



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

OPTIMA

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOLECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Program praktyk/staży dla nauczycieli
opracowany w ramach projektu
„Doskonalenie nauczycieli zawodów usługowych”**

POKL.03.04.03-00-179/12

dla branży

HOTELARSKIEJ

Opracowała mgr inż. Elżbieta Jaśniewska



Zawartość

1. Wstęp	3
2. Podstawa prawna	4
3. Założenia organizacyjno-metodyczne	5
4. Cel ogólny	6
5. Cele szczegółowe	7
6. Program praktyki/stażu	9
7. Ewaluacja programu	15
8. Sposób dokumentowania praktyk	18
9. Zalecenia organizacyjne dla realizatorów praktyk	19
10. Literatura uzupełniająca	20
11. ZAŁĄCZNIKI	21
Załącznik 1. Podstawa programowa kształcenia w zawodzie	21
Załącznik 2. Harmonogram stażu/praktyki	26
Załącznik 3. Dziennik praktyk/staży	27



1. Wstęp

Program praktyk został opracowany w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego - Priorytet III - Wysoka jakość systemu oświaty, Poddziałanie 3.4.3. - Upowszechnianie uczenia się przez całe życie, pod nazwą „**Doskonalenie nauczycieli zawodów usługowych**”.

Celem programu jest podniesienie kompetencji zawodowych nauczycieli przedmiotów zawodowych z branży hotelarskiej. Dedykowany jest nauczycielom odbywającym staże w zakładach pracy, którzy kształcą uczniów w zawodzie **technik hotelarstwa** (symbol cyfrowy zawodu 422402). Zagadnienia opierają się na aktualnych podstawach programowych kształcenia w wyżej wymienionym zawodzie, które zostały wprowadzone do stosowania w roku szkolnym 2012/2013 dla uczniów klasy pierwszych.

Program ten powstał w wyniku konsultacji pracodawców, nauczycieli, dyrektorów szkół zawodowych oraz przedstawicieli organów prowadzących z całego kraju. Zmieniający się rynek pracy wymaga rzetelnych kompetencji nauczycieli przygotowujących uczniów do wykonywania zadań zawodowych, tak aby przekazywali najaktualniejszą wiedzę i kształtowali umiejętności dostosowane do warunków współczesnego świata, a równocześnie do aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy.

Zgodnie z zapisem w podstawie programowej kształcenia w zawodach zadania szkoły i innych podmiotów prowadzących kształcenie zawodowe oraz sposób ich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu gospodarczo-społecznym. Wpływ na to mają w szczególności: 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.

Realizacja tego programu przyczyni się do budowania korelacji między oczekiwaniami pracodawców, a systemem kształcenia zawodowego w Polsce.



2. Podstawa prawna

Podstawowy wykaz obowiązujących aktów prawnych z zakresu kształcenia zawodowego:

- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o zmianie ustawy o systemie oświaty oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2011 r. Nr 205, poz. 1206);
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. z 2012 r. poz. 7);
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. z 2012 r. poz. 186);
- Rozporządzenie MEN z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. z 2012 r. poz. 184);
- Rozporządzenie MEN z dnia 24 lutego 2012 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie warunków i sposobu oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów i słuchaczy oraz przeprowadzania sprawdzianów i egzaminów w szkołach publicznych (Dz. U. z 2012 r. poz. 262).



3. Założenia organizacyjno-metodyczne

Oferta praktyk/staży skierowana jest dla nauczycieli oraz instruktorów zawodu technik hotelarstwa. Czas trwania praktyk/staży wynosi: 80 h (10 dni po 8 godzin) według harmonogramu ustalonego z opiekunem praktyk.

Treści zawarte w programie są spójne ze zmianami w systemie kształcenia zawodowego oraz nową podstawę programową. Według nowych wytycznych nauczyciele w procesie nauczania powinni skupić się na osiągnięciu konkretnego celu i efektu kształcenia. Podobna zasada została przyjęta podczas planowania realizacji praktyk.

Program obejmuje treści spójne z przygotowaniem uczniów i słuchaczy do egzaminu w zakresie kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie. Nowa podstawa programowa dla zawodu technik hotelarstwa (symbol cyfrowy zawodu 422402) wyodrębniła dwie kwalifikacje w zawodzie:

T.11. - Planowanie i realizacja usług w recepcji,

T.12. - Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

W związku z tym, program uwzględnia szczególnie te obszary działalności zakładu hotelowo–gastronomicznego, które związane są z wyżej wymienionymi kwalifikacjami.

Praktyki/staże powinny być realizowane w przedsiębiorstwach nowoczesnych, dobrze zarządzanych i odnoszących sukcesy na rynku. Z uwagi na fakt, że program praktyk uwzględnia wszystkie działy zakładu hotelowo-gastronomicznego, wraz z szeroką ofertą usług dodatkowych (w tym usługi konferencyjne i odnowa biologiczna), obiekt powinien posiadać standard i zakres usług, który zapewni możliwość realizacji wszystkich zaplanowanych działań. Zadania związane z odbywaniem praktyk/staży powinny być wykonywane z wykorzystaniem nowoczesnych rozwiązań technologicznych i nowoczesnego parku maszynowego w oparciu o wypracowane w zakładzie hotelowo–gastronomicznym procedury.

Praktyki/staże powinny polegać na asystowaniu, obserwacji lub wykonywaniu zadań na stanowisku pracy, pod kierunkiem opiekuna praktyk lub kierowników poszczególnych działów, z koniecznością przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią. Wskazane jest, aby każde zadanie wykonywane przez uczestnika stażu odnosiło się do podstawy programowej kształcenia w zawodzie technik hotelarstwa.

Uczestniczki/uczestnicy po każdym dniu praktyk wypełniają dziennik, opisując realizowane zadania oraz wskazując efekty działań. Warunkiem zaliczenia praktyki/stażu jest wypełnienie testu wstępnego, wykonanie zadań, co zostanie udokumentowane w dzienniku i potwierdzone podpisem opiekuna oraz wypełnienie testu końcowego w ostatnim dniu praktyki/stażu.

Dzięki udziałowi w praktykach/stażach nauczyciele mają możliwość zdobycia dodatkowego, cennego doświadczenia i wiedzy w branży, w której prowadzą zajęcia, dzięki czemu będą mogli wyjść naprzeciw oczekiwaniom uczniów oraz sprostać nowym wymogom kształcenia.



4. Cel ogólny

- Poznanie specyfiki pracy zakładów hotelowo–gastronomicznych oraz wymagań stawianych pracownikom na różnych stanowiskach w tych obiektach w celu wykorzystania przez nauczycieli pozyskanej w trakcie stażu wiedzy, umiejętności i doświadczeń w procesie kształcenia zawodowego uczniów.
- Poznanie realiów panujących w firmach i korelacja zdobytej wiedzy z praktycznym nauczaniem.
- Podniesienie kompetencji zawodowych nauczycieli kształcących uczniów w zawodach usługowych w branży hotelarskiej.
- Uaktualnienie oraz dostosowanie wiedzy i umiejętności do standardów obowiązujących w przedsiębiorstwach hotelowo – gastronomicznych.
- Lepsza korelacja pomiędzy oczekiwaniami pracodawców, a systemem kształcenia w placówkach oświatowych.
- Weryfikacji dotychczasowych warsztatów pracy nauczycieli w oparciu o zdobyte doświadczenie, zgodnie z nową organizacją kształcenia zawodowego i obowiązującymi od tego roku szkolnego nowymi podstawami programowymi.



5. Cele szczegółowe

I Wiadomości wstępne. Poznanie ogólnych zasad funkcjonowania:

1. Zakwalifikowanie zakładu hotelarskiego do określonego rodzaju oraz spełnienie wymagań kategoryzacyjnych.
2. Przepisy i regulaminy obowiązujące w zakładzie hotelowo–gastronomicznym.
3. Rodzaje i zakres świadczonych usług w obiekcie.
4. Układ funkcjonalny oraz potencjał usługowy zakładu hotelowo–gastronomicznego.
5. Struktura organizacyjna zakładu hotelowo–gastronomicznego oraz kompetencje i zakresy obowiązków pracowników na poszczególnych stanowiskach.
6. Kwalifikacje, wiedza i umiejętności wymagane od pracowników różnych szczebli we wszystkich działach zakładu. Zasady rekrutacji i system wdrażania pracowników.
7. System motywacji i oceny zatrudnionego personelu.
8. Zasady współpracy obowiązujące w zespole. Komunikacja interpersonalna.
9. Słownictwo branżowe, specjalistyczne oraz żargon hotelarski (poznawane podczas całego stażu).

II Poznanie organizacji i specyfiki pracy w recepcji oraz części parterowej:

1. Regulamin i ogólne zasady funkcjonowania recepcji hotelowej.
2. Standardy pracy recepcji. Hotelarski savoir-vivre i jego stosowanie w praktyce.
3. Struktura organizacyjna recepcji oraz zakresy obowiązków pracowników wężła recepcyjnego.
4. Sprzęt i wyposażenie techniczne recepcji hotelowej, ogólne zasady obsługi urządzeń.
5. Zasady i sposoby rezerwacji dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych w zakładzie hotelowo–gastronomicznym.
6. Kanały rezerwacyjne oraz ich udział w obłożeniu zakładu hotelarskiego.
7. Dokumentacja związana z kompleksową obsługą gości przez pracowników recepcji.
8. Procedury i czynności stanowiskowe pracowników w dziale bezpośredniego i pośredniego kontaktu z gościem hotelowym.
9. Organizacja i zadania służb parterowych w zakładzie hotelowo–gastronomicznym.
10. Zaspakajanie potrzeb i oczekiwań gości hotelowych z uwzględnieniem rodzaju gości i ich preferencji w zakresie usług podstawowych i dodatkowych.
11. Organizacja czasu wolnego gościa. Usługa concierge w hotelu.
12. Działania recepcji w sytuacjach losowych oraz trudnych i nietypowych.
13. Sposób naliczanie kosztów za wykonane usługi.
14. System operacyjny stosowany w recepcji oraz jego korelacja i innymi działami zakładu.

III Poznanie zakresu zadań pracowników działu marketingu:

1. Metody i sposoby działań marketingowych stosowane w zakładzie w celu pozyskania gości. Formy reklamy.
2. Wizerunek wewnętrzny i zewnętrzny firmy – główne cele i założenia oraz sposób ich realizacji i ewaluacji.
3. Otoczenie i konkurencja oraz mocne i słabe strony działalności, sposób ich rozpoznawania i wykorzystywania wyników w strategii rozwoju zakładu.
4. Sposoby przepływu informacji, koordynacja pracy.
5. Zasady współpracy z portalami rezerwacyjnymi.
6. Planowanie działań marketingowych i ocena ich realizacji.
7. Polityka cenowa (segmentacja rynku, system rabatowania, programy lojalnościowe).
8. Sposoby badania opinii gości hotelowych o usługach świadczonych w obiekcie.
9. Programy lojalnościowe stosowane w hotelu.
10. Wskaźniki ekonomiczne i ich zastosowanie w planowaniu i ocenie realizacji usług w zakładzie hotelowo-gastronomicznych (Rev Par, średnia cena, średnia frekwencja, Food cost i inne).



IV Poznanie organizacji i specyfiki pracy w dziale gastronomicznym (dział produkcyjny i handlowy):

1. Struktura organizacyjna zespołu pracowniczego w dziale gastronomicznym. Opis stanowisk pracy, wraz zakresami obowiązków.
2. Wymagane kwalifikacje, umiejętności, wiedza i doświadczenie wymagane od pracowników restauracji oraz kuchni na różnych szczeblach.
3. Obowiązujące procedury, przepisy i regulaminy obowiązujących w części produkcyjnej. Wdrażanie systemu HACCP.
4. Urządzenia, sprzęt i technologia stosowane w zakładzie gastronomicznym.
5. Karta menu obowiązująca w zakładzie hotelowo-gastronomicznym (rodzaj karty, oferty specjalne, przygotowanie, poznanie najważniejszych zasad konstruowania).
6. Wyposażenie działu handlowego w urządzenia i sprzęt, zasady obsługi tych urządzeń.
7. Asortyment oraz stosowanej zastawy i bielizny stołowej.
8. Sposoby obsługi i serwisy stosowane w restauracji.
9. Czynności stanowiskowe w restauracji.
10. Rodzaj oraz organizacja i obsługa śniadania w zakładzie hotelowo-gastronomicznym.
11. Formy aranżacji i wystroju sali restauracyjnej podczas różnorodnych rodzajów usług – kompetencje i odpowiedzialność, organizacja pracy pracowników.
12. Bary hotelowe – organizacja, wyposażenie, obsługa urządzeń, asortyment oferowanych napojów zimnych i gorących oraz ich przygotowanie i serwowanie.

V Poznanie organizacji pracy działu housekeepingu (służby piętér):

1. Układ funkcjonalny działu służby piętér (rodzaje jednostek mieszkalnych i ich wyposażenie, drogi komunikacyjne i pomieszczenia pomocnicze).
2. Stanowiska pracy, zakresy obowiązków oraz harmonogramy pracy.
3. Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy sanitarne, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska w obiekcie.
4. Przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności materialnej za rzeczy wniesione przez gościa oraz mienie obiektu.
5. Procedury postępowania z rzeczami znalezionymi oraz pozostawionymi przez gości.
6. Sprzęt i środki stosowane do utrzymania czystości w obiekcie.
7. Znaczenie i stosowanie procedur sprzątnia jednostek mieszkalnych.
8. Przygotowanie jednostek mieszkalnych do przyjęcia różnych typów gości hotelowych oraz ich wyposażenie zgodnie z życzeniem zamawiającego.
9. Usługi pralnicze w zakładzie hotelowo-gastronomicznym.
10. Dokumentacja działu oraz współpraca działu służby piętér z innymi komórkami obiektu.

VI Poznanie zakresu usług dodatkowych oraz ogólnych zasad ich organizacji:

1. Zakres i rodzaje usług dodatkowych w obiekcie (usługi uzupełniające, fakultatywne, towarzyszące).
2. Realizacja usług dodatkowych specjalnych, na życzenie gości.
3. Animacja czasu wolnego gości hotelowych. Opieka nad dziećmi i udział w programach typu „Hotel przyjazny rodzinie”.
4. Oferta usług dodatkowych – elementy, przygotowanie, sposoby prezentowania.
5. Współpraca z innymi podmiotami na rynku turystycznym oraz korzystanie z usług firm zewnętrznych w zakresie świadczenia usług dodatkowych na rzecz gości hotelowych.
6. Zasady i formy przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe.
7. Poznanie sposobu przygotowanie zamówionych usług do realizacji.
8. Sprzedaż usług dodatkowych – kanały dystrybucji.
9. Dokumentacja dotycząca organizowania i realizacji usług dodatkowych.
10. Rodzaje i zasady obsługi przyjęć okolicznościowych.
11. Poznanie specyfiki pracy w konkretnych działach świadczących usługi dodatkowe – SPA i wellness, dział konferencji i szkoleń i inne w zależności od miejsca odbywania stażu.



6. Program praktyki/stażu

6.1 Wiadomości wstępne. Poznanie ogólnych zasad funkcjonowania zakładu hotelowo – gastronomicznego

Dzień	Działanie – zadanie do realizacji podczas stażu	Efekty – standard wymagań wobec stażysty	Liczba godzin
1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zakwalifikowanie zakładu hotelarskiego do określonego rodzaju oraz spełnienie wymagań kategoryzacyjnych. 2. Poznanie przepisów i regulaminów (bhp, p.poż., sanepid-u, ergonomii i inne). 3. Poznanie rodzajów i zakresu świadczonych usług w obiekcie. 4. Poznanie wielkości oraz układu funkcjonalnego zakładu. 5. Poznanie struktury organizacyjnej oraz kompetencji i zakresu obowiązków pracowników na poszczególnych stanowiskach. 6. Poznanie kwalifikacji oraz wymagań stawianych pracownikom różnych szczebli we wszystkich działach zakładu. 7. Poznanie systemu rekrutacji i wdrażania nowych pracowników. 8. Zapoznanie się z metodami aktywizacji i motywacji zatrudnionego personelu oraz z zasadami oceny pracy pracowników. 9. Poznanie zasad współpracy obowiązujących w zespole. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stażysta zna podstawę zakwalifikowania obiektu do określonego rodzaju i kategorii oraz dokumenty z tym związane. 2. Potrafi wymienić oraz stosuje w czasie stażu najważniejsze regulaminy oraz przepisy dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy. 3. Zna procedury postępowania w przypadku zagrożenia pożarowego. 4. Potrafi określić potencjał usługowy. 5. Zna układ funkcjonalny obiektu. 6. Zna rodzaje usług świadczonych w zakładzie. 7. Zna strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa. 8. Potrafi wymienić wszystkie działy zakładu oraz sformułować zakresy podstawowych obowiązków pracowników w nich zatrudnionych. 9. Potrafi wskazać kompetencje poszczególnych kierowników. 10. Zna system rekrutacji oraz wdrażania nowozatrudnionych pracowników. 11. Zna system motywacji oraz oceny pracy stosowany w obiekcie. 12. Zna główne zasady współpracy w zespole. 13. Potrafi skutecznie komunikować się z opiekunem stażu oraz z pozostałymi pracownikami hotelu. 	6



6.2 Poznanie organizacji i specyfiki pracy w recepcji oraz części parterowej zakładu hotelarskiego

Dzień	Działanie – zadanie do realizacji podczas stażu	Efekty – standard wymagań wobec stażysty	Liczba godzin
2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poznanie regulaminu i ogólnych zasad funkcjonowania recepcji. 2. Poznanie standardów pracy recepcji i podstaw hotelarskiego savoir-vivre. 3. Poznanie struktury organizacyjnej oraz zakresów obowiązków pracowników wężła recepcyjnego. 4. Poznanie wymagań stawianych pracownikom recepcji w nowoczesnym hotelarstwie. 5. Poznanie sprzętu i wyposażenia technicznego recepcji hotelowej oraz ogólnych zasad obsługi urządzeń. 6. Poznanie zasad i sposobów rezerwacji dla gości indywidualnych i grup. 7. Poznanie kanałów rezerwacyjnych oraz ich udziału w obłożeniu zakładu. 8. Poznanie dokumentacji związanej z cyklem obsługi gości przez pracowników recepcji (dokumenty rezerwacji, dokumenty związane z procedurą check in i check out oraz z pobytem gości). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stażysta zna ogólne zasady funkcjonowania oraz przestrzega regulaminu obowiązującego w recepcji. 2. Zna standardy pracy recepcji i stosuje zasady savoir-vivre w praktyce. 3. Zna strukturę organizacyjną recepcji oraz podstawowe zadania i obowiązki poszczególnych pracowników. 4. Potrafi ocenić predyspozycje pracowników do pracy w recepcji. 5. Potrafi obsłużyć urządzenia w recepcji. 6. Zna zasady i sposoby rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych. 7. Zna kanały rezerwacyjne oraz potrafi określić ich udział w obłożeniu zakładu. 8. Rozróżnia i zna zasady wypełniania dokumentów związanych z kompleksową obsługą gości (grafik rezerwacji, formularz i potwierdzenie rezerwacji, karty meldunkowe i karty pobytu, kwity bagażowe i depozytowe, kosztorysy). 9. Potrafi wypełnić dokumenty związane z rezerwacją, procedurą check in oraz z pobytem gości w obiekcie. 	8
3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poznanie procedur i czynności stanowiskowych pracowników w dziale bezpośredniego i pośredniego kontaktu z gościem hotelowym. 2. Zapoznanie się z organizacją i zadaniami służb parterowych. 3. Poznanie działań recepcji w zakresie zaspakajania potrzeb i oczekiwań gości hotelowych z uwzględnieniem ich rodzaju gości i ich preferencji w zakresie usług podstawowych i dodatkowych. 4. Poznanie zadań recepcji z zakresie organizacji czasu wolnego gości hotelowych i usługi concierge. 5. Poznanie sposobu naliczania kosztów za wykonane usługi. 6. Poznanie procedur i działania recepcji w sytuacjach losowych oraz trudnych i nietypowych. 7. Poznanie systemu operacyjnego stosowanego w recepcji oraz jego korelacji i innymi działaniami. 8. Poznanie słownictwa specjalistycznego oraz żargonu stosowanego w recepcji hotelowej. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stażysta zna procedury check in i check out obowiązujące. 2. Zna procedury związane z przyjmowaniem i potwierdzaniem rezerwacji pisemnych i telefonicznych oraz sposoby gwarantowania rezerwacji. 3. Potrafi wskazać przyczyny przebukowania oraz zna procedurę postępowania w takiej sytuacji (jeżeli takie sytuacje występują). 4. Zna działania recepcji związane z bieżącymi życzeniami gości oraz potrafi dobierać je w zależności od rodzaju gości i ich preferencji. 5. Potrafi zaproponować atrakcje turystyczne i kulturalno-rozrywkowe w mieście i regionie. 6. Wie, jaki system operacyjny jest używany i zna ogólne zasady jego obsługi. 7. Zna sposób naliczania kosztów za wykonane usługi. 8. Potrafi wystawić wstępny rachunek i fakturę VAT. 9. Potrafi wskazać działania recepcji w wybranych sytuacjach losowych i nietypowych. 10. Zna słownictwo specjalistyczne oraz potoczne stosowane przez pracowników recepcji. 	8



6.3 Poznanie zakresu zadań pracowników działu marketingu

Dzień	Działanie – zadanie do realizacji podczas stażu	Efekty – standard wymagań wobec stażysty	Liczba godzin
4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poznanie metod i sposobów działań marketingowych stosowanych w zakładzie w celu pozyskania gości oraz formy reklamy. 2. Poznanie zasad kreowania wizerunku wewnętrznego i zewnętrznego firmy. 3. Poznanie mocnych i słabych stron działalności zakładu hotelarsko – gastronomicznego, sposobu ich rozpoznawania i wykorzystywania wyników w strategii rozwoju firmy. 4. Poznanie otoczenia obiektu oraz stosowanych metod badania konkurencji. 5. Poznanie zasad współpracy z portalami rezerwacyjnymi. 6. Poznanie podstaw planowania działań marketingowych oraz oceny stopnia ich realizacji. 7. Poznanie założeń polityki cenowej stosowanej w zakładzie (segmentacja rynku, system rabatowania, programy lojalnościowe). 8. Poznanie sposobów badania opinii gości hotelowych o usługach świadczonych w obiekcie (ankiety, ocena na portalach www.booking.com, www.fostertravel.pl i inne). 9. Poznanie programu lojalnościowego kierowanego do stałych gości. 10. Poznanie wskaźników ekonomicznych i ich zastosowanie w planowaniu i ocenie realizacji usług w obiekcie (Rev Par, średnia cena, średnia frekwencja, Food cost). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zna główne zadania pracowników działu marketingu i ma wyobrażenie, na czym polega praca w dziale marketingu i reklamy. 2. Zna metody skutecznego pozyskiwania gości oraz formy reklamy zewnętrznej i wewnętrznej stosowane w obiekcie. 3. Wie jak formułować ofertę marketingową zakładu hotelarsko–gastronomicznego 4. Zna metody skutecznego pozyskiwania gości. 5. Wie jakie są mocne i słabe strony obiektu. 6. Zna otoczenie obiektu oraz stosowane w zakładzie hotelowo–gastronomicznym metody badania konkurencji. 7. Potrafi wymienić podstawowe założenia polityki cenowej stosowanej w zakładzie hotelowo–gastronomicznym. 8. Zna sposoby badania opinii gości stosowane w obiekcie oraz ich znaczenie i udział w ewaluacji. 9. Wie, czy w obiekcie funkcjonuje program lojalnościowy i zna jego zasady. 10. Potrafi wymienić wskaźniki ekonomiczne brane pod uwagę w planowaniu i ocenie realizacji usług w zakładzie hotelowo–gastronomicznym. 11. Zna podstawy planowania działań marketingowych oraz oceny stopnia ich realizacji. 	8



6.4 Poznanie organizacji i specyfiki pracy w dziale gastronomicznym w zakładzie (dział produkcyjny i handlowy)

Dzień	Działanie – zadanie do realizacji podczas stażu	Efekty – standard wymagań wobec stażysty	Liczba godzin
5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poznanie struktury organizacyjnej zespołu pracowniczego w dziale gastronomicznym. Opis stanowisk pracy, wraz zakresami obowiązków. 2. Określenie kwalifikacji, umiejętności, wiedzy i doświadczenia wymaganego od pracowników restauracji oraz kuchni na różnych szczeblach . 3. Poznanie obowiązujących procedur, przepisów i regulaminów obowiązujących w części produkcyjnej. Wdrażanie systemu HACCP. 4. Poznanie urządzeń, sprzętu i technologii w zakładzie gastronomicznym. 5. Poznanie ogólnych zasad przechowywania produktów żywnościowych. 6. Poznanie karty menu obowiązującej w zakładzie hotelowo – gastronomicznym – rodzaj karty, oferty specjalne, przygotowanie, poznanie najważniejszych zasad konstruowania. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zna strukturę organizacyjną zespołu pracowniczego w dziale gastronomicznym oraz potrafi określić zadania i kompetencje poszczególnych pracowników. 2. Zna wymagania pracodawcy wobec pracowników działu produkcyjnego i usługowego. 3. Wie czego dotyczą najważniejsze regulaminy, procedury i przepisy obowiązujące w dziale gastronomicznym oraz stosuje się do nich w trakcie odbywania stażu. 4. Zna ogólne zasady wdrażania i stosowania systemu HACCP. 5. Zna zasady przechowywania poszczególnych grup produktów. 6. Rozróżnia urządzenia i sprzęt stosowany w kuchni zakładu hotelarskiego oraz potrafi wskazać jego zastosowanie w procesach technologicznych. 7. Zna menu obowiązujące w restauracji hotelowej oraz zasady jego konstruowania i aktualizowania. 8. Potrafi wykonać podstawowe czynności związane z przygotowaniem wybranych potraw przy pomocy pracowników kuchni. 	8
6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poznanie czynności stanowiskowych w restauracji. 2. Poznanie wyposażenia działu handlowego w urządzenia i sprzęt oraz zasad obsługi tych urządzeń. 3. Poznanie sposobów obsługi i serwisów stosowanych w restauracji. 4. Organizacja i obsługa śniadania w zakładzie hotelowo-gastronomicznym. 5. Aranżacja i wystrój sali restauracyjnej podczas różnorodnych rodzajów usług – kompetencje i odpowiedzialność, organizacja pracy pracowników. 6. Poznanie baru hotelowego – organizacja, wyposażenie, obsługa urządzeń, asortyment oferowanych. napojów zimnych i gorących oraz ich przygotowanie i serwowanie. 7. Poznanie słownictwa specjalistycznego oraz żargonu stosowanego w dziale gastronomicznym zakładu. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozróżnia urządzenia i sprzęt stosowany w restauracji zakładu hotelarskiego oraz potrafi wskazać jego zastosowanie w obsłudze gości. 2. Potrafi dobrać odpowiednią zastawę stołową do serwowanych potraw. 3. Zna rodzaj serwisu stosowanego w restauracji hotelowej. 4. Potrafi wykonać podstawowe czynności stanowiskowe w dziale usługowym. 5. Zna rodzaj, zasady organizacji i menu śniadania w restauracji zakładu hotelowo – gastronomicznego. 6. Ma świadomość konieczności zastosowania różnorodnych elementów dekoracyjnych i aranżacji sali konsumenckiej w zależności od okazji i pory dnia. 7. Zna asortyment napojów zimnych, gorących i alkoholowych w restauracji i barach hotelowych oraz zasady ich przygotowywania i serwowania. 8. Zna słownictwo specjalistyczne oraz potoczne stosowane w dziale gastronomicznym. 	8



6.5 Poznanie organizacji pracy działu housekeepingu (służby pięter) w zakładzie hotelarskim

Dzień	Działanie – zadanie do realizacji podczas stażu	Efekty – standard wymagań wobec stażysty	Liczba godzin
7	<ol style="list-style-type: none"> Zapoznanie się z układem funkcjonalnym części mieszkalnej obiektu. Poznanie stanowisk pracy, zakresów obowiązków oraz harmonogramów pracy w dziale housekeepingu. Poznanie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów sanitarnych, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska. Stosowanie przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej za rzeczy gościa oraz mienie obiektu. Poznanianie procedur postępowanie z rzeczami znalezionymi oraz pozostawionymi przez gości. 	<ol style="list-style-type: none"> Stażysta zna układ funkcjonalny części mieszkalnej zakładu hotelowo-gastronomicznego wraz z pomieszczeniami pomocniczymi, ciągami komunikacyjnymi i drogami ewakuacyjnymi. Zna organizację pracy oraz zakresy obowiązków pracowników działu housekeepingu. Rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych w obiekcie. Potrafi scharakteryzować wyposażenie podstawowe i uzupełniające jednostek mieszkalnych wraz z węzłem higieniczno-sanitarnym. Zna i stosuje w czasie stażu zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy sanitarne, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska w części mieszkalnej. Zna procedurę postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości oraz zasady odpowiedzialności materialnej pracowników służby pięter. 	8
8	<ol style="list-style-type: none"> Poznanie sprzętu i środków stosowanych do utrzymania czystości w obiekcie. Poznanie i stosowanie procedur sprzątnięcia jednostek mieszkalnych oraz przygotowania ich do sprzedaży. Poznanie zakresu i zasad świadczenia usług na życzenie specjalne gości (usługa pralnicza, room-service i inne). Poznanie sposobów przygotowania jednostek mieszkalnych do przyjęcia różnych gości hotelowych oraz ich wyposażenie zgodnie z życzeniem zamawiającego. Poznanie dokumentacji działu służby pięter oraz zasad współpracy z innymi komórkami obiektu. Poznanie fachowego nazewnictwa oraz żargonu stosowanego w dziale utrzymania czystości i porządku. 	<ol style="list-style-type: none"> Zna czynności stanowiskowe związane z utrzymaniem czystości i porządku. Dobiera środki czystości i sprzęt do wykonywanych czynności. Potrafi wykonać czynności stanowiskowe pokojowej z zastosowaniem poznanych procedur. Zna zasady świadczenia usługi pralniczej na życzenie gości oraz postępowania z bielizną hotelową. Zna organizację i zasady podawania potraw do pokoju gościa. Potrafi przygotować jednostkę mieszkalną dla gości VIP oraz na specjalne życzenie zamawiającego. Zna dokumentację służby pięter i zasady współpracy z innymi działami. Zna słownictwo specjalistyczne oraz potoczne stosowane w dziale utrzymania czystości i porządku. 	8



6.6 Poznanie zakresu usług dodatkowych oraz ogólnych zasad ich organizacji

Dzień	Działanie – zadanie do realizacji podczas stażu	Efekty – standard wymagań wobec stażysty	Liczba godzin
9	<ol style="list-style-type: none"> Organizacja i zasady obsługi przyjęć okolicznościowych organizowanych w obiekcie hotelowo – gastronomicznym. Poznanie specyfiki pracy w konkretnych działach świadczących usługi dodatkowe – SPA i wellness, dział konferencji i szkoleń i inne w zależności od miejsca odbywania stażu. 	<ol style="list-style-type: none"> Stażysta zna rodzaje i wyposażenie sal konferencyjnych w obiekcie oraz ich wykorzystanie. Potrafi zaplanować wyposażenie i aranżację sal konferencyjnych na różnego typu spotkania, konferencje i inne imprezy. Potrafi zaplanować i zorganizować przerwę kawową, lunch konferencyjny lub inny poczęstunek w trakcie konferencji. Zna rodzaje i zasady organizacji przyjęć okolicznościowych w zakładzie hotelowo – gastronomicznym. Potrafi zaproponować menu wybranego przyjęcia okolicznościowego oraz zaplanować jego organizację. Zna rodzaje usług związanych z odnową biologiczną (ewentualnie rehabilitacją) oferowane w obiekcie oraz ogólne zasady ich świadczenia. 	8
10	<ol style="list-style-type: none"> Poznanie zasad realizacji usług dodatkowych specjalnych, na życzenie gości. Przygotowanie oferty usług dodatkowych, sposoby jej prezentowania oraz dokumenty z tym związane. Poznanie sposobów organizacji czasu wolnego gości oraz zakresu usług kierowanych do rodzin z dziećmi. Poznanie zakresu współpracy z innymi podmiotami na rynku turystycznym oraz korzystanie z usług firm zewnętrznych w zakresie świadczenia usług dodatkowych na rzecz gości hotelowych. Poznanie sposobu przygotowanie zamówionych usług do realizacji. Sprzedaż usług dodatkowych – kanały dystrybucji. 	<ol style="list-style-type: none"> Zna zasady i formy przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe. Proponuje usługi dodatkowe w zależności od rodzaju i preferencji gości hotelowych. Potrafi przygotować ofertę usług na konkretne zlecenie zamawiającego. Zna metody animacji stosowane w obiekcie oraz potrafi wskazać atrakcje i udogodnienia dla rodzin z dziećmi. Zna programy i konkursy, w których uczestniczy hotel. Zna zasady i kompetencje pracowników w zakresie realizacji zamówionych i przygotowanych usług. Zna podmioty i firmy zewnętrzne, które współpracują z obiektem z zakresie realizacji usług dodatkowych. Zna kanały dystrybucji usług dodatkowych i wie, jakie działania prowadzone są z zakładzie hotelowo – gastronomicznym w celu propagowania tych usług. 	6



7. Ewaluacja programu

Przewidywany efekt stażu nauczycieli: Nauczyciele znają specyfikę funkcjonowania zakładu hotelarsko–gastronomicznego zgodnie z założonymi celami i określonymi standardami wymagań wiedzy oraz umiejętności. Ewaluacja ma pomóc stwierdzić: czy efektem realizacji programu będzie uzyskanie kwalifikacji odpowiednich ze względu na określone w programie zadania i cele?

Uczestnicy stażu na zakończenie wypełniają ankiety ewaluacyjne oraz rozwiązują test na wejścia/wyjścia, który ma pomóc w określeniu nabytych nowych kompetencji. Test powinien uwzględniać specyfikę przedsiębiorstwa, w którym realizowana jest praktyka, **w związku z czym opiekun praktyki może odpowiednio dostosować załączony wzorzec testu.**



ANKIETA EWALUACYJNA

Szanowni Państwo,

Uprzejmie proszę o udzielenie odpowiedzi na pytania zamieszczone w poniższej ankiecie ewaluacyjnej.

1. Jak ocenia Pani/Pan długość czasu trwania praktyk/ stażu?

- Odpowiedni
- Zbyt krótki
- Zbyt długi.

2. Jak ocenia Pani/Pan program zrealizowanych praktyk?

- Zbyt przeładowany
- Odpowiedni
- Za mało nasycony

3. Czy zadania realizowane w ramach programu praktyk/stażu spełniły Pani/Pana oczekiwania?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Trudno powiedzieć
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie.

4. Czy przekazywane podczas praktyk/stażu treści wzbogaciły Pani/Pana dotychczasową wiedzę w zakresie nauczanego zawodu?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Trudno powiedzieć
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie.

5. Czy umiejętności i doświadczenia zdobyte podczas odbywania praktyk/stażu wykorzysta Pani/Pan w pracy zawodowej?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Trudno powiedzieć
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie.

6. Jak ocenia Pani/Pan przygotowanie merytoryczne Opiekuna Praktyk/Stażu?

- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Trudno powiedzieć
- Raczej źle
- Zdecydowanie źle

7. Jak ocenia Pani/Pan przygotowanie miejsca, w którym odbywały się praktyki/staż?

- Zdecydowanie dobrze
- Raczej dobrze
- Trudno powiedzieć



- Raczej źle
- Zdecydowanie źle.

8. Czy podjęła by Pani/Pan decyzję o odbyciu praktyk/stażu ponownie?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Trudno powiedzieć
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie

9. Podczas praktyk najbardziej podobało mi się:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. Podczas praktyk przede wszystkim zabrakło mi:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

11. Czy poleciłaby Pani/Pan udział w tych praktykach innym?

- Tak
- Nie
- Nie mam zdania

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.



8. Sposób dokumentowania praktyk

Realizacja programu praktyk/staży jest dokumentowana w dzienniku, w którym uczestnik wpisuje informacje o wykonaniu konkretnych zadań oraz wskazuje efekty tych działań, co potwierdzone zostaje podpisem uczestniczki/uczestnika oraz opiekuna praktyk/staży.

Warunkami niezbędnymi do uzyskania dokumentu potwierdzającego odbycie praktyk/staży są: ukończenie 80 h praktyk/staży we wskazanym zakładzie hotelowo-gastronomicznym, systematyczne prowadzenie dzienniczka praktyk/staży oraz pisemne potwierdzenie odbycia praktyk/staży przez opiekuna praktyk/staży.

Dokumentację praktyk stanowią:

- ✓ Skierowanie na odbycie praktyk/staży.
- ✓ Dzienniczek praktyk/staży.
- ✓ Program praktyk/staży.
- ✓ Arkusz ewaluacji.



9. Zalecenia organizacyjne dla realizatorów praktyk

Program zakłada odbycie praktyki w nowoczesnych obiektach hotelarskich, które poza ofertą usług podstawowych, świadczą szeroki zakres usług dodatkowych na rzecz gości hotelowych. Mogą to być zakłady hotelarskie sklasyfikowane i skategoryzowane zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 roku i obowiązującymi w tym zakresie przepisami szczegółowymi oraz obiekty niesklasyfikowane, które spełniają założenia ogólne i zalecenia organizacyjne dla realizatorów praktyk.

W pierwszym dniu praktyki nauczyciele powinni zostać zapoznani ze strukturą organizacyjną przedsiębiorstwa oraz obowiązującymi przepisami i regulaminami w miejscu pracy. Kolejność realizacji pozostałych zadań wynikających z programu jest dowolna. Opiekun praktyki w porozumieniu ze stażystą dostosowuje w programie liczbę godzin przeznaczoną na praktykę w poszczególnych działach oraz harmonogram do specyfiki zakładu hotelowo-gastronomicznego oraz indywidualnych potrzeb osób odbywających staż.

Aby stażysta mógł w pełni zrealizować program praktyk obiekt powinien spełniać następujące wymagania:

- Recepcja hotelowa powinna świadczyć usługi, które obejmują kompleksową obsługę gości indywidualnych lub grup zorganizowanych związaną z: rezerwacją usług w zakładzie hotelarskim, procedurą przyjęcia i rejestracji gości, opieką nad gośćmi podczas pobytu oraz procedurą wymeldowania i rozliczenia kosztów pobytu. Czynności pracowników recepcji powinny wynikać z opracowanych i wdrożonych procedur w obiekcie hotelowo-gastronomicznym.
- Obiekt powinien posiadać nowoczesny system zarządzania recepcją zintegrowany z pozostałymi działami. Wskazane jest, aby hotel posiadał wersję demonstracyjną programu operacyjnego recepcji. Takie rozwiązanie umożliwi stażystom realizację ćwiczeń bez zakłócenia płynnej obsługi gości hotelowych.
- Obiekt powinien posiadać dział gastronomiczny, który świadczy usługi żywieniowe w pełnym zakresie (oferta śniadaniowa, restauracja z obsługą a la carte lub restauracja, ewentualnie jadalnia serwująca posiłki zgodnie z ustalonym wcześniej jadłospisem). Dodatkowym atutem będzie nowoczesne i urozmaicone menu z zastosowaniem produktów regionalnych oraz trendów slow food.
- Proces produkcji i dystrybucji potraw powinien być zgodny z systemem HACCP oraz zasadami GMP i GHP (dobrej praktyki produkcyjnej i dobrej praktyki higienicznej).
- Część pobytowa powinna obejmować jednostki mieszkalne różnych typów. Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie powinno odbywać się zgodnie z opracowanymi procedurami i planami higieny, z zastosowaniem profesjonalnej linii środków czystości.
- Obiekt powinien świadczyć minimum dwa rodzaje usług dodatkowych (usługi z zakresu sektora MICE, usługi typu SPA i wellness, usługi rehabilitacyjne i prozdrowotne, usługi związane z animacją oraz organizacją czasu wolnego gości hotelowych, usługi kulturalno-rozrywkowe lub sportowe).
- W strukturze obiektu hotelowo-gastronomicznego powinna funkcjonować komórka odpowiedzialna za działania marketingowe i sprzedażowe przynoszące sukcesy na rynku.

Dodatkowym atutem będzie: udział obiektu w konkursach branżowych, realizacja programów typu „Hotel przyjazny rodzinie”, posiadanie programów lojalnościowych dla stałych gości oraz wysoka ocena na portalach rezerwacyjnych (HRS, booking, TripAdvisor i inne).



Opracowany program praktyk jest zgodny z nową podstawą programową dla zawodu technik hotelarstwa, a przyjęte formy realizacji stażu powinny jak najlepiej pomóc nauczycielom w opanowaniu czynności i umiejętności potrzebnych w procesie przygotowania uczniów do egzaminów zawodowych z poszczególnych kwalifikacji. Nowa formuła egzaminów zakłada głównie sporządzanie i wypełnianie dokumentów związanych z kompleksową obsługą gości w zakładach hotelarskich. Zatem opiekun stażu powinien przygotować komplet materiałów i dokumentów, które udostępni każdemu praktykantowi. Podczas ustalania szczegółowego harmonogramu praktyki należy zaplanować warsztaty związane ze sporządzaniem dokumentacji z poszczególnych działów zakładu hotelarskiego. Stażysta nie może domagać się dostępu do dokumentacji, która objęta jest tajemnicą zawodową.

Aby wzbogacić staże o możliwość wymiany doświadczeń pomiędzy uczestnikami projektu, hotel może w jednym terminie przyjąć na staż grupę nauczycieli i instruktorów zawodu z różnych placówek oświatowych. Liczebność grupy zależy od potencjału usługowego i indywidualnych możliwości obiektu.

10. Literatura uzupełniająca

1. Czasopisma branżowe: *Hotelarz*, *Świat hoteli*
2. Milewska M., Włodarczyk B.: *Hotelarstwo Podstawowe wiadomości*, PWE
3. Mitura E., Koniuszewska E.: *Organizacja pracy w hotelarstwie*, Difin
4. Orłowska J., Tkaczyk M.: *Organizacja pracy w hotelarstwie*, Rea
5. Tulibacki T.: *Organizacja pracy podręcznik, technik hotelarstwa*, WSiP
6. Cymańska-Garbowska B, Witrykus D., Pietras J., Wolak G.: *Działalność recepcji cz 1 i 2*, WSiP Warszawa 2014
7. Drogoń W., Granecka-Wrzosek B.: *Organizacja pracy służby piętter*, WSiP Warszawa 2013



11. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik 1. Podstawa programowa kształcenia w zawodzie

PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE technik hotelarstwa 422402

Opracowano na podstawie dokumentu z dnia 7 lutego 2012 r.

Celem kształcenia zawodowego jest przygotowanie uczących się do życia w warunkach współczesnego świata, wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy.

Zadania szkoły i innych podmiotów prowadzących kształcenie zawodowe oraz sposób ich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu gospodarczo-społecznym, na które wpływają w szczególności: 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.

W procesie kształcenia zawodowego ważne jest integrowanie i korelowanie kształcenia ogólnego i zawodowego, w tym doskonalenie kompetencji kluczowych nabytych w procesie kształcenia ogólnego, z uwzględnieniem niższych etapów edukacyjnych. Odpowiedni poziom wiedzy ogólnej powiązanej z wiedzą zawodową przyczyni się do podniesienia poziomu umiejętności zawodowych absolwentów szkół kształcących w zawodach, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy.

W procesie kształcenia zawodowego są podejmowane działania wspomagające rozwój każdego uczącego się, stosownie do jego potrzeb i możliwości, ze szczególnym uwzględnieniem indywidualnych ścieżek edukacji i kariery, możliwości podnoszenia poziomu wykształcenia i kwalifikacji zawodowych oraz zapobiegania przedwczesnemu kończeniu nauki.

Elastycznemu reagowaniu systemu kształcenia zawodowego na potrzeby rynku pracy, jego otwartości na uczenie się przez całe życie oraz mobilności edukacyjnej i zawodowej absolwentów ma służyć wyodrębnienie kwalifikacji w ramach poszczególnych zawodów wpisanych do klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego.

1. CELE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik hotelarstwa powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) prowadzenia działalności promocyjnej oraz sprzedaż usług hotelarskich;
- 2) rezerwowania usług hotelarskich;
- 3) wykonywania prac związanych z obsługą gości w recepcji;
- 4) przygotowywania jednostek mieszkalnych do przyjęcia gości;
- 5) przygotowywania i podawania śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 6) przyjmowania i realizacji zamówień na hotelarskie usługi dodatkowe.

2. EFEKTY KSZTAŁCENIA

Do wykonywania wyżej wymienionych zadań zawodowych niezbędne jest osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia, na które składają się:

- 1) efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów;

(BHP). Bezpieczeństwo i higiena pracy

Uczeń:

- 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;



- 2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;
- 3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
- 4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;
- 5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;
- 6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;
- 7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;
- 9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.

(PDG). Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej

Uczeń:

- 1) stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej;
- 2) stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego;
- 3) stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;
- 4) rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi;
- 5) analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;
- 6) inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży;
- 7) przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;
- 8) prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;
- 9) obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej;
- 10) planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;
- 11) optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej.

(JOZ). Język obcy ukierunkowany zawodowo

Uczeń:

- 1) posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiających realizację zadań zawodowych;
- 2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka;
- 3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;
- 4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy;
- 5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji.

(KPS). Kompetencje personalne i społeczne

Uczeń:

- 1) przestrzega zasad kultury i etyki;
- 2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;
- 3) przewiduje skutki podejmowanych działań;
- 4) jest otwarty na zmiany;
- 5) potrafi radzić sobie ze stresem;
- 6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe;
- 7) przestrzega tajemnicy zawodowej;
- 8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;



- 9) potrafi negocjować warunki porozumień;
- 10) współpracuje w zespole.

(OMZ). Organizacja pracy małych zespołów (wyłącznie dla zawodów nauczanych na poziomie technika)

Uczeń:

- 1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;
- 2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;
- 3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;
- 4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań;
- 5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;
- 6) komunikuje się ze współpracownikami.

2) efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów PKZ(T.f);

PKZ(T.f) Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik hotelarstwa

Uczeń:

- 1) rozróżnia rodzaje i kategorie obiektów świadczących usługi hotelarskie;
- 2) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich;
- 3) rozróżnia pionory funkcjonalne obiektów świadczących usługi hotelarskie;
- 4) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych;
- 5) analizuje rynek usług hotelarskich;
- 6) rozróżnia zasady i narzędzia marketingu;
- 7) określa rodzaje turystyki;
- 8) charakteryzuje zasady racjonalnego żywienia;
- 9) stosuje przepisy prawa dotyczące świadczenia usług hotelarskich;
- 10) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań.

3) efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie technik hotelarstwa opisane w części II:

T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji

1. Rezerwacja usług hotelarskich

Uczeń:

- 1) rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej;
- 2) dobiera oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;
- 3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich;
- 4) przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup;
- 5) rezerwuje usługi hotelarskie, korzystając z systemów rezerwacyjnych;
- 6) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;
- 7) przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie.

2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających

Uczeń:

- 1) przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji;
- 2) rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 3) sporządza dokumentację związaną z procedurami *check-in* i *check-out*;
- 4) udziela informacji turystycznej;
- 5) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;
- 6) przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu;
- 7) rozróżnia formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich;
- 8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;



9) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości.

T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

1. Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych

Uczeń:

- 1) rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter;
- 2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie;
- 3) rozróżnia rodzaje prac porządkowych;
- 4) dobiera techniki sprzątania w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;
- 5) obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości;
- 6) stosuje środki czyszczące i dezynfekcyjne;
- 7) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości;
- 8) utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu;
- 9) przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;
- 10) przestrzega procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości.

2. Przygotowywanie i podawanie śniadań

Uczeń:

- 1) przestrzega zasad przechowywania żywności;
- 2) przestrzega zasad sporządzania jadłospisów;
- 3) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych;
- 4) rozróżnia metody i techniki przygotowania śniadań;
- 5) dobiera surowce do sporządzania potraw i napojów;
- 6) użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów;
- 7) przygotowuje potrawy i napoje;
- 8) rozróżnia formy i przestrzega zasad podawania śniadań;
- 9) dobiera formy podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu;
- 10) rozróżnia bieliznę i zastawę stołową;
- 11) stosuje techniki nakrywania stołu;
- 12) dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań;
- 13) przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi gości;
- 14) stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw.

3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Uczeń:

- 1) klasyfikuje hotelarskie usługi dodatkowe;
- 2) przestrzega zasad i rozróżnia formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych;
- 3) przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych;
- 4) organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem;
- 5) sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych.

3. WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Szkoła podejmująca kształcenie w zawodzie technik hotelarstwa powinna posiadać następujące pomieszczenia dydaktyczne:

- 1) pracownię hotelarską, w której powinny być zorganizowane następujące stanowiska:
 - a) recepcja hotelowa, wyposażona w: ladę recepcyjną, dwa komputery (połączone sieciowo) z oprogramowaniem do obsługi gości, drukarkę fiskalną, czytnik kart płatniczych, aparat telefoniczny, faks, sejf depozytowy,
 - b) jednostka mieszkalna, wyposażona w: łóżko, pościel, bieliznę pościelową, szafę lub wnękę z wieszakami, stolik nocny lub szafkę, krzesło, biurko, radio, lustro, bagażnik, wieszak na wierzchnią odzież, zestaw ręczników i wyposażenie dodatkowe (igielnik, torbę na bieliznę, środki higieniczne, zestaw kosmetyków hotelowych, elementy dekoracyjne, materiały informacyjno-reklamowe) oraz węzeł higieniczno-sanitarny, wyposażony w: umywalkę



z półką lub blatem i oświetleniem, lustro, wannę lub kabinę z natryskiem, WC, pojemnik na śmieci;

Ponadto w pracowni powinno znajdować się pomieszczenie magazynowe, wyposażone w: wózek hotelowej obsługi pięter z pełnym zestawem, odkurzacz, ręczny sprzęt porządkowy, regał z bielizną hotelową, środki czystości i środki do dezynfekcji, środki ochrony indywidualnej, pojemnik na śmieci, apteczkę oraz instrukcje obsługi urządzeń;

2) pracownię obsługi, w której powinny być zorganizowane stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego ucznia) z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową i ze skanerem oraz z oprogramowaniem do obsługi gości oraz drukarkę sieciową i skaner; plansze, przezroczca i filmy dydaktyczne dotyczące rodzajów, kategorii i struktury organizacyjnej obiektów hotelarskich oraz usług hotelarskich, regulaminy hotelowe, cenniki usług, rozkłady jazdy przewoźników autobusowych, kolejowych, lotniczych, promowych, katalogi biur podróży, przewodniki i informatory, mapy i atlasy, oferty firm świadczących usługi dla zakładów hotelarskich, formularze i wzory dokumentów;

3) pracownię przygotowania i ekspedycji śniadań, w której powinny być zorganizowane następujące stanowiska:

a) stanowiska mycia rąk (jedno stanowisko dla dziesięciu uczniów), wyposażone w: umywalkę z instalacją zimnej i ciepłej wody, dozownik do mydła, środki do dezynfekcji, ręczniki papierowe;

b) stanowiska obsługi gości (jedno stanowisko dla trzech uczniów), wyposażone w: stoły i krzesła, pomocniki kelnerskie, bieliznę i zastawę stołową, tace i drobny sprzęt kelnerski oraz elementy do dekoracji stołów;

c) stanowiska sporządzania śniadań i napojów (jedno stanowisko dla trzech uczniów), wyposażone w: ekspres do kawy i herbaty, naczynia i drobny sprzęt kuchenny, stół stalowy lub blat roboczy, zlewozmywak dwukomorowy z instalacją ciepłej i zimnej wody;

Ponadto pracownia powinna być wyposażona w: chłodziarkę z zamrażarką, zmywarkę do naczyń, kuchnię gazową lub elektryczną, kuchenkę mikrofalową, podgrzewacze do potraw i talerzy, wózki kelnerskie z wyposażeniem, kosz na odpady, apteczkę, instrukcje obsługi urządzeń.

Kształcenie praktyczne może odbywać się w: pracowniach szkolnych, placówkach kształcenia ustawicznego, placówkach kształcenia praktycznego oraz podmiotach świadczących usługi hotelarskie. Szkoła organizuje praktyki zawodowe w podmiocie zapewniającym rzeczywiste warunki pracy właściwe dla nauczanego zawodu w wymiarze 8 tygodni (320 godzin).

4. Minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego¹⁾

Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów oraz efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów	390 godz.
T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji	480 godz.
T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	320 godz.

¹⁾ W szkole liczbę godzin kształcenia zawodowego należy dostosować do wymiaru godzin określonego w przepisach w sprawie ramowych planów nauczania w szkołach publicznych, przewidzianego dla kształcenia zawodowego, zachowując minimalną liczbę godzin wskazanych w tabeli odpowiednio dla efektów kształcenia: wspólnych dla wszystkich zawodów i wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów oraz właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie.



Załącznik 2. Harmonogram stażu/praktyki

Działania	Liczba godzin	Uwagi
Ustalenie harmonogramu stażu oraz przeprowadzenie ankiety początkowej.	2	Ustalony i przeprowadzony wspólnie z wyznaczonym opiekunem stażu.
Wiadomości wstępne. Poznanie ogólnych zasad funkcjonowania zakładu hotelowo–gastronomicznego.	6	Działania powinny zostać zrealizowane w pierwszym dniu stażu.
Poznanie organizacji i specyfiki pracy w recepcji oraz części parterowej zakładu hotelarskiego.	16	Kolejność realizacji działań w poszczególnych działach zakładu hotelowo–gastronomicznego dowolna.
Poznanie zakresu zadań pracowników działu marketingu.	8	
Poznanie organizacji i specyfiki pracy w dziale gastronomicznym w zakładzie (dział produkcyjny i handlowy).	16	
Poznanie organizacji pracy działu housekeepingu (służby pięter) w zakładzie hotelarskim.	16	
Poznanie zakresu usług dodatkowych w zakładzie hotelowo-gastronomicznym oraz ogólnych zasad ich organizacji.	14	
Przeprowadzenie ankiety końcowej i podsumowanie stażu.	2	Przeprowadzony wspólnie z wyznaczonym opiekunem stażu.
RAZEM	80	



Załącznik 3. Dziennik praktyk/staży

DZIENNIK PRAKTYK/STAŻY W ZAWODACH BRANŻY HOTEŁARSKIEJ

Kod praktyk:

realizowanej w

.....
Nazwa i adres zakładu pracy

IMIĘ I NAZWISKO

UCZESTNIKA

.....

IMIĘ I NAZWISKO

OPIEKUNA PRAKTYK/STAŻY



DZIENNIK PRAKTYK

Dzień 1			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 2			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 3			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 4			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 5			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 6			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 7			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 8			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 9			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



Dzień 10			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk.....



WNIOSKI Z PRZEBIEGU PRAKTYKI/STAŻU

Wnioski z przebiegu praktyki/stażu

Uczestnika/uczestniczki

Opiekuna praktyki/stażu