawowych, takich jak: czytanie, pisanie, umiejętności matematyczne, komunikowanie się, posługiwanie się komputerem. Żaden z autorów programów i nauczycieli nie może sobie pozwolić na zignorowanie tych ogólnych celów i koncentrację wyłącznie na treściach przedmiotowych, nawet jeśli to nie one zajmą najwięcej miejsca w opisie programu.

Najwięcej miejsca, to oczywiście, autor programu przedmiotowego poświęca na dokładnie opisaną koncepcję nauczania własnego przedmiotu. Opis ten dotyczy niezbędnej wiedzy przedmiotowej, koniecznych umiejętności i pożądanych postaw, jakie chcemy wykształcić. Warto też zdać sobie sprawę i wyjaśnić użytkownikom programu, jaką rolę w kształceniu spełniać ma opisywany przedmiot - jakie jest jego miejsce wśród innych przedmiotów nauczanych w szkole i w ogóle w formowaniu młodego człowieka. W ten sposób zaprezentowane zostaną cele kształcenia. Musimy mieć następnie pomysł, w jaki sposób zrealizujemy te cele, czyli doprowadzimy do osiągnięcia opisanego stanu wiedzy i umiejętności uczniów. Przedstawiamy też sposób sprawdzenia, czy cele zostały zrealizowane.

Kiedy przedstawimy cel, drogę, wyposażenie w podróży, sposób poruszania się, sposób rozpoznania, że dotarliśmy tam, gdzie chcieliśmy i potencjalne korzyści z wyprawy - wtedy mamy gotowy program.

Dlaczego jednak warto podejmować trud samodzielnego opracowania programu?

Komu to pomoże?

Czy nie wystarczy, że istnieje już jakiś program i można skoncentrować się na jego realizacji?

Opracowanie własnego programu może być dla nauczyciela źródłem satysfakcji, a praca z własnym programem w ręku zasadniczo zmienia jego sytuację. Profesjonalnie działający nauczyciel, mający poczucie autorstwa, umocniony w przekonaniu o własnych możliwościach i odpowiedzialności za przebiegający na lekcji proces - to wielka szansa na poprawę jakości pracy szkoły.

\* \* \*

Wykaz zagadnień, które warto znać przystępując do redagowania programu nauczania:

---

## I. Dlaczego warto opracować własny program nauczania?

### II. Nauczyciel autorem programu szkolnego:

1. Program wybrany, przemyślany, zaakceptowany i realizowany.
2. Program modyfikowany.
3. Program samodzielnie opracowany.
4. Program szkoły i miejsce w nim programów przedmiotowych.
5. Nauczyciel a program.

### III. Co należy wiedzieć o programie szkolnym, aby go napisać i dobrze realizować?

1. Czym jest program?
2. Różne podejścia do programu.
3. Czemu służy?
4. Co to jest program ukryty?
5. Różne modele i wzorce programu?
6. Program a specyfika przedmiotu nauczania.
7. Kompetencje autora programu szkolnego, czyli kto może napisać dobry program?

### IV. Jak się zabrać za opracowanie programu?

1. Filozoficzne, psychologiczne i społeczne podstawy programu.
2. Podstawa programowa i inne źródła programu.
3. Dylematy autora i rozpoznanie zadań:  
Co wiemy o adresatach programu?  
Decyzje dotyczące zakresu treści i szczegółowości.  
Wybór modelu programu.

#### 4. Struktura programu:

Wprowadzenie - prezentacja ogólnych założeń programu.

Cele ogólne i szczegółowe:

- definicja celu kształcenia,
- rozpoznawanie niejasności i celów niekonkretnych,
- precyzowanie oczekiwań i operacjonalizacja celów,
- selekcja i hierarchizowanie celów,

- 
- planowanie wskaźników wykonania.
  - analiza celów.

#### 5. Materiał nauczania:

- Dobór treści.
- Dobór doświadczeń dydaktycznych.
- Związek pomiędzy celami a treścią.

#### 6. Procedury osiągnięcia celów:

- Ogólne założenia metodyczne.
- Prezentacja podejścia do nauczania danego przedmiotu.
- Dobór metod i technik nauczania.
- Powiązanie doboru metod z ustalonym celem i wskaźnikami sukcesu.
- Dobór materiałów pomocniczych i innych środków służących realizacji celów.

#### 7. Opis założonych osiągnięć uczniów:

- Cele operacyjne a osiągnięcia.
- Sposoby pomiaru osiągnięć uczniów.
- Ocena kształtująca i sumująca.
- Kryteria oceny i ich ustalanie.
- Przedmiotowy i wewnątrzszkolny system oceny uczniów.
- Ocena zewnętrzna.

### **V. Jak ocenić program, monitorować funkcjonowanie programu i dokonywać w nim zmian?**

Najważniejsze problemy (definicje, zagadnienia, pytania):

Nauczycielski program nauczania - jest opisem zaplanowanego toku działań, który pozwala na osiągnięcie postawionych celów. Może być: wybrany spośród dostępnych na rynku, przygotowany przez nauczyciela na podstawie dostępnych programów, opracowany samodzielnie przez nauczyciela.

Program nauczania - zawiera opis sposobu realizacji celów i zadań, ustalonych w podstawie programowej, określonej odrębnymi przepisami, lub innych zadań wspomagających realizację tych celów, a w szczególności:

- szczegółowe cele edukacyjne kształcenia i wychowania,
- materiał nauczania związany z celami edukacyjnymi,
- procedury osiągnięcia celów.

---

Program szkoły: misja - zadania - cele ogólne; struktura organizacyjna; kadra; zasady działania.

Szkolny zestaw programów nauczania.

Projekty edukacyjne (ponad i międzyprzedmiotowe).

Zajęcia dodatkowe.

Program wychowawczy szkoły.

Wewnątrzszkolny system oceniania (WSO).

Program doskonalenia nauczycieli (plany rozwoju zawodowego).

Plan rozwoju szkoły.

Plan współpracy ze środowiskiem lokalnym.

System wewnętrznego badania jakości szkoły (ewaluacja działania szkoły).

Formułowanie celów operacyjnych:

- precyzowanie (rezygnacja z ogólnych określeń),
- uszczegółowienie (odniesienie do poszczególnych czynności),
- konkretyzacja (np. opis sytuacji, warunków realizacji),
- rezygnacja z określeń emocjonalnych (dogłębny, gruntowny),
- powiązanie z osobą ucznia.

\* \* \*

Aby wybrać dobry program sprawdzamy:

**Cele ogólne** (zadania szkoły):

1. Zgodność z podstawą programową.
2. Przydatność w miejscu i warunkach realizacji.

**Cele szczegółowe:**

1. Szczegółowość i operacjonalizacja celu.
2. Zgodność z celami ogólnymi.
3. Znaczenie dla ucznia.
4. Poprawność sformułowania.
5. Zgodność z potrzebami uczniów.
6. Uporządkowanie.
7. Monitorowanie i ewaluacja.

**Materiał nauczania:**

1. Zgodność z podstawą.

- 
2. Uzasadnienie dla poszerzenia treści.
  3. Zgodność z celami.
  4. Powiązanie treści i doświadczeń dydaktycznych.
  5. Organizacja materiału.
  6. Układ zagadnień.
  7. Równowaga.
  8. Dobór treści i doświadczeń.

**Procedury osiągnięcia celów:**

1. Wskazówki realizacyjne.
2. Zgodność z celami i materiałem.
3. Dostosowanie do warunków.
4. Dostosowanie do potrzeb realizatorów.
5. Wsparcie dla nauczycieli.
6. Czas pracy nauczycieli.
7. Przygotowanie metodyczne nauczycieli.
8. System oceniania osiągnięć.

## **O PROGRAMIE PRAWIE WSZYSTKO**

Warto przypomnieć, że dobry, nowoczesny program autorski powinien zawierać:

- wstęp z ogólną informacją o programie (autor, adresat, geneza programu, koncepcja),
- zadania szkoły,
- podstawę programową
- cele ogólne programu,
- wymagania programowe,
- treści zajęć,
- osiągnięcia ucznia,
- procedury osiągnięcia celu,
- ocenianie osiągnięć uczniów,
- szczegółowy rozkład zajęć
- przykładowe scenariusze,
- obudowę dydaktyczną,
- warunki wdrożenia programu,
- informację o ewaluacji programu,
- literaturę.



---

Materiał zawiera omówienie pojęć:

- program nauczania,
- podstawa programu,
- treści nauczania,
- standardy osiągnięć i wymagań.

Kolejne zagadnienia to etapy konstruowania programu własnego czyli:

1. Etap diagnozy.

2. Etap projektowania a w nim

- kompetencje instruktora,
- określenie koncepcji programu,
- formułowanie celów,
- dobór i układ materiału nauczania,
- ustalenie wymagań programowych,
- obudowę programu,
- warunki wdrażania programu.

3. Etap ewaluacji a w nim

- fazy ewaluacji,
- typy ewaluacji,
- metody ewaluacji.

Od roku 2009 nauczyciele bardziej zaangażowali się w działalność edukacyjną. W szkołach pojawiły się nowe rozwiązania programowe, organizacyjne bądź metodyczne. W reformowanym systemie oświaty znacznie wzrasta rola szkoły i nauczyciela w tworzeniu programów nauczania i wychowania. Programy własne, analiza podstawy programowej - wszystko to wymaga takiej wiedzy jakiej do tej pory nikt nie uczył na studiach pedagogicznych.

Nauczyciele, którzy chcą skorzystać z szansy wprowadzenia własnych programów nauczania, stanęli przed nowym i bardzo trudnym zadaniem tworzenia, a właściwie współtworzenia programów nauczania swoich przedmiotów na bazie podstawy programowej określonej przez Ministerstwo Edukacji Narodowej.

Rozważania dotyczące problemów konstruowania programów nauczania wymagają określenia podstawowych pojęć, które pozwolą na jednoznaczne sformułowania w programie, a także na zaprezentowanie głównych etapów konstruowania programów. Tradycyjnie przez program nauczania rozumiemy listę celów, haseł z zakresu materiału nauczania uzupełnioną zwykle dość ogólnikowymi uwagami o jego realizacji i określeniem orientacyjnego przydziału godzin. Współcześnie program nauczania jest rozumiany jako układ czynności opanowywanych przez ucznia pod kierunkiem nauczycieli i:

- 
- zorientowanych na określone cele i odpowiadające im zadania,
  - mający charakter ramowego planu,
  - stale ulegający modernizacji.

Natomiast podstawa programowa jest zakresem treści nauczania ustanowionym przez Ministerstwo Edukacji Narodowej jako obowiązujący w danym przedmiocie szkolnym na danym szczeblu kształcenia. Każdy program nauczania powinien obejmować obok treści oryginalnej dla danego programu, odpowiednią podstawę programową.

Należy wyjaśnić, że według B. Niemierki, treści nauczania to ogół nauczanych czynności teoretycznych i praktycznych objętych programem nauczania i określonych pod względem:

- celu, czyli typu czynności wykonywanych przez uczniów,
- materiału, na którym czynności mają być przeprowadzone,
- poziomu wymagań (wiadomości i umiejętności) koniecznych do opanowania danej czynności.

Oczekiwania Ministerstwa Edukacji Narodowej wobec autorów programów są duże.

Programy własne powinny:

- zawierać wspólną podstawę,
- zestawy treści nauczania i umiejętności,
- spełniać kryteria nowoczesności dydaktycznej,
- być zgodne z celami kształcenia ogólnego,
- poddawać się porównywaniu w celu umożliwienia władzom oświatowym dokonywania pomiaru osiągnięć szkolnych, (standardy osiągnięć szkolnych),
- być możliwe do realizacji w obecnej strukturze szkolnictwa.

Opracowanie dobrego nowoczesnego programu autorskiego wymaga uwzględnienia trzech głównych etapów: diagnozy, projektowania i ewaluacji.

## I. Etap diagnozy

Konstruktor-nauczyciel musi dysponować pewnymi danymi wyjściowymi. Stąd w literaturze przedmiotu proponuje się, aby pierwszym etapem tworzenia własnego programu była diagnoza, w wyniku której otrzymamy odpowiedź na pytanie: jaka jest przydatność dotychczasowego programu, jakie są jego wady, a jakie zalety, czy wiedza proponowana przez program jest zbliżona do:

- aktualnych potrzeb w zakresie kształcenia ogólnego i wychowania,
- nowych osiągnięć naukowych pod kątem ich przydatności w programach szkolnych,
- możliwości, potrzeb i zainteresowań uczniów.

---

Diagnoza powinna uwzględnić zarówno stopień osiągania celów kształcenia, zakres realizacji materiału nauczania, jego dobór, jak też oceniać stosowane dotychczas metody, środki dydaktyczne i formy organizacyjne. W sferze naszych zainteresowań powinny znaleźć się wszystkie elementy składające się na organizację procesu dydaktyczno-wychowawczego w odniesieniu do konkretnego przedmiotu nauczania, a więc cele, działalność dydaktyczno-wychowawcza skierowana na ich realizację, czynniki utrudniające i ułatwiające realizację celów, kontrola, pomiar i ocena wyników.

## **II. Etap projektowania**

### **1. Kompetencje konstruktora-nauczyciela**

Opracowanie dobrego, nowoczesnego programu własnego jest sprawą niezwykle trudną, złożoną i odpowiedzialną. Stąd dobry konstruktor-nauczyciel, to taki, który:

- posiada wystarczającą wiedzę przedmiotową, a więc zna aktualny stan danej dyscypliny naukowej,
- zna dydaktykę ogólną i przedmiotową nie tylko z własnego doświadczenia, ale także z literatury najnowszej, co może pomóc w usprawnieniu, uatrakcyjnieniu i uelastycznieniu procesu kształcenia,
- poznał dorobek polskiej dydaktyki w zakresie konstruowania programów i doświadczenia w innych krajach,
- poświęcił wiele czasu na przemyślenia dotyczące zakresu materiału nauczania, jego doboru, selekcji i struktury,
- dysponuje wiedzą z psychologii rozwojowej, pozwalającą dostosować wymagania do możliwości poznawczych uczniów, ustalić jak i kiedy uczniowie uczą się najbardziej skutecznie, jakie są ich zainteresowania, oczekiwania i potrzeby.

### **2. Określenie koncepcji programu**

Przystępując do opracowania programu własnego powinniśmy w oparciu o odpowiednie dane wyjściowe określić koncepcję tego programu. Pierwszą kwestią, którą trzeba podjąć, jest nazwa i adresaci programu, a więc szczebel i typ szkoły, klasa lub klasy, poziom uzdolnień, wiadomości i umiejętności uczniów. Nie można pominąć przeznaczenia programu, tzn. czy będzie on masowy czy elitarny, zastosowany w klasie, w której nauczycielem danego przedmiotu jest autor programu, w jednej szkole, w której niekoniecznie autor programu jest nauczycielem, w wybranych szkołach, regionie lub w całym kraju.

---

W związku z tym konstruktor musi mieć na uwadze poziom kompetencji merytorycznej, metodycznej, doświadczenia zawodowego, nakładu czasu i wysiłku, a może nawet i szczególne cechy osobowościowe nauczycieli wdrażających program. Należy wstępnie przewidzieć warunki ze względu na uczniów, nauczycieli, szkołę i rodziców.

Z kolei określamy, jaki to będzie program: czy program nauczania dla jednego przedmiotu, czy modułowy w blokach tematycznych, ujmujących treści przedmiotów pokrewnych, korelujących ze sobą. Natomiast ze względu na zasadę zagospodarowania programu decydujemy się na program minimum lub maksimum treści albo program pośredni.

Następnie rozstrzygamy czy będzie to program jednolity dla danego typu (profilu) klas lub szkół, czy też zróżnicowany, a jeśli zróżnicowany, to w jakiej postaci? W związku z tym w programie przewidujemy części:

- podstawową, ujmującą wspólny materiał dla wszystkich uczniów,
- rozszerzającą, przewidzianą dla pewnej części uczniów o określonych uzdolnieniach i zainteresowaniach,
- kontekstową, określoną przez czynniki związane ze środowiskiem otaczającym szkołę i zmienne odnoszące się do samej szkoły,
- zindywidualizowaną, określoną przede wszystkim przez indywidualne potrzeby, zainteresowania i uzdolnienia ucznia.

Następnie próbujemy odpowiedzieć na takie pytania, jak: Co zamierzamy zmienić w treściach kształcenia danego przedmiotu, aby nadać im wartość i realne znaczenie w życiu uczniów? W jaki sposób rozwijać ich zainteresowania, kształtować umiejętności, postawy, co zmienić w zakresie metod, środków dydaktycznych i form organizacyjnych?

Ustalamy zatem, czy program będzie zawierał uzupełniające go składniki (obudowę). Właśnie te składniki programu, a nie tylko treści nauczania, mogą być oryginalne, nowatorskie. Jak uatrakcyjnić i uelastyczyć proces kształcenia? W jaki sposób osiągnąć aktywność intelektualną i emocjonalną uczniów? To również ważne zadanie konstruktora programu. Określamy liczbę godzin na realizację programu i ich usytuowanie w planie nauczania.

### 3. Sformułowanie celów

Kolejną czynnością konstruktora jest sprecyzowanie celów, którym program ma służyć, a więc odpowiedź na pytanie, jakie funkcje w procesie dydaktyczno-wychowawczym danego przedmiotu mają określone treści. Jako cele nauczania rozumiemy zamierzone właściwości uczniów w postaci nabytych dyspozycji do wykonywania określonych czynności. Warto w tym miejscu przypomnieć, że w toku nauczania wszystkich przedmiotów w szkole powinny być osiągnięte cele kształcenia ogólnego.

---

Źródłami inspiracji do określenia celów w programie własnym mogą być: cele kształcenia ogólnego, cele kształcenia danego przedmiotu, stan i tendencje rozwojowe dyscypliny naukowej stanowiącej podstawę danego przedmiotu szkolnego, związki dyscypliny naukowej z innymi naukami, techniką, kulturą, cywilizacją, ogólne taksonomie celów nauczania i taksonomie przedmiotowe. Dodatkowym źródłem jest dotychczasowe doświadczenie pedagogiczne konstruktora, cele wypracowane dla podstaw programowych poszczególnych przedmiotów, a także w aktualnych programach nauczania w szkole.

Tradycyjne cele kształcenia poszczególnych przedmiotów mogą być sprowadzone do trzech układów:

- celów poznawczych, a więc celów dotyczących wiadomości, jakie uczniowie w wyniku realizacji programu powinni zapamiętać i zrozumieć,
- celów kształcących, które wyznaczają wymagania dotyczące umiejętności intelektualnych, teoretycznych i praktycznych,
- celów wychowawczych określających system wartości i wynikające z niego pożądane postawy społeczne.

Należy w tym miejscu nadmienić, że dziedzina poznawcza obejmuje wiadomości i umiejętności. Może być uporządkowana za pomocą następującej taksonomii celów nauczania:

A. Zapamiętanie wiadomości, czyli gotowość do przypomnienia sobie wiadomości i rozumienie na poziomie elementarnym.

B. Zrozumienie wiadomości - zdolność przedstawienia wiadomości w innej formie niż zapamiętana.

C. Stosowanie wiadomości w sytuacjach problemowych - umiejętność praktycznego posługiwania się wiadomościami według wzorów (przykładów) znanych z lekcji i podręcznika.

D. Stosowanie wiadomości w sytuacjach problemowych - umiejętność samodzielnego zdobywania wiadomości i ich stosowania w nowych sytuacjach poznawczych nie spotykanych na lekcjach lub w podręczniku.

Natomiast dziedzina emocjonalna (motywacyjna) celów nauczania obejmuje zainteresowania i postawy ucznia dotyczące wybranego przedmiotu szkolnego i może być uporządkowana za pomocą następującej taksonomii celów wychowania:

A. Uczestnictwo w działaniu, ale bez wykazywania inicjatywy.

B. Podejmowanie działania samorzutnie i z wewnętrznym zaangażowaniem w wykonywaniu danego rodzaju działalności.

C. Nastawienie na działanie polegające na wykonywaniu danego rodzaju działania na skutek trwałej potrzeby wewnętrznej i dodatniego wartościowania jego wyników. Uczeń

---

jest zwolennikiem danego działania i zachęca do niego innych; poglądom jego brak jednak szerszego uogólnienia i pełnej spoistości.

D. System działań polega na regulowaniu określonego typu działalności za pomocą zbioru zasad postępowania, z którymi uczeń identyfikuje się do tego stopnia, że można je uważać za cechy jego osobowości. Uczeń nie zawodzi nawet w bardzo trudnych sytuacjach, a jego działania odznaczają się skutecznością oraz swoistością stylu.

Dziedzina psychomotoryczna celów nauczania obejmuje złożone czynności ruchowe: pisanie, rysowanie, malowanie, grę na instrumentach, taniec, sport, obsługę urządzeń itp. Może być uporządkowana według taksonomii celów psychomotorycznych następująco:

A. Naśladowanie działania z wykorzystaniem wzoru, pod ewentualnym kierunkiem nauczyciela.

B. Odtwarzanie działania polegające na wykonywaniu w całości działania bez korzystania ze wzoru, ale jeszcze z niewielką płynnością i skutecznością.

C. Sprawność działania w stałych warunkach, czyli dokładne wykonanie wyuczonego działania i osiągnięcie zamierzonego wyniku w okolicznościach niezmiennych.

D. Sprawność działania w zmiennych warunkach - automatyzacja działania, konstruowanie autorskich programów nauczania przedmiotów ogólnokształcących, pozwalająca na uzyskiwanie najwyższej skuteczności przy bardzo niewielkim nakładzie energii i czasu.

Niestety, cele nauczania w dotychczasowych programach są formułowane w sposób ogólny, jako cele kierunkowe, określające jedynie najważniejsze zakresy osiągnięć uczniów w poszczególnych kategoriach wiedzy, umiejętności i postaw. Dlatego ze względu na ich ogólnikowość, wymagają uszczegółowienia. W związku z tym dokonujemy operacjonalizacji celów programu własnego, wyprowadzamy je z celów ogólnych, ujmujemy je czynnościowo, uszczegółowiamy, ukonkretniamy i formułujemy precyzyjnie. Cele operacyjne określają to, co uczniowie powinni odtworzyć z pamięci, wymenić, wyjaśnić, opisać, rozpoznać, zbadać, wykryć, uzasadnić, uporządkować, zaplanować itp. dlatego w programie własnym powinny znaleźć się nie tylko cele ogólne, ale i operacyjne.

#### **4. Dobór i układ materiału nauczania**

Kolejna czynność na etapie projektowania programu własnego, to dobór i układ materiału nauczania. Jako materiał nauczania rozumiemy informację wykorzystywaną w nauczaniu, zarówno poznawaną przez ucznia w gotowej formie (podawaną), jak i wytworzoną (odkrywaną) przez niego w toku uczenia się. Natomiast przez dobór materiału rozumiemy określony zakres materiału nauczania, a przez układ materiału celową jego strukturyzację naukową i dydaktyczną. Przypomnijmy zatem, że struktura to układ stanowiący pewną

---

całość, na którą składają się określone elementy oraz relacje zachodzące między tymi elementami.

Punktem wyjścia do precyzowania materiału programowego są przyjęte cele i aktualnie obowiązująca podstawa programowa. Podobnie złożona jest sprawa relacji między doborem a układem materiału. Czynność doboru jest wcześniejsza, jednakże sam proces strukturyzacji zwykle pociąga za sobą konieczność zmian w doborze materiału. Tak więc w fazie projektowania programu własnego mamy do czynienia jednocześnie z doborem materiału, jak i podporządkowaniem go w określone układy. Źródłem materiału nauczania jest cały dorobek wiedzy zawartej w poszczególnych dyscyplinach naukowych. Wyklucza to nauczanie wszystkiego. Tak więc o tym, co należy umieścić w programie własnym, decyduje konstruktor stosując prawidłowo kryteria doboru materiału.

W pracach programowych stosuje się zazwyczaj cztery kryteria selekcji materiału według:

- dyscypliny naukowej,
- zasady trwałości wiedzy,
- przydatności materiału w życiu społecznym,
- zainteresowań uczących się.

B. Niemierko zaleca, aby w doborze materiału nauczania przedmiotów ogólnokształcących uwzględnić: naukowość, wartość kulturową, wartość społeczną, wartość kształcącą, łatwość opanowania, związek z życiem, przydatność zawodową. W toku doboru materiału nauczania wyeksponować należy naszą innowację pedagogiczną dotyczącą na przykład poszerzenia lub modyfikacji materiału. Oczywiście, niezbędne jest skorelowanie materiału z innymi przedmiotami.

Specyficzność przedmiotów szkolnych rzutuje nie tylko na kryteria, ale na jego składniki i strukturę. Wśród składników materiału nauczania wyróżniamy postaci, zbiorowości, fakty, zjawiska, procesy, pojęcia, prawa, teorie, techniki, strategie, zasady etyczne, przekazy estetyczne.

Materiał wyłoniony w wyniku selekcji i doboru przy zastosowaniu odpowiednich kryteriów wymaga odpowiedniego układu zgodnego z charakterem danej dyscypliny naukowej, regułami logiki i właściwościami procesu dydaktyczno-wychowawczego.

Znany psycholog amerykański J.S. Bruner podkreśla znaczenie organizacji materiału dla efektywnego opanowywania wiedzy: „Wiadomości nabywane bez wiążącej je struktury stanowią wiedzę, która prawdopodobnie ulegnie zapomnieniu”.

Podobny punkt widzenia w tej kwestii reprezentuje S. Palka. Wyróżnia on cztery sposoby logicznej organizacji materiału nauczania: strukturalną, chronologiczną, funkcjonalną i przyczynowo-skutkową.

---

J.S. Bruner uważa, że strukturę dydaktyczną przedmiotu nauczania można budować przyjmując za punkt wyjścia bądź strukturę odpowiedniej dyscypliny naukowej, bądź samą rzeczywistość. W pierwszym przypadku strukturę dydaktyczną wyznacza zagadnienie zasadnicze dla danego przedmiotu, np. główne prawa fizyki czy biologii. O tym, które z tych praw należy uwzględnić, decydują cele kształcenia. Zaznaczyć należy, że w naukach humanistycznych istnieje większa niż w naukach ścisłych możliwość układania różnorodnych struktur.

Struktura przedmiotu nie może być kopią struktury odpowiadającej mu dyscypliny. Struktura dydaktyczna różni się od struktury naukowej tym, że ujęta jest w niej sieć związków i zależności między elementami wybranymi według różnych kryteriów. Jest to struktura uproszczona odnosząca się do układu faktów uznanych za najważniejsze ze względów naukowych i dydaktyczno-wychowawczych. Budując strukturę dydaktyczną za punkt wyjścia można przyjąć też samą rzeczywistość. W dobrze skonstruowanym programie ogólnemu układowi materiału powinny być podporządkowane układy i podukłady coraz bardziej szczegółowe, połączone z całością i jej elementami za pośrednictwem więzi. Struktury bardziej ogólne stanowią materiał podstawowy. Struktury bardziej szczegółowe służą uzupełnianiu i wyjaśnianiu układów podstawowych. Na przykład materiał w programie nauczania historii dzieli się na okresy historyczne, działy, jednostki tematyczne (metodyczne) lub lekcyjne. Szeregowanie porcji materiału może być dokonywane w układzie linearnym lub koncentrycznym. Układ linearny mają zazwyczaj programy przedmiotów ścisłych.

W takim układzie hasła programów występują tylko jeden raz. W programie zbudowanym koncentrycznie materiał ułożony jest w kolejne cykle o różnym zakresie wiedzy i wymaganych umiejętnościach. Ostatnią kwestią, którą trzeba podjąć dobierając materiał nauczania, jest wiedza i struktura tej wiedzy posiadana przez uczniów. Planując wiadomości przewidziane do dostarczenia uczniom ustalamy rozmiary dawek wiadomości, ich kolejność, liczbę i rodzaj związków. Wydaje się nam, że uczenie się będzie o tyle doskonałe, o ile doskonała będzie struktura dostarczonych wiadomości. W istocie jest to podejście niepełne. Dobierając materiał nauczania należy podjąć próbę ustalenia odpowiedzi na pytanie: Jaką wiedzę mają uczniowie na dany temat i skąd ona pochodzi?

Niejednokrotnie temat lekcyjny - jak słusznie zauważył J. Mańdziuk - jest w pewnym stopniu znany młodzieży przed jego realizacją. Wiele zagadnień uczniowie już poznali na lekcjach szkole lub w wyniku kontaktów ze środowiskiem, oglądania audycji telewizyjnych, słuchania radia, czytania prasy, podejmowania rozmów z rodzicami i kolegami. A zatem budując program nie możemy pominąć wiedzy i struktury wiedzy posiadanej przez uczniów.



---

## 5. Ustalenie wymagań programowych

Ważną czynnością konstruktora programu jest określenie wymagań programowych, czyli oczekiwanych osiągnięć uczniów, polegających na skutecznym działaniu w określonych sytuacjach. Program własny powinien być tak zbudowany, by wymagania z podstawy programowej były jasne, co umożliwi zobiektywizowaną oceną szkolną, czyli informację zwrotną dla uczniów i ich rodziców o wynikach uczenia się według tego programu.

Bardzo pomocny w określaniu wymagań może okazać się następujący schemat zaprezentowany przez Z. Serwę. Wymagania konieczne obejmują wiadomości i umiejętności:

- niezbędne w dalszej edukacji,
- potrzebne w życiu,
- wskazują na braki w opanowaniu wiadomości i umiejętności określonych w minimum programowym,
- opanowanie w znacznym stopniu wiadomości i umiejętności podstawowych.

Wymagania podstawowe obejmują wiadomości i umiejętności:

- najważniejsze z punktu widzenia potrzeb edukacji,
- proste,
- łatwe do opanowania przez uczniów przeciętnie uzdolnionych,
- często powtarzane w programie,
- określone programem nauczania na poziomie nie przekraczającym wymagań zawartych w minimum programowym,
- rozwijające zainteresowania.

Wymagania rozszerzające obejmują wiadomości i umiejętności:

- mniej przystępne,
- bardziej złożone,
- poszerzające relacje między elementami treści,
- istotne w strukturze logicznej przedmiotu,
- o szerszym zakresie wiadomości, przekraczającym wymagania minimum programowego,
- przydatne, ale nie niezbędne w dalszej edukacji,
- umiejętności umożliwiające stosowanie wiadomości w sytuacjach typowych według wzorów (przykładów) znanych z lekcji i podręcznika.

Wymagania dopełniające obejmują wiadomości i umiejętności:

- o pełnym zakresie wiadomości i umiejętności określonych programem nauczania,
- wymagające korzystania z różnych źródeł wiedzy,
- złożone, ważne, trudne,

- 
- umożliwiające rozwiązywanie problemów,
  - pośrednio użyteczne w życiu pozaszkolnym i pracy zawodowej.

Wymagania wykraczające obejmują wiadomości i umiejętności:

- znacznie wykraczające poza program nauczania,
- wynikające z indywidualnych zainteresowań uczniów,
- umiejętność pełnego wykorzystania dodatkowych wiadomości.

## 6. Obudowa programu

Konstrukcja programu własnego nie kończy się na ustaleniu wymagań. Trzeba jeszcze opracować uzupełniające składniki programu. Mogą być one oryginalne lub wybrane spośród ogólnie dostępnych. A zatem zalecamy lub opracowujemy metody nauczania, kontroli i oceny, formy organizacyjne pracy uczniów, środki dydaktyczne, testy osiągnięć uczniów, podręczniki dla uczniów, dla nauczycieli, wykazy literatury przedmiotowej i dydaktycznej dla nauczycieli, wykazy literatury uzupełniającej dla młodzieży. Podstawową kwestią, którą należy tu podjąć jest dobór metod nauczania danego przedmiotu. Współcześnie dydaktyka akcentuje potrzebę wielostronnego kształcenia. Jednostronne stosowanie nawet nowoczesnych metod nie zapewnia dobrych wyników nauczania. O doborze metod decyduje charakter materiału programowego, cele lekcji, poziom intelektualny uczniów.

W. Zaczyński podaje, że praktyczna realizacja wielostronnego kształcenia pociąga za sobą konieczność stosowania różnych środków dydaktycznych, form organizacyjnych, wyzwala stosunek emocjonalny nauczyciela do uczniów, jest też propozycją nauczania wychowującego.

## 7. Warunki wdrożenia programu

Ostatnia czynność na etapie projektowania programu własnego to warunki wdrożenia programu. Warunkami wdrożenia programu nauczania nazwiemy to wszystko, co jest niezbędne dla pomyślnego zastosowania programu. Określamy więc warunki ze względu na uczniów, czyli niezbędną dojrzałość poznawczą, emocjonalną i psychomotoryczną uczniów do uczenia się według programu autorskiego. Z kolei określamy poziom kompetencji merytorycznych, metodycznych, emocjonalnych i doświadczenia zawodowego nauczycieli wdrażających program. Na powodzenie wdrożenia programu mogą mieć zapewne wpływ takie właściwości szkoły, jak: baza lokalowa i dydaktyczna, liczba uczniów w klasie, demokratyczny styl kierowania szkołą, atmosfera twórczej pracy, poprawne stosunki

---

międzyludzkie, życzliwość rodziców. Określamy też wysokość nakładów finansowych, a więc koszty wdrożenia programu ponoszone przez szkołę (zakup środków dydaktycznych, druk materiałów, reorganizacja zajęć itp.), ponoszone przez rodziców (zakup podręczników, zeszytów, ćwiczeń, książek, opłacanie zajęć pozalekcyjnych i pozaszkolnych, pomoc w wyposażeniu szkoły itp.). W związku z tym będziemy się starać stworzyć odpowiednią atmosferę, aby zainteresować autorskim programem uczniów, spowodować przychylny stosunek dyrekcji, nauczycieli, rodziców do tej działalności innowacyjnej.

### III. Etap ewaluacji

Ostatni etap prac programowych polega na ewaluacji programu własnego. Termin ewaluacja bywa używany od niedawna w polskiej literaturze i praktyce pedagogicznej. Oznacza on ocenę, oszacowanie. W odniesieniu do programu własnego ewaluacja to próba ustalenia odpowiedzi na pytania typu:

- Czy program w ogóle jest możliwy do realizowania, a jeśli tak, to jakie czynniki sprzyjają, a jakie utrudniają realizację programu?
- Czy i w jakim stopniu cele określone przez program zostały osiągnięte?
- Jakie powinny być warunki osiągnięcia zamierzonych celów?
- Jakie są ewentualne uboczne następstwa (dodatne i ujemne) realizacji programu?
- Jakie czynności należy wykonać dla udoskonalenia programu?

Z powyższego wynika, że ewaluacja programu jest badaniem i oceną samego programu oraz efektów jego realizacji zorientowanym na:

- osiągnięcie zamierzonych celów (z uwzględnieniem tzw. efektów ubocznych),
- warunki realizacji programu i analizę zmiennych mających wpływ na tę realizację, określenie sposobu optymalizacji i modernizacji programu.

#### 1. Fazy ewaluacji

Zwykle ewaluacja programu składa się z trzech faz: refleksyjnej, kształtującej i podsumowującej.

Faza refleksyjna polega na badaniu opracowanego programu własnego przed jego realizacją. Obejmuje ona wykonanie takich czynności, jak:

- zbadanie, czy przy budowaniu programu uwzględnione zostały wszystkie kryteria doboru i układu materiału nauczania danego przedmiotu,
- analiza relacji między poszczególnymi elementami i częściami programu,
- określenie trafności doboru materiału nauczania, metod, środków dydaktycznych, form organizacyjnych ze względu na przyjęte cele,

---

- analiza hipotetycznego funkcjonowania programu z pozycji ucznia, a więc czy program nie jest przeładowany, trudny, czy jego realizacja nie powoduje negatywnych skutków ubocznych.

1. Na początku - refleksyjna.

1.1. Diagnozowanie potrzeb (celów) uczestnika:

a. dyskusja na forum grupy,

b. ankietowanie,

c. rozmowa indywidualna.

1.2. Diagnozowanie zamierzeń nauczycieli (tą samą metodą).

Natomiast faza kształtująca polega na badaniu programu w toku jego realizacji. W tej fazie badamy i analizujemy przebieg procesu kształcenia opartego na założeniach danego programu. Dostosowujemy metody nauczania do określonych zadań i warunków, dobieramy środki dydaktyczne i rozwiązania organizacyjne, przygotowujemy narzędzia pomiaru osiągnięć uczniów. Stosujemy obserwację, wywiady, badania pilotażowe, analizy itp.

2. W trakcie - kształtująca.

2.1. Grupowa sesja pogładowa.

2.2. Ankietowanie.

2.3. Wywiady.

2.4. Studium przypadku.

2.5. Obserwacja.

2.6. Prowadzenie dziennika analiz.

2.7. Regularne wypełnianie arkuszy ewaluacyjnych.

2.8. Analiza dokumentacji- realizacji programu (dziennik, prace uczniów, protokoły zebrań).

Wreszcie w fazie podsumowującej dokonujemy pomiaru osiągnięć uczniów, analizy końcowych efektów realizacji programu, oceniamy program jako całość, ewentualnie porównujemy z innymi programami i nanosimy określone zmiany w naszym programie.

3. 1. Na zakończenie - podsumowująca:

3.1.1. Test wiedzy i umiejętności.

3.1.2. Wystawa prac.

3.1.3. Grupowa sesja podsumowująca.

3.1.4. Wywiady.

3.1.5. Ankietowanie.

3. 2. Po czasie.

3.2.1. Ankietowanie.

3.2.2. Rozmowy indywidualne.

3.2.3. Spotkania uczestników.

---

### 3.2.4. Kontaktów nieformalnych.

Wykonując powyższe czynności badawcze nie zapominajmy o ich ograniczonej wiarygodności. Rzadko zdarza się nieudana próba wdrożenia programu autorskiego, nawet niezbyt doskonałego. Wiedza, duże zaangażowanie konstruktora programu, duże wymagania w stosunku do uczniów, pozytywne ich nastawienie powodują, że nawet trudny i obszerny program może być w danej klasie zrealizowany.

## 2. Typy ewaluacji

Kolejną kwestią, którą trzeba podjąć, są typy ewaluacji. Ewaluując program własnego można zastosować takie typy ewaluacji, jak:

- kształtująca, dokonywana w toku realizacji programu,
- podsumowująca, odnosząca się do efektów zrealizowanego programu,
- nieoficjalna, dokonywana na własny użytek przez nauczyciela-konstruktora bądź realizatora programu,
- oficjalna, dokonywana przez badaczy z zewnątrz, np. wskazanych przez kuratora oświaty,
- procesu realizacji programu, ujawniająca tzw. wewnętrzne wartości programu,
- efektów kształcenia opartego na założeniach programu,
- opisowa, gromadząca dane (informacje),
- oceniająca program na podstawie przedstawionych danych.

Przedstawione typy ewaluacji mają swoje zalety i ograniczenia. Przykładowo ewaluacja nieoficjalna może spowodować z jednej strony subiektywizm ocen, a z drugiej strony dostrzeżenie zjawisk niezauważalnych przez badaczy z zewnątrz. Ewaluacja oficjalna często również nie ma charakteru w pełni zobiektywizowanego.

## 3. Metody ewaluacji

Ostatnią kwestią, którą należy podjąć w badaniach nad wartością programu własnego, są metody ewaluacji. Do najbardziej znanych i stosowanych metod zaliczyć można ewaluację przy zastosowaniu testów osiągnięć szkolnych i samoocenę dokonywaną przez nauczycieli. W obrębie pierwszej metody stosujemy testy szerokiego użytku, standaryzowane, a w przypadku ich braku testy nauczycielskie, niestandaryzowane. Wyniki testowania poddajemy analizie. Ważnym źródłem informacji o programie, jego realizacji i wynikach jest samoocena dokonywana przez konstruktora i realizatora programu, a także przez nauczycieli wdrażających program. Przydatne mogą się też okazać opinie nauczycieli metodyków, wizytatorów kuratorium oświaty i dyrektorów szkół. Warto uwzględnić też opinie uczniów i ich rodziców. Istotną kwestią jest ocena przebiegu procesu kształcenia według danego programu na terenie klasy szkolnej. Relacje między uczniami, między

---

nauczycielem i uczniami można zbadać za pomocą analizy interakcji. Czynności uczniów i nauczyciela traktuje się tutaj jako akty porozumiewania się, które są opisywane i kategoryzowane. Znacznie pełniejszy opis całokształtu zjawisk w klasie daje analiza etnometodologiczna oparta na obserwacji uczestniczącej. W trakcie obserwacji staramy się dostrzec wszystkie zjawiska, które mogą mieć wpływ na przebieg procesu kształcenia według programu własnego. Przedmiotem ewaluacji mogą być wybrane elementy programów, a więc porównanie mające na celu wybór optymalnego rozwiązania. Ewaluacja programu własnego jest zabiegiem złożonym, trudnym, czasochłonnym, lecz bardzo potrzebnym. Wyniki ewaluacji uzasadniają potrzebę określonych zmian w programie i wytyczenie kierunków jego systematycznej modernizacji. Omówione metody ewaluacji nie wykluczają się wzajemnie.

Prawidłowo zastosowane powinny służyć obiektywizacji ocen i preferować wartościowe programy.

### **Podsumowanie:**

Warto przypomnieć na koniec, że dobry, nowoczesny program nauczania powinien zawierać:

- wstęp z ogólną informacją o programie (autor, adresat, geneza programu, koncepcja),
- zadania szkoły,
- podstawę programową,
- cele ogólne programu,
- wymagania programowe,
- treści zajęć,
- osiągnięcia ucznia,
- procedury osiągania celu,
- ocenianie osiągnięć uczniów,
- szczegółowy rozkład zajęć,
- przykładowe scenariusze,
- obudowę dydaktyczną,
- warunki wdrożenia programu,
- informację o ewaluacji programu,
- literaturę.

Omówione, a raczej zasygnalizowane zagadnienia związane z konstruowaniem programu własnego przedmiotów ogólnokształcących nie wyczerpują problematyki. Informują jednak o ważności i złożoności problemu oraz potrzebie szerszego zainteresowania się nim.

Autor, redakcja i prowadzenie - **Joanna Kuryłowicz i Aneta Watemborska**

---

## Literatura

1. Giermakowski Marian, *Konstruowanie autorskich programów nauczania przedmiotów ogólnokształcących*, w: *Zmieniam siebie i swoją szkołę*, red. Kropiwnicki J.
2. Pielachowski Józef, *Co umieć, czego wymagać: tworzymy programy nauczania*, *Głos Naucz.* 1998 nr 21 dod.
3. Ratusiowa Anna, *Konstrukcja, realizacja i ewaluacja programu nauczania*, *Edukacja* 1996 nr 2.
4. Zaczek-Zaczyński Krzysztof, *Konstruowanie programów kształcenia dla szkoły*, *Nowa Szkoła* 1998 nr 5.
5. Komorowska Hanna, *O programach prawie wszystko*, *WSiP* 1999.

LIDER PROJEKTU

FUNDACJA  *im. Hetmana Jana*  
TARNOWSKIEGO

Materiały przygotowane przez Partnera projektu, **Eurokreator s.c.**



Egzemplarz bezpłatny



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



***Człowiek - najlepsza inwestycja***

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego