

Doskonalenie nauczycieli zawodów usługowych



1. O projekcie

DOSKONALENIE NAUCZYCIELI ZAWODÓW USŁUGOWYCH

Projekt „Doskonalenie nauczycieli zawodów usługowych” zrealizowany został przez Instytucję Szkoleniową Optima z Opola w ramach Priorytetu III *Wysoka jakość systemu oświaty*, Działania *Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie*. Projekt był częścią działań realizowanych w oświacie w celu podniesienia jakości kształcenia zawodowego w Polsce. Celem głównym projektu było opracowanie, a następnie pilotażowe wdrożenie oraz modyfikacja programów doskonalenia zawodowego nauczycieli kształcących w branżach: hotelarskiej, gastronomicznej, turystycznej, administracyjnej, handlowo-ekonomicznej, kosmetycznej i fryzjerskiej.

Nasi beneficjenci od czerwca 2013 roku do lipca 2015 roku odbywali praktyki aż w 21 różnych przedsiębiorstwach. Każdy z praktykantów uczestniczył w życiu przedsiębiorstwa, wykonywał rozmaite czynności związane z obsługą klienta, zapoznawał się z procedurami. Dzięki zaangażowaniu indywidualnych opiekunów praktyk mogli otrzymać potrzebne wyjaśnienia i zweryfikować teoretyczną wiedzę z praktyką rynku pracy. Zarówno beneficjenci, jak i opiekunowie praktyk uczestniczyli w badaniach ewaluacyjnych, których wyniki są przedstawione w niniejszym biuletynie.

Projekt składał się z trzech etapów

PIERWSZY ETAP

obejmował konsultacje zainteresowanych stron (szkół kształcenia zawodowego, nauczycieli i dyrektorów, przedstawicieli organów prowadzących szkoły, przedsiębiorców i ekspertów rynku pracy) w celu wspólnego wypracowania wskazań dla przygotowywanych w projekcie programów praktyk/staży. Poprzez skonfrontowanie oczekiwań różnych stron staraliśmy się uchwycić najistotniejsze elementy, zarówno z punktu widzenia procesu kształcenia, jak i wymagań stawianych w rzeczywistych warunkach w firmach w Polsce.

DRUGI ETAP

to przeprowadzenie zgodnie z opracowanymi programami pilotażowych praktyk/staży dla 295 nauczycieli i nauczycielek. Udział pozwolił na odbycie 10-dniowych praktyk/staży w firmach o profilu odpowiednim do specjalizacji branżowej danego nauczyciela. Zapewniliśmy realizację praktyk/staży w przedsiębiorstwach nowoczesnych, dobrze zarządzanych, odnoszących sukcesy na rynku. Uczestnicy praktyk odbywali doskonalenie zawodowe pod opieką indywidualnego opiekuna praktyk. Realizacja praktyk była dokumentowana w dzienniczku praktyk. Udział w projekcie był całkowicie bezpłatny, dofinansowanie pokrywało nie tylko wszystkie koszty związane z praktyką, ale również zwrot kosztów dojazdu, zakwaterowanie i wyżywienie dla nauczycieli zamiejscowych.

W TRZECIM ETAPIE

na podstawie badań ewaluacyjnych, opinii uczestników i odbytych 3 seminariów programy praktyk zostały zweryfikowane i zmodyfikowane w niezbędny sposób, a następnie upowszechnione w sieci szkół zawodowych w Polsce.

Realizator projektu:

OPTIMA s.c. z Opola posiada wieloletnie doświadczenie w realizacji doskonalenia zawodowego nauczycieli finansowanego ze środków unijnych. Współpraca wysoko wykwalifikowanych specjalistów, zmotywowany zespół projektu i wypracowane procedury zarządzania i ewaluacji zagwarantowały Beneficjentom pełną satysfakcję z otrzymanego wsparcia oraz – co również ważne – wypracowanie dla systemu kształcenia zawodowego w wybranych branżach wartościowych produktów.

Spis treści

1. O projekcie	3
2. W tych przedsiębiorstwach Beneficjentki i Beneficjenci odbywali praktyki	5
3. Ewaluacja projektu	10
4. Programy praktyk/staży	17
4.1. Program dla nauczycieli branży gastronomicznej	17
4.2. Program dla nauczycieli branży fryzjerskiej	26
4.3. Program dla nauczycieli branży turystycznej	34
4.4. Program dla nauczycieli branży administracyjnej	43
4.5. Program dla nauczycieli branży hotelarskiej	53
4.6. Program dla nauczycieli branży kosmetycznej	66
4.7. Program dla nauczycieli branży handlowo-ekonomicznej	72
5. Wzór dziennika praktyk	79

2. W tych przedsiębiorstwach Beneficjentki i Beneficjenci odbywali praktyki

HOTEL BUKOWY PARK W POLANICY-ZDROJU

- branże: gastronomiczna, hotelarska i kosmetyczna

Bukowy Park**** Hotel Medical Spa zaprasza na wypoczynek do Polanicy-Zdroju osoby ceniące sobie spokój i bliski kontakt z naturą, amatorów zwiedzania, jak również miłośników aktywnego wypoczynku. Nad poczuciem komfortu i zadowolenia gości czuwa profesjonalny zespół specjalistów. Strefa Wellness & SPA to wspaniałe miejsce na wypoczynek, relaks i regenerację sił.



UZDROWISKO UNIEJÓW PARK W UNIEJOWIE

- branże: hotelarska, gastronomiczna, handlowo-usługowa

Instytut Zdrowia Człowieka – Uzdrawisko Uniejów Park to ośrodek położony w strefie uzdrowiskowej, na terenie zabytkowego XIX-wiecznego parku zamkowego, w starorzeczcu Warty, w sąsiedztwie Uniejowskich Term z naturalnymi gorącymi mineralnymi wodami i Zamku Arcybiskupów. Instytut zajmuje się poprawą stanu zdrowia osób ze schorzeniami narządu ruchu oraz przywracaniem równowagi metabolicznej.



UZDROWISKO WYSOWA NAD PARKIEM W WYSOWEJ ZDROJU

- branże: hotelarska, gastronomiczna

SALON FRYZJERSKI DE LEGGE W OPOLU

- branża fryzjerska

STUDIO FRYZJERSKIE RYCHTER W ŁODZI

- branża fryzjerska

Studio Fryzjerskie WILHELM RYCHTER powstało w roku 1996. To miejsce, w którym prężnie działający zespół młodych, kreatywnych stylistów doskonale łączy w jedno profesjonalizm i przyjemność. Podstawowa zasada przestrzegana w salonie to troska o włosy klientów ich zdrowy i piękny wygląd. Oprócz fachowej wiedzy duży nacisk kładziony jest na jakość i markę wykorzystywanych kosmetyków. Studio ma w swoim dorobku współpracę przy pokazach mody, fryzjerskich sesjach zdjęciowych do filmów fabularnych, reklamowych. Pracownicy regularnie uczestniczą w targach oraz szkoleniach branży fryzjerskiej zarówno w Polsce jak i za granicą.



ALMATUR-OPOLE – BIURO PODRÓŻY I TURYSTYKI W OPOLU

– branża turystyczna

Biuro Podróży Almaturo Opolo to firma z tradycjami, która świadczy pełen zakres usług turystycznych. Klientom oferuje m.in. bogatą ofertę krajowych i zagranicznych wycieczek, imprezy integracyjne dla zakładów pracy, wynajem komfortowych autokarów i mikrobusew oraz bilety lotnicze. Dodatkowo przygotowuje kalkulacje dowolnego wyjazdu oraz pełną obsługę delegacji zagranicznych.



JANUS&RUSNAK AUTO-SALON W OPOLU

– branża handlowo-usługowa

Jeden z najstarszych autoryzowanych dealerów samochodowych działających na terenie województwa opolskiego, założony w 1990 roku. Firma posiada nowoczesny salon sprzedaży, serwis mechaniczny, magazyn części zamiennych i serwis blacharsko-lakierniczy.



HOTEL AQUARIUS SPA W KOŁOBRZEGU

- branże: gastronomiczna i hotelarska



PAŃSTWOWA MEDYCZNA WYŻSZA SZKOŁA ZAWODOWA W OPOLU

- branża administracyjna

Geovita S.A. to 14 nowoczesnych hoteli i ośrodków wypoczynkowo-konferencyjnych. Są one położone w malowniczych miejscowościach w górach (Jugowice, Łądek-Zdrój, Wisła, Zakopane, Złockie, Krynica-Zdrój) i nad morzem (Dąbki, Dźwirzyno, Mrzeżyno). Zaplecze Geovity to ponad 1700 miejsc noclegowych. Oferuje szeroki wachlarz usług w zakresie: organizacji i obsługi szkoleń, seminariów i konferencji, odnowy biologicznej i SPA, turnusów rehabilitacyjnych oraz wypoczynku dzieci i młodzieży.

GEOVITA UZDROWISKO DĄBKI

- branże: hotelarska, gastronomiczna i kosmetyczna

GEOVITA HOTEL DŹWIRZYNO

- branże: hotelarska, gastronomiczna i kosmetyczna

GEOVITA HOTEL MRZEŻYNO

- branże: hotelarska i gastronomiczna

GEOVITA HOTEL JUGOWICE (GÓRY SOWIE)

- branże: hotelarska i gastronomiczna

GEOVITA HOTEL ŁĄDEK-ZDRÓJ

- branże: hotelarska i gastronomiczna

GEOVITA HOTEL WISŁA

- branże: hotelarska i gastronomiczna

GEOVITA HOTEL ZAKOPANE

- branże: hotelarska i gastronomiczna

GEOVITA HOTEL ZŁOCKIE

- branże: hotelarska i gastronomiczna

GEOVITA HOTEL KRYNICA-ZDRÓJ

- branże: hotelarska, gastronomiczna i kosmetyczna

GEOVITA HOTEL PIŁA-PŁOTKI

- branże: hotelarska i gastronomiczna

GEOVITA HOTEL JADWISIN

- branże: hotelarska i gastronomiczna

GEOVITA HOTEL PERŁA BIESZCZADÓW

- branże: hotelarska, gastronomiczna i kosmetyczna

3. Ewaluacja projektu

Koncepcja realizacji projektu została oparta na badaniach, które wykazały problemy w funkcjonowaniu szkolnictwa zawodowego:

- Nieaktualne, nieprzystosowane do realiów rynku pracy, kwalifikacje nauczycieli przedmiotów zawodowych/instruktorów praktycznej nauki zawodu mające wpływ na słabe dopasowanie wykształcenia i kompetencji absolwentów szkół zawodowych do potrzeb współczesnych przedsiębiorstw.
- Słabo rozwinięta współpraca pomiędzy szkołami zawodowymi a przedsiębiorstwami w zakresie doskonalenia zawodowego nauczycieli przedmiotów zawodowych/instruktorów praktycznej nauki zawodu.
- Niedostatek nowoczesnych programów praktyk/staży dla nauczycieli przedmiotów zawodowych/instruktorów praktycznej nauki zawodu w dziedzinie usług.

Na podstawie dokonanej diagnozy przyjęto następujące założenia programu:

CEL GŁÓWNY PROJEKTU:

Podniesienie kompetencji zawodowych 295 nauczycieli przedmiotów zawodowych kształcących uczniów w zawodach usługowych (branże: hotelarska, gastronomiczna, administracyjna, fryzjerska, kosmetyczna, turystyczna i handlowo - ekonomiczna) poprzez opracowanie we współpracy

ze szkołami zawodowymi i przedsiębiorstwami oraz pilotażowe wdrożenie programów doskonalenia w formie praktyk/staży w przedsiębiorstwach, a także upowszechnienie tych programów w krajowej sieci szkół zawodowych w okresie 01.10.2012 – 31.08.2015.

CELE SZCZEGÓŁOWE PROJEKTU:

- Uwzględnienie oczekiwań pracodawców z 7 branż usługowych (hotelarskiej, gastronomicznej, administracyjnej, fryzjerskiej, kosmetycznej, turystycznej i handlowo-ekonomicznej) w systemie kształcenia zawodowego w szkołach zawodowych przez wspólne wypracowanie programów praktyk/staży nauczycieli przedmiotów zawodowych/instruktorów praktycznej nauki zawodu.
- Dostosowanie kwalifikacji 295 nauczycieli przedmiotów zawodowych/instruktorów praktycznej nauki zawodu do standardów obowiązujących w nowoczesnych przedsiębiorstwach działających w 7 branżach usługowych (hotelarskiej, gastronomicznej, administracyjnej, fryzjerskiej, kosmetycznej, turystycznej i handlowo-ekonomicznej) w trakcie praktyk/staży.
- Popularyzacja bezpośrednio w szkołach zawodowych oraz na portalach i stronach internetowych 7 wypracowanych w projekcie nowatorskich programów praktyk/staży dla branż: handlowo-ekonomicznej, hotelarskiej, administracyjnej, fryzjerskiej, kosmetycznej, turystycznej i gastronomicznej.

W odpowiedzi na rozpoznane i opisane w projekcie problemy projektodawca w ścisłej współpracy ze szkołami zawodowymi oraz przedsiębiorstwami opracował i wdrożył programy praktycznego doskonalenia dla nauczycieli przedmiotów zawodowych/instruktorów praktycznej nauki zawodu mające na celu przekazanie aktualnej wiedzy z zakresu technologii,

oprzyszczania technicznego, rozwiązań organizacyjnych i doświadczenia w warunkach środowiska pracy, w branżach, na potrzeby których prowadzone jest kształcenie. Dla weryfikacji poprawności przyjętych założeń oraz dostosowania podejmowanych działań do przyjętych celów poddano je ewaluacji.

CELE I ZAKRES BADAŃ

Celem ewaluacji była ocena efektów wdrażania opracowanego programu staży dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu, kształcących

w kierunkach usługowych na obszarze całego kraju, ich skuteczności i przydatności, a także otrzymanie informacji o przebiegu stażu.

Ocena programu praktyk/staży miała charakter ewaluacji pedagogicznej. Badanie osiągnięć edukacyjnych uczestników stażu (uwzględniające założenia Modelu Brinkerhoffa/Kirkpatricka) objęło 6 poziomów:

- Przyrost wiedzy
- Zachowania
- Potrzeby
- Cele
- Reakcje uczestników
- Efekty kształcenia – informacja zwrotna

Kryteria ewaluacyjne

SKUTECZNOŚĆ (ANG. EFFECTIVENESS)

kryterium to pozwala ocenić stopień realizacji zakładanych celów poprzez realizację zadań programu.

EFEKTYWNOŚĆ

kryterium to pozwala ocenić jak zasoby programu przetworzone zostaną w bezpośrednie produkty i rezultaty.

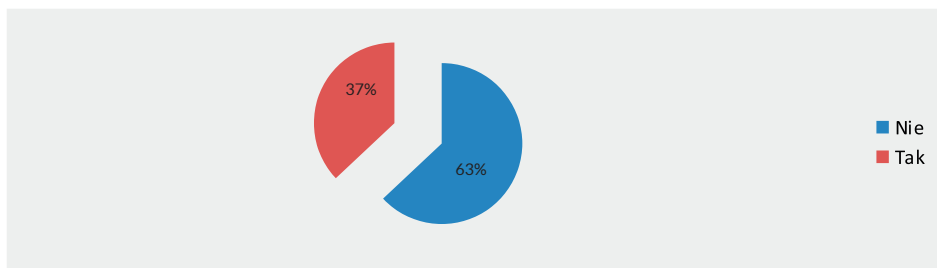
UŻYTECZNOŚĆ (ANG. UTILITY)

kryterium to pozwala ocenić, czy program przyczyni się do zaspokojenia potrzeb/rozwiązania problemów grup docelowych i w jaki sposób wytworzone produkty i rezultaty będą użyteczne, czy społeczeństwo będzie korzystać z rezultatów programu.

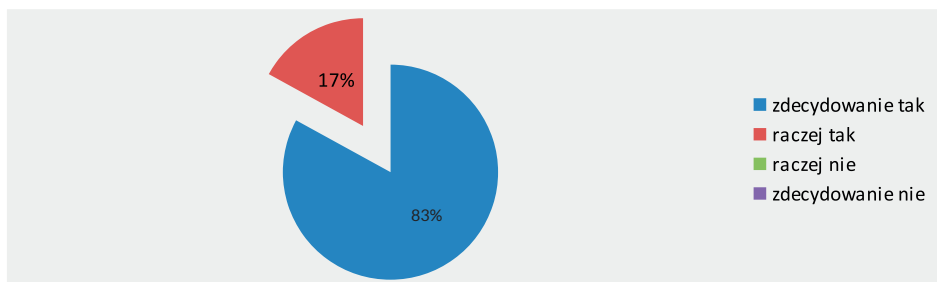
Wyniki badania nauczycielek/nauczycieli kształcenia zawodowego uczestniczących w projekcie

CZĘŚĆ I

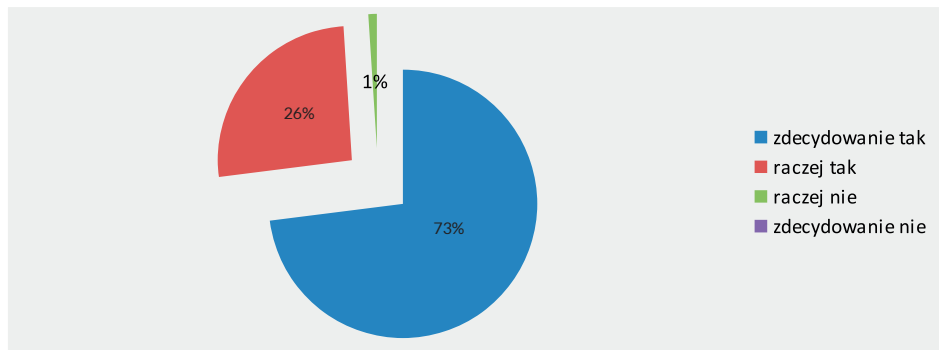
1. Czy kiedykolwiek wcześniej był/a Pan/i na praktyce nauczycieli przedmiotów zawodowych?



2. Czy podczas tej praktyki udało się zdobyć oczekiwane umiejętności?

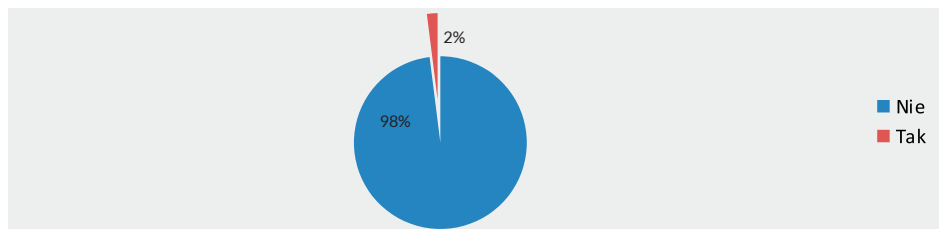


3. Czy w przyszłości chciałby/łaby Pan/i wziąć udział w następnej praktyce/stażu?

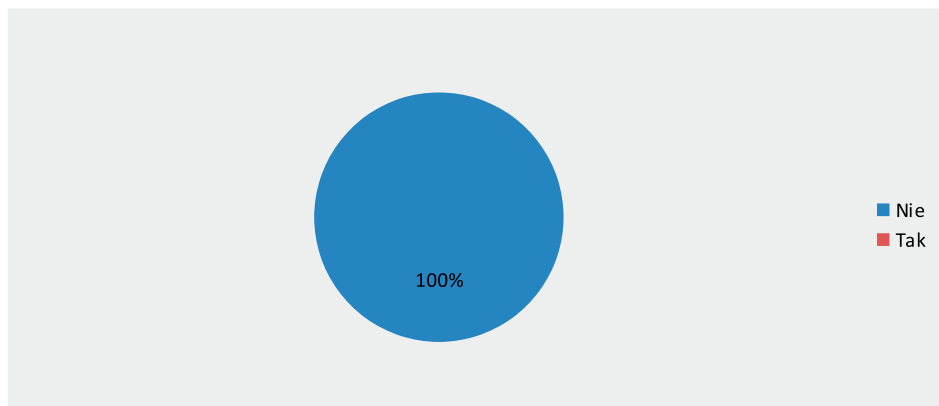


CZĘŚĆ II

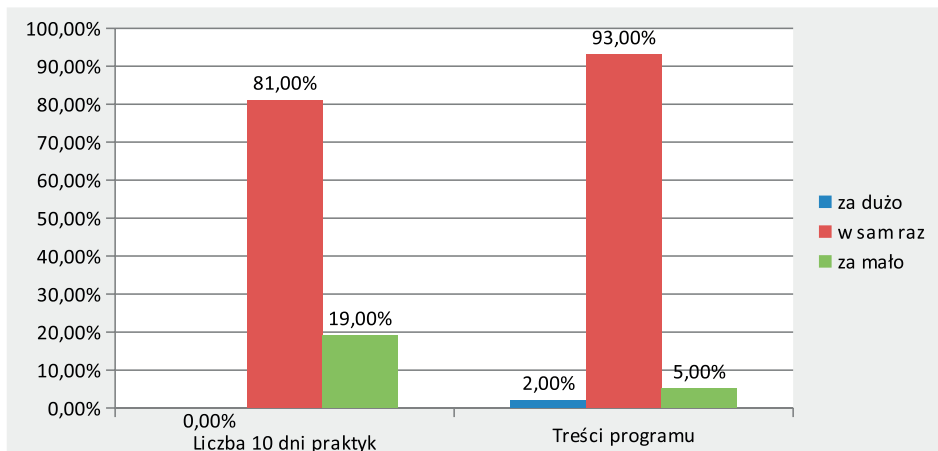
4. Czy w programie praktyk/staży są zadania, polecenia, instrukcje niemożliwe lub trudne do zrealizowania?



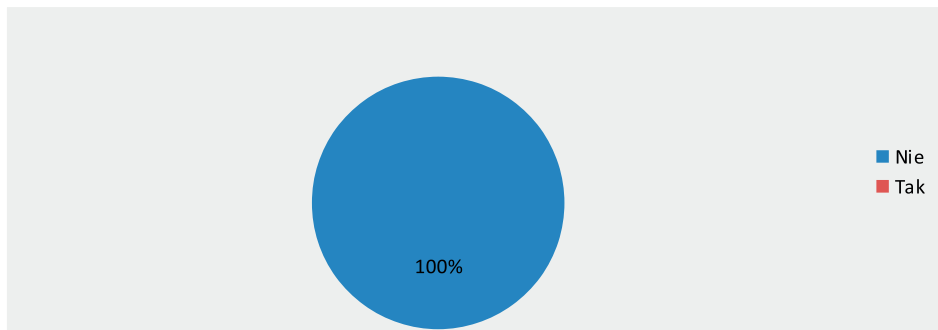
5. Czy w programie praktyk/staży brakuje jakichś zadań, które, według Pana/i, są ważne i potrzebne. Jeśli tak, proszę napisać, jakie i dlaczego?



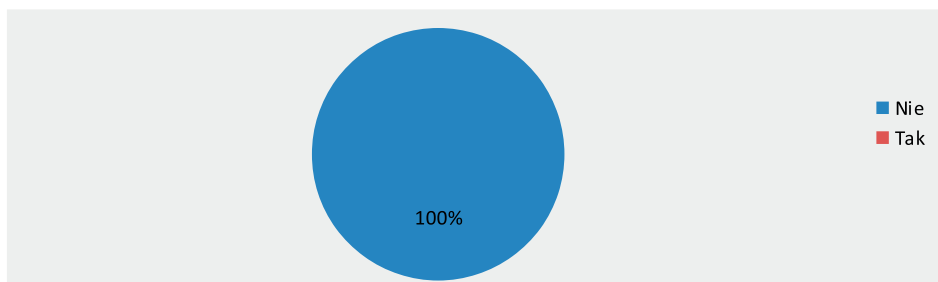
6. Co Pan/i sądzi na temat czasu trwania i programu praktyki?



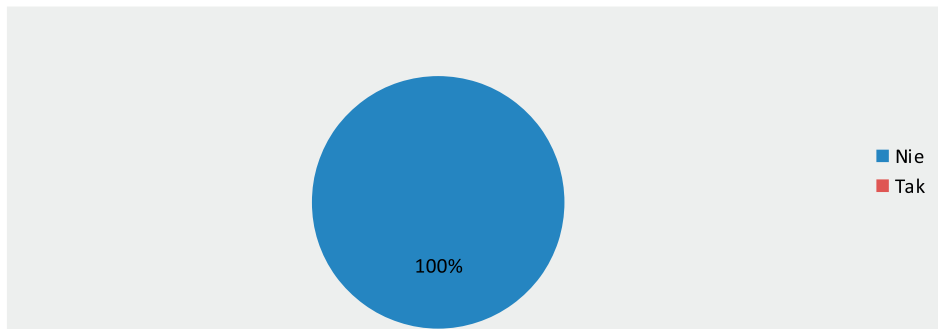
7. Czy, Pana/i zdaniem, w programie praktyk coś jest zbędne i powinno być wyeliminowane?



8. Czy, Pana/i zdaniem, w programie należałoby rozbudować jakieś elementy?

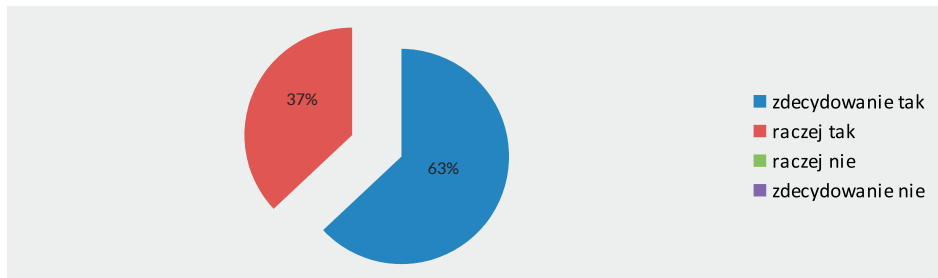


9. Czy w przyszłości można byłoby usprawnić organizację takich praktyk?

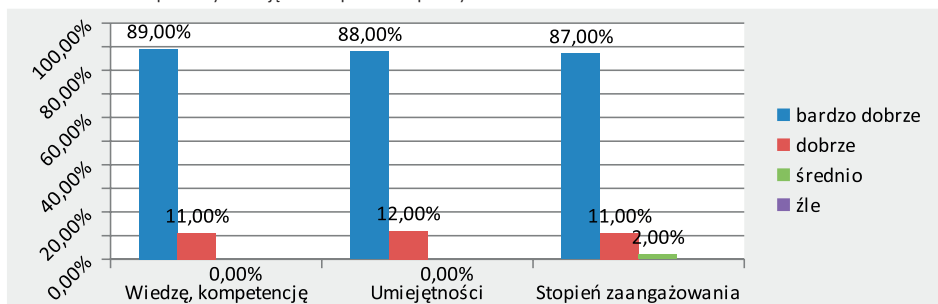


CZĘŚĆ III

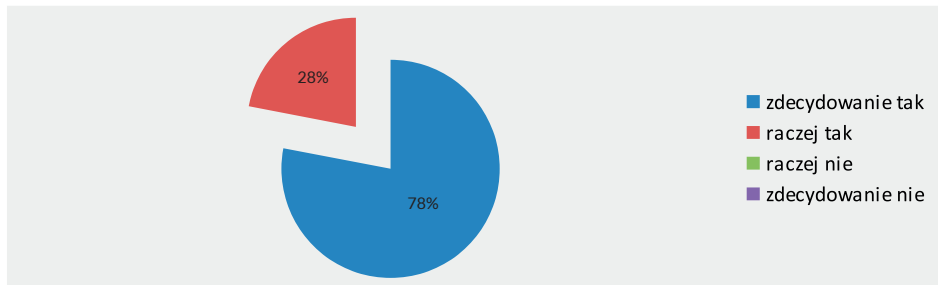
10. Czy, według Pana/i, realizacja przyjętego programu praktyk dobrze zaspokaja potrzeby i oczekiwania nauczycieli nauki zawodu?



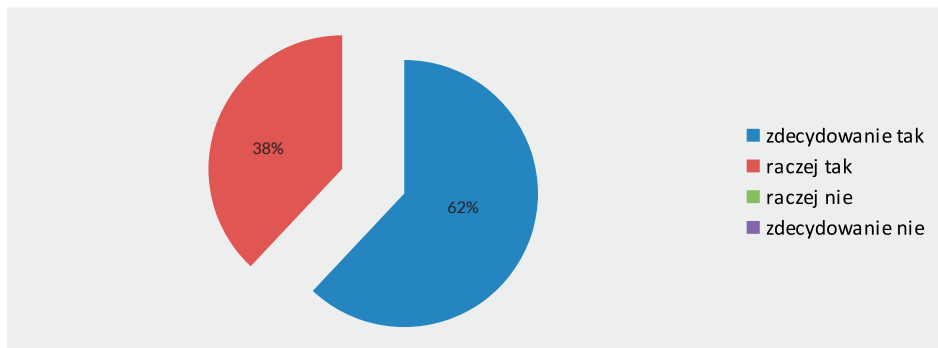
11. Jak Pan/i ocenia postawy i umiejętności opiekunów praktyki?



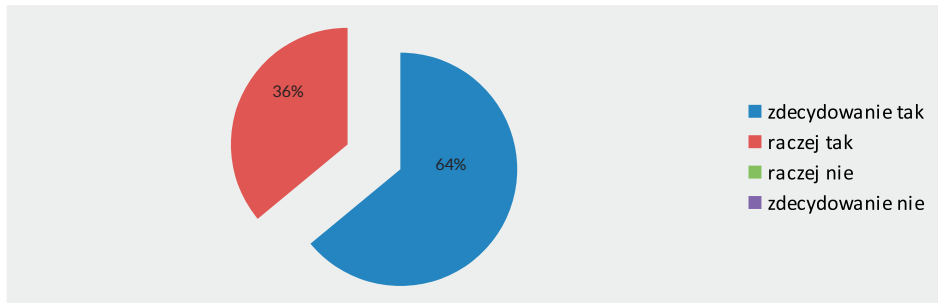
12. Czy realizacja programu praktyk przyczyni się do poprawy współpracy nauczycieli przedmiotów zawodowych z przedsiębiorstwami, zgodnie z oczekiwaniami tych przedsiębiorstw?



13. Czy, Pana/i zdaniem, cele i zadania praktyk nauczycieli trafnie odpowiadają na potrzeby pracodawców?



14. Czy, według Pana/i, realna jest możliwość wykorzystania przez odbywających praktyki/staża nauczycieli wiedzy uzyskanej w trakcie praktyki/stażu w pracy z uczniami w szkole?



Na podstawie przeprowadzonych wśród nauczycieli/praktykantów ankiet można wysunąć następujące wnioski:

- Udział 61% praktykantów, którzy już wcześniej byli uczestnikami innych projektów świadczy o tym, że istnieje duża potrzeba prowadzenia tego rodzaju działań, a udział 39% praktykantów, którzy nigdy wcześniej nie skorzystali z praktyk/staży, a teraz to zrobili, świadczy o tym, że rośnie świadomość wśród nauczycieli przedmiotów zawodowych co do celowości takich szkoleń.
- Wszyscy uczestnicy praktyk/staży określili, że zdobyli oczekiwane umiejętności i tylko niewielki procent uczestników stwierdził, że raczej nie skorzysta w przyszłości z następnej praktyki/stażu.
- Uczestnicy praktyk nie mieli zastrzeżeń co do programu, z wyjątkiem pewnych głosów podnoszących potrzebę wydłużenia czasu praktyk.
- Realizacja przyjętego programu została określona jako spełniająca oczekiwania nauczycieli nauki zawodu, a opiekunowie praktyk zostali uznani za pełnych kompetencji i mocno zaangażowanych w realizację programu.
- Praktykanci zadeklarowali też, że realizacja praktyk przyczyni się do poprawy współpracy nauczycieli przedmiotów zawodowych z przedsiębiorcami zgodnie z oczekiwaniem tych przedsiębiorców oraz, że wiedza i umiejętności nabyte przez nauczycieli w czasie praktyki będą wykorzystane w pracy z uczniami w szkole.

Ogólna ocena projektu jest bardzo dobra i z pewnością - poza korzyściami merytorycznymi - projekt wywarł pozytywny wpływ na odbiór przyszłych ofert podobnych form doskonalenia nauczycieli.

Odbyta praktyka umożliwiła mi porównanie teorii z praktyką i wyciągnięcie wniosków do dalszej pracy z uczniem. Uczę teoretycznych przedmiotów zawodowych (i to dopiero 2 lata) z hotelarstwa, w związku z tym zetknięcie się z praktyką w relacjach naturalnego środowiska hotelarskiego dało mi nowe spojrzenie na pracę z tematyką przedmiotu. Pozwoliło mi uzupełnić braki i skorelować treści z nauczanych przedmiotów. Byłam pod wrażeniem profesjonalizmu opiekuna, jego życzliwości i chęci dzielenia się wiedzą, zresztą całe środowisko zakładu było bardzo przychylne nam nauczycielom - praktykantom.

Bernarda Jarzyna

Dobre strony praktyk:

- poznanie zasad funkcjonowania firmy w branży gastronomicznej, procedur i rozwiązań stosowanych w hotelu;
- weryfikacja i aktualizacja programu nauczania, w celu dopasowania go do rzeczywistych wymogów pracodawców;
- nawiązanie współpracy szkoły i przedsiębiorstwa, aby zorganizować dla uczniów praktyki, lekcje poglądowe itp.;
- poznanie nowych technologii i trendów w branży gastronomicznej;
- zdobycie zupełnie nowych umiejętności gastronomicznych;
- uzyskanie wskazówek odnośnie dalszego rozwoju;
- zapoznanie się z literaturą branżową.

Małgorzata Motyl

O projekcie dowiedziałam się z internetu i chociaż Opole dzieli od Suwałk „kilometry lat świetlnych” od razu wiedziałam, że chcę wziąć udział w tym przedsięwzięciu. Zdobycie doświadczeń zawodowych było dla mnie istotne ze względu na ciągłe zdobywanie nowych umiejętności i wiadomości. Jestem przykładem nauczyciela, który kształci się ustawicznie, uwzględniając kierunki rozwoju szkoły. (...) Podczas odbywania praktyki zdobyłam wiele materiałów edukacyjnych potrzebnych do pracy z uczniami. (...) Możliwość wzięcia udziału w projekcie to strzał w dziesiątkę. Zdobywanie doświadczenia zawodowego w praktyce, najlepiej przysłuży się dalszej pracy nauczyciela kształcenia zawodowego. Jestem zainteresowana udziałem w przedsięwzięciach tego typu.

Lucyna Poczubot

Udział w stażu pozwolił mi na zdobycie nowych umiejętności praktycznych w zakresie funkcjonowania nowoczesnego obiektu hotelarskiego, które poszerzyły i uzupełniły wiedzę teoretyczną. Zdobyte doświadczenie praktyczne wykorzystuje na bieżąco w pracy dydaktycznej.

Lucyna Korta

4. Programy praktyk/staży

4.1. Program dla nauczycieli branży gastronomicznej

Opracowała: mgr inż. Anna Dzierżan

Anna Dzierżan ukończyła w 1989 roku Wydział Technologii Żywności na Akademii Rolniczej we Wrocławiu, w 1997 ukończyła studia podyplomowe w zakresie żywienia człowieka na Akademii Rolniczej w Poznaniu. Od 1989 nauczyciel przedmiotów zawodowych branży gastronomicznej i spożywczej. Edukator Nowej Szkoły Zawodowej. W latach 2000-2004 doradca metodyczny branży gastronomiczno-spożywczej. Od 2004 nauczyciel konsultant i dyrektor w Powiatowym Ośrodku Doskonalenia Nauczycieli w Kluczborku. Egzaminator Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej w zawodach i kwalifikacjach gastronomicznych. Rzeczoznawca ds. podręczników do kształcenia zawodowego. Ma wieloletnie doświadczenie w tworzeniu programów nauczania oraz prowadzeniu szkoleń dla nauczycieli kształcenia zawodowego.

Wstęp

Program praktyk został opracowany w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Priorytetu 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 branży gastronomicznej. Program ten dedykowany jest nauczycielom odbywającym staże w zakładach pracy, którzy kształcą uczniów w zawodach: technik żywienia i usług gastronomicznych (symbol cyfrowy zawodu 343404), kucharz (512001) oraz kelner (513101).

Zagadnienia opierają się na aktualnych podstawach programowych kształcenia w wymienionych zawodach, które zostały wprowadzone do stosowania od roku 2012. Program powstał w wyniku konsultacji pracodawców, nauczycieli, dyrektorów oraz przedstawicieli organów prowadzących szkół zawodowych z całego kraju.

Zmieniający się rynek pracy wymaga rzetelnych kompetencji

nauczycieli przygotowujących uczniów do wykonywania zadań zawodowych, przekazujących najaktualniejszą wiedzę i kształtujących 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.

Podstawa prawna

PODSTAWOWY WYKAZ OBOWIĄZUJĄCYCH AKTÓW PRAWNYCH Z ZAKRESU KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO:

- Ustawa o systemie oświaty z dnia 7 września 1991 (tekst jednolity Dz. U. z 2004 Nr 256, poz 2572)
- 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) ze zm.;
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. z 2012 r. poz. 186) ze zm.;
- Rozporządzenie MEN z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. z 2012 r. poz. 184) ze zm.;
- 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).

Założenia organizacyjno-metodyczne

Praktyki/staże mają być organizowane w zakładach gastronomicznych wyposażonych w nowoczesny sprzęt niezbędny do realizacji zadań zawodowych na stanowiskach w produkcji i przy wydawaniu potraw oraz rozliczania tych działań.

Oferta praktyk/staży skierowana jest do nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu uczących w zawodach: technik żywienia i usług gastronomicznych, kucharz oraz kelner.

Czas trwania praktyk/staży wynosi 80 h (tj. 10 dni po 8 godzin dziennie lub w innym rozkładzie czasu przy określonej sumie godzin) wg ustalonego harmonogramu, w tym: zapoznanie się z zakładem gastronomicznym (przedsiębiorstwem), wykonanie zaplanowanych zadań zawodowych oraz wypełnienie ankiet ewaluacyjnych (testów).

Praktyki/staże polegają na asystowaniu, obserwacji oraz wykonywaniu zadań na stanowiskach pracy pod kierunkiem opiekuna praktyk wyznaczonego przez osobę zarządzającą zakładem. W trakcie realizacji działań przez uczestnika praktyk lub staży zachodzi konieczność przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii oraz przepisów organizacyjno-porządkowych obowiązujących w zakładzie pracy. Program obejmuje treści spójne z przygotowaniem uczniów i słuchaczy do egzaminu w zakresie kwalifikacji:

T.6. Sporządzanie potraw i napojów

T.15. Organizacja żywienia i usług gastronomicznych

T.10. Organizacja usług gastronomicznych

T.9. Wykonywanie usług kelnerskich

Każde zadanie wykonywane przez uczestnika praktyk/stażu powinno odnosić się do podstawy programowej kształcenia w ww. zawodach określonych w kwalifikacjach T.6., T.15., T.10., T.9.

Zagadnienia do realizacji zostały opisane w rozdziale Szczegółowy program praktyk. Moduł I bezwzględnie musi być realizowany w pierwszym dniu stażu/praktyki. Moduły II-III mogą być realizowane w dowolnej kolejności, a moduł IV powinien być realizowany jako ostatni. Każdy uczestnik praktyk lub staży pracuje samodzielnie stosując środki ochrony indywidualnej. Uczestniczki/uczestnicy po każdym dniu praktyk wypełniają dziennik opisując realizowane zadania oraz wskazując efekty działań. Zadania do realizacji są wybierane wraz z opiekunem praktyk/staży np. wykonanie półproduktu, potrawy, napoju, czynności organizacyjnej, realizacja obsługi konsumenta, sporządzenie dokumentacji.

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.

Cele stażu

CELE OGÓLNE:

- Podniesienie kompetencji nauczycieli kształcenia zawodowego w przedmiotach gastronomicznych
- Dostosowanie wiedzy i umiejętności nauczycieli do standardów panujących w realnych warunkach pracy w branży gastronomicznej
- Zwiększenie korelacji między systemem kształcenia zawodowego, a oczekiwaniami pracodawców w stosunku do absolwentów szkół zawodowych branży gastronomicznej.

CELE SZCZEGÓŁOWE:

W wyniku udziału w praktykach uczestnik potrafi:

- określić rolę układu funkcjonalnego pomieszczeń w organizacji zakładu gastronomicznego;
- charakteryzować stanowiska pracy w zakładzie gastronomicznym;
- dostosować warunki przechowywania do surowców i półproduktów;
- dobrać surowce do sporządzania wybranych potraw i napojów;
- sporządzić półprodukty oraz gotowe potrawy i napoje;
- stosować sprzęt i urządzenia do sporządzania i ekspedycji potraw i napojów;
- dobrać zastawę stołową do ekspedycji potraw i napojów;
- porcjować, dekorować i wydawać potrawy i napoje;
- skorzystać z dostępnych programów komputerowych do planowania i rozliczania produkcji gastronomicznej;
- przygotować wybrane oferty usług gastronomicznych;
- zaplanować usługi gastronomiczne;
- dobrać sprzęt do wykonywania usług gastronomicznych;
- planować czynności związane z obsługą gości;
- dobrać metody serwowania potraw i napojów;
- sporządzić dokumentację usług gastronomicznych;
- obsługiwać urządzenia wspomagające rozliczanie usług gastronomicznych;

z uwzględnieniem warunków zakładu gastronomicznego, w którym odbywany jest staż.

Ramowy program stażu

Nr modułu	Nazwa modułu	Liczba godzin przewidziana na realizację	Zakres tematyczny
Moduł I	Zasady funkcjonowania zakładu gastronomicznego	8	Ankieta wstępna. Szkolenie bhp i ppoż. Poznanie zasad funkcjonowania zakładu gastronomicznego
Moduł II	Sporządzanie i ekspedycja potraw i napojów	56	Wykonanie zadań zawodowych związanych ze sporządzaniem i wydawaniem wybranych potraw i napojów
Moduł III	Wykonywanie czynności związanych z obsługą gości	8	Wykonywanie zadań zawodowych związanych z obsługą konsumentów
Moduł IV	Organizowanie usług gastronomicznych	8	Wykonywanie zadań zawodowych związanych z planowaniem i rozliczaniem usług gastronomicznych. Przeprowadzenie ankiety końcowej. Podsumowanie praktyk
razem		80	

Szczegółowy program praktyk

MODUŁ I – ZASADY FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU GASTRONOMICZNEGO

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/uczestniczka:
Dzień 1	Poznanie zakładu pracy i zasad odbywania praktyk/staży w tym: <ul style="list-style-type: none"> • wypełnienie testu wstępnego • ustalenie harmonogramu praktyk • poznanie organizacji zakładu gastronomicznego • szkolenie BHP, ppoż i ochrony środowiska • poznanie stanowisk i czynności stanowiskowych w zakładzie • analizowanie krytycznych punktów kontroli zgodnie z GHP, GMP i HACCP • deklarowanie przestrzegania tajemnicy zawodowej • poznawanie zasad współpracy zespołowej • stosowanie zasad kultury i etyki w zawodach gastronomicznych 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Poznaje strukturę organizacyjną, stanowiska pracy, zasady działania zakładu gastronomicznego • Klasyfikuje zakład gastronomiczny • Zostaje przeszkolony w zakresie bhp i ppoż • Analizuje pracę działów zakładu gastronomicznego (Poznaje zakres pracy na różnych stanowiskach w zakładzie gastronomicznym) • Monitoruje krytyczne punkty kontroli w procesach produkcji zgodnie z Zasadami Dobrej Praktyki Higienicznej GHP, Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP i systemem HACCP • Stosuje zasady odpowiedzialności pracowników • Współpracuje w zespole • przestrzega zasad kultury i etyki w zawodach gastronomicznych

MODUŁ II SPORZĄDZANIE I EKSPEDYCJA POTRAW I NAPOJÓW

1) Dania kuchni zimnej – bezmięsne

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 2	<p>Wykonanie potraw zimnych bezmięsnych np. zakąski z warzyw, grzybów, jaj, sałatki, surówki – asortymentu kuchni tradycyjnej i regionalnej, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pobieranie surowców z magazynu • przygotowanie stanowiska pracy • analizowanie receptur • dobieranie surowców • obróbka wstępna brudna surowców • rozdrabnianie surowców • łączenie surowców i półproduktów • wykonanie półproduktów i wyrobów gotowych • ocenianie jakości sporządzonych potraw • porządkowanie stanowiska pracy 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Dobiera surowce do sporządzania potraw bezmięsnych zimnych • Sporządza półprodukty oraz potrawy • Wykorzystuje dostępny w zakładzie nowoczesny sprzęt i urządzenia do sporządzania i ekspedycji potraw • Dobiera zastawę stołową do ekspedycji potraw zgodnie ze standardami obowiązującymi w zakładzie • Porcuje, dekoruje i wydaje potrawy • Podejmuje działania korygujące zgodnie z Zasadami Dobrej Praktyki Higienicznej GHP, Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP i systemem HACCP

2) Dania kuchni zimnej – mięsne

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 3	<p>Wykonanie potraw zimnych mięsnych, ze zwierząt rzeźnych, dziczyzny, drobiu, ryb i owoców morza np. zakąski z mięsa, ryb, owoców morza, podrobów, asortymentu kuchni tradycyjnej i regionalnej, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pobieranie surowców z magazynu • przygotowanie stanowiska pracy • analiza receptur • dobór surowców • obróbka wstępna brudna • rozdrabnianie surowców • wykonanie półproduktów i wyrobów gotowych • ocenianie jakości sporządzonych potraw • porządkowanie stanowiska pracy 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Dobiera surowce do sporządzania potraw • Sporządza półprodukty oraz potrawy • Wykorzystuje dostępny w zakładzie nowoczesny sprzęt i urządzenia do sporządzania i ekspedycji potraw • Dobiera zastawę stołową do ekspedycji potraw zgodnie ze standardami obowiązującymi w zakładzie • Porcuje, dekoruje i wydaje potrawy • Podejmuje działania korygujące zgodnie z Zasadami Dobrej Praktyki Higienicznej GHP, Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP i systemem HACCP

3) Zupy i sosy

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 4	<p>Wykonanie wybranych zup i sosów, asortymentu kuchni tradycyjnej i regionalnej, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pobieranie surowców z magazynu • przygotowanie stanowiska pracy • analiza receptur • dobór surowców • obróbka wstępna brudna • rozdrabnianie surowców • wykonanie półproduktów i wyrobów gotowych • ocenianie jakości sporządzonych potraw • porządkowanie stanowiska pracy 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Dobiera surowce do sporządzania zup, sosów • Sporządza półprodukty do zup i sosów oraz je wykończa • Wykorzystuje dostępny nowoczesny w zakładzie sprzęt i urządzenia do sporządzania zup i sosów • Dobiera zastawę stołową do ekspedycji zup i sosów zgodnie ze standardami obowiązującymi w zakładzie • Porcuje, dekoruje oraz wydaje zupy i sosy • Podejmuje działania korygujące zgodnie z Zasadami Dobrej Praktyki Higienicznej GHP, Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP i systemem HACCP

4) Dania kuchni gorącej – bezmięsne

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 5	<p>Wykonanie potraw gorących bezmięsnych, np. potraw z warzyw, mąki, kaszy, ryżu, makaronów, dodatków do dań zasadniczych, asortymentu kuchni tradycyjnej i regionalnej, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pobieranie surowców z magazynu • przygotowanie stanowiska pracy • analiza receptur • dobór surowców • obróbka wstępna brudna • rozdrabnianie surowców • ocenianie jakości sporządzonych potraw • wykonanie półproduktów i wyrobów gotowych • porządkowanie stanowiska pracy 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Dobiera surowce do sporządzania potraw • Sporządza półprodukty oraz potrawy gorące bezmięsne • Wykorzystuje dostępny w zakładzie nowoczesny sprzęt i urządzenia do sporządzania i ekspedycji potraw • Dobiera zastawę stołową do ekspedycji potraw zgodnie ze standardami obowiązującymi w zakładzie • Porcuje, dekoruje i wydaje potrawy • Podejmuje działania korygujące zgodnie z Zasadami Dobrej Praktyki Higienicznej GHP, Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP i systemem HACCP

5) Dania kuchni gorącej – mięsne

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 6	<p>Wykonanie potraw gorących z mięsa drobiu i zwierząt rzeźnych, ryb np. smażonych, duszonych, pieczonych, gotowanych, asortymentu kuchni tradycyjnej i regionalnej, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pobieranie surowców z magazynu • przygotowanie stanowiska pracy • analiza receptur • dobór surowców • obróbka wstępna brudna • rozdrabnianie surowców • wykonanie półproduktów i wyrobów gotowych • ocenianie jakości sporządzonych potraw • porządkowanie stanowiska pracy 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Dobiera surowce do sporządzania potraw • Sporządza półprodukty oraz gotowe potrawy • Wykorzystuje dostępny w zakładzie nowoczesny sprzęt i urządzenia do sporządzania i ekspedycji potraw • Dobiera zastawę stołową do ekspedycji potraw zgodnie ze standardami obowiązującymi w zakładzie • Porcuje, dekoruje i wydaje potrawy • Podejmuje działania korygujące zgodnie z Zasadami Dobrej Praktyki Higienicznej GHP, Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP i systemem HACCP

6) Desery i napoje

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 7	<p>Wykonanie deserów oraz napojów - zimnych i gorących, asortymentu kuchni tradycyjnej i regionalnej, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pobieranie surowców z magazynu • przygotowanie stanowiska pracy • analiza receptur • dobór surowców • obróbka wstępna brudna • rozdrabnianie surowców • wykonanie półproduktów i wyrobów gotowych • ocenianie jakości sporządzonych potraw i napojów • porządkowanie stanowiska pracy 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Dobiera surowce do sporządzania deserów i napojów • Sporządza półprodukty do deserów i napojów • Sporządza desery i napoje • Wykorzystuje dostępny w zakładzie nowoczesny sprzęt i urządzenia do sporządzania i ekspedycji deserów i napojów • Dobiera zastawę stołową do ekspedycji deserów i napojów zgodnie ze standardami obowiązującymi w zakładzie • Porcuje, dekoruje i wydaje desery i napoje • Podejmuje działania korygujące zgodnie z Zasadami Dobrej Praktyki Higienicznej GHP, Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP i systemem HACCP

7) Potrawy bankietowe

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 8	Wykonanie wybranych potraw bankietowych, w tym: <ul style="list-style-type: none"> • pobieranie surowców z magazynu • przygotowanie stanowiska pracy • analiza receptur • dobór surowców • obróbka wstępna brudna • rozdrabnianie surowców • wykonanie półproduktów i wyrobów gotowych • ocenianie jakości sporządzonych potraw • porządkowanie stanowiska pracy 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Dobiera surowce do sporządzania potraw bankietowych • Sporządza półprodukty oraz potrawy bankietowe • Wykorzystuje dostępny w zakładzie nowoczesny sprzęt i urządzenia do sporządzania i ekspedycji potraw bankietowych • Dobiera zastawę stołową do ekspedycji potraw bankietowych zgodnie ze standardami obowiązującymi w zakładzie • Porcuje, dekoruje i wydaje potrawy bankietowe • Podejmuje działania korygujące zgodnie z Zasadami Dobrej Praktyki Higienicznej GHP, Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP i systemem HACCP

MODUŁ III - WYKONYWANIE CZYNNOŚCI ZWIĄZANYCH Z OBSŁUGĄ GOŚCI

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 9	Obsługiwanie konsumentów, w tym: <ul style="list-style-type: none"> • poznanie stanowiska pracy w systemie obsługi kelnerskiej • przyjmowanie i rejestrowanie zamówień gości zakładu gastronomicznego • nakrywanie stołu z wykorzystaniem sprzętu zgodnie z zamówieniem • sporządzanie potraw i napojów w obecności gości • wykonywanie czynności porządkowych • obsługiwanie elektronicznych urządzeń rejestrujących i kas kelnerskich 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Rozróżnia stanowiska pracy i stosuje systemy obsługi kelnerskiej • Planuje czynności związane z obsługą gości • Obsługuje gości zgodnie z obowiązującymi standardami • Przyjmuje i rejestruje zamówienia gości • Dobiera urządzenia, bieliznę i zastawę stołową oraz sprzęt serwisowy do podawania potraw i napojów • Nakrywa stół zgodnie z zamówieniem gości • Sporządza potrawy i napoje w obecności gości • Dobiera metody serwowania potraw i napojów • Wykonuje czynności porządkowe, rozlicza sprzęt, zastawę i bieliznę stołową po wykonaniu usługi • Obsługuje elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie

MODUŁ IV - ORGANIZOWANIE USŁUG GASTRONOMICZNYCH

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 10	<p>Planowanie i rozliczanie usług gastronomicznych, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • opracowanie harmonogramów pracy • monitorowanie procesów produkcji • ocena efektów produkcji • opracowanie kart menu i receptur • korzystanie z dostępnych programów komputerowych do planowania i rozliczania produkcji w zakładzie gastronomicznym • wypełnienie testu końcowego • podsumowanie praktyki 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Przygotowuje oferty usług gastronomicznych • Planuje usługi gastronomiczne • Prowadzi sprzedaż usług gastronomicznych • Planuje produkcję potraw i napojów w zakładzie gastronomicznym • Dobiera metody i techniki obsługi do rodzaju usług gastronomicznych • Przygotowuje miejsca wykonania usług gastronomicznych • Dobiera zastawę i bieliznę stołową • Dobiera urządzenia i sprzęt do wykonania usług gastronomicznych • Użytkuje sprzęt i urządzenia do wykonania usług gastronomicznych (Korzysta ze specjalistycznych programów komputerowych do planowania i rozliczania kosztów usług gastronomicznych)

Zalecenia organizacyjne dla realizatorów praktyk

Program praktyk/staży może być realizowany w wybranych zakładach gastronomicznych typu żywieniowego tj. w restauracjach i jadłodajniach. Natomiast program nie może być realizowany w barach restauracyjnych, barach samoobsługowych, barach szybkiej obsługi, samoobsługowych, barach przekąskowych, samoobsługowych barach uniwersalnych i bistro, gdyż zakłady tego typu nie posiadają możliwości realizacji wszystkich działań opisanych w programie.

Przedsiębiorstwa dysponujące różnymi typami zakładów gastronomicznych mogą organizować praktyki na różnych stanowiskach zgodnie z zapisami w programie.

Wskazanymi zakładami gastronomicznymi do realizacji praktyk są zakłady hotelowo-gastronomiczne, w których praktykant może pracować zarówno w restauracji hotelowej, jak również dodatkowo np. w barze hotelowym, poznając różne rodzaje serwisu. Do poznawanych zakładów gastronomicznych w ramach praktyk/staży mogą należeć także restauracje przygotowujące wyłącznie potrawy i napoje różnych narodów, w tym np.: kuchni chińskiej, japońskiej, włoskiej, francuskiej, hiszpańskiej i innych dostępnych.

W trakcie realizacji modułu II tego programu, w zależności od zamówień konsumentów i obsługiwanych grup, praktyka może być realizowana przy produkcji potraw do żywienia

dietetycznego z wykorzystaniem surowców oraz technik odpowiednich dla diety. Poleca się szczególnie sporządzanie potraw dietach: lekkostrawnej, cukrzycowej oraz różnorodnych niskokalorycznych.

Również w ramach modułu II w restauracjach, w których jest możliwość przygotowania potraw wg kuchni molekularnej, można wzbogacić wiadomości i umiejętności uczestników praktyk o te zagadnienia. Ten rozwijający się obszar gastronomii ma coraz pewniejszą przyszłość ze względu na przygotowywanie potraw o dużych właściwościach zdrowotnych.

W każdym z zakładów gastronomicznych uczestnik praktyk/staży powinien mieć dostęp do receptur gastronomicznych, w takim zakresie jaki jest przyjęty w restauracji lub jadłodajni. Włączanie praktykanta do pełnego wykonywania zadań zawodowych gwarantuje zdobycie przez niego wiedzy i umiejętności, które będzie mógł stosować podczas wykonywania zawodu nauczyciela i tym samym odpowiedzialnie przygotowywać absolwenta szkoły zawodowej lub kwalifikacyjnego kursu zawodowego do wykonywania zadań w zawodzie.

Test wstępny/końcowy może być opracowany przez opiekuna praktyk/staży w zakładzie gastronomicznym, co najbardziej odda porównanie wiedzy nabytej w danym zakładzie.

Literatura uzupełniająca:

Podręczniki:

1. Arens-Azevedo U., Grimpe E., Peshke E., Rosommm-Grolms M., Furst W., Schuler K.: Technologia gastronomiczna cz.I I III REA 2007
2. Jargon R.: Obsługa gości, cz.1 i 2 WSIP 2000
3. Kasperek A., Kondratowicz M. Wyposażenie zakładów gastronomicznych i gospodarstw domowych REA
4. Kmiołek A.: Technologia gastronomiczna cz. 1-3 WSIP 2011
5. Konarzewska M., Zielonka B. Konarzewska-Sokołowska M. Technologia gastronomiczna z towaroznawstwem cz.1-2 REA
6. Procnier A.: Technologia gastronomiczna z towaroznawstwem cz1-3 WSIP 2009
7. Szajna R., Ławniczak D., Ziąja A.: Obsługa gości (konsumentów), cz. 1i 2 Wydawnictwo REA 2009

Czasopisma:

1. Poradnik Restauratora
2. Przegląd gastronomiczny
3. Nowości Gastronomiczne
4. Restaurator

Test wstępny

1. Mise-en-place określa:

- Miejsce do wykonania dań
- Miejsce do wykonania dań w kuchni zimnej
- Produkty i drobny sprzęt do wykonania dań
- Sprzęt do serwowania dań

2. Do technik rozdrabniania warzyw liściastych zalicza się:

- julienne
- chiffonade
- parisienne
- vichy

3. Dip to:

- sos do polewania
- sos na bazie majonezu
- baza do sosu
- gęsty sos do maczania

4. Veloute to:

- Sos jasny zagęszczony zasmażką
- Sos na bazie majonezu
- Wywar z cielęciny
- Inna nazwa sosu beszamelowego

5. Fingerfood to potrawy, które można scharakteryzować jako:

- Zakąski w kształcie paluszków
- Warzywa do jedzenia na surowo pokrojone w słupki
- Drobne potrawy, które spożywa się palcami
- Zakąski zimne, które spożywa się wyłącznie z użyciem sztućców

6. Live cooking polega na sporządzaniu potraw:

- W kuchni zimnej
- W kuchni gorącej
- W barze
- Na sali konsumenckiej

7. System HACCP oparty jest na:

- 5 zasadach WHO/FAO
- 7 zasadach Kodeksu Żywnościowego
- 12 zasadach Prawa Unijnego
- 7 zasadach Ustawy o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia

8. Cutter służy do:

- Obierania warzyw i ziemniaków, gotowania warzyw i ziemniaków
- Mielenia ziarna i pieczenia chleba
- Rozdrabniania surowców, mieszania półproduktów, wyrabiania mas
- Przygotowania napojów zimnych i gorących

9. Kopi luwak to:

- Rodzaj herbaty o podwójnych liściach pochodzący z Indonezji
- Gatunek kawy pochodzący z ziaren kawy wydalanych przez zwierzęta z rodziny łaszwowatych
- Owoc tropikalny pochodzący z Wysp Zielonego Przystądka
- Rodzaj urządzenia kulinarnego do rozdrabniania ziół

10. Lody o smaku musztardy to potrawa charakterystyczna dla:

- Kuchni niemieckiej
- Kuchni włoskiej
- Kuchni molekularnej
- Kuchni francuskiej

4.2. Program dla nauczycieli branży fryzjerskiej

Opracował: Wilhelm Rychter

Wilhelm Rychter od 1986 roku pracuje w branży fryzjerskiej, a od 1994 roku zajmuje się szkoleniem przyszłych kadr w tej specjalności. Od 2009 roku pełni funkcję Starszego w Cechu Rzemiosł Różnych w Łodzi. Współpracował przy realizacji wielu projektów edukacyjnych, konsultował i tworzył programy nauczania oraz praktyk zawodowych w branży fryzjerskiej.

Wstęp

Program praktyk został opracowany w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Priorytetu III - Wysoka jakość systemu oświaty, Poddziałanie 3.4.3. - Upowszechnianie uczenia się przez całe życie, pod nazwą Doskonalenie nauczycieli kształcenia zawodowego.

Program praktyki dla branży fryzjerskiej przygotowano dla nauczycieli przedmiotów zawodowych. Wysoką jakość nauczania jest warunkiem koniecznym dla wysokiej jakości edukacji i szkolenia zawodowego. Kształcenie zawodowe nauczycieli w warunkach ciągłych zmian nie jest zadaniem łatwym, jednak od jego jakości zależy w ogromnej mierze sukces edukacyjny uczniów.

Celem głównym projektu jest wzrost kwalifikacji i kompetencji nauczycieli/instruktorów zawodowych z dziedziny fryzjerstwa, a przez to polepszenie jakości nauczania. Ideą programu jest włączenie przedsiębiorców w procesy kształcenia nauczycieli i promowanie wykorzystania nowoczesnych technologii podczas procesu dydaktycznego.

Program ma na celu progres kompetencji zawodowych

nauczycieli oraz uelastycznienie ich reakcji w pracy zawodowej na potrzeby rynku. Dzięki praktykom, w rzeczywistym miejscu pracy, u przedsiębiorcy stosującego nowoczesne rozwiązania technologiczne i organizacyjne, odpowiadające wyzwaniom konkurencyjności, uczestnik praktyk dogłębnie poznaje realia obecnego rynku, z jakimi ich uczniowie będą zmuszeni spotkać się po ukończeniu szkoły.

Program został podzielony na dwie części:

Część I - Zasady funkcjonowania, organizowania i prowadzenia salonu fryzjerskiego;

Część II - Wykorzystanie nowoczesnych technologii w zabiegach fryzjerskich.

Celem podzielenia programu na dwie synergiczne części jest stopniowe i efektywne rozwijanie kompetencji zawodowych poprzez nabywanie umiejętności praktycznych. Program opracowany jest w oparciu o podstawę programową kształcenia w zawodzie technik usług fryzjerskich oraz założenia ze spotkań eksperckich.

Podstawa prawna

PODSTAWĄ PRAWNĄ DO OPACOWANIA PROGRAMU PRAKTYK DLA NAUCZYCIELI ZAWODU TECHNIK USŁUG FRYZJERSKICH SĄ:

- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego,
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach,
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o zmianie ustawy o systemie oświaty oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2011 r., nr 205, póź.1206).

Założenia organizacyjno–metodyczne

Praktyki/staże organizowane powinny być w zakładach posiadających bogaty i nowoczesny park technologiczny, a skierowane są do nauczycieli/instruktorów zawodu technik usług fryzjerskich. Czas trwania praktyk/staży: 80 h (tj. 10 dni po 8 godzin dziennie lub w innym rozkładzie czasu przy określonej sumie godzin) według ustalonego harmonogramu.

Praktyki/staże odbywają się w oparciu o Podstawę programową kształcenia w zawodzie opracowanej na podstawie dokumentu z dnia 7 lutego 2012r. - technik usług fryzjerskich 514105. Powinny być realizowane w przedsiębiorstwach nowoczesnych, dobrze zarządzanych i odnoszących sukcesy na rynku. Powinny polegać na asystowaniu, obserwacji lub wykonywaniu zadań

na stanowisku pracy, pod kierunkiem opiekuna praktyk wyznaczonego przez właściciela zakładu, w którym będą się one odbywały z koniecznością przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią.

Realizacja zadań związanych z odbywaniem praktyk/staży powinna być realizowana z wykorzystaniem nowoczesnych rozwiązań technologicznych i nowoczesnych parków maszynowych. Każde zadanie wykonywane przez uczestnika praktyki/staży powinno odnosić się do podstawy programowej kształcenia w zawodzie technik usług fryzjerskich.

Część I - Zasady funkcjonowania, organizowania i prowadzenia salonu fryzjerskiego

CELE EDUKACYJNE:

Podczas odbywania praktyk/stażu uczestnik/uczestniczka powinien/na:

- zapoznać się z organizacją i specyfiką prowadzenia salonu fryzjerskiego;
- zapoznać się z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii;
- zapoznać się z prawami i obowiązkami pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy w salonie fryzjerskim;
- zapoznać się z normami jakościowymi stosowanymi w salonie fryzjerskim, w oferowanych produktach oraz usługach;
- zapoznać się z przepisami prawnymi regulującymi funkcjonowanie, organizowanie i prowadzenie salonu fryzjerskiego;
- poznać specyficzne oprogramowanie komputerowe stosowane w organizacji i prowadzeniu salonu fryzjerskiego;
- zapoznać się ze strategiami marketingowymi stosowanymi w prowadzeniu salonu fryzjerskiego;
- poznać wiedzę na temat zarządzania wizerunkiem marki;
- zapoznanie się z zasobami środków językowych umożliwiającymi realizację zadań zawodowych.

Lp.	Temat	Czas realizacji	Zagadnienia
1.	Struktura organizacyjna, specyfika i organizacja pracy w salonie fryzjerskim.	2h	<ul style="list-style-type: none"> • struktura organizacyjna salonu; • specyfika i organizacja pracy w danym salonie fryzjerskim; • środki ochrony indywidualnej podczas wykonywania zadań zawodowych.
2.	Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.	2h	<ul style="list-style-type: none"> • pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią; • zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce; • prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy; • zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych; • zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy; • skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka; • stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska; • środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych; • zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska; • pierwsza pomoc poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.
3.	Przepisy prawa pracy, przepisy dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej.	2h	<ul style="list-style-type: none"> • stosowanie przepisów prawa dotyczącego działalności gospodarczej; • stosowanie przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych; • przestrzeganie zasad kultury i etyki zawodowej oraz tajemnicy zawodowej.
4.	Normy jakościowe stosowane w salonach fryzjerskich (w tym w oferowanych usługach i produktach).	7h	<ul style="list-style-type: none"> • procedury opracowane w przedsiębiorstwie (np. mycie, dezynfekcja, sterylizacja narzędzi).

5.	Obsługa urządzeń biurowych oraz stosowanie programów komputerowych wspomagających prowadzenie salonu fryzjerskiego.	8h	<ul style="list-style-type: none"> obsługa urządzeń biurowych w przygotowywaniu dokumentacji niezbędnej do prowadzenia działalności gospodarczej, program oblok; programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań; programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej; zastosowanie zintegrowanego systemu informatycznego w salonie fryzjerskim: <ul style="list-style-type: none"> rejestracja klientów na wykonanie usługi fryzjerskiej, elektroniczna dokumentacja o przeprowadzonych usługach, centralna rejestracja i informacja o świadczonych usługach, oprogramowanie zarządcze – prowadzenie zestawień usług, prowadzenie statystyki do dalszego programowania pracy w salonie fryzjerskim, ochrona danych osobowych w systemie elektronicznym.
6.	O f e r t a u s ł u g o w a przedsiębiorstwa.	2h	<ul style="list-style-type: none"> zakres usług salonu fryzjerskiego zgodnie z profilem zakładu i potrzebami rynku; aktualizowanie wiedzy i doskonalenie umiejętności zawodowych.
7.	Strategia marketingowa i zarządzanie wizerunkiem marki.	3h	<ul style="list-style-type: none"> opracowanie planu rozwoju przedsiębiorstwa; planowanie i prowadzenie działań marketingowych prowadzonej działalności (ogłoszenia reklamowe, strona internetowa).
8.	Język obcy ukierunkowany zawodowo.	4h	<ul style="list-style-type: none"> zasób środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiających realizację zadań zawodowych; wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka; krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych; krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy; obcojęzyczne źródła informacji.
razem		30 godzin	

Sposób i warunki realizacji zadań

Zalecana jest realizacja zadań indywidualna lub w małych grupach max. 6-8 osób poprzez zapewnienie sali szkoleniowej wyposażonej w sprzęt audiowizualny. Osoba odpowiedzialna za realizację zadań wskazana przez opiekuna praktyki/stażu podczas krótkich prelekcji i pokazów udostępni uczestnikom przepisy, regulaminy, instrukcje, programy i inne niezbędne do wykonania zadania dokumenty i urządzenia. Zalecana jest obserwacja pracy personelu w salonie fryzjerskim podczas rejestracji wizyt, obsługi

klientów, przeglądanie statystyk i prognoz, zamówień. Szkolenia teoretyczne mają za zadanie zapoznać uczestników z nowoczesnymi technologiami oraz uzupełnić wiedzę. Zadaniem zajęć praktycznych jest pokazanie nauczycielom jak faktycznie działają firmy na rynku oraz jakimi sprzętami się posługują. Uczestnicy będą mogli nauczyć się wykorzystywać nowe technologie oraz poznać standardy świadczenia usług.

Efekty kształcenia

UCZESTNIK PRAKTYK/STAŻU:

- zna strukturę przedsiębiorstwa oraz rozumie specyfikę organizacji pracy w salonie fryzjerskim;
- przestrzega zasad bezpieczeństwa BHP, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii;
- zna przepisy prawne obowiązujące w przedsiębiorstwie;
- zna zasady wdrażania systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie;
- przestrzega zasad dotyczących ochrony danych osobowych w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa;
- zna ofertę usługową przedsiębiorstwa;
- obsługuje urządzenia biurowe oraz programy komputerowe w pracy w przedsiębiorstwie;
- posiada wiedzę w zakresie strategii marketingowej i public relations w usługach fryzjerskich;
- potrafi posługiwać się w stopniu komunikatywnym językiem obcym używając fachowych dla branży fryzjerskiej sformułowań.

Część II – Wykorzystanie nowoczesnych technologii w zabiegach fryzjerskich

CELE EDUKACYJNE:

Podczas odbywania praktyk/stażu uczestnik/uczestniczka powinien/na zdobyć wiedzę na temat:

- wykonywania zabiegów fryzjerskich z uwzględnieniem nowych technologii;
- wykonywania zabiegów chemicznych włosów;
- wykonywania zabiegów pielęgnacyjnych z uwzględnieniem nowych technologii;
- najnowszych trendów w zabiegach fryzjerskich;
- wykonywania strzyżenia włosów;
- wykonywania stylizacji fryzur;
- kontroli jakości produktów i surowców stosowanych w branży fryzjerskiej.

Lp.	Temat	Czas realizacji	Zagadnienia
1.	Kontrola jakości produktów i surowców.	1h	
2.	Narzędzia fryzjerskie.	2h	<ul style="list-style-type: none"> • narzędzia podstawowe; • narzędzia pomocnicze; • aparatura fryzjerska.
3.	Pielęgnacja włosów.	5h	<ul style="list-style-type: none"> • stan włosów i skóry głowy; • metody i techniki pielęgnacji włosów i skóry głowy; • stanowisko fryzjerskie do planowego zabiegu fryzjerskiego; • wpływ preparatów pielęgnacyjnych na włosy i skórę głowy; • preparaty do pielęgnacji włosów i skóry głowy; • czynności mycia włosów z zastosowaniem różnych metod i technik; • zabiegi pielęgnacyjne włosów i skóry głowy.
4.	Odształcanie włosów.	8h	<ul style="list-style-type: none"> • przeciwwskazania do wykonania zabiegów ondulacji i prostowania chemicznego włosów; • etapy ondulowania i prostowania chemicznego włosów; • techniki ondulowania i prostowania chemicznego włosów; • preparaty fryzjerskie do wykonywania zabiegów ondulowania i prostowania wodnego oraz chemicznego; • zabiegi ondulowania i prostowania wodnego oraz chemicznego; • sposoby korygowania błędów podczas ondulowania włosów; • preparaty do pielęgnacji włosów po chemicznych zabiegach fryzjerskich; • trwałość kolorowa; • trwałe prostowanie włosów.

5.	Nowoczesne techniki strzyżeń.	8h	<ul style="list-style-type: none"> • indywidualne cechy urody klienta; • rozmowa konsultacyjna z klientem; • techniki, metody i sposoby strzyżenia włosów; • sprzęt fryzjerski do wykonywania zabiegów strzyżenia; • zasady podziału włosów na sekcje i separacje do określonej linii fryzury; • etapy strzyżenia; • strzyżenie włosów damskich, męskich i dziecięcych; • strzyżenie zarostu z uwzględnieniem kształtu twarzy klienta; • sposoby korygowania błędów podczas strzyżenia; • fryzury okolicznościowe.
6.	Rozjaśnianie i odbarwianie włosów.	8h	<ul style="list-style-type: none"> • preparaty do rozjaśniania – (proszki, kremy, farby, pasty); • preparaty do odbarwiania włosów – (proszki, kremy, farby, pasty).
7.	Zagęszczanie i przedłużanie włosów.	8h	<ul style="list-style-type: none"> • przeciwwskazania do zabiegu zagęszczania i przedłużania włosów; • techniki zagęszczania i przedłużania włosów; • pielęgnacja włosów doczepionych; • techniki usuwania włosów doczepionych; • rodzaje włosów.
8.	Terminologia pojęć i czynności używanych w salonie fryzjerskim.	2h	
9.	Koloryzacja włosów.	8h	<ul style="list-style-type: none"> • metody i techniki rozjaśniania i koloryzacji włosów; • wpływ zabiegów rozjaśniania i koloryzacji włosów na strukturę i wygląd włosów; • preparaty fryzjerskie do rozjaśniania i koloryzacji włosów; • kolor włosów do cech indywidualnych urody oraz fryzury klienta; • techniki rozjaśniania i koloryzacji włosów; • mieszaniny preparatów do rozjaśniania i koloryzacji włosów; • zabiegi koloryzacji i rozjaśniania włosów; • korekta koloru; • nowości w farbowaniu – farby na bazie olejowej.
razem		50 godzin	

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. Opisywane zadania powinny być uszczegółowieniem programu ze wskazaniem działań uczestników tj. sporządzanie konkretnych potraw, napojów

lub wykonanie usługi. Nazwa potrawy lub napoju może być charakterystyczna dla danego zakładu fryzjerskiego, a wykonanie usługi i jej rozliczenie w oparciu o konkretny system rozliczeniowy. Dokumentacja realizacji programu obejmuje: dziennik praktyki oraz wypełnione dwa testy: jeden na wejściu i drugi na wyjściu, przez każdego z uczestników praktyk/staży oraz wypełniony arkusz ewaluacji.

Zalecenia organizacyjne dla realizatorów praktyk

Praktyki realizowane wyłącznie w przedsiębiorstwach nowoczesnych, dobrze zarządzanych i odnoszących sukcesy na rynku, posiadających nowoczesny sprzęt fryzjerski. Zakład fryzjerski musi być wyposażony w niezbędne instalacje: wodną i kanalizacyjną, elektryczną, grzewczą, wentylacyjną, przeciwpożarową.

Oczywiście powinien mieć pomieszczenia lub miejsca przeznaczone do świadczenia usług, poczekalnię wraz z szatnią dla klientów, szatnię dla pracowników z możliwością spożywania posiłków, do przechowywania preparatów fryzjerskich, a także czystej i brudnej bielizny, do przechowywania sprzętu do utrzymywania czystości, do sprzedaży kosmetyków i artykułów fryzjerskich, miejsca na pojemniki, w których gromadzone są odpady.

W salonie powinno znajdować się kilka stanowisk fryzjerskich posiadających odpowiednio zabezpieczone gniazda elektryczne, dobre oświetlenie boczne i sufitowe oraz odpowiedniej wielkości lustro. Na dwa stanowiska może przypadać jeden ruchomy wózek z wyposażeniem.

W każdym z zakładów fryzjerskich uczestnik praktyk powinien mieć dostęp do aparatów fryzjerskich:

- suszarek: hełmowych – stojących, wiszących lub ściennych; ręcznych; aIRSTYLERÓW,
- żelazek (okrągłych, płaskich, trójkątnych) – aparatów do nietrwałego przekształcania włosów pod wpływem podwyższonej temperatury,
- aparatów wielofunkcyjnych jak np. infrazony (promienniki emitujące promieniowanie podczerwone, które ogrzewają włosy i przyspieszają wnikanie substancji aktywnych zawartych w preparatach), klimazony (aparaty, które dobierają odpowiedni produkt oraz czas działania prepa-

ratu w zabiegach chemicznych i pielęgnacji), hair mastery (urządzenia sterowane elektronicznie określające czas działania preparatów, kolejność ich nakładania oraz emitujących ciepło),

- nożyczek termicznych (tzw. gorące nożyczki),
- mikrokamer (aparatów wykorzystywanych do diagnozy włosów).

Samodzielną praktyką uczestnika gwarantuje zdobycie przez niego wiedzy i umiejętności, które będzie mógł wykorzystywać podczas wykonywania zawodu nauczyciela i tym samym odpowiedzialnie przygotowywać absolwenta szkoły zawodowej lub kwalifikacyjnego kursu zawodowego do wykonywania zadań w zawodzie.

Program nie powinien być przeprowadzony w małych salonach fryzjerskich, ponieważ zakłady tego typu nie posiadają możliwości realizacji wszystkich działań opisanych w programie.

Zdecydowanie łatwiej jest realizować zajęcia praktyczne w grupach dwuosobowych, gdyż ułatwia to przeprowadzanie praktyk. Uczestnicy projektu pracują wzajemnie na sobie. Praktykanci mogą nauczyć się wykorzystywać nowe technologie oraz poznać standardy świadczenia usług fryzjerskich. Zajęcia praktyczne pokazują uczestnikom, jak faktycznie działają firmy fryzjerskie na rynku oraz jakimi sprzętami się posługują.

Test nabycia nowych kompetencji powinien uwzględniać specyfikę przedsiębiorstwa, w którym realizowana jest praktyka, w związku z czym opiekun praktyk może odpowiednio dostosować pytania w teście. Każdego praktykanta należałoby wyposażać w główkę fryzjerską, odzież ochronną, palety kolorów, płyty CD z filmami instruktażowymi. Rozszerzyć program praktyk w oparciu o pracę z gorącymi nożyczkami, sauną i klimazonem.

Literatura uzupełniająca

Podstawa programowa kształcenia w zawodzie opracowana na podstawie dokumentu z dnia 7 lutego 2012 r.

PUBLIKACJE KSIĄŻKOWE:

- Zuzanna Sumirska. „Nowoczesne fryzjerstwo”, SUZI, Warszawa 2010;
- Jolanta Kosakowska „Fryzjerstwo wraz z poradami kosmetycznymi”, REA, Warszawa 2000;
- Zbigniew Marek „Fryzjerstwo”, WSiP, Warszawa 1988;
- Maryla Floryńska, Jacek Arct „Fryzjerstwo wraz z poradami kosmetycznymi”, REA, Warszawa 2006;
- Zuzanna Sumirska „Stylizacja” SUZI, Warszawa 2004.

Harmonogram praktyk

Lp.	Temat	Czas realizacji
1.	Struktura organizacyjna, specyfika i organizacja pracy w salonie fryzjerskim.	2h
2.	Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.	2h
3.	Przepisy prawa pracy, przepisy dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej.	2h
4.	Normy jakościowe stosowane w salonach fryzjerskich (w tym w oferowanych usługach i produktach).	7h
5.	Obsługa urządzeń biurowych oraz stosowanie programów komputerowych wspomagających prowadzenie salonu fryzjerskiego.	8h
6.	Oferta usługowa przedsiębiorstwa.	2h
7.	Strategia marketingowa i zarządzanie wizerunkiem marki.	3h
8.	Język obcy ukierunkowany zawodowo.	4h
9.	Kontrola jakości produktów i surowców.	1h
10.	Narzędzia fryzjerskie.	2h
11.	Pielęgnacja włosów.	5h
12.	Odkształcanie włosów.	8h
13.	Nowoczesne techniki strzyżeń.	8h
14.	Rozjaśnianie i odbarwianie włosów.	8h
15.	Zagęszczanie i przedłużanie włosów.	8h
16.	Terminologia pojęć i czynności używanych w salonie fryzjerskim.	2h
17.	Koloryzacja włosów.	8h
razem		80 godzin

TEST OTWARCIA/ZAMKNIĘCIA

1. Włos cięty po skosie jest strzyżeniem:
 - na tępo
 - na prosto
 - na pióro
2. Strzyżenie „na pióro” wykonujemy:
 - maszynką
 - temperą
 - nożyczkami
3. Pierwszy etap farbowania to:
 - pielęgnacja włosów
 - zabiegi wstępne
 - analiza włosów
4. Kolor włosów średni blond oznaczony jest umownie cyfrą:
 - 10
 - 7
 - 2
5. Ile razy wykonujemy mycie głowy przed ondulacją trwałą?
 - dwa razy
 - w ogóle nie myjemy
 - jeden raz
6. Prostowanie chemiczne włosów polega na:
 - wygładzeniu włosów
 - zwiększeniu objętości włosów
 - uwrażliwieniu włosów
 - rozpulchnieniu włosów
7. Podczas diagnozy stanu włosów i skóry głowy klientki stwierdzono, że skóra głowy jest zdrowa, a końcówki włosów są bardzo przesuszone zabiegami chemicznymi. Jaki zabieg należy zaproponować klientce, aby poprawić kondycję jej włosów?
 - nawilżanie włosów
 - prostowanie włosów
 - modelowanie włosów
 - trwałą ondulację
8. Aby skrócić czas działania na włosy preparatu farbującego należy użyć:
 - klimatyzacji
 - klimazonu
 - falownicy
 - prostownicy
9. Higroskopijność to:
 - właściwość odpowiedzialna za procesy nadające falistość włosów
 - zdolność przenikania i przekazywania płynów z jednego włosa do drugiego
 - zdolność włosa do pochłaniania wilgotności
10. Którym produktem odbarwimy włosy uprzednio farbowanie chemicznie?
 - środkiem do dekoloryzacji
 - farbą
 - pianką koloryzującą

4.3. Program dla nauczycieli branży turystycznej

Opracowała: mgr Jolanta Maciejasz

Jolanta Maciejasz – Absolwentka Wydziału Organizacji i Zarządzania Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu oraz Studium Podyplomowego w zakresie Turystyki na Uniwersytecie Wrocławskim. Nauczyciel dyplomowany z długoletnim stażem, uczący przedmiotów zawodowych w technikum obsługi turystycznej: organizacja imprez i usług turystycznych, pracownia turystyki, podstawy turystyki, marketing usług turystycznych oraz podstaw przedsiębiorczości. Egzaminator w zawodzie technik obsługi turystycznej.

Wstęp

Program praktyki dla branży turystycznej przygotowano dla nauczycieli przedmiotów zawodowych z całej Polski. Jest on dedykowany nauczycielom odbywającym staże w zakładach pracy (biurach podróży), którzy kształcą uczniów w zawodzie technik obsługi turystycznej (symbol cyfrowy 422103). Zagadnienia opierają się na aktualnej podstawie programowej kształcenia w/w zawodzie, która została wprowadzona w 2012/2013 roku szkolnym.

Program ten powstał w wyniku konsultacji pracodawców, nauczycieli, dyrektorów oraz przedstawicieli organów prowadzących szkół zawodowych z całego kraju. Zmieniający się rynek pracy wymaga od uczących, by przygotowali uczniów do wykonywania zadań zawodowych, przekazywali 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 sposobich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu społeczno-gospodarczym. 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.

Dzięki praktykom, w rzeczywistym miejscu pracy, u przedsiębiorcy stosującego nowoczesne rozwiązania technologiczne i organizacyjne, odpowiadające wyzwaniom konkurencyjności, uczestnik praktyk dogłębnie poznaje realia obecnego rynku, z którymi jego uczniowie będą zmuszeni spotkać się po ukończeniu szkoły.

Podstawa prawna

PODSTAWĄ PRAWNĄ DO OPACOWANIA PROGRAMU PRAKTYK DLA NAUCZYCIELI ZAWODU TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ SĄ:

- 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;
- Rozporządzenie Ministra Edukacji narodowej z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia w zawodach (DZ.U. z 2012 r. poz.184);
- Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach.

Założenia organizacyjno-metodyczne

Program obejmuje treści spójne z przygotowaniem uczniów i słuchaczy do egzaminu w zakresie kwalifikacji:

T.13 Planowanie i realizacja imprez turystycznych

T.14 Planowanie informacji turystycznej oraz sprzedaż imprez turystycznych

Praktyki/staże powinny być realizowane w przedsiębiorstwach nowoczesnych, dobrze zarządzanych i odnoszących sukcesy na rynku. Czas trwania praktyk/staży to 80 h (10 dni po 8 godzin

według ustalonego harmonogramu.

Praktyki/staże powinny polegać na asystowaniu, obserwacji lub wykonywaniu zadań na stanowisku pracy, pod kierunkiem opiekuna praktyk wyznaczonego przez właściciela biura podróży, w którym będą się one odbywały z koniecznością przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią.

Realizacja zadań związanych z odbywaniem praktyk/staży

powinna przebiegać z wykorzystaniem nowoczesnego sprzętu i nowoczesnych rozwiązań technologicznych.

Po każdym dniu praktyki należy przeprowadzić z opiekunem podsumowanie, a informację o wykonanych zadaniach, należy odnotować w dzienniku praktyk prowadzonym przez każdego uczestnika we współpracy z opiekunem praktyk.

Uczestnicy stażu powinni reprezentować aktywną postawę czyli zadawać pytania na nurtujące ich tematy i być dociekliwi. Każde zadanie wykonywane przez uczestnika praktyki/stażu powinno odnosić się do podstawy programowej kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej.

Cele stażu

CEL OGÓLNY

- Poznanie specyfiki pracy biur podróży działających jako organizator turystyki.
- Doskonalenie umiejętności praktycznych związanych z organizacją, sprzedażą i rozliczeniem imprez turystycznych.
- Zdobywanie umiejętności prawidłowej nowoczesnej organizacji pracy i poprawnego wykonywania czynności na poszczególnych stanowiskach.
- Poznanie realiów panujących w przedsiębiorstwach oraz korelacja zdobytej wiedzy z praktycznym nauczaniem.
- Opanowanie umiejętności wykorzystywania nowoczesnych technologii.
- Nabywanie i poszerzenie przez pedagogów umiejętności podnoszących jakość kształcenia.
- Lepsza korelacja pomiędzy systemem kształcenia w szkolnictwie zawodowym, a oczekiwaniami pracodawców.

ZAKRES STAŻU/CELE SZCZEGÓLNE

Część I - Organizacja imprez turystycznych przez touroperatora

1. Zapoznanie z zakresem działalności biura

- Poznanie organizacji pracy biur podróży – touroperatorów ze szczególnym uwzględnieniem świadczonych usług.
- Zaznajomienie z procedurami prawnymi rejestracji i funkcjonowania biura podróży na rynku.
- Poznanie segmentu rynku turystycznego, klienta docelowego biura podróży.
- Poznanie zakresu świadczonych usług przez biuro podróży.
- Zapoznanie się z rodzajami organizowanych i sprzedawanych imprez turystycznych krajowych i zagranicznych.
- Analiza programów imprez turystycznych organizowanych przez touroperatora.
- Analiza warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych biura.
- Poznanie programu lojalnościowego kierowanego do stałych klientów.

2. Tworzenie imprezy turystycznej/produktu turystycznego

- Wykonywanie czynności związanych z programowaniem imprezy turystycznej krajowej.
- Wykonywanie czynności związanych z programowaniem imprezy turystycznej zagranicznej.
- Wykonywanie czynności związanych z ustaleniem możliwości realizacji imprezy.
- Opracowanie programu ramowego i szczegółowego imprezy turystycznej.
- Wykonywanie czynności związanych z kalkulowaniem imprezy turystycznej.
- Określanie zasad bezpieczeństwa przy organizacji imprezy turystycznej.
- Poznanie informacji dotyczących uczestnictwa w imprezie turystycznej.
- Poznanie słownictwa specjalistycznego stosowanego w biurze podróży.

3. Współpraca biura z usługodawcami/ kontrahentami

- Poznanie zasad współpracy z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi.
- Analiza umów i warunków współpracy z kontrahentami.
- Analiza procedur rezerwacji świadczeń.
- Analiza sposobów współpracy z kontrahentami.
- Analiza internetowych systemów rezerwacji usług turystycznych.
- Prowadzenie korespondencji z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi.
- Tworzenie zapytania ofertowego.
- Zamawianie i anulowanie świadczeń u kontrahentów krajowych i zagranicznych.

- Dokonywanie przelewów bankowych.
- Dokonywanie transferów pieniężnych między biurem a usługodawcami.
- Analiza warunków obowiązkowych ubezpieczeń turystycznych.
- Zgłaszanie ubezpieczycielowi list uczestników imprez turystycznych.
- Analiza umów z pilotami wycieczek, przewodnikami turystycznymi, przewoźnikami itp.
- Analiza warunków świadczeń zawierzanych w umowie allotmentu i czarteru.
- Sporządzanie umów z usługodawcami.

4. Przygotowanie teczki imprezy turystycznej

- Sporządzanie dokumentacji obowiązującej w biurze podróży.
- Wystawianie biletów komunikacyjnych dla klientów indywidualnych i grupowych.
- Sporządzanie voucherów i innych dokumentów potwierdzających dokonanie rezerwacji usług turystycznych.
- Przygotowanie list uczestników imprezy turystycznej.
- Sporządzanie rooming list.
- Opracowanie list płatności w trakcie imprez.
- Opracowanie list z danymi kontaktowymi.
- Przygotowanie polisy i dokumentów ubezpieczeniowych.
- Przygotowanie informacji koniecznej dla prawidłowej organizacji imprezy przez pilota wycieczki.
- Zaplanowanie funduszu podstawowego i awaryjnego dla pilota imprezy.
- Przygotowanie umowy dla pilota wycieczki.
- Uczestniczenie w odprawie pilota u referenta.
- Kompletowanie dokumentacji niezbędnej do zorganizowania imprezy turystycznej.

5. Rozliczenie i zamknięcie imprezy turystycznej

- Współpraca z pilotem wycieczki po odbytej imprezy turystycznej.
- Rozpatrywanie reklamacji uczestników imprezy turystycznej.
- Rozliczanie kosztów imprezy turystycznej.
- Sporządzanie kalkulacji rzeczywistych kosztów i zysków imprezy turystycznej.

Część II - Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych

1. Posługiwanie się materiałami informacyjnymi

- Rozpoznawanie walorów turystycznych Polski, Europy i wybranych regionów świata.
- Posługiwanie się materiałami informacyjnymi: mapami, przewodnikami.
- Posługiwanie się rozkładami jazdy PKP, PKS, lotniczymi i promowymi.
- Posługiwanie się katalogami biura.
- Zdobycie wiedzy na temat bazy materialnej turystyki i zasadach zagospodarowania turystycznego.
- Poznanie zasad udzielania profesjonalnej informacji klientowi.
- Udzielanie profesjonalnej informacji turystycznej.
- Wyszukiwanie atrakcji turystycznych w Polsce, Europie i świecie zgodnie z potrzebami turysty indywidualnego i grupowego.
- Znajomość lokalnych produktów turystycznych.
- Obsługa programów i stron internetowych ośrodków informacji turystycznej.

2. Prowadzenie sprzedaży imprez turystycznych

- Udzielanie profesjonalnej informacji klientowi przy sprzedaży imprezy turystycznej.
- Określenie zasad posługiwania się systemami rezerwacyjnymi stosowanymi w turystyce.
- Prowadzenie sprzedaży imprez turystycznych krajowych i zagranicznych.
- Prowadzenie sprzedaży innych usług turystycznych.
- Zawieranie umowy o uczestnictwo w imprezie turystycznej.
- Wypełnianie i kompletowanie dokumentacji związanej ze sprzedażą imprezy turystycznej.
- Fachowa i kompleksowa obsługa klienta.

- Prowadzenie sprzedaży biletów komunikacyjnych.
- Sporządzanie zestawień sprzedanych biletów komunikacyjnych.
- Przyjmowanie należności za usługi turystyczne z zastosowaniem różnych form płatności.
- Obsługa systemów rezerwacyjnych stosowanych w turystyce.
- Wykorzystanie programów komputerowych do wykonywania zadań.

ORGANIZACJA IMPREZ TURYSTYCZNYCH PRZEZ TOUOPERATORA

Działanie - zadanie do wykonania	Czas realizacji	Efekty realizacji zadania
Zapoznanie z zakresem działalności biura	8	<p>Realizujący zadanie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. wie na czym polega właściwa organizacja pracy w biurze działającym jako touroperator, 2. określa procedury prawne rejestracji i funkcjonowania biura podróży na rynku, 3. określa segment rynku turystycznego i klienta docelowego biura, 4. umie wymienić zakres usług świadczonych przez biuro, 5. potrafi scharakteryzować produkty turystyczne biura, 6. analizuje programy imprez turystycznych organizowanych przez biuro, 7. analizuje warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych biura. 8. wie czy biuro podróży stosuje program lojalnościowy i zna jego zasady.
Tworzenie imprezy turystycznej/produktu turystycznego	16	<p>Realizujący zadanie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. wykonuje czynności związane z programowaniem imprezy turystycznej krajowej - własnej biura podróży lub/i realizowanej na zlecenie klienta, 2. wykonuje czynności związane z programowaniem imprezy turystycznej zagranicznej- własnej biura podróży lub/i realizowanej na zlecenie klienta, 3. wykonuje czynności związane z ustaleniem możliwości realizacji imprezy: <ul style="list-style-type: none"> • określa czas pracy kierowców wynikający z przepisów, • ustala wielkość, wiek i zainteresowania grupy turystycznej, • dobiera atrakcje turystyczne regionu, kraju, • ustala dostępność komunikacyjną, • określa infrastrukturę turystyczną, • analizuje warunki społeczno-polityczne, 4. opracowuje program ramowy i szczegółowy imprezy turystycznej, 5. wykonuje czynności związane z kalkulowaniem imprezy turystycznej: <ul style="list-style-type: none"> • ustala składowe ceny imprezy, • określa wysokość marży, • analizuje ryzyko kursowe oraz ryzyko czarteru, 6. określa zasady bezpieczeństwa przy organizacji imprezy turystycznej, 7. poznaje informacje dotyczące uczestnictwa w imprezie turystycznej: wymagania zdrowotne, wizowe, przepisy celne, 8. zna słownictwo specjalistyczne stosowane przez pracowników biura podróży.

<p>Współpraca biura z usługodawcami/kontrahentami</p>	<p>24</p>	<p>Realizujący zadanie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. zna zasady współpracy z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi: sektorem bazy noclegowej, sektorem transportowym, sektorem atrakcji turystycznych. 2. analizuje umowy z kontrahentami i warunki współpracy: hotelami i innymi obiektami hotelarskimi, przewodnikami turystycznymi, pilotami wycieczek, ubezpieczycielami, przewoźnikami lotniczymi, autokarowymi, promowymi, kolejowymi, podmiotami udostępniającymi atrakcje turystyczne. 3. analizuje procedury rezerwacji, 4. analizuje sposoby współpracy z kontrahentami, 5. analizuje internetowe systemy rezerwacji usług turystycznych i posługuje się nimi, 6. prowadzi korespondencje z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi, 7. opracowuje zapytania ofertowe skierowane do kontrahentów bazy noclegowej, przewoźników, 8. zamawia świadczenia u kontrahentów krajowych i zagranicznych: w obiektach hotelarskich, u przewoźników autokarowych, lotniczych, promowych, kolejowych dla klientów indywidualnych i grupowych. 9. potrafi potwierdzić i anulować zamówione świadczenia dla grup, 10. dokonuje obsługi przelewów bankowych, 11. obsługuje transfery pieniężne między biurem a usługodawcami, 12. analizuje warunki obowiązkowych ubezpieczeń turystycznych, 13. tworzy listy uczestników imprez turystycznych i zgłasza ubezpieczycielowi, 14. analizuje umowy z pilotami wycieczek, przewodnikami turystycznymi, przewoźnikami itp. 15. analizuje warunki świadczeń zawieranych w umowie allotmentu i czarteru, 16. potrafi sporządzić umowy z usługodawcami: pilotami wycieczek, przewoźnikami turystycznymi, przewoźnikami, obiektami hotelarskimi itp.
<p>Przygotowanie teczki imprezy turystycznej</p>	<p>6</p>	<p>Realizujący zadanie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. sporządza dokumentację obowiązującą w biurze, 2. przygotowuje bilety komunikacyjne, 3. sporządza voucher i inne dokumenty potwierdzające dokonanie rezerwacji, 4. przygotowuje listę uczestników imprezy turystycznej, 5. sporządza rooming list, 6. opracowuje listę płatności w trakcie imprezy, 7. opracowuje listę z danymi kontaktowymi, 8. przygotowuje polisy i dokumenty ubezpieczeniowe, 9. przygotowuje informacje konieczne dla prawidłowej organizacji imprezy przez pilota wycieczki, które dotyczą: <ul style="list-style-type: none"> • programu, • uczestników, • rezerwacji usług, • kontrahentów, 10. planuje fundusz podstawowy i awaryjny dla pilota imprezy, 11. przygotowuje umowę dla pilota wycieczki, 12. w miarę możliwości uczestniczy w odprawie pilota u referenta, 13. umie kompletować dokumentację niezbędną do zorganizowania imprezy turystycznej.

Rozliczenie i zamknięcie imprezy turystycznej	8	<p>Realizujący zadanie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. współpracuje z pilotem wycieczki po odbytej imprezie turystycznej: <ul style="list-style-type: none"> • odbiera rachunki i faktury od pilota, • rozlicza fundusz podstawowy i awaryjny imprezy turystycznej, • odbiera pozostałą dokumentację od pilota wycieczki, • analizuje realizację programu, • analizuje współpracę z kontrahentami • analizuje ewentualne sytuacje problemowe, 2. rozpatruje ewentualne reklamacje uczestników imprezy turystycznej, 3. rozlicza koszty imprezy turystycznej, 4. sporządza kalkulacje rzeczywistych kosztów i zysków imprezy turystycznej.
---	---	---

PROWADZENIE INFORMACJI TURYSTYCZNEJ ORAZ SPRZEDAŻ IMPREZ TURYSTYCZNYCH

Działanie - zadanie do wykonania	Czas realizacji	Efekty realizacji zadania
Posługiwanie się materiałami informacyjnymi	7	<p>Realizujący zadanie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. określa walory turystyczne Polski, Europy i wybranych regionów świata, 2. posługuje się materiałami informacyjnymi: mapami, przewodnikami, 3. posługuje się rozkładami jazdy PKP, PKS, lotniczymi i promowymi, 4. potrafi korzystać z katalogów biura, 5. korzystając z zasobów internetowych pozyskuje wiedzę na temat bazy materialnej turystyki i zasadach zagospodarowania turystycznego, 6. zna zasady udzielania profesjonalnej informacji klientowi, 7. umie udzielić profesjonalnej informacji turystycznej, 8. potrafi wyszukiwać atrakcje turystyczne i inne w Polsce, Europie i świecie zgodnie z potrzebami turysty indywidualnego i grupowego, 9. potrafi wyszukiwać lokalne produkty turystyczne, 10. obsługuje programy i strony internetowe ośrodków informacji turystycznej.
Prowadzenie sprzedaży imprez turystycznych	7	<p>Realizujący zadanie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. udziela profesjonalnej informacji klientowi przy sprzedaży imprezy turystycznej (dotyczącej m.in. przepisów celnych, dewizowych, wizowych i paszportowych), 2. umie określić zasady posługiwania się systemami rezerwacyjnymi stosowanymi w turystyce, 3. prowadzi sprzedaż imprez turystycznych krajowych i zagranicznych, 4. prowadzi sprzedaż innych usług turystycznych np. wynajem samochodów itp., 5. zawiera umowy o uczestnictwo w imprezie turystycznej, 6. potrafi wypełniać i kompletować dokumentację związaną ze sprzedażą imprezy turystycznej, 7. potrafi fachowo i kompleksowo obsłużyć klienta, 8. prowadzi sprzedaż biletów komunikacyjnych krajowych i zagranicznych, 9. umie sporządzić zestawienia sprzedanych biletów komunikacyjnych, 10. potrafi przyjmować należności za usługi turystyczne z zastosowaniem różnych form płatności. 11. obsługuje systemy rezerwacyjne stosowane w biurze, 12. stosuje programy komputerowe do wykonywania zadań.

Zalecenia organizacyjne dla realizatorów praktyk

Program stażu zakłada odbycie praktyki w biurze podróży będącym organizatorem turystyki, które tworzy własne imprezy turystyczne i sprzedaje je klientom indywidualnym lub grupowym, a także tworzy imprezy zlecone. Realizując założenia programowe należy uwzględnić specyfikę biura, czyli jego specjalizację.

Rozpoczynając praktykę nauczyciel winien być zapoznany ze strukturą organizacyjną biura podróży, z regulaminem pracy, z procedurami obowiązującymi w przedsiębiorstwie oraz przejść instruktaż w zakresie obowiązków na poszczególnych stanowiskach pracy.

Realizując staż nauczyciel powinien korzystać z doświadczenia pracowników biura i obserwować czynności zawodowe wykonywane przez nich, następnie wykonywać zadania

pod kierunkiem opiekuna praktyki, a po uzyskaniu wprawy, wykonywać zadania samodzielnie na poszczególnych stanowiskach pracy. Należy zaznaczyć, że przebieg stażu zależy znacznie od samego uczestnika, ale mają na niego wpływ potrzeby biura a przede wszystkim potrzeby jego klientów.

Kolejność zadań przedstawionych do wykonania nie jest obowiązkowa, trzeba jednak dodać, że zadania mogą być realizowane jednocześnie. Wykonując zadania związane z podnoszeniem kompetencji zawodowych praktykant będzie także doskonalił swoje umiejętności społeczne. W trakcie realizacji praktyki nauczyciel powinien zwrócić uwagę na korelacje pomiędzy programem, zadaniami do wykonania a specyfiką przedsiębiorstwa.

Aby nauczyciel mógł czynnie uczestniczyć w realizacji zadań programu podnoszących jego kwalifikacje zawodowe niezbędne jest:

- zapoznanie się z zarządzaniem przedsiębiorstwem,
- przygotowanie dla stażysty samodzielnego stanowiska pracy wyposażonego w komputer z dostępem do Internetu, mapy, przewodniki, foldery, katalogi i informatory,
- umożliwienie korzystania z urządzeń technicznych typu ksero, telefon, kasa fiskalna, czytnik kart płatniczych,
- zapoznanie się z komputerowymi systemami rezerwacji i sprzedaży usług turystycznych, tzw. CRS-ów stosowanymi w biurze np. MerlinX, Amadeus, Voyager.Travel, Euroticket On-line, Hotel-OnLine, Sirius itp.,
- przygotowanie przez opiekuna stażu kompletu dokumentów, które udostępni praktykantowi, (stażysta nie może domagać się dostępu do dokumentacji, która objęta jest tajemnicą zawodową),
- pomoc w wypełnianiu dokumentacji związanej ze stażem.

Biuro powinno stworzyć takie warunki, by nauczyciel uczestniczył w wykonaniu wszystkich możliwych zadań przewidzianych w programie stażu. Praktyka w biurze podróży ma zaowocować zdobyciem przez stażystę nowoczesnej wiedzy i nowych kompetencji zawodowych.

Literatura uzupełniająca

PUBLIKACJE KSIĄŻKOWE

1. M. Milewska, M. Lawin „Sprzedaż imprez i usług turystycznych” część I, WSiP, Warszawa 2013
2. M. Milewska, M. Lawin „Rezerwacja imprez i usług turystycznych” WSiP, Warszawa 2013
3. Z. Kruczek „Informacja turystyczna” część I WSiP, Warszawa 2013
4. Z. Kruczek „Obsługa ruchu turystycznego”, Proksenia, Kraków 2010
5. S. Bosiacki, J. Śniadek „Metodyka i technika obsługi ruchu turystycznego”, AWF Poznań 2004

CZASOPISMA BRANŻOWE

Rynek Turystyczny – miesięcznik
Wiadomości Turystyczne - dwutygodnik

RAMOWY HARMONOGRAM STAŻU

Działania	Uwagi	Czas realizacji
Ustalenie harmonogramu oraz przeprowadzenie ankiety początkowej	Ustalony i przeprowadzony wspólnie z opiekunem stażu	2
Organizacja imprez turystycznych przez touroperatora	Kolejność wykonywanych zadań może ulec zmianie w zależności od możliwości ich realizacji	62
Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż imprez turystycznych	Kolejność wykonywanych zadań może ulec zmianie w zależności od możliwości ich realizacji	14
Przeprowadzenie ankiety końcowej i podsumowanie stażu	Przeprowadzony wspólnie z wyznaczonym opiekunem stażu	2
razem		80 godzin

Test otwarcia/zamknięcia

Proszę zaznaczyć odpowiedź/ odpowiedzi, które według Pani/a są prawdziwe.

- Touroperator wpis do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych uzyskuje u:
 - wojewody
 - marszałka województwa
 - ministra ds. turystyki
- Touroperator ponosi odpowiedzialność za:
 - nie ponosi odpowiedzialności
 - za należyłą staranność w wyborze usługodawców
 - za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych
- Ofertę niewywołaną można nazwać inaczej:
 - listem reklamowym
 - listem przewodnim
 - reklamacją
- Zgodnie z Ustawą o usługach turystycznych, biuro podróży ma obowiązek ustosunkować się do reklamacji klienta w ciągu:
 - 20 dni
 - 30 dni
 - 1 miesiąca
- Jakość funkcjonalna określa:
 - to co oferujemy klientowi
 - jak nabywca jest obsługiwany
 - dotyczy procesu świadczenia usługi
- W Polsce najbardziej rozpowszechniony jest CSR:
 - SABRE
 - AMADEUS
 - GALILEO
- Pracownik biura podróży musi poinformować o obowiązkowym szczepieniu przeciwko żółtej febrze turystów udających się do:
 - RPA
 - Gambii
 - Maroka
- Zgodnie z prawem o ruchu drogowym w kolumnie rowerów nie może jechać więcej niż:
 - 12 osób
 - 15 osób
 - 18 osób
- Hotele tranzytowe znajdują się:
 - w miejscowościach tranzytowych
 - przy dworcach lotniczych
 - przy centrach handlowych
- Confirmation to:
 - zamawianie usług turystycznych
 - potwierdzenie rezerwacji na przelot
 - zarezerwowanie lub sprzedanie zbyt dużej ilości miejsc, niż jest w stanie pomieścić środek transportu
- Pojęcie bumping oznacza:
 - zawiadomienie o przedpłacie na bilet
 - zamawianie, rezerwację usług turystycznych
 - odmowę przewiezienia pasażera lub zakwaterowania gościa z rezerwacją
- Harmonogram jest częścią składową:
 - programu ramowego
 - programu szczegółowego
 - kalkulacji

13. Etap przygotowania imprezy turystycznej nie obejmuje:

- programowania
- promocji
- zamawiania świadczeń

14. Passant to:

- osoba korzystająca tylko z noclegu w hotelu
- pasażer pociągu ekspresowego
- osoba korzystająca z dowolnych usług w hotelu z wyjątkiem noclegu

15. Umowa o świadczenie usług turystycznych nie musi określać:

- informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych
- ilości, rodzaju i miejsca posiłków
- rodzaju, klasy i kategorii lub charakterystyki środka transportu

16. Określenie INFANT oznacza:

- dziecko do roku
- dziecko do dwóch lat
- dziecko do trzech lat

17. Hurtownik w turystyce to:

- agent turystyczny
- organizator i pośrednik turystyczny
- organizator turystyki

18. Ryzyko czarteru wyraża w procentach:

- ilość anulowanych świadczeń
- ilość niesprzedanych miejsc
- ilość sprzedanych miejsc

19. Pośrednik turystyczny specjalizuje się w organizacji imprez turystycznych na Wyspach Kanaryjskich. Minimalna wysokość sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wynosi:

- 30 000 euro
- 7 500 euro
- 6 000 euro

20. Sightseeing oznacza:

- zwiedzanie miasta z przewodnikiem
- zwiedzanie miasta indywidualnie, pieszo
- zwiedzanie miasta w formie objazdu autokarem

4.4. Program dla nauczycieli branży administracyjnej

Opracował: Kazimierz Hudzik

Kazimierz Hudzik jest magistrem pedagogiki, logopedą dyplomowanym. Ukończył studia podyplomowe z zakresu administracji oświatowej, gospodarki samorządu terytorialnego, Akademię Liderów Samorządowych. Ma bogate doświadczenie w pracy w administracji. Ponad 20 lat pracuje na stanowiskach naczelnika delegatury kuratorium, wicekuratora, zastępcy burmistrza i sekretarza gminy.

Wstęp

Program praktyk został opracowany w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Priorytetu III - Wysoka jakość systemu oświaty, Poddziałanie 3.4.3. - Upowszechnianie uczenia się przez całe życie, pod nazwą Doskonalenie nauczycieli kształcenia zawodowego.

Jego celem jest zdobycie przez uczestniczących w nim nauczycieli przekonania o zasadności przekazywanych treści zawartych w programie nauczania. Nauczyciel zawodu, zyskując empiryczną wiedzę operacyjną, dotyczącą danego urzędu, będzie mógł odwoływać się do swoich konkretnych doświadczeń. Orientacja

w aktualnej praktyce administracyjnej zdecydowanie ułatwi mu sposób realizacji programu nauczania.

Program został podzielony na dwie części:

Część I – Organizacja i zadania urzędu obsługującego jednostkę administracyjną;

Część II – Obserwacja i uczestnictwo w realizowanych zadaniach w wybranych komórkach organizacyjnych jednostki.

Program opracowany jest w oparciu o podstawę programową kształcenia w zawodzie technik administracji oraz założenia ze spotkań eksperckich.

Podstawa prawna

- Podstawą prawną do opracowania programu praktyk dla nauczycieli zawodu technik administracji są:
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego,
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach,
- 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).

Założenia organizacyjno–metodyczne

Praktyki/staże trwają 80 godzin (10 dni po 8 godzin) według ustalonego harmonogramu i odbywają się w oparciu o podstawę programową kształcenia w zawodzie, którą opracowano na podstawie dokumentu z dnia 7 lutego 2012 r. - Technik administracji 334306

Praktyki/staże powinny polegać na asystowaniu, obserwacji lub wykonywaniu zadań na stanowisku pracy, pod kierunkiem

opiekuna praktyk wyznaczonego przez kierującego jednostką administracyjną, w którym będą się one odbywały z koniecznością przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii. Każde zadanie wykonywane przez uczestnika powinno odnosić się do podstawy programowej kształcenia w zawodzie technik administracji.

Szczegółowy program

CZĘŚĆ I - ORGANIZACJA I ZADANIA URZĘDU OBSŁUGUJĄCEGO ORGANY JEDNOSTKI SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO

CELE EDUKACYJNE:

Podczas odbywania praktyk/stażu uczestnik powinien:

- Zapoznać się z podziałem kompetencji między organem stanowiącym i wykonawczym jednostki administracyjnej,
- Poznać strukturę organizacyjną urzędu obsługującego organy jednostki oraz zadania poszczególnych komórek organizacyjnych,
- Poznać obowiązki i prawa pracownika administracji, zasady naboru na wolne stanowisko pracy, awansu wewnętrznego,
- Poznać system dokumentowania przebiegu załatwiania spraw, stosowanie instrukcji kancelaryjnej, jednolitego rzeczowego wykazu akt, instrukcji archiwalnej,
- Poznać najważniejsze zagadnienia z zakresu oprogramowania oraz informatyzacji e-urzędu,
- Zapoznać się z podstawowymi zasadami techniki prawodawczej,
- Zapoznać się ze sposobami ogłaszania, publikowania aktów prawnych wydawanych przez organy jednostki administracyjnej,
- Poznać formy prawne jednostek organizacyjnych utworzonych, prowadzonych przez jednostkę administracyjną w celu realizacji jej zadań,
- Poznać zasady dostępu do informacji publicznej, z uwzględnieniem ochrony danych osobowych i informacji niejawnych.

Przykłady zadań:

USTRÓJ JEDNOSTKI ADMINISTRACYJNEJ, PODZIAŁ KOMPETENCJI, DZIAŁALNOŚĆ UCHWAŁODAWCZA, A ZARZĄDZA ORGANÓW

Nauczyciel analizuje statut jednostki. W przypadku jst określa kompetencje rady gminy (powiatu, sejmiku województwa), skład rady, właściwość, powołane komisje, w jaki sposób odbywają się obrady oraz jak zapadają uchwały rady. Opisuje, jakie są uprawnienia związane z mandatem radnego, jaka ochrona karna i cywilna obejmuje radnego, jaka dieta mu przysługuje. Dowie się również o zakazach dotyczących radnych, przestępstwach, jakie mogą popełnić i jakie przepisy antykorupcyjne ich obowiązują. Pozna zadania organu wykonawczego jst. Z analizy uchwał rady (sejmiku) wywiedzie, że wójt (burmistrz, prezydent), zarząd

powiatu, zarząd województwa są wykonawcami uchwał rady (sejmiku). Pozna jakie działania zarządce, organizacyjne, podejmuje organ wykonawczy, aby realizować uchwalony budżet, wykonać zaplanowane inwestycje, zarządzać gospodarką komunalną i usługami społecznymi na rzecz mieszkańców. W przypadku innych jednostek administracyjnych określa kompetencje władz i skład organów zarządzających i nadzorczych. Opisuje jak zapadają decyzje i jaka jest droga służbowa w urzędzie.

ZASADY KIEROWANIA URZĘDEM, STRUKTURA ORGANIZACYJNA, ZADANIA KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH, OBOWIĄZKI PRACOWNIKÓW

Nauczyciel zapoznaje się z regulaminem organizacyjnym urzędu, pozna jego komórki organizacyjne, zakresy ich zadań. Określa podział kompetencji w kierownictwie urzędu, uprawnienia

kierowników działów, obowiązki i odpowiedzialności urzędników, reguły obowiązujące w zakresie przygotowania i akceptowania dokumentów.

STATUS PRAWNY PRACOWNIKA ADMINISTRACYJNEGO, WYMAGANIA KWALIFIKACYJNE, SPOSÓB NABORU, ETYKA, ZASADY WYNAGRADZANIA

Nauczyciel przeanalizuje obowiązujące w urzędzie opisy stanowisk, wymagań w zakresie wykształcenia i doświadczenia. Pozna reguły konkurencyjnego naboru na wolne stanowiska urzędnicze, formy nawiązania stosunku pracy (wybór, powołanie, umowa), jak wygląda pierwsze zatrudnienie i związane z nim ślubowanie oraz służba przygotowawcza.

Dowie się, w jaki sposób odbywa się ocena pracowników i jak można się odwołać od oceny. Pozna zakresy obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień wybranych pracowników.

Nauczyciel otrzyma informacje na temat składników wynagrodzeń, czyli wynagrodzenia zasadniczego, dodatku za wieloletnią pracę, nagrody jubileuszowej, odprawy, dodatkowego wynagrodzenia rocznego, dodatku specjalnego oraz dodatku funkcyjnego.

Dowie się, w jaki sposób wynagrodzenie jest przeliczane dla osób pracujących w niepełnym wymiarze czasu pracy oraz jak jest obliczana stawka godzinowa, jakie należności przysługują z tytułu podróży służbowej.

ZADANIA PUNKTU KANCELARYJNEGO. KONSTRUKCJA WYKAZU AKT I SYSTEM KLASYFIKACJI DZIESIĘTNEJ, PRZYJMOWANIE PRZESYŁEK PRZEKAZANYCH POCZTĄ ELEKTRONICZNĄ I NA ELEKTRONICZNĄ SKRZYNKĘ PODAWCZĄ, DEKRETACJA PRZESYŁEK, PRZEJMOWANIE, PRZECHOWYWANIE, UDOSTĘPNIANIE I BRAKOWANIE DOKUMENTACJI W ARCHIWUM ZAKŁADOWYM

Nauczyciel zapozna się z informacjami dotyczącymi dokumentacji tworzącej akta sprawy, wydzielenia określonych spraw z klasy oraz dokumentacji nie tworzącej akt spraw. Ponadto uczestniczył będzie w przyjmowaniu przesyłek przekazanych pocztą elektroniczną i na Elektroniczną Skrynkę Podawczą. Uzyska informacje na temat dekretowania spraw, tworzenia spisu spraw, uzupełniania akt sprawy, akceptacji projektów pism.

Przedstawiona zostanie również wysyłka pism w postaci papierowej i elektronicznej oraz przenoszenie dokumentacji do archiwum. Nauczyciel będzie uczestniczył w nadzorze

nad prawidłowością wykonywania czynności kancelaryjnych, w szczególności w zakresie doboru klas zjednolitego rzeczowego wykazu akt do załatwianych spraw, właściwego zakładowania spraw i prowadzenia akt spraw w urzędzie. Pozna przejmowanie dokumentacji spraw zakończonych z poszczególnych komórek organizacyjnych urzędu, sposób przechowywania i zabezpieczania zgromadzonej dokumentacji, prowadzenie ewidencji zasobu.

OPROGRAMOWANIE ORAZ INFORMATYZACJA E-URZĘDU, PODPIS ELEKTRONICZNY I USŁUGI CERTYFIKACYJNE, BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI, SPOSOBY ELEKTRONICZNEGO ZAŁĄTWIANIA SPRAW

Nauczyciel zapozna się z informacjami dotyczącymi podpisu elektronicznego jego skutków wraz z bezpiecznymi urządzeniami do składania i weryfikowania takich podpisów. Uczestniczył będzie przy podpisywaniu dokumentów przesyłanych elektronicznie do różnych instytucji. Dowie się, czym są podmioty publiczne w rozumieniu ustawy o informatyzacji

oraz jakie są obowiązki informatyczne podmiotów publicznych. Zaprezentowane zostanie wykorzystanie informatyki w czynnościach kancelaryjnych. Uzyska wiedzę na temat gromadzenia danych w pamięci komputerów używając przy tym systemu haseł identyfikujących pracownika oraz jak powinno wyglądać wydzielenie dostępu do internetu.

ZASADY I ZNACZENIE TECHNIKI PRAWODAWCZEJ W PRACY URZĘDNIKA

Nauczyciel uczestnicząc w opracowywaniu projektów uchwał rady oraz zarządzeń organu wykonawczego będzie prawidłowo konstruował podstawową systematykę aktu

prawnego, poprawnie tworzył jednostki redakcyjne aktu prawnego, przywoływał akty prawne zgodnie z zasadami techniki prawodawczej.

UDOSTĘPNIANIE PROJEKTÓW I DOKUMENTÓW AKTÓW PRAWNYCH W BIULETYNIE INFORMACJI PUBLICZNEJ, OGŁASZANIE W SPOŚÓB ZWYCZAJOWO PRZYJĘTY, PUBLIKOWANIE W DZIENNIKU URZĘDOWYM WOJEWÓDZTWA /W PRZYPADKU JST/

Nauczyciel pozna organizację pracy redakcji Biuletynu Informacji Publicznej we współpracy z administratorem strony, obserwował będzie aktualizację Biuletynu Informacji Publicznej zawierającą projekty dokumentów władz publicznych, jak

i przyjęte i podpisane uchwały, zarządzenia, decyzje. Będzie uczestniczył w ogłaszaniu dokumentów w sposób zwyczajowo przyjęty, a także w przekazywaniu do publikacji w Dzienniku Urzędowym Województwa przepisów prawa miejscowego.

ROZMAITOŚĆ FORM PRAWNYCH PODMIOTÓW W SFERZE USŁUG SPOŁECZNYCH I GOSPODARKI KOMUNALNEJ REALIZUJĄCYCH ZADANIA JST

Nauczyciel zostanie zapoznany z przykładowymi podmiotami utworzonymi i prowadzonymi przez JST w celu realizacji jej zadań. Pozna formę jednostki budżetowej (np. szkoła, przedszkole, ośrodek pomocy społecznej), zakładu budżetowego (np. gospodarujące lokalami gminnymi), nie posiadające osobowości

prawnej i powiązane z budżetem JST oraz - posiadające osobowość prawną - instytucje kultury (dom kultury, biblioteka) a także spółki prawa handlowego realizujące głównie zadania w sferze gospodarki komunalnej (wodociągi, kanalizacje, ciepłociągi, telekomunikacja itp.).

ZASADY ORAZ PODMIOTY ZOBOWIĄZANE DO UDZIELENIA INFORMACJI PUBLICZNEJ, PROCEDURA UDOSTĘPNIANIA INFORMACJI, OGRANICZENIA SYTUACJI DOSTĘPU DO INFORMACJI PUBLICZNEJ, OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Nauczyciel uczestniczył będzie w rozpatrywaniu wniosków o dostęp do informacji publicznej, będzie korzystał z definicji informacji publicznej, zasad jej udostępniania, wykorzystując podstawy prawne jej wprowadzenia. Pozna, co uznajemy za informację przetworzoną oraz co rozumiemy pod pojęciem interesu publicznego. Będzie wiedział, jakie dokładnie obowiązki publikacyjne ciążyą na podmiotach udostępniających informację publiczną oraz jakie kroki należy podjąć w przypadku wniosku

o udostępnienie informacji publicznej. Będzie równocześnie wrażliwy na zapisy ustawy o ochronie danych osobowych, by nie doprowadzić do jej naruszenia i szanować prawo do prywatności osób fizycznych. Pozna, jak prawo do prywatności odnosi się do osób pełniących funkcję publiczną. Nauczyciel otrzyma informacje o tym, jak wygląda procedura udostępniania informacji niejawniej oraz w jaki sposób należy chronić informację niejawną.

Efekty kształcenia

- Nauczyciel praktyki/stażu zna strukturę organizacyjną urzędu. Objaśnia rolę poszczególnych komórek organizacyjnych i zasady funkcjonowania urzędu.
- Rozpoznaje, definiuje kompetencje poszczególnych organów jst.
- Zna zasady naboru na stanowiska urzędnicze, formy zatrudnienia, zasady oceniania i wynagradzania pracowników.
- Rozumie wykonywane czynności kancelaryjne, korzysta z jednolitego rzeczowego wykazu akt do właściwego zakładania spraw i prowadzenia akt spraw w urzędzie.
- Ma ogólną wiedzę o warunkach podpisywania dokumentów przesyłanych elektronicznie i wykorzystaniu informatyki w czynnościach kancelaryjnych.
- Redaguje zgodnie z zasadami techniki prawodawczej uchwały i zarządzenia.
- Rozumie znaczenie Biuletynu Informacji Publicznej dla jawności działania organów jst.
- Rozróżnia formy prawne jednostek organizacyjnych realizujących zadania jst.
- Zna warunki udostępniania informacji publicznej z zachowaniem ochrony danych osobowych i informacji niejawnych.

CZĘŚĆ II – OBSERWACJA I UCZESTNICTWO W REALIZOWANYCH ZADANIACH W WYBRANYCH KOMÓRKACH ORGANIZACYJNYCH URZĘDU

CELE EDUKACYJNE:

Podczas odbywania praktyk/stażu uczestnik powinien:

- Poznać reguły prowadzenia postępowania administracyjnego w I instancji,
- Poznać system obliczania wynagrodzeń z tytułu różnych umów, sporządzania list płac, ustalania prawa i naliczania świadczeń pieniężnych z ubezpieczenia społecznego, sporządzania deklaracji i informacji podatkowych,
- Poznać reguły realizacji zamówień na roboty budowlane, usługi i dostawy,
- Poznać zasady i sposoby prowadzenia ewidencji zdarzeń gospodarczych i ewidencji księgowej w jednostkach organizacyjnych finansów publicznych.

Harmonogram praktyk

Lp.	Temat	Czas realizacji
1	Postępowanie administracyjne	12
2	Obliczanie wynagrodzeń, podatków i świadczeń związanych z pracą	12
3	Podstawowe zagadnienia z zakresu prawa zamówień publicznych	8
4	Polityka rachunkowości	16
razem		48 godzin

Przykłady zadań:

POSTĘPOWANIE ADMINISTRACYJNE

Nauczyciel w prowadzonym postępowaniu administracyjnym będzie badał istnienie interesu prawnego przed wszczęciem postępowania administracyjnego, będzie uczestniczył w ustaleniu stron postępowania administracyjnego, badał pełnomocnictwo, liczył terminy, doręczenia z uwzględnieniem najnowszych zmian, zapoznawał się z dowodami i dokumentowaniem czynności. Pozna

elementy konieczne decyzji. Pozna regulacje prawne dotyczące metryki sprawy - stopień szczegółowości treści prowadzonej metryki: metryka w poszczególnych postępowaniach, osoba prowadząca metrykę, obowiązek bieżącej aktualizacji metryki, treść metryki, forma zakładania i prowadzenia metryki sprawy.

OBLICZANIE WYNAGRODZEŃ, PODATKÓW I ŚWIADCZEŃ ZWIĄZANYCH Z PRACĄ

Nauczyciel uczestniczył będzie w obliczaniu przykładowego wynagrodzenia z tytułu różnych umów, w obliczaniu przykładowej zaliczki na podatek dochodowy od wynagrodzeń wypłacanych osobom fizycznym.

Pozna sporządzanie list płac oraz dyspozycji przelewów na konta osobiste pracowników, naliczanie świadczeń w okresie

czasowej niezdolności do pracy pracowników oraz prowadzenie kart zasiłkowych, sporządzanie i wysyłanie miesięcznych deklaracji ZUS oraz sporządzanie dyspozycji przelewów do ZUS, wprowadzanie i aktualizowanie danych płacowych w systemie kadrowo-płacowym.

PODSTAWOWE ZAGADNIENIA Z ZAKRESU PRAWA ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH

Nauczyciel zapozna się z celem stosowania przepisów prawa zamówień publicznych, rodzajami podmiotów zobowiązanych do ich stosowania. Pozna obowiązki zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.

Pozna, co to jest przedmiot zamówienia oraz najważniejsze informacje z nim związane, wartość zamówienia, kolejne etapy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, ogłoszenie, specyfikacja, protokół postępowania, otwarcie ofert, kwalifikacja wykonawców, weryfikacja formalna i prawna,

wyбір najkorzystniejszej oferty oraz zawarcie umowy. Dowie się o trybach udzielania zamówień przewidzianych w ustawie: przetarg nieograniczony, ograniczony, negocjacje z ogłoszeniem lub bez ogłoszenia, dialog konkurencyjny, dialog techniczny, zamówienie z wolnej ręki, zapytanie o cenę, licytacja elektroniczna. Pozna charakterystyka tych trybów, czym się od siebie różnią oraz kto, i po spełnieniu jakich warunków, może je stosować. Pozna zasady realizacji zamówień, do których nie stosuje się prawa zamówień publicznych.

POLITYKA RACHUNKOWOŚCI

Nauczyciel pozna zasady ewidencji i kontroli operacji finansowych na rachunku podstawowym budżetu, w tym dekretację dowodów bankowych na poszczególne konta zgodnie z zakładowym planem kont, import wyciągów bankowych z systemu bankowości elektronicznej i wczytywanie do systemu finansowo-księgowego, wprowadzanie dowodów księgowych do komputerowej ewidencji księgowej organu finansowego, wprowadzanie i wysyłanie przelewów bankowych w systemie bankowości elektronicznej,

sporządzanie poleceń księgowania.

Obserwować będzie sprawdzanie pod względem formalno-rachunkowym faktur, rachunków, wniosków, dyspozycji i im podobnych, a także ich kompletności, dokumentujących przebieg operacji gospodarczych. Uczestniczył będzie w sprawdzaniu zgodności otrzymanych dokumentów do zapłaty z umowami, zleceniami oraz planem wydatków i jego zaangażowaniem;

POSTĘPOWANIE ADMINISTRACYJNE

Nauczyciel w prowadzonym postępowaniu administracyjnym będzie badał istnienie interesu prawnego przed wszczęciem postępowania administracyjnego, będzie uczestniczył w ustaleniu stron postępowania administracyjnego, badał pełnomocnictwo, liczył terminy, doręczenia z uwzględnieniem najnowszych zmian, zapoznawał się z dowodami i dokumentowaniem czynności. Pozna

elementy konieczne decyzji. Pozna regulacje prawne dotyczące metryki sprawy - stopień szczegółowości treści prowadzonej metryki: metryka w poszczególnych postępowaniach, osoba prowadząca metrykę, obowiązek bieżącej aktualizacji metryki, treść metryki, forma zakładania i prowadzenia metryki sprawy.

OBLICZANIE WYNAGRODZEŃ, PODATKÓW I ŚWIADCZEŃ ZWIĄZANYCH Z PRACĄ

Nauczyciel uczestniczył będzie w obliczaniu przykładowego wynagrodzenia z tytułu różnych umów, w obliczaniu przykładowej zaliczki na podatek dochodowy od wynagrodzeń

wypłacanych osobom fizycznym.

Pozna sporządzanie list płac oraz dyspozycji przelewów na konta osobiste pracowników, naliczanie świadczeń w okresie

czasowej niezdolności do pracy pracowników oraz prowadzenie kart zasiłkowych, sporządzanie i wysyłanie miesięcznych deklaracji ZUS oraz sporządzanie dyspozycji przelewów do ZUS,

wprowadzanie i aktualizowanie danych płacowych w systemie kadrowo-płacowym.

PODSTAWOWE ZAGADNIENIA Z ZAKRESU PRAWA ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH

Nauczyciel zapozna się z celem stosowania przepisów prawa zamówień publicznych, rodzajami podmiotów zobowiązanych do ich stosowania. Pozna obowiązki zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.

Pozna, co to jest przedmiot zamówienia oraz najważniejsze informacje z nim związane, wartość zamówienia, kolejne etapy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, ogłoszenie, specyfikacja, protokół postępowania, otwarcie ofert, kwalifikacja wykonawców, weryfikacja formalna i prawna, wybór

najkorzystniejszej oferty oraz zawarcie umowy.

Dowie się o trybach udzielania zamówień przewidzianych w ustawie: przetarg nieograniczony, ograniczony, negocjacje z ogłoszeniem lub bez ogłoszenia, dialog konkurencyjny, dialog techniczny, zamówienie z wolnej ręki, zapytanie o cenę, licytacja elektroniczna. Pozna charakterystyka tych trybów, czym się od siebie różnią oraz kto, i po spełnieniu jakich warunków, może je stosować. Pozna zasady realizacji zamówień, do których nie stosuje się prawa zamówień publicznych.

POLITYKA RACHUNKOWOŚCI

Nauczyciel pozna zasady ewidencji i kontroli operacji finansowych na rachunku podstawowym budżetu, w tym dekretację dowodów bankowych na poszczególne konta zgodnie z zakładowym planem kont, import wyciągów bankowych z systemu bankowości elektronicznej i wczytywanie do systemu finansowo-księgowego, wprowadzanie dowodów księgowych do komputerowej ewidencji księgowej organu finansowego, wprowadzanie i wysyłanie przelewów bankowych w systemie bankowości elektronicznej,

sporządzanie poleceń księgowania.

Obserwować będzie sprawdzanie pod względem formalno-rachunkowym faktur, rachunków, wniosków, dyspozycji i im podobnych, a także ich kompletności, dokumentujących przebieg operacji gospodarczych. Uczestniczył będzie w sprawdzaniu zgodności otrzymanych dokumentów do zapłaty z umowami, zleceniami oraz planem wydatków i jego zaangażowaniem;

Efekty kształcenia

Nauczyciel - uczestnik praktyk/staży:

- Zachowuje obowiązkowe elementy w prowadzonym postępowaniu administracyjnym oraz prawidłowo dokumentuje czynności. Prowadzi metrykę sprawy.
- Zna składniki wynagrodzenia. Oblicza wynagrodzenia z tytułu różnych umów i pochodne od wynagrodzeń. Korzysta z programów komputerowych wspomagających system kadrowo-płacowy.
- Zna obowiązki zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego. Rozumie co to jest przedmiot zamówienia, jak się go opisuje oraz zna kolejne etapy postępowania.
- Zna zasady obiegu dowodu księgowego w zgodzie z obowiązującą instrukcją obiegu i kontroli dokumentów księgowych. Zna drogę obiegu dokumentu księgowego od momentu zgłoszenia potrzeby zakupu do momentu zapłaty. Zna podstawy dekretacji dowodów księgowych oraz zasady rzetelnego i prawidłowego opisu dowodu księgowego. Zna zasady prawidłowej klasyfikacji budżetowej. Ma świadomość odpowiedzialności za nieprzestrzeganie dyscypliny finansów publicznych.

Sposób i warunki realizacji zadań

Praktyka/staż ma dać wyjątkowe i bezpośrednie doświadczenie pracy w instytucjach administracji publicznej, umożliwić nauczycielom zdobycie praktycznego doświadczenia i wiedzy o codziennej pracy komórek organizacyjnych.

Praktyki/staże mogą odbywać się w urzędach gmin, urzędach miejskich, starostwach powiatowych, urzędach wojewódzkich, urzędach marszałkowskich.

Każdemu uczestnikowi praktyki/staży zostanie przydzielony opiekun, wyznaczony i oddelegowany przez kierującego urzędem, w którym będzie odbywać się praktyka/staż. Praktyka/staż będzie obserwacją oraz stopniowym uczestnictwem w zleconych pracach związanych z bieżącą działalnością jednostki.

Zalecenia organizacyjne dla realizatorów praktyk

Praktyki powinny być realizowane w dużych urządzeniach administracji publicznej, w których komórki organizacyjne są wieloosobowe, by uniknąć zakłóceń w realizacji harmonogramu praktyki przez nieobecność pracownika merytorycznego zajmującego się danym zagadnieniem lub przez jego dodatkowe zaangażowanie np. w prowadzoną w jednostce kontrolę zewnętrzną.

Zagadnienia objęte programem praktyki powinny w jednostce występować w sposób ciągły lub z dużą częstotliwością. Opiekun praktyki powinien umożliwić nauczycielowi bycie uczestnikiem rzeczywistych sytuacji, np. prowadzonego postępowania administracyjnego, rozpatrywania wniosku o dostęp do informacji publicznej, realizowanego zamówienia publicznego i innych, dających możliwość weryfikacji posiadanej wiedzy i umiejętności w praktycznym działaniu oraz poznania warunków pracy w administracji.

Wskazane, jako najkorzystniejsze do odbycia praktyki, duże urzędy administracji publicznej, nie wykluczają możliwości jej realizacji

w innych jednostkach, mających w miarę rozbudowane działy administracyjne, np. uczelniach wyższych, przedsiębiorstwach, szpitalach, instytucjach kultury. Należy wtedy, ze względu na mniejszą częstotliwość występowania niektórych zagadnień, elastyczniej podchodzić do ciągłości realizowania poszczególnych działań wynikających z harmonogramu praktyki, dostosowując się do aktualnie prowadzonych spraw w jednostce, zgodnych z programem praktyki.

Korzystne dla nauczyciela byłoby, gdyby jednostka w której realizowana będzie praktyka miała wprowadzony system zarządzania jakością, system zarządzania bezpieczeństwem informacji oraz system teleinformatyczny do elektronicznego zarządzania dokumentacją umożliwiający wykonywanie w nim czynności kancelaryjnych, dokumentowanie przebiegu załatwiania spraw oraz gromadzenie i tworzenie dokumentów elektronicznych. Dałoby to nauczycielowi większe szanse na doświadczenie administracji nowoczesnej technologicznie, sprawnej i efektywnej.

Literatura uzupełniająca

PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE OPRACOWANA NA PODSTAWIE DOKUMENTU Z DNIA 07 LUTEGO 2012 R.

PUBLIKACJE KSIĄŻKOWE

B. Adamiak, J. Borkowski – Polskie postępowanie administracyjne i sądownoadministracyjne, Wyd. 6 – Warszawa – Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, 2008

Jarosław Marciniak - Regulaminy i procedury w firmie Wolters Kluwer Polska – LEX Stan prawny: 1.05.2014 r.

Stanisława Borkowska - Wynagrodzenia - praktyczne sposoby rozwiązywania problemów - Wydawnictwo: Oficyna Ekonomiczna Wolters Kluwer Polska.

Andrzela Gawrońska-Baran – Opis przedmiotu zamówienia i SIWZ jako instrumenty w procesie przetargowym, Wydawnictwo C.H.Beck, Warszawa 2015

CZASOPISMA:

Zamówienia Publiczne Doradca – miesięcznik

Ubezpieczenia i Prawo Pracy – dwutygodnik

Gazeta Samorządu i Administracji – dwutygodnik

Rachunkowość Budżetowa – dwutygodnik

Harmonogram praktyk

Lp.	Temat	Czas realizacji	Uwagi
1.	Ustrój jst, podział kompetencji, działalność uchwałodawcza a zarządcza organów.	2h	Statut jst
2.	Zasady kierowania urzędem, struktura organizacyjna, zadania komórek organizacyjnych, obowiązki pracowników.	3h	Regulamin organizacyjny, zakresy obowiązków
3.	Status prawny pracownika samorządowego, wymagania kwalifikacyjne, sposób naboru, etyka, zasady wynagradzania.	3h	Regulaminy pracy, wynagradzania, pełnomocnictwa, upoważnienia
4.	Zadania punktu kancelaryjnego. Konstrukcja wykazu akt i system klasyfikacji dziesiętnej, przyjmowanie przesyłek przekazanych pocztą elektroniczną i na Elektroniczną Skrzynkę Podawczą, dekretacja przesyłek, przejmowanie, przechowywanie, udostępnianie i brakowanie dokumentacji w archiwum zakładowym.	8h	
5.	Oprogramowanie oraz informatyzacja e-urzędu, podpis elektroniczny i usługi certyfikacyjne, bezpieczeństwo informacji, sposoby elektronicznego załatwiania spraw.	4h	
6.	Zasady i znaczenie techniki prawodawczej w pracy urzędnika.	4h	
7.	Udostępnianie projektów i dokumentów aktów prawnych w Biuletynie Informacji Publicznej, ogłaszanie w sposób zwyczajowo przyjęty, publikowanie w Dzienniku Urzędowym Województwa.	2h	
8.	Rozmaitość form prawnych podmiotów w sferze usług społecznych i gospodarki komunalnej realizujących zadania jst.	3h	
9.	Zasady oraz podmioty zobowiązane do udzielenia informacji publicznej, procedura udostępniania informacji, ograniczenia sytuacji dostępu do informacji publicznej, ochrona danych osobowych.	3h	
10.	Postępowanie administracyjne.	12	
11.	Obliczanie wynagrodzeń, podatków i świadczeń związanych z pracą.	12	
12.	Podstawowe zagadnienia z zakresu prawa zamówień publicznych.	8	
13.	Polityka rachunkowości.	16	
razem		80h	

Test początkowy/końcowy

Test nabycia nowych kompetencji powinien uwzględniać specyfikę jednostki, w której realizowana jest praktyka, w związku z czym opiekun praktyki może odpowiednio dostosować załączony wzorzec testu.

1. Organami gminy są:

- przewodniczący rady i przewodniczący komisji
- sołtys i zebranie wiejskie
- rada gminy, wójt (burmistrz, prezydent miasta)
- starosta i zarząd powiatu

2. Gospodarka finansowa gminy jest:

- jawna
- tajna
- informacje o niej dostępne są tylko osobom mającym stałe zameldowanie w tej gminie
- jawna jedynie dla radnych i urzędników

3. O ustroju powiatu stanowi:

- jego statut
- regulamin rady powiatu
- przepisy porządkowe
- regulamin organizacyjny urzędu

4. Zasady dostępu do dokumentów i korzystania z nich określa:

- statut gminy
- ustawa o samorządzie gminnym
- wojewoda
- regulamin organizacyjny gminy

5. Brak informacji w Biuletynie Informacji Publicznej:

- otwiera drogę do złożenia wniosku o udostępnienie informacji publicznej
- zamyka drogę ubiegania się o informację
- jest podstawą skargi do organu wyższego stopnia
- jest podstawą do złożenia skargi na bezczynność organu

6. Pracownik samorządowy ma obowiązek uwzględnienia:

- interesu urzędu w którym pracuje
- interesu publicznego i indywidualnego interesu obywateli
- tylko interesu indywidualnego obywateli
- tylko interesu publicznego

7. Nadzór ogólny nad prawidłowym wykonywaniem czynności kancelaryjnych w podmiocie należy do obowiązków:

- archiwisty
- kierownika jednostki
- kierownika archiwum zakładowego
- koordynatora czynności kancelaryjnych

8. W podmiotach publicznych obowiązują:

- jednolity, rzeczowy wykaz akt właściwy dla poszczególnych jednostek
- indywidualne, rzeczowe wykazy akt
- tylko jeden typ wykazu akt - jednolity rzeczowy wykaz akt
- dziennikowy system kancelaryjny, oparty na jednolitym rzeczowym wykazie akt

9. Do czasu podjęcia uchwały budżetowej podstawą gospodarki finansowej JST jest:

- wytyczne Regionalnej Izby Obrachunkowej
- projekt Komisji Rewizyjnej organu uchwałodawczego JST
- projekt uchwały budżetowej przedstawiony organowi stanowiącemu JST
- budżety z lat ubiegłych

10. Jeżeli pracownik samorządowy jest przekonany, że polecenie jest niezgodne z prawem albo zawiera znamiona pomyłki, jest on obowiązany:

- poinformować o tym zaprzyjaźnionego pracownika w urzędzie
- na piśmie poinformować o tym swojego bezpośredniego przełożonego
- ustnie poinformować o tym swojego bezpośredniego przełożonego
- wykonać polecenie

11. W przypadku błędnej dekretacji jej zmiany dokonuje:

- dekretujący
- kierownik jednostki
- kierownik archiwum zakładowego
- pracownik merytoryczny

12. Podstawą gospodarki finansowej jednostki budżetowej jest:

- plan dochodów i wydatków
- budżet państwa
- polityka finansowa
- instrukcja obiegu dokumentów księgowych

13. Jednostki sektora finansów publicznych zamawiają usługi, dostawy, roboty budowlane na podstawie:

- Kodeksu postępowania administracyjnego
- Ustawy - Prawo zamówień publicznych
- Statutu jednostki
- Rozporządzenia Rady Ministrów

14. Osoba, która składa wniosek o udzielenie informacji publicznej:

- musi wykazać, że informacja, o którą wnioskuje nie podlega ograniczeniu
- nie musi wiedzieć, czy informacja ta podlega ograniczeniu na podstawie jakichś innych ustaw, czy nie
- musi uzasadnić swój wniosek
- musi wskazać, czy wnioskuje o informację przetworzoną, czy nie

15. Zgodnie z ustawą o dostępie do informacji publicznej prawo do informacji publicznej przysługuje:

- każdemu
- każdemu posiadającemu polskie obywatelstwo
- wyłącznie mieszkańcom tej gminy do której urzędu został złożony wniosek o udostępnienie informacji
- osobie posiadającej uzasadniony interes prawny

16. Regulamin organizacyjny urzędu gminy nadaje:

- rada gminy
- wojewoda
- wójt gminy
- Ustawa o samorządzie gminnym

17. Instrukcję kancelaryjną dla gmin wydał:

- Prezes Rady Ministrów
- Minister Administracji i Cyfryzacji
- Rada Ministrów Wojewoda

18. Udzielając zamówienia publicznego wójt (burmistrz, prezydent) ma prawo zastosować w każdym przypadku procedurę:

- zapytania o cenę
- przetargu nieograniczonego
- negocjacji z ogłoszeniem
- dialogu konkurencyjnego

19. Zasada dwuinstancyjności w postępowaniu administracyjnym oznacza że:

- każda decyzja administracyjna może być zaskarżona do sądu administracyjnego
- wszystkie decyzje nieostateczne mogą być na wniosek osoby uprawnionej zaskarżone do organu administracji publicznej wyższego stopnia nad organem, który wydał zaskarżoną decyzję
- stosuje się zasadę szybkości i prostoty postępowania oraz ograniczonego zaufania
- stosuje się zasadę ugodowego załatwiania spraw administracyjnych

20. Osobowość prawną ma utworzona przez gminę:

- szkoła
- gminny ośrodek pomocy społecznej
- przedsiębiorstwo oczyszczania gminy będące spółką z ograniczoną odpowiedzialnością zakład budżetowy administrujący mieszkaniami komunalnymi

4.5. Program dla nauczycieli branży hotelarskiej

Opracowała: mgr inż. Elżbieta Jaśniewska

Elżbieta Jaśniewska ukończyła w 1990 roku studia na Wydziale Technologii Żywności Akademii Rolniczej we Wrocławiu. W 2006 roku ukończyła studia podyplomowe z zakresu Zarządzania gospodarką turystyczną i hotelarstwem na Wydziale Turystyki i Rekreacji Akademii Wychowania Fizycznego w Poznaniu i uzyskała tytuł menadżera turystyki i hotelarstwa. Jako nauczyciel przedmiotów zawodowych pracuje od 1990 roku w Zespole Szkół Gastronomicznych we Wrocławiu. Jest członkiem Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej we Wrocławiu i czynnym egzaminatorem dla kilku zawodów i kwalifikacji w branży hotelarsko-gastronomicznej. Ma wieloletnie doświadczenie w tworzeniu programów nauczania oraz prowadzeniu szkoleń dla pracowników z sektora turystycznego w ramach projektów współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej.

Wstęp

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 techników 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 sposobów 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 międzynarodowym, 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.

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).

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 podstawą 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. Nową podstawą programową 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 uwzględni 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 uwzględni 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 oparcie 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.

Cele stażu

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.
- Aktualnienie oraz dostosowanie wiedzy i umiejętności do standardów obowiązujących w przedsiębiorstwach hotelowo-gastronomicznych.
- Lepsza korelacja pomiędzy oczekiwaniami pracodawców, a systemem kształcenia w placówkach oświatowych.
- Weryfikacja dotychczasowych warsztatów pracy nauczycieli w oparciu o zdobyte doświadczenie, zgodnie z nową organizacją kształcenia zawodowego i obowiązującymi nowymi podstawami programowymi.

CELE SZCZEGÓŁOWE

Wiadomości wstępne. Poznanie ogólnych zasad funkcjonowania:

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

Poznanie organizacji i specyfiki pracy w recepcji oraz części parterowej:

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

Poznanie zakresu zadań pracowników działu marketingu:

- Metody i sposoby działań marketingowych stosowane w zakładzie w celu pozyskania gości. Formy reklamy.
- Wizerunek wewnętrzny i zewnętrzny firmy – główne cele i założenia oraz sposób ich realizacji i ewaluacji.
- Otoczenie i konkurencja oraz mocne i słabe strony działalności, sposób ich rozpoznawania i wykorzystywania wyników w strategii rozwoju zakładu.
- Sposoby przepływu informacji, koordynacja pracy.
- Zasady współpracy z portalami rezerwacyjnymi.
- Planowanie działań marketingowych i ocena ich realizacji.
- Polityka cenowa (segmentacja rynku, system rabatowania, programy lojalnościowe).
- Sposoby badania opinii gości hotelowych o usługach świadczonych w obiekcie.
- Programy lojalnościowe stosowane w hotelu.
- 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).

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

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

Poznanie organizacji pracy działu housekeepingu (służby piętér):

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

Poznanie zakresu usług dodatkowych oraz ogólnych zasad ich organizacji:

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

Program praktyki/stażu

WIADOMOŚCI WSTĘPNE. POZNANIE OGÓLNYCH ZASAD FUNKCJONOWANIA ZAKŁADU HOTELOWO-GASTRONOMICZNEGO

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 1	<ul style="list-style-type: none"> • Zakwalifikowanie zakładu hotelarskiego do określonego rodzaju oraz spełnienie wymagań kategoryzacyjnych. • Poznanie przepisów i regulaminów (bhp, p.poż., sanepidu, ergonomii i inne). • Poznanie rodzajów i zakresu świadczonych usług w obiekcie. • Poznanie wielkości oraz układu funkcjonalnego zakładu. • Poznanie struktury organizacyjnej oraz kompetencji i zakresu obowiązków pracowników na poszczególnych stanowiskach. • Poznanie kwalifikacji oraz wymagań stawianych pracownikom różnych szczebli we wszystkich działach zakładu. • Poznanie systemu rekrutacji i wdrażania nowych pracowników. • Zapoznanie się z metodami aktywizacji i motywacji zatrudnionego personelu oraz z zasadami oceny pracy pracowników. • Poznanie zasad współpracy obowiązujących w zespole. 	6	<ul style="list-style-type: none"> • Stażysta zna podstawę zakwalifikowania obiektu do określonego rodzaju i kategorii oraz dokumenty z tym związane. • Potrafi wymienić oraz stosuje w czasie stażu najważniejsze regulaminy oraz przepisy dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy. • Zna procedury postępowania w przypadku zagrożenia pożarowego. • Potrafi określić potencjał usługowy. • Zna układ funkcjonalny obiektu. • Zna rodzaje usług świadczonych w zakładzie. • Zna strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa. • Potrafi wymienić wszystkie działy zakładu oraz sformułować zakresy podstawowych obowiązków pracowników w nich zatrudnionych. • Potrafi wskazać kompetencje poszczególnych kierowników. • Zna system rekrutacji oraz wdrażania nowozatrudnionych pracowników. • Zna system motywacji oraz oceny pracy stosowany w obiekcie. • Zna główne zasady współpracy w zespole. • Potrafi skutecznie komunikować się z opiekunem stażu oraz z pozostałymi pracownikami hotelu.

POZNANIE ORGANIZACJI I SPECYFIKI PRACY W RECEPCJI ORAZ CZĘŚCI PARTEROWEJ ZAKŁADU HOTELARSKIEGO

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 2	<ul style="list-style-type: none"> • Poznanie regulaminu i ogólnych zasad funkcjonowania recepcji. • Poznanie standardów pracy recepcji i podstaw hotelarskiego savoir-vivre. • Poznanie struktury organizacyjnej oraz zakresów obowiązków pracowników wężła recepcyjnego. • Poznanie wymagań stawianych pracownikom recepcji w nowoczesnym hotelarstwie. • Poznanie sprzętu i wyposażenia technicznego recepcji hotelowej oraz ogólnych zasad obsługi urządzeń. • Poznanie zasad i sposobów rezerwacji dla gości indywidualnych i grup. • Poznanie kanałów rezerwacyjnych oraz ich udziału w obłożeniu zakładu. • 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). 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Stażysta zna ogólne zasady funkcjonowania oraz przestrzega regulaminu obowiązującego w recepcji. • Zna standardy pracy recepcji i stosuje zasady savoir-vivre w praktyce. • Zna strukturę organizacyjną recepcji oraz podstawowe zadania i obowiązki poszczególnych pracowników. • Potrafi ocenić predyspozycje pracowników do pracy w recepcji. • Potrafi obsłużyć urządzenia w recepcji. • Zna zasady i sposoby rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych. • Zna kanały rezerwacyjne oraz potrafi określić ich udział w obłożeniu zakładu. • 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). • Potrafi wypełnić dokumenty związane z rezerwacją, procedurą check in oraz z pobytem gości w obiekcie.
Dzień 3	<ul style="list-style-type: none"> • Poznanie procedur i czynności stanowiskowych pracowników w dziale bezpośredniego i pośredniego kontaktu z gościem hotelowym. • Zapoznanie się z organizacją i zadaniami służb parterowych. • 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. • Poznanie zadań recepcji z zakresie organizacji czasu wolnego gości hotelowych i usługi concierge. • Poznanie sposobu naliczania kosztów za wykonane usługi. • Poznanie procedur i działania recepcji w sytuacjach losowych oraz trudnych i nietypowych. • Poznanie systemu operacyjnego stosowanego w recepcji oraz jego korelacji z innymi działami. • Poznanie słownictwa specjalistycznego oraz żargonu stosowanego w recepcji hotelowej. 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Stażysta zna procedury check in i check out obowiązujące w danym obiekcie. • Zna procedury związane z przyjmowaniem i potwierdzaniem rezerwacji pisemnych i telefonicznych oraz sposoby gwarantowania rezerwacji. • Potrafi wskazać przyczyny przebukowania oraz zna procedurę postępowania w takiej sytuacji (jeżeli takie sytuacje występują). • Zna działania recepcji związane z bieżącymi życzeniami gości oraz potrafi dobierać je w zależności od rodzaju gości i ich preferencji. • Potrafi zaproponować atrakcje turystyczne i kulturalno-rozrywkowe w mieście i regionie. • Wie, jaki system operacyjny jest używany i zna ogólne zasady jego obsługi. • Zna sposób naliczania kosztów za wykonane usługi. • Potrafi wystawić wstępny rachunek i fakturę VAT. • Potrafi wskazać działania recepcji w wybranych sytuacjach losowych i nietypowych. • Zna słownictwo specjalistyczne oraz potoczne stosowane przez pracowników recepcji.

POZNANIE ZAKRESU ZADAŃ PRACOWNIKÓW DZIAŁU MARKETINGU

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/uczestniczka:
Dzień 4	<ul style="list-style-type: none"> • Poznanie metod i sposobów działań marketingowych stosowanych w zakładzie w celu pozyskania gości oraz formy reklamy. • Poznanie zasad kreowania wizerunku wewnętrznego i zewnętrznego firmy. • Poznanie mocnych i słabych stron działalności zakładu hotelarsko-gastronomicznego, sposobu ich rozpoznawania i wykorzystywania wyników w strategii rozwoju firmy. • Poznanie otoczenia obiektu oraz stosowanych metod badania konkurencji. • Poznanie zasad współpracy z portalami rezerwacyjnymi. • Poznanie podstaw planowania działań marketingowych oraz oceny stopnia ich realizacji. • Poznanie założeń polityki cenowej stosowanej w zakładzie (segmentacja rynku, system rabatowania, programy lojalnościowe). • Poznanie sposobów badania opinii gości hotelowych o usługach świadczonych w obiekcie (ankiety, ocena na portalach). • Poznanie programu lojalnościowego kierowanego do stałych gości. • Poznanie wskaźników ekonomicznych i ich zastosowanie w planowaniu i ocenie realizacji usług w obiekcie (Rev Par, średnia cena, średnia frekwencja, Food cost). 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Zna główne zadania pracowników działu marketingu i ma wyobrażenie, na czym polega praca w dziale marketingu i reklamy. • Zna metody skutecznego pozyskiwania gości oraz formy reklamy zewnętrznej i wewnętrznej stosowane w obiekcie. • Wie, jak formułować ofertę marketingową zakładu hotelarsko-gastronomicznego • Zna metody skutecznego pozyskiwania gości. • Wie, jakie są mocne i słabe strony obiektu. • Zna otoczenie obiektu oraz stosowane w zakładzie hotelowo-gastronomicznym metody badania konkurencji. • Potrafi wymienić podstawowe założenia polityki cenowej stosowanej w zakładzie hotelowo-gastronomicznym. • Zna sposoby badania opinii gości stosowane w obiekcie oraz ich znaczenie i udział w ewaluacji. • Wie, czy w obiekcie funkcjonuje program lojalnościowy i zna jego zasady. • Potrafi wymienić wskaźniki ekonomiczne brane pod uwagę w planowaniu i ocenie realizacji usług w zakładzie hotelowo-gastronomicznym. • Zna podstawy planowania działań marketingowych oraz oceny stopnia ich realizacji.

POZNANIE ORGANIZACJI I SPECYFIKI PRACY W DZIALE GASTRONOMICZNYM W ZAKŁADZIE (DZIAŁ PRODUKCYJNY I HANDLOWY)

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 5	<ul style="list-style-type: none"> • Poznanie struktury organizacyjnej zespołu pracowniczego w dziale gastronomicznym. Opis stanowisk pracy wraz zakresami obowiązków. • Określenie kwalifikacji, umiejętności, wiedzy i doświadczenia wymaganego od pracowników restauracji oraz kuchni na różnych szczeblach. • Poznanie obowiązujących procedur, przepisów i regulaminów obowiązujących w części produkcyjnej. Wdrażanie systemu HACCP. • Poznanie urządzeń, sprzętu i technologii w zakładzie gastronomicznym. • Poznanie ogólnych zasad przechowywania produktów żywnościowych. • Poznanie karty menu obowiązującej w zakładzie hotelowo-gastronomicznym - rodzaj karty, oferty specjalne, przygotowanie, poznanie najważniejszych zasad konstruowania. 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Zna strukturę organizacyjną zespołu pracowniczego w dziale gastronomicznym oraz potrafi określić zadania i kompetencje poszczególnych pracowników. • Zna wymagania pracodawcy wobec pracowników działu produkcyjnego i usługowego. • Wie, czego dotyczą najważniejsze regulaminy, procedury i przepisy obowiązujące w dziale gastronomicznym oraz stosuje się do nich w trakcie odbywania stażu. • Zna ogólne zasady wdrażania i stosowania systemu HACCP. • Zna zasady przechowywania poszczególnych grup produktów. • Rozróżnia urządzenia i sprzęt stosowany w kuchni zakładu hotelarskiego oraz potrafi wskazać jego zastosowanie w procesach technologicznych. • Zna menu obowiązujące w restauracji hotelowej oraz zasady jego konstruowania i aktualizowania. • Potrafi wykonać podstawowe czynności związane z przygotowaniem wybranych potraw przy pomocy pracowników kuchni.

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 6	<ul style="list-style-type: none"> • Poznanie czynności stanowiskowych w restauracji. • Poznanie wyposażenia działu handlowego w urządzenia i sprzęt oraz zasad obsługi tych urządzeń. • Poznanie sposobów obsługi i serwisów stosowanych w restauracji. • Organizacja i obsługa śniadania w zakładzie hotelowo-gastronomicznym. • Aranżacja i wystrój sali restauracyjnej podczas różnorodnych rodzajów usług - kompetencje i odpowiedzialność, organizacja pracy pracowników. • Poznanie baru hotelowego - organizacja, wyposażenie, obsługa urządzeń, asortyment oferowanych napojów zimnych i gorących oraz ich przygotowanie i serwowanie. • Poznanie słownictwa specjalistycznego oraz żargonu stosowanego w dziale gastronomicznym zakładu. 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Rozróżnia urządzenia i sprzęt stosowany w restauracji zakładu hotelarskiego oraz potrafi wskazać jego zastosowanie w obsłudze gości. • Potrafi dobrać odpowiednią zastawę stołową do serwowanych potraw. • Zna rodzaj serwisu stosowanego w restauracji hotelowej. • Potrafi wykonać podstawowe czynności stanowiskowe w dziale usługowym. • Zna rodzaj, zasady organizacji i menu śniadania w restauracji zakładu hotelowo-gastronomicznego. • Ma świadomość konieczności zastosowania różnorodnych elementów dekoracyjnych i aranżacji sali konsumenckiej w zależności od okazji i pory dnia. • Zna asortyment napojów zimnych, gorących i alkoholowych w restauracji i barach hotelowych oraz zasady ich przygotowywania i serwowania. • Zna słownictwo specjalistyczne oraz potoczne stosowane w dziale gastronomicznym.

POZNANIE ORGANIZACJI PRACY DZIAŁU HOUSEKEEPINGU (SŁUŻBY PIĘTER) W ZAKŁADZIE HOTELARSKIM

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/uczestniczka:
Dzień 7	<ul 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 postępowania z rzeczami znalezionymi oraz pozostawionymi przez gości. 	8	<ul 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.

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/uczestniczka:
Dzień 8	<ul 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. 	8	<ul 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.

POZNANIE ZAKRESU USŁUG DODATKOWYCH ORAZ OGÓLNYCH ZASAD ICH ORGANIZACJI

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 9	<ul 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. 	8	<ul style="list-style-type: none"> Stażysta znarządza i wyposażenie sal konferencyjnych w obiekcie oraz ich wykorzystanie. Potrąfi zaplanować wyposażenie i aranżację sal konferencyjnych na różnego typu spotkania, konferencje i inne imprezy. Potrąfi zaplanować i zorganizować przerwę kawową, lunch konferencyjny lub inny poczęstunek w trakcie konferencji. Zna rodzaje i zasady organizacji przyjęć okolicznościowych w zakładzie hotelowo-gastronomicznym. Potrąfi 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.

Lp.	Działanie Realizacja zadań zawodowych	Czas realizacji (godz.)	Efekty W wyniku udziału w praktyce/stażu uczestnik/ uczestniczka:
Dzień 10	<ul 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 przygotowania zamówionych usług do realizacji. Sprzedaż usług dodatkowych – kanały dystrybucji. 	6	<ul 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. Potrąfi 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 w zakresie realizacji usług dodatkowych. Zna kanały dystrybucji usług dodatkowych i wie, jakie działania prowadzone są w zakładzie hotelowo-gastronomicznym w celu propagowania tych usług.

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 sprzedające 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.

Opracowany program praktyk jest zgodny z nową podstawą programową dla zawodu techników 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 działań 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 przyjmując na staż grupę nauczycieli i instruktorów zawodu z różnych placówek oświatowych. Liczebność grupy zależy od potencjału usługowego i indywidualnych możliwości obiektu.

Literatura uzupełniająca

1. Czasopisma branżowe: Hotelarz, Świat hoteli
2. Milewska M., Włodarczyk B.: Hotelarstwo Podstawowe wiadomości, PWE
3. Miłtura 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 pięter, WSiP Warszawa 2013

Harmonogram stażu/praktyki

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

Test początkowy/końcowy

Przykładowy test początkowy/końcowy.

1. Wskaźnik Rev Par oznacza:

- roczny wskaźnik obłożenia hotelu
- przychód przypadający na jeden dostępny pokój
- potencjał usługowy hotelu.

2. Osoby, które korzystają z dowolnych usług i produktów obiektu hotelarskiego, z wyjątkiem noclegowych, zalicza się do:

- odwiedzających
- podróżnych
- passatów.

3. Posezonowa obniżka cen jest efektem:

- strategii cenowej
- strategii produktu
- strategii promocji.

4. Cena BARowa to:

- cena za pokój uwzględniająca zniżkę w lobby barze
- cennik mini barów w pokojach gości
- najlepsza dostępna cena za pokój.

5. Zespół sal wielofunkcyjnych obowiązuje:

- w hotelach i motelach 4-5*
- wyłącznie w hotelach 3-5*
- wyłącznie w hotelach 4-5*.

6. Ceną „rakową” hotelarze potocznie nazywają:

- najwyższą opublikowaną w katalogu cenę za pokój - bez rabatów i zniżek
- najlepszą dostępną cenę za pokój
- cenę malejącą proporcjonalnie do liczby noclegów.

7. CIH to:

- międzynarodowa organizacja hotelarska
- internetowy kanał rezerwacyjny
- Cleaning In Housekeeping System.

8. MICE to:

- skrót określający turystykę konferencyjną i kongresową
- nazwa systemu operacyjnego w hotelach
- organizacja hotelarska nadająca certyfikaty bezpieczeństwa w UE.

9. Amadeus i Galileo to nazwa:

- pierwszych kosmicznych hoteli
- światowych sieci biur podróży
- globalnych systemów dystrybucji.

10. T-bone steak to:

- stek z rostbefu z kością w kształcie litery T, od którego nie oddzielono pośladki
- stek z rostbefu bez kości o grubości 2,5 do 5 cm
- stek z rostbefu uformowany na kształt litery T.

11. Wina gatunkowe o kontrolowanej nazwie i jakości posiadają oznaczenie na etykietach:

- Vin de Pays
- Controllee de Qualite Vin
- Appellation Controllee

12. Slow Food to:

- organizacja i jednocześnie ruch społeczny skupiający osoby zainteresowane ochroną tradycyjnej kuchni różnych regionów świata
- rodzaj pożywienia szybko przygotowywanego i serwowanego na wynos
- jest to tzw. żywność funkcjonalna.

13. Promesę wydaje na wniosek przedsiębiorcy:

- wojewoda na czas nie dłuższy niż dwa lata,
- marszałek województwa na czas nie dłuższy niż dwa lata
- marszałek województwa na czas nie dłuższy niż 1 rok.

14. Fango to:

- Zabiegi na ciało z użyciem błota lub pyłu wulkanicznego
- Zabiegi na ciało z użyciem prądu zmiennego o małym natężeniu
- Narodowa potrawa kuchni hinduskiej.

15. Co można powiedzieć o frekwencji w hotelu, jeżeli wskaźnik Yeld wynosił 400 zł, przy średniej cenie 200 zł:

- Była bardzo wysoka
- Wynosiła 50%
- Taka sytuacja nie jest możliwa

16. Martini Dry można podać jako:

- Napój do deseru
- Digestif
- Aperitif.

17. Brunch to:

- komputerowy system rezerwacji
- świąteczny posiłek, połączenie śniadania z lunchem
- rodzaj deseru.

18. Świadczenie usług room service w hotelu 4* wymagane jest przez:

- całą dobę
- minimum 12 godzin
- przez co najmniej 18 godzin.

19. Dziedzina medycyny, która zajmuje się leczeniem schorzeń za pomocą wód podziemnych oraz borowin to:

- Balneologia
- Hydrologia
- Thalassologia

20. FINGER FOOD to:

- niewielkie przekąski, które spożywane są bez używając sztućców
- niewielkie przekąski podawane zazwyczaj do napojów w barach Hiszpanii
- paluszki z różnego rodzaju mięs, smażone w panierce i podawane z dipami.

21. W sytuacji gdy zginęły rzeczy gościa hotelowego na skutek pomyłki pracownika recepcji polegającej na wręczeniu klucza innej osobie, hotel:

- poniesie ograniczoną odpowiedzialność do 100 krotnej wartości za pokój za dobę
- poniesie ograniczoną odpowiedzialność do 50 krotnej wartości za pokój za dobę
- poniesie pełną odpowiedzialność.

22. Usługa press-on-demand oznacza:

- drukowanie gazet na życzenie gości
- organizację konferencji prasowych
- kontakty przedstawiciela hotelu z prasą.

23. Depozyt gwarancyjny oznacza:

- przedpłatę części ceny za usługę hotelarską
- przyjęcie do depozytu kosztowności
- korzystanie ze skrytki w sejfie hotelowym.

24. Artykuły na stan magazynowy wprowadza się w cenach:

- netto
- brutto
- dowolnych.

25. Termin „overstays” oznacza gości, którzy

- zmieniają termin rezerwacji pokoju hotelowego
- wielokrotnie już korzystali z usług hotelu
- przedłużają pobyt w hotelu.

4.6. Program dla nauczycieli branży kosmetycznej

Opracowała: Agnieszka Błaszczuk-Szmidt

Agnieszka Błaszczuk-Szmidt posiada ponad dwunastoletnie doświadczenie w nauczaniu przedmiotów związanych z zawodem technik usług kosmetycznych tj. dermatologii, kosmetologii i pracowni kosmetycznej.

Wstęp

Program praktyk został opracowany w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Priorytetu III - Wysoka jakość systemu oświaty, Poddziałanie 3.4.3. - Upowszechnianie uczenia się przez całe życie, pod nazwą Dосkonalenie nauczycieli kształcenia zawodowego. Opracowany jest w oparciu o podstawę programową kształcenia w zawodzie technik usług kosmetycznych oraz założenia ze spotkań eksperckich.

Program przygotowano dla nauczycieli kształcenia zawodowego oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu kształcących w branży kosmetycznej. Jego głównym celem jest podniesienie kompetencji zawodowych nauczycieli, a celem szczegółowym

- polepszenie korelacji pomiędzy oczekiwaniami pracodawcy, a systemem kształcenia zawodowego w szkolnictwie zawodowym oraz dostosowanie wiedzy i umiejętności nauczycieli do standardów obowiązujących w gabinetach kosmetycznych.

Program został podzielony na dwie części:

Część I – Zasady funkcjonowania, organizowania i prowadzenia gabinetu kosmetycznego;

Część II – Wykorzystanie nowoczesnych technologii w zabiegach kosmetycznych twarzy, ciała, dłoni i stóp.

Celem podzielenia programu na dwie synergiczne części jest stopniowe i efektywne rozwijanie kompetencji zawodowych poprzez nabywanie umiejętności praktycznych.

Podstawa prawna

Podstawą prawną do opracowania programu praktyk dla nauczycieli zawodu technik usług kosmetycznych są:

- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego,
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach,
- stawa 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).

Założenia organizacyjno–metodyczne

Oferta praktyk/staży skierowana jest dla nauczycieli/instruktorów zawodu technik usług kosmetycznych. Czas trwania praktyk wynosi 80 godzin (10 dni po 8 godzin) według ustalonego harmonogramu, które powinny być realizowane w przedsiębiorstwach nowoczesnych, dobrze zarządzanych i odnoszących sukcesy na rynku.

Praktyki/staże powinny polegać na asystowaniu, obserwacji lub wykonywaniu zadań na stanowisku pracy pod kierunkiem opiekuna praktyk wyznaczonego przez właściciela zakładu,

w którym będą się one odbywały z koniecznością przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii.

Realizacja zadań związanych powinna być realizowana z wykorzystaniem nowoczesnych rozwiązań technologicznych i nowoczesnych parków maszynowych. Każde zadanie wykonywane przez uczestnika praktyki/staży powinno odnosić się do podstawy programowej kształcenia w zawodzie technik usług kosmetycznych.

SZCZEGÓŁOWY PROGRAM

Część I – Zasady funkcjonowania, organizowania i prowadzenia gabinetu kosmetycznego

CELE EDUKACYJNE:

Podczas odbywania praktyk/ stażu uczestnik/a powinien/na:

- Zapoznać się z organizacją i specyfiką prowadzenia gabinetu kosmetycznego.
- Zapoznać się z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii.
- Zapoznać się z prawami i obowiązkami pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy gabinetu kosmetycznym.
- Zapoznać się z normami jakościowymi stosowanymi w gabinecie kosmetycznym, w oferowanych produktach oraz usługach.
- Zapoznać się z przepisami prawnymi regulującymi funkcjonowanie, organizowanie i prowadzenie gabinetu kosmetycznego.
- Poznać specyficzne oprogramowanie komputerowe stosowane w organizacji i prowadzeniu gabinetu kosmetycznego.
- Zapoznać się ze strategiami marketingowymi stosowanymi w prowadzeniu gabinetu kosmetycznego.
- Poznać wiedzę na temat zarządzania wizerunkiem marki.
- Zapoznanie się z zasobami środków językowych umożliwiającymi realizację zadań zawodowych.

Lp.	Temat	Efekty Uczestnik/czka:	Czas realizacji	Uwagi
1.	Struktura organizacyjna, specyfika i organizacja pracy w gabinecie kosmetycznym.	zna strukturę przedsiębiorstwa oraz rozumie specyfikę organizacji pracy w gabinecie kosmetycznym.	4 h	
2.	Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.	przestrzega zasad bezpieczeństwa BHP, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii.	2 h	
3.	Przepisy prawa pracy, przepisy dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej.	zna obowiązujące przepisy prawne i przestrzega zasad dotyczących ochrony danych osobowych w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa.	2 h	
4.	Normy jakościowe stosowane w gabinetach kosmetycznych (w tym w oferowanych usługach i produktach).	zna zasady wdrażania systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie.	4 h	
5.	Warunki pracy na danych stanowiskach.		3 h	
6.	Obsługa urządzeń biurowych oraz stosowanie programów komputerowych wspomagających prowadzenie gabinetu kosmetycznego.	obsługuje urządzenia biurowe oraz programy komputerowe wykorzystywane w pracy.	7 h	Obsługa klienta, CRM, pakiety biurowe, rachunkowość i inne.
7.	Oferta usługowa przedsiębiorstwa.	zna ofertę usługową przedsiębiorstwa.	10 h	
8.	Strategia marketingowa i zarządzanie wizerunkiem marki.	posiada wiedzę w zakresie strategii marketingowej public relations w usługach kosmetycznych.	4 h	
9.	Język obcy ukierunkowany zawodowo.	potrafi posługiwać się w stopniu komunikatywnym językiem obcym używając fachowych dla branży kosmetycznej sformułowań.	4 h	Jeśli jest wymagany w danym zakładzie.
razem			40 h	

Przykłady zadań:

STRUKTURA ORGANIZACYJNA, SPECYFIKA I ORGANIZACJA PRACY W GABINECIE KOSMETYCZNYM:

- Zapoznanie ze strukturą organizacyjną gabinetu.
- Zapoznanie ze specyfiką i organizacją pracy w danym gabinecie kosmetycznym.

ZASADY BEZPIECZEŃSTWA I HIGIENY PRACY, OCHRONY PRZECIWPOŻAROWEJ I OCHRONY ŚRODOWISKA:

- Zorganizowanie stanowiska pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.
- Stosowanie środków ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań w gabinecie kosmetycznym.
- Udzielanie pierwszej pomocy przedmedycznej w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.

PRZEPISY PRAWA PRACY, PRZEPISY DOTYCZĄCE OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH ORAZ PRZEPISY PRAWA DOTYCZĄCE PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ:

- Stosowanie przepisów prawa dotyczącego działalności gospodarczej.
- Stosowanie przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych.
- Przestrzeganie zasad kultury i etyki zawodowej oraz tajemnicy zawodowej.

NORMY JAKOŚCIOWE STOSOWANE W GABINETACH KOSMETYCZNYCH (W TYM W OFEROWANYCH USŁUGACH I PRODUKTACH):

- Zapoznanie się z SZJ wg. normy ISO 9001:2008.
- Księga jakości.
- Zapoznanie z procedurami opracowanymi w przedsiębiorstwie np.:
 - mycie, dezynfekcja, sterylizacja narzędzi,
 - ochrona danych osobowych zgodnie z GIODO.

WARUNKI PRACY NA DANYCH STANOWISKACH:

- Organizowane własne stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- Stosowanie środków ochrony indywidualnej podczas wykonywania zadań zawodowych.

OBSŁUGA URZĄDZEŃ BIUROWYCH ORAZ STOSOWANIE PROGRAMÓW KOMPUTEROWYCH WSPOMAGAJĄCYCH PROWADZENIE GABINETU KOSMETYCZNEGO:

- Obsługa urządzeń biurowych w przygotowywaniu dokumentacji niezbędnej do prowadzenia działalności gospodarczej.
- Zastosowanie programów komputerowych wspomagających prowadzenie działalności gospodarczej.
- Zastosowanie zintegrowanego systemu informatycznego w gabinecie kosmetycznym:
 - rejestracja klientów na wykonanie usługi kosmetycznej,
 - elektroniczna dokumentacja o przeprowadzonych usługach,
 - centralna rejestracja i informacja o świadczonych usługach,
 - oprogramowanie zarządcze – prowadzenie zestawień usług, prowadzenie statystyki do dalszego programowania pracy w gabinecie kosmetycznym.

OFERTA USŁUGOWA PRZEDSIĘBIORSTWA:

- Opracowanie zakresu usług gabinetu kosmetycznego zgodnie profilem zakładu i potrzebami rynku.
- Aktualizowanie wiedzy i doskonalenie umiejętności zawodowych.

STRATEGIA MARKETINGOWA I ZARZĄDZANIE WIZERUNKIEM MARKI:

- Ochrona znaku towarowego.
- Opracowanie planu rozwoju przedsiębiorstwa.
- Planowanie i prowadzenie działań marketingowych prowadzonej działalności (ogłoszenia reklamowe, strona internetowa).

JĘZYK OBCY UKIERUNKOWANY ZAWODOWO:

- Posługiwanie się podstawowym zasobem słownictwa umożliwiającym realizację zadań zawodowych.
 - Formułowanie krótkich zrozumiałych wypowiedzi oraz tekstów pisemnych umożliwiających komunikowanie się z klientem i przekazywanie mu zaleceń do pielęgnacji w domu.

Część II – Wykorzystanie nowoczesnych technologii w zabiegach kosmetycznych twarzy, ciała, dłoni i stóp

CELE EDUKACYJNE:

Podczas odbywania praktyk/stażu uczestnik/a powinien/na zdobyć wiedzę na temat:

- zabiegów kosmetycznych w obrębie twarzy, szyi i dekoltu z uwzględnieniem nowych technologii,
- zabiegów pielęgnacyjnych i upiększających ciała z uwzględnieniem nowych technologii,
- zabiegów pielęgnacyjnych i upiększających dłoni i stóp z uwzględnieniem nowych technologii,
- najnowszych trendów w zabiegach kosmetycznych,
- kontroli jakości produktów i surowców stosowanych w branży kosmetycznej.

Lp.	Temat	Efekty Uczestnik/czka:	Czas realizacji
1.	Zabiegi kosmetyczne na twarz, szyję i dekolt	<ul style="list-style-type: none"> • potrafi diagnozować rodzaj cery, przeprowadzić wywiad z klientem oraz trafnie dobierać zabiegi kosmetyczne z zakresu kosmetyki pielęgnacyjnej, leczniczej i upiększającej, • potrafi dobierać preparaty, narzędzia i przybory do wykonania określonego zabiegu, • zna wskazania i przeciwwskazania do wykonywania określonego zabiegu kosmetycznego, • zna sposób wykonania poszczególnych zabiegów, • potrafi sformułować i przekazać klientowi zalecenia do dalszej pielęgnacji cery w warunkach domowych, 	12 h
2.	Zabiegi kosmetyczne na ciało	<ul style="list-style-type: none"> • potrafi przeprowadzić diagnozę organoleptyczną z wywiadem oraz trafnie dobierać zabiegi kosmetyczne z zakresu kosmetyki pielęgnacyjnej, leczniczej i upiększającej, • potrafi dobierać preparaty, narzędzia i przybory do wykonania określonego zabiegu na ciało, • zna wskazania i przeciwwskazania do wykonywania określonego zabiegu kosmetycznego na ciało, • zna sposób wykonania poszczególnych zabiegów, • potrafi sformułować i przekazać klientowi zalecenia do dalszej pielęgnacji cery w warunkach domowych, • udziela wskazówek dotyczących suplementacji diety nutrikosmetykami. 	10 h
3.	Zabiegi kosmetyczne dłoni i stóp	<ul style="list-style-type: none"> • potrafi diagnozować stan skóry dłoni i stóp, • potrafi przeprowadzić wywiad z klientem oraz trafnie dobierać zabiegi pielęgnacyjne dłoni i stóp, • potrafi dobierać preparaty, narzędzia, aparaturę i przybory do wykonania określonego zabiegu, • zna wskazania i przeciwwskazania do wykonywania określonego zabiegu w obrębie dłoni i stóp, • potrafi dobrać metody i techniki wykonania poszczególnych zabiegów dłoni i stóp, • potrafi sformułować i przekazać klientowi zalecenia do dalszej pielęgnacji dłoni i stóp w warunkach domowych. 	12 h

4.	Najnowsze trendy	<ul style="list-style-type: none"> zna aktualne trendy obowiązujące w kosmetyce pielęgnacyjnej, upiększającej i leczniczej. 	4,5 h
5.	Kontrola jakości produktów i surowców	<ul style="list-style-type: none"> zna aktualne normy obowiązujące w określeniu jakości kosmetyków, wie jakie normy muszą spełniać surowce użyte do produkcji kosmetyków. 	1,5 h
razem			40 h

Zalecenia organizacyjne dla realizatorów praktyki

- Zalecana jest realizacja zadań poprzez zapewnienie sali szkoleniowej wyposażonej w sprzęt audiowizualny.
- Osoba odpowiedzialna za realizację zadań powinna być wyraźnie wskazana przez opiekuna praktyki/stażu.
- Treści zgodne z harmonogramem powinny być przekazywane uczestnikom praktyk podczas krótkich prelekcji i pokazów.
- Organizator udostępnia uczestnikom przepisy, regulaminy, instrukcje, programy, księgę jakości oraz inne niezbędne do wykonania zadania dokumenty i urządzenia.
- Zalecana jest obserwacja pracy personelu w gabinecie kosmetycznym podczas rejestracji wizyt, obsługi klientów, przeglądanie statystyk i prognoz, zamówień.
- Zalecane jest zorganizowanie takiego sposobu odbywania praktyk, aby uczestnik miał możliwość wykonania zabiegu, oraz doświadczył go na sobie np. jednoczesne odbywanie praktyk przez dwóch uczestników.

Literatura uzupełniająca

- Podstawa programowa kształcenia w zawodzie opracowana na podstawie dokumentu z dnia 07 lutego 2012 r.

Publikacje książkowe

- „Dermatologia dla kosmetologów” red. Z. Adamski, A. Kaszuba, ELSEVIER URBAN & PARTNER, Wrocław 2010, wyd. II
- Dylewska – Grzelakowska J. „Kosmetyka stosowana” WSiP, Warszawa 2011, wyd. 10
- Jurkowska S. „Surowce kosmetyczne” Dąbrowa Górnicza 1998
- Jaroszewska B. „Kosmetologia” Atena, Warszawa 2008, wyd. 6
- Rassner G. „Dermatologia. Podręcznik i atlas” Urban & Partner Wrocław 1994
- Rajczykowska M. „Makijaż” WSiP, Warszawa 2010, wyd. 1
- Niemierko B. „Pomiar wyników kształcenia” WSiP 1999, wyd. 4
- Red. Sienna M. – Wybrane elementy pakietów dydaktycznych wypracowanych przez uczestników Studiów Podyplomowych „Zawód nauczyciela przedmiotów zawodowych” – Elementy Pakietu Edukacyjnego – Grupa kosmetyczno – medyczna cz. 1 i 2

Czasopisma naukowe i branżowe

- Akademia paznokcia – kwartalnik
- Beauty Forum – miesięcznik
- Cabines – Świat Kosmetyki Profesjonalnej – dwumiesięcznik
- Derma News – dwumiesięcznik

Harmonogram praktyk

Lp.	Działanie	Czas realizacji
1.	Zapoznanie ze strukturą organizacyjną, specyfiką i organizacją pracy ww gabinecie kosmetycznym.	4 h
2.	Przypomnienie obowiązujących w gabinecie kosmetycznym zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.	2 h
3.	Przypomnienie obowiązujących przepisów prawa pracy, przepisów dotyczących ochrony danych osobowych oraz przepisów prawa dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej.	2 h
4.	Zapoznanie z normami jakościowymi stosowanymi w gabinetach kosmetycznych (w tym w oferowanych przez gabinet usługach i produktach).	4h
5.	Poznanie warunków pracy na poszczególnych stanowiskach.	3 h
6.	Obsługa urządzeń biurowych oraz stosowanie programów komputerowych wspomagających prowadzenie gabinetu kosmetycznego.	7 h
7.	Zapoznanie z ofertą usługową przedsiębiorstwa.	10 h
8.	Strategia marketingowa i zarządzanie wizerunkiem marki.	4 h
9.	Język obcy ukierunkowany zawodowo.	4 h
10.	Zabiegi kosmetyczne na twarz, szyję i dekolte.	12 h
11.	Zabiegi kosmetyczne na ciało.	10 h
12.	Zabiegi kosmetyczne dłoni i stóp.	12 h
13.	Najnowsze trendy.	4,5 h
14.	Kontrola jakości produktów i surowców.	1,5 h
razem		80 h

4.7. Program dla nauczycieli branży handlowo-ekonomicznej

Opracował: mgr Witold Stawski

Witold Stawski, mgr ekonomii, ukończył studia na Uniwersytecie Łódzkim w 1983 r. Przez 23 lata pracował jako nauczyciel przedmiotów zawodowych w tym: ekonomiki handlu, organizacji i techniki handlu, towaroznawstwa, technologii, marketingu i reklamy. Pełnił funkcje kierownika praktycznej nauki zawodu, wicedyrektora Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych nr 5 i dyrektora Prywatnego Policealnego Studium Zawodowego w Piotrkowie Trybunalskim. Obecnie pełni funkcję wicedyrektora Wojewódzkiego Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli w Piotrkowie Tryb. Twórca kilku programów autorskich przedmiotów zawodowych. Ma wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla dorosłych.

Wstęp

Program praktyk został opracowany w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Priorytetu III - Wysoka jakość systemu oświaty, Poddziałanie 3.4.3. - Upowszechnianie uczenia się przez całe życie, pod nazwą Doskonalenie nauczycieli kształcenia zawodowego.

Program praktyki dla branży handlowo-ekonomicznej przygotowano dla nauczycieli przedmiotów zawodowych. Jego celem jest podniesienie kompetencji zawodowych nauczycieli oraz dostosowanie ich wiedzy i umiejętności do standardów

obowiązujących w przedsiębiorstwach. Praktyki nauczycieli w miejscu pracy przyszłego absolwenta pozwolą na poznanie wymagań stosowanych przez pracodawców na poszczególnych stanowiskach pracy. Pozwoli to na wprowadzenie na zajęciach szkolnych konkretnych przykładów rozwiązań technicznych i organizacyjnych. W programie wydzielono 10 modułów, których zawartość jest skorelowana z podstawą programową kształcenia w zawodach: technik handlowiec i sprzedawca oraz założenia ze spotkań eksperckich.

Podstawa prawna

Podstawą prawną do opracowania programu praktyk dla nauczycieli zawodów: technik handlowiec i sprzedawca są:

- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego,
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach,
- 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).

Założenia organizacyjno-metodyczne

Praktyki organizowane będą w zakładach posiadających nowoczesny park technologiczny, stosujących prawidłowe rozwiązania organizacyjne, odnoszących sukcesy na rynku. Oferta praktyk jest skierowana do nauczycieli zawodów: technik handlowiec i sprzedawca.

Czas trwania praktyk wynosi 80 godzin (10 dni po 8 godzin) według ustalonego harmonogramu. Odbývają się w oparciu o Podstawę Programową Kształcenia w Zawodzie technik handlowiec 522305 opracowanej na podstawie dokumentu z dnia 7 lutego 2012 r.

Zajęcia na praktykach powinny mieć charakter rzeczywistości

wykonywanej pracy poprzez realizację zadań na stanowiskach pracy, obserwację i sporządzanie dokumentacji. Czynności te powinny się odbywać pod kierunkiem opiekuna praktyk wyznaczonego przez właściciela zakładu, w którym będą się one odbywały.

Praktykanci zostaną przeszkoleni w zakresie przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i przestrzegania tajemnicy służbowej. Każde zadanie wykonywane przez uczestnika praktyki powinno odnosić się do podstawy programowej kształcenia w zawodach: technik handlowiec lub sprzedawca.

Treści praktyki zawodowej

Podczas odbywania praktyk uczestnik powinien:

- Zapoznać się ze strukturą organizacyjną i zakresem działania poszczególnych komórek organizacyjnych przedsiębiorstwa.
- Zapoznać się z prawami i obowiązkami pracodawcy i pracownika oraz wymaganiami stawianymi pracownikom w zakresie kwalifikacji i umiejętności praktycznych.
- Zapoznać się ze sposobem organizacji działań marketingowych i reklamowych stosowanych w przedsiębiorstwie.
- Poznać zakresy czynności na stanowiskach związanych bezpośrednio z procesem sprzedaży i wykazać się umiejętnością wykonywania wybranych czynności.
- Poznać zakresy czynności na stanowiskach związanych z przyjmowaniem dostaw i przygotowania towarów

Lp.	Temat	Efekty Uczestnik/czka:	Czas realizacji
1.	Przedsiębiorstwo i jego zadania	<ul style="list-style-type: none"> • charakter i zakres działalności przedsiębiorstwa • strukturę organizacyjną • komórki organizacyjne i ich zadania • sposoby i metody zarządzania w przedsiębiorstwie • miejsce przedsiębiorstwa na rynku • kierunki działania i rozwoju przedsiębiorstwa 	4
2.	Organizacja pracy	<ul style="list-style-type: none"> • warunki pracy na wybranych stanowiskach • zakres odpowiedzialności na wybranych stanowiskach • zasady przyjęć do pracy • politykę kadrową przedsiębiorstwa • stosowane sposoby kontrolowania pracy • sposoby organizacji pracy zespołowej 	4
3.	Przyjęcie towarów do sprzedaży	<ul style="list-style-type: none"> • źródła zaopatrzenia i sposoby wyboru dostawców • dokumentację stosowaną przy przyjmowaniu towarów • stosowane zasady odbioru ilościowego i jakościowego • sposoby kontrolowania przyjmowanych towarów • zasady postępowania w przypadku stwierdzenia niedoborów i ubytków • zasady rozmieszczania towarów w magazynie 	8
4.	Przygotowanie towarów do sprzedaży	<ul style="list-style-type: none"> • czynności przedsprzedażowe stosowane w przedsiębiorstwie (np. rozpakowywanie, pakowanie, metkowanie) • zasady ustalania ceny, marży i podatku VAT • klasyfikację i sposoby oznaczenia towarów • zasady rozmieszczania towarów na powierzchni sprzedażowej • stosowane środki transportu wewnętrznego • sposoby przechowywania i konserwacji towarów • normy jakościowe towarów lub usług oferowanych przez przedsiębiorstwo 	12
5.	Sprzedaż i obsługa klienta	<ul style="list-style-type: none"> • sposoby obsługi klienta stosowane w przedsiębiorstwie • sposoby prowadzenia rozmowy sprzedażowej • sposoby prezentowania oferty handlowej • metody i formy sprzedaży stosowane w zależności od asortymentu • rodzaje urządzeń technicznych stosowanych w procesie sprzedaży • rodzaje dokumentów stosowanych w procesie sprzedaży • zakres działania stanowiska kasowego • przyjmowanie należności w formie gotówkowej i bezgotówkowej • zasady wydawania towarów • sposoby pakowania wydawanych towarów • czynności związane z reklamacją towaru 	16

6.	Czynności posprzedażowe	<ul style="list-style-type: none"> • sposoby zabezpieczenia towaru • normy towarowe oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów • zasady konserwacji i przechowywania towarów u pracodawcy • zasady gospodarki opakowaniami • zasady prowadzenia inwentaryzacji • zasady zabezpieczania i odprowadzania utargów 	8
7.	Reklama i marketing	<ul style="list-style-type: none"> • metody reklamowania towarów stosowane w przedsiębiorstwie • politykę promocji sprzedaży przedsiębiorstwa • stosowane formy działań zwiększających sprzedaż • sposoby prowadzenia badań i analizy efektów sprzedaży przedsiębiorstwa • programy komputerowe wykorzystywane do badań i analiz sprzedaży 	4
8.	Prace biurowe w przedsiębiorstwie	<ul style="list-style-type: none"> • rodzaje prac biurowych wykonywanych w przedsiębiorstwie • dokumenty stosowane w pracach biurowych (w tym: obcojęzyczne) • obieg dokumentów papierowych i elektronicznych • oprogramowanie komputerowe stosowane w pracach biurowych • metody planowania działalności przedsiębiorstwa • rodzaje umów zawieranych z kontrahentami • funkcjonowanie komórki zaopatrzenia 	8
9.	Dział finansowo-księgowy	<ul style="list-style-type: none"> • zakresy czynności na stanowiskach działu FK • rodzaje dokumentów i ich obieg w dziale FK • procedury rozliczeń z kontrahentami • sposoby odprowadzania składek i podatków • oprogramowanie komputerowe stosowane w pracach działu FK 	8
10.	Bezpieczeństwo pracownika	<ul style="list-style-type: none"> • sposoby organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii • zasady BHP i ochrona przeciwpożarowa • przepisy i uregulowania prawne stosowane w przedsiębiorstwie • rodzaje zagrożeń związanych z wykonywaniem pracy • sposoby identyfikacji szkodliwych czynników w środowisku pracy • sposoby ochrony danych osobowych 	6
11.	Posumowanie praktyk, wnioski		2
razem			80

* W trakcie realizacji zajęć należy uwzględnić język obcy zawodowy, jeśli jest stosowany w przedsiębiorstwie.

Zadania, sposób i warunki ich realizacji

Realizacja praktyki powinna umożliwić nauczycielowi podniesienie jakości nauczania poprzez:

- skonfrontowanie wiedzy teoretycznej nauczyciela z praktycznymi rozwiązaniami stosowanymi w przedsiębiorstwie,
- utrwalenia u uczestnika praktyk wcześniej nabytych umiejętności,
- zweryfikowanie i uaktualnienie poziomu wiedzy i umiejętności nauczyciela,
- uwzględnienie w scenariuszach zajęć prowadzonych w szkole, wiedzę zdobywaną w czasie zajęć praktycznych.

Uczestnicy praktyk w trakcie zajęć zapoznają się z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa jako całości oraz z pracą wykonywaną na poszczególnych stanowiskach. Powinni wykonywać również zadania i czynności praktyczne. Ważne, aby podstawową formą zajęć było wykonywanie konkretnych czynności, a nie jedynie obserwacja i instruktaż.

Opiekun praktyk określa szczegółowy harmonogram prac,

ustalając rodzaje zadań adekwatnie do kwalifikacji i możliwości praktykanta. Zadania powinny być wykonywane indywidualnie i samodzielnie pod kierunkiem osoby wskazanej przez opiekuna praktyk. Pracodawca zapewnia praktykantowi dostęp do dokumentacji, zgodnie z ustalonym zakresem przy zapewnieniu ochrony danych osobowych i przestrzeganiu tajemnicy państwowej. Praktykant przedstawia wyniki swoich obserwacji

i efekty wykonywanych zadań opiekunowi praktyk w celu weryfikacji, omówienia i wspólnej analizy.

Przykładowe zadania mają na celu uaktywnienie praktykantów do zbierania i analizowania informacji zebranych w czasie praktyk pod kątem wykorzystania tej wiedzy na zajęciach z uczniami.

W zależności od specyfiki działalności przedsiębiorstwa, program praktyk może ulec modyfikacjom, zwłaszcza gdy chodzi o przewidywaną liczbę godzin dla danego modułu tematycznego lub szczegółowe treści. Niemniej jednak, powinna zostać zachowana struktura programu i jej poszczególne elementy.

Przykłady zadań

OBSZAR 1.

- Określić charakter działalności przedsiębiorstwa z uwzględnieniem działalności głównej i pomocniczej.
- Przeanalizować kierunki rozwoju i czynniki rynkowe wpływające na zmiany w działalności przedsiębiorstwa.
- Określić a następnie przeanalizować strukturę zatrudnienia w poszczególnych komórkach organizacyjnych.
- Określić sposoby i metody zarządzania na poszczególnych szczeblach organizacyjnych.

OBSZAR 2.

- Zapoznać się z wymaganiami stawianymi pracownikom w zakresie kwalifikacji i umiejętności praktycznych, a zwłaszcza nowo przyjmowanym do pracy, absolwentom szkół zawodowych.
- Określić czynniki determinujące politykę kadrową przedsiębiorstwa i przeanalizować wskaźnik rotacji pracowników w poszczególnych działach.
- Określić, w jaki sposób jest organizowana praca w małych zespołach.

OBSZAR 3.

- Przedstawić w postaci graficznej sieci działań procedury:
 - wyboru dostawców
 - odbioru ilościowego towaru
 - postępowania w przypadku stwierdzenia niedoborów i ubytków.

OBSZAR 4.

- Sporządzić harmonogram czynności przedsprzedażowych. Ustalić zakres prac, czas pracy i liczbę osób do poszczególnych czynności.
- Ustalić i opisać jakie zasady rozmieszczania towarów na powierzchni sprzedażowej są stosowane w przedsiębiorstwie.
- Wykonać kalkulację ceny wybranych produktów z uwzględnieniem elementów wpływających na jej wysokość.
- Dokonać czynności związanych z rozpakowaniem i metkowaniem towaru.
- Określić wykorzystanie transportu wewnętrznego.

OBSZAR 5.

- Wymienić i krótko opisać rodzaje urządzeń technicznych stosowanych w procesie sprzedaży.
- Przedstawić w postaci graficznej sieci działań procedurę czynności związanych z reklamacją towaru.
- Przeprowadzić rozmowy sprzedażowe.
- Ustalić sposób przekazywania stanowiska kasowego drugiej osobie.

OBSZAR 6.

- Krótko opisać zasady gospodarowania opakowaniami w przedsiębiorstwie.
- Podać przykłady opakowań występujących w firmie.
- Określić, które towary wymagają konserwacji i, w jaki sposób jest ona prowadzona.
- Przeprowadzić częściową inwentaryzację towarów.

OBSZAR 7.

- Opisać sposoby promocji sprzedaży stosowane w przedsiębiorstwie. Ustalić zakres i częstotliwość działań.
- Opisać sposoby prowadzenia badań efektów sprzedaży przedsiębiorstwa.
- Przeprowadzić analizę sprzedaży z ewentualnym wykorzystaniem programu komputerowego.

OBSZAR 8.

- Przedstawić na przykładzie dwóch dokumentów ich obieg wewnątrz przedsiębiorstwa. Zbudować procedurę, uwzględniając różne warianty postępowania (źle wypełniony, niekompletny dokument itp.).
- Określić jakie dokumenty obcojęzyczne są stosowane w przedsiębiorstwie. Jaki jest zakres słownictwa zawodowego?
- Przeanalizować formularz/wzór umów zawieranych z kontrahentami.
- Określić rodzaje dokumentów związanych z zaopatrzeniem - wypełnić przykładowy dokument.

OBSZAR 9.

- Określić strukturę zasobów kadrowych w dziale finansowo-księgowym.
- Opisać, w jaki sposób zabezpieczony jest dostęp do danych.
- Przedstawić w postaci graficznej sieci działań procedurę czynności związanych z obiegiem przykładowych dokumentów finansowych.

OBSZAR 10.

- Podać przykłady rozwiązań zgodnych z zasadami ergonomii stosowanymi w przedsiębiorstwie.
- Określić rodzaje zagrożeń na wybranym stanowisku pracy poznanym przez praktykanta.
- Podać sposoby ochrony danych osobowych.

Efekty kształcenia

UCZESTNIK PRAKTYK:

- zna strukturę organizacyjną, zadania poszczególnych działów i sposoby zarządzania przedsiębiorstwem;
- zna wymogi stawiane osobom ubiegającym się o pracę i pracownikom na wybranych stanowiskach;
- zna zakres działania przedsiębiorstwa i jego pozycję na rynku;
- zasady stosowane w przedsiębiorstwie w zakresie czynności: przedsprzedażowych, sprzedażowych i posprzedażowych;
- obsługuje urządzenia biurowe oraz wybrane programy komputerowe (lub ich elementy) stosowane w przedsiębiorstwie;
- zna sposoby organizowania działalności handlowej i marketingowej;
- zna rodzaje dokumentów występujących w przedsiębiorstwie i ich obieg;
- przestrzega zasad dotyczących ochrony danych osobowych w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa i przestrzegania tajemnicy państwowej;
- przestrzega zasad bezpieczeństwa BHP, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii.

Zalecenia organizacyjne dla realizatorów praktyk

Przedsiębiorstwo, w którym są realizowane praktyki/staże powinno zapewnić uczestnikom dostęp do stanowisk pracy, przewidzianych w programie.

Realizator zapewni uczestnikom praktyk bezpieczne warunki pracy zgodnie z zasadami BHP i ochrony przeciwpożarowej.

Do koordynacji zajęć wykonywanych przez uczestników praktyk jest wyznaczony opiekun praktyk. Opiekun praktyk konsultuje się na bieżąco z uczestnikami praktyk, wyznacza im zadania, wprowadza na kolejne stanowiska pracy, nadzoruje przebieg praktyk i rozlicza wykonanie zadań oraz prowadzoną dokumentację. Zadania mają charakter praktyczny. Uczestnicy biorą rzeczowy udział w pracach wykonywanych na

poszczególnych stanowiskach.

Poszczególne moduły mogą występować w innej kolejności, niż przewidziano to w harmonogramie. Szczegółowe treści, sposób realizacji i wymiar czasu przewidziany na poszczególne tematy mogą być modyfikowane przez opiekuna praktyk, jeśli wymaga tego specyfika działalności przedsiębiorstwa, jednak z zachowaniem wszystkich modułów ujętych w programie i zachowaniem ogólnego wymiaru godzin przewidzianych na realizację.

Przedsiębiorstwo umożliwi praktykantom/stażystom dostęp do parku technologicznego, wgląd do przykładowych dokumentów i programów komputerowych.

Lp.	Tematyka	Czas realizacji
1.	Przedsiębiorstwo i jego zadania	4
2.	Organizacja pracy	4
3.	Przyjęcie towarów do sprzedaży	8
4.	Przygotowanie towarów do sprzedaży	12
5.	Sprzedaż i obsługa klienta	16
6.	Czynności posprzedażowe	8
7.	Reklama i marketing	4
8.	Prace biurowe w przedsiębiorstwie	8
9.	Dział finansowo-księgowy	8
10.	Bezpieczeństwo pracownika	6
11.	Posumowanie praktyk, wnioski	2
razem		80

Test otwarcia/zamknięcia

Proszę zaznaczyć odpowiedź/ odpowiedzi, które według Pani/a są prawidłowe.

1. Do zakresu działania recepcji nie należy:
 - opieka nad korespondencją
 - przyjmowanie mienia gości do depozytu
 - dostarczanie posiłków do pokoju gościa
2. Dokumenty z kasy fiskalnej są przeznaczone:
 - oryginał paragonu dla klienta a kopia dla podatnika
 - oryginał paragonu dla podatnika a kopia dla klienta
 - nie ma to znaczenia
3. Podstawowa stawka podatku VAT obecnie obowiązująca w Polsce to:
 - 19 %
 - 22 %
 - 23 %
4. Program komputerowy Płatnik służący do rozliczania firmy z ZUS wymaga systemu operacyjnego:
 - Windows
 - Linux
 - nie ma to znaczenia
5. Marketing internetowy to rodzaj marketingu:
 - bezpośredniego
 - pośredniego
 - zwrotnego
6. Marketingowa strategia „pull” zakłada, że:
 - potencjalny nabywca sięga po towary z własnej, nieprzymuszonej woli
 - oddziałujemy na nabywcę poprzez stosowanie inwazyjnych działań promocyjnych
 - nabywca będzie otrzymywał w stałych odstępach czasu informacje o produkcie
7. Dokonując rezerwacji produktu lub usługi klient:
 - musi wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych do celów marketingowych
 - nie musi wyrazić zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych do celów marketingowych
 - nie powinien wyrazić zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych do celów marketingowych
8. Dokumentami operacyjnymi kasy nie są:
 - raporty kasowe
 - czeki rozrachunkowe
 - noty księgowe
9. Umowa dostawy jest:
 - obustronnie zobowiązująca, gdzie dostawca i odbiorca są jednocześnie względem siebie dłużnikami i wierzycielami
 - jednostronnie zobowiązująca, gdzie dostawca jest wierzycielem a odbiorca dłużnikiem
10. Pracodawca nie ma prawa żądać od przyszłego pracownika informacji:
 - o imionach rodziców
 - informacji o stanie cywilnym
 - o miejscu zamieszkania

5. Wzór dziennika praktyk

DZIENNIK PRAKTYK NAUCZYCIELA/KI ZAWODU W BRANŻY

.....
REALIZOWANYCH W

.....
NAZWA I ADRES PRZEDSIĘBIORSTWA

.....
PIECZĘĆ PRZEDSIĘBIORSTWA

IMIĘ I NAZWISKO UCZESTNIKA

IMIĘ I NAZWISKO OPIEKUNA

TERMIN PRAKTYKI

Data rozpoczęcia praktyki	Data zakończenia praktyki

Dzień 1-10			Podpis uczestnika
Data	Działania	Efekty	

Podpis opiekuna praktyk

WNIOSKI Z PRZEBIEGU PRAKTYKI/STAŻU

Wnioski Uczestniczki/Uczestnika

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wnioski Opiekuna/Opiekunki praktyki/stażu

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

LISTA OBECNOŚCI

Lp	Data	Podpis Uczestniczki/Uczestnika	Godziny od-do	Liczba godzin
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
razem				

Podpis opiekuna praktyk

Realizator projektu:
OPTIMA s.c. z siedzibą w Opolu
www.optima.opole.pl
e-mail: optima@optima.opole.pl
tel.: 77 44 12 226



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

OPTIMA

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Publikacja bezpłatna współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego