



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt jest współfinansowany
przez Unię Europejską w ramach
Europejskiego Funduszu Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**PROGRAM
PILOTAŻOWEJ PRAKTYKI ZAWODOWEJ
DLA
NAUCZYCIELI PRZEDMIOTÓW
ZAWODOWYCH
I INSTRUKTORÓW PRAKTYCZNEJ
NAUKI ZAWODU**

BRANŻA HOTELARSKA

Dr Janusz Skwarek

ADMINISTRATOR PROJEKTU

Wyższa Szkoła Zarządzania i Administracji w Zamościu, ul. Akademicka 4, 22-400 Zamość
tel. 84 677 67 45, 84 677 67 28, 84 677 67 09, fax. 84 677 67 10, www.wszia.edu.pl, poczta@wszia.edu.pl



SPIS TREŚCI

WSTĘP	3
I. EDUKACJA DOROSŁYCH – UWARUNKOWANIA, CELE, PERSPEKTYWY.....	5
II. EDUKACJA W ZAKRESIE GASTRONOMII, ASPEKTY METODYCZNO – DYDAKTYCZNE	11
III. CELE STAŻU	17
IV. ZAKRES PRZEDMIOTOWY	18
V. INNOWACYJNOŚĆ	23
VI. ORGANIZACJA	25
LITERATURA	27



WSTĘP

Edukacja dorosłych jest ważnym ogniwem w całym systemie oświaty, ponieważ od niej w dużej mierze zależy jakość życia zawodowego, publicznego i prywatnego każdego człowieka. Zmiany w warunkach pracy i bytu społeczeństwa wyłaniają nowe potrzeby kształcenia, na które nie może być obojętna także edukacja dorosłych. Postęp cywilizacyjny we wszystkich dziedzinach ludzkiej działalności stał się obecnie powszechny. Wpłynął na rozwój nowych gałęzi przemysłu, handlu i usług. Również szkoły uczą nowych umiejętności oraz upowszechniają nowe rodzaje wiedzy, najczęściej zgodnie z potrzebami rynku pracy lub wymaganiami gospodarki rynkowej.

W ostatnich latach dramatycznie wzrosło bezrobocie. Wynika ono między innymi z mechanizmów nowoczesnej gospodarki, zmiany systemu finansowania i zarządzania w przedsiębiorstwach, redukcji miejsc pracy ze względu na opłacalność lub kryteria kompetencji w doborze pracowników.

W sytuacji coraz większych wymagań kierowanych pod adresem dorosłych ludzi istnieje potrzeba polepszenia jakości przekazywanej wiedzy ogólnej i zawodowej. Ludzie pragną ukończenia atrakcyjnych form kształcenia oraz uczestnictwa w systemie edukacyjnym, po to by stworzyć możliwości powiększenia swoich kwalifikacji zawodowych, realizacji planów osobistych lub zawodowych.

W związku z integracją Polski ze strukturami Unii Europejskiej coraz ważniejszym zadaniem dla edukacji dorosłych jest tworzenie możliwie najszerszego wspólnego układu odniesienia, w postaci wiadomości, umiejętności i postaw. Szczególnie duża uwaga powinna zostać zwrócona na rozwój wiedzy z zakresu porozumiewania się, tak aby jak największa liczba ludzi posługiwała się tym samym językiem. Szkoła powinna kształtować podatność na zmiany, czyli zachęcać do dalszego zdobywania wykształcenia ogólnego oraz zawodowego, a także uświadamiać słuchaczom, że ich całe życie będzie nieustanną „szkołą dokształcającą”. Kolejnym



ważnym dążeniem jest rozwijanie umiejętności radzenia sobie ze wzrostem informacji, co również oznacza znajomość techniki komputerowej i korzystania z Internetu. Ponadto istotnym staje się zrozumienie, jak ogromne znaczenie ma utrzymanie równowagi pomiędzy systemem ekologicznym i techniką. We wszystkich krajach europejskich dąży się do określenia tzw. kompetencji kluczowych, czyli rozpoznawania kwalifikacji u osób dorosłych, w celu znalezienia najlepszych rozwiązań w zakresie ich oceny.

Ważne jest stworzenie systemu oceny umiejętności w każdej z dziedzin działalności zawodowej człowieka oraz wypracowanie bardziej elastycznych środków formalnego uznawania kwalifikacji. Również dopasowanie celowości edukacji do wymogów świata pracy jest niezbędnym elementem, który szkoła musi wziąć pod uwagę. Ponadto opanowanie języków obcych może pozwolić obywatelom na korzystanie z możliwości zawodowych, jakie otwiera przed nimi powstanie nowego międzynarodowego rynku pracy.

Prezentowany program pilotażowej praktyki zawodowej dla nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu może być pomocny w lepszym zrozumieniu zadań dydaktyczno-wychowawczych szkoły w odniesieniu do realiów pracy zawodowej. Pozwoli również przybliżyć aktualne problemy kształcenia zawodowego w branży hotelarskiej.



I. EDUKACJA DOROSŁYCH – UWARUNKOWANIA, CELE, PERSPEKTYWY

Edukacja dorosłych zajmuje się szeroko pojętym procesem nauczania i uczenia się ludzi dorosłych. Samo kształcenie dorosłych obejmuje również doskonalenie zawodowe, a w tych ramach doszkalanie i przekwalifikowanie. W dzisiejszych czasach uczenie się przez całe życie, w dorosłym wieku, jest wymogiem mającym decydujący wpływ na jakość życia zawodowego, publicznego i prywatnego każdego człowieka. Przemiany społeczne oraz istotne przekształcenia w środkach komunikacji i informacji wyłaniają nowe potrzeby edukacyjne, na które nie może być obojętna oświata dorosłych.

T. Wujek (1998, s. 93-98) uważa, że w realiach przyspieszonego rozwoju wiedzy ludzkiej i przyrostu informacji programy szkolne muszą ulegać zmianom i eksponować te treści, które nie ulegają procesom szybkiej dezaktualizacji. Jednakże przemianom muszą podlegać nie tylko treści, lecz również stosowane dotychczas metody, co jest jednym z najtrudniejszych problemów do rozwiązania. Konsekwencją powinno stać się doprowadzenie do zasadniczych zmian w programach i organizacji kształcenia nauczycieli.

W związku z powyższym przed edukacją dorosłych można postawić następujące zadania (R. Gutowski, 1998):

- Zdobywanie wiedzy o człowieku jako podmiocie myślącym, uczuciowym i twórczym (z elementami współczesnej filozofii człowieka),
- Uczenie umiejętności „uczenia się”, opanowanie nowoczesnych technologii informacyjnych,
- Uczenie myślenia: niekonwencjonalnego, śmiałego, alternatywnego, twórczego oraz rozwiązywania problemów praktycznych,
- Opanowanie i rozwijanie umiejętności komunikowania, porozumiewania się i współpracy z ludźmi (w tym także umiejętności zachowywania się w sytuacjach konfliktowych - negocjowania),
- Uczenie jak być człowiekiem „autorskim”, wspomaganie pozytywnej



indywidualizacji życiowej człowieka,

- Przygotowanie do demokratycznego współdziałania w sterowaniu nowoczesną cywilizacją, kształtowanie poczucia współodpowiedzialności za sprawy społeczne i aktywnego uczestnictwa w tworzeniu opinii publicznej,
- Zdobycie umiejętności poszukiwania pracy i autoreklamy,
- Podtrzymywanie i rozwijanie polskiej tożsamości kulturowej.

Cz. Banach (1998) reprezentuje stanowisko, że zadaniem państwa i jego organów oraz samorządów terytorialnych powinno być: dostosowywanie edukacji dorosłych do potrzeb ludzi, wypróbowywanie rozwiązań innowacyjnych, wykorzystywanie wyników badań oraz praktycznych doświadczeń krajowych i zagranicznych. Autor nakreśla kierunki działań edukacji dorosłych na najbliższe lata. Jednym z nich powinno być dążenie do pełniejszego wykorzystania różnych form kształcenia, wiązania form szkolnych i pozaszkolnych, jak również rozwój centrów kształcenia ustawicznego. Ponadto istotna jest modernizacja programów kształcenia, uwzględniająca istotę i konsekwencje edukacyjne „polskich wyzwań cywilizacyjnych”.

„Wyzwania cywilizacyjne” – to szeroko ujęte problemy społeczne, polityczne, gospodarcze, kulturalne, edukacyjne, naukowe i międzynarodowe, ważne dla naszej egzystencji i samorealizacji. Stawiają one również przed edukacją wiele pytań i problemów do rozwiązania, których nie da się rozstrzygnąć dotychczasowymi metodami i środkami. Są one szansami, ale także zagrożeniami. Do najważniejszych wyzwań cywilizacyjnych Polski w latach 1995-2010 według Cz. Banacha (1998) należą zadania związane z ludnościowymi uwarunkowaniami sytuacji gospodarczej, zatrudnienia, edukacji, zdrowia i polityki socjalnej. Do 2010 roku wchodzi w życie dorosłe pokolenie wyżu demograficznego i jednocześnie będzie trwał proces przyrostu ludzi powyżej 60 lat.

O powodzeniu w edukacji pozaszkolnej dorosłych zdaniem Cz. Banacha (1998) w znacznym stopniu decydują motywacje podejmowania nauki w



zorganizowanych formach kształcenia i doskonalenia. Czynnikiem, które różnicują wybór motywów uczenia się są niewątpliwie: poziom wykształcenia, wiek uczestników, zawód wykonywany lub chęć zdobycia nowego zawodu, a także płeć. Motywy przede wszystkim wynikają z potrzeb zawodowych, chęci poszerzenia swoich horyzontów myślowych oraz zaspokojenia zainteresowań.

Warto zauważyć, że edukacja dorosłych jest integralną częścią „edukacji permanentnej”, realizowanej od najmłodszych lat do późnej starości. T. Aleksander (1992) uważa, że pozaszkolna edukacja ogólnokształcąca jest ważnym elementem w życiu współczesnego człowieka i pełni ona wiele istotnych funkcji:

- kompensacyjną, stwarzającą powtórne szanse kształcenia się,
- kompensacyjną wobec osób samotnych i zagubionych,
- integracyjną, zespalającą ludzi w różnych grupach społecznych,
- progresywną, stymulującą przeobrażenia społeczne i nowe sposoby postępowania,
- adaptacyjną, umożliwiającą dostosowanie się do nowej rzeczywistości,
- profilaktyczną, w celu uniknięcia zagrożeń cywilizacyjnych,
- akceleracyjną, napędzającą do nowego działania,
- terapeutyczną, będącą terapią społeczną dla zjawisk patologicznych,
- prestiżową, spełniającą ambicje uczestników kształcenia.

S. Kaczor (1993) wyróżnia dodatkowo równie ważne zadania stojące przed edukacją dorosłych. Jednym z nich jest udzielenie pomocy jednostkom potrzebującym informacji w celu zorientowania ich w nowych warunkach, a także pomoc w podejmowaniu decyzji w sprawach zatrudnienia oraz bezrobocia. Kolejnym obszernym zadaniem stojącym przed edukacją jest dostarczenie ludziom wiedzy z dziedziny nauk społecznych jak również pomoc w rozwiązywaniu problemów moralnych.

Cele i zadania edukacji dorosłych w sposób szczególny ujmuje Biała



Księga Komisji Europejskiej pod tytułem: „Nauczanie i uczenie się – na drodze do uczącego się społeczeństwa”. Autorzy tej publikacji podkreślają fakt, że sytuacja społeczna każdego człowieka będzie w coraz większym stopniu zależała od zdobytej przez niego wiedzy. Społeczeństwo przyszłości będzie inwestować w wiedzę i stanie się społeczeństwem uczącym się, w którym każdy będzie tworzył swoje kwalifikacje. Kluczowy problem zatrudnienia przy ciągle zmieniającej się ekonomii powoduje, że system kształcenia i doskonalenia musi podlegać ciągłym przeobrażeniom, głównie przez poszukiwanie dróg kształcenia, przystosowanych do perspektyw pracy i zatrudnienia.

Podnoszenie poziomu wiedzy u dorosłych, a więc zdobywanie umiejętności jednostki będzie podstawowym priorytetem związanym z rozwijaniem wszelkich form zachęty do uczenia się. We wszystkich krajach europejskich dąży się do określenia tzw. kompetencji kluczowych, czyli rozpoznawania kwalifikacji u osób dorosłych, w celu znalezienia najlepszych rozwiązań w zakresie ich oceny. Podstawową ideą jest wyznaczenie pewnej liczby odpowiednio zdefiniowanych umiejętności z takich dziedzin jak: matematyka, informatyka, języki obce, finanse, zarządzanie i t.p. Ważne jest stworzenie systemu oceny umiejętności w każdej z tych dziedzin oraz stworzenie bardziej elastycznych środków formalnego uznawania umiejętności. Istotnym celem dla edukacji dorosłych jest zbliżenie szkoły i przedsiębiorstwa.

Są to wzajemnie uzupełniające się miejsca zdobywania wiedzy. W niektórych krajach europejskich to zbliżenie ma miejsce od dawna, ponieważ szkoła powinna zapewnić wykształcenie jak najbardziej dostosowane do możliwości zatrudnienia. Dopasowanie celowości edukacji do wymogów świata pracy jest koniecznym elementem, który szkoła musi wziąć pod uwagę.

Analiza zjawiska marginalizacji społecznej, zaprezentowana w pierwszej części Białej Księgi dotycząca takich grup jak: młodzi ludzie bez



dyplomu, pracownicy w starszym wieku, ludzie od długiego czasu bezrobotni, czy też kobiety powracające po przerwie na rynek pracy ukazują, że przydatność do zatrudnienia tych grup jest szczególnie narażona na odrzucenie. Państwa członkowskie Unii Europejskiej posługują się całym asortymentem środków w celu zahamowania procesu marginalizacji. Opierają się one na zwiększeniu staży edukacyjnych dla pracowników, pomocy w powrocie do zawodu oraz włączeniu osób będących w trudnej sytuacji do akcji zatrudnienia miejscowego. Bardzo ważnym celem dla edukacji pozaszkolnej dorosłych jest według autorów Białej Księgi opanowanie trzech języków Wspólnoty. Jest to warunek konieczny pozwalający obywatelom Unii na korzystanie z możliwości zawodowych i osobistych, jakie otwiera przed nimi powstanie wielkiego rynku pracy bez granic.

Umiejętnościom lingwistycznym muszą towarzyszyć zdolności dostosowania się do środowisk pracy i życia wyznaczonych przez odrębne kultury. Znajomość języków obcych jest nieodzowna, do poznania innych ludzi, z całym bogactwem różnorodności kulturowej, w celu lepszego porozumienia pomiędzy obywatelami Unii Europejskiej. Autorzy Białej Księgi podkreślają również konieczność zrównoważenia inwestycji materialnych i edukacyjnych. Inwestowanie w kompetencje jest tu postrzegane jako główny czynnik w procesie konkurencyjności i przydatności do zatrudnienia. Niektóre państwa członkowskie wypróbowują nowe formy finansowania kształcenia i doskonalenia, polegające na współfinansowaniu kształcenia ustawicznego.

Część kosztów biorą na siebie sami zainteresowani, a część pokrywają budżety publiczne przeznaczone na kształcenie i doskonalenie zawodowe. W Białej Księdze zawarte jest stwierdzenie, że rozwój Europy będzie miał miejsce wówczas gdy stworzy się jak najszybciej europejskie społeczeństwo uczące się. Autorzy tej pozycji podkreślają fakt, że „Zróżnicowanie kulturowe Europy, jej przyszłość, mobilność pomiędzy różnymi kulturami



są poważnym atutem w przystosowaniu do nowego świata, który rysuje się na horyzoncie” (Biała Księga, 1997, por. J. Skwarek 2006).



II. EDUKACJA W ZAKRESIE HOTELARSTWA, ASPEKTY METODYCZNO – DYDAKTYCZNE

Najczęściej powtarzaną w literaturze polskiej, a sformułowaną przez Grażynę Konsewicz definicją hotelarstwa jest *społecznie zorganizowana działalność usługowa, polegająca na udzielaniu gościnności przyjezdnym. Zaspokaja potrzebę wypoczynku, pożywienia, noclegu, higieny, opieki nad zdrowiem i mieniem, rozrywek kulturalnych, łączności z otoczeniem. Hotelarstwo jest podstawową branżą turystyki jako gałęzi gospodarki narodowej. Jest to także zawód polegający na świadczeniu usług udzielania gościny*”.

Pojęcie ustawowe hotelu zostało zdefiniowane następująco: „hotele - obiekty posiadające co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych, świadczące szeroki zakres usług związanych z pobytem klientów” (art. 36 pkt. 1 – Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r.).

Na funkcję współczesnego hotelu średniej wielkości i dużego składają się następujące części składowe, najistotniejsze z punktu widzenia eksploatacji:

- otoczenie,
- budynek lub zespół budynków,
- recepcja (hall hotelowy),
- komunikacja i transport wewnętrzny,
- część mieszkalna i służba pięter,
- zespół gastronomiczny,
- zespół wielofunkcyjny,
- zespół handlowo – usługowy,
- zespół rekreacyjno – wypoczynkowy,
- zaplecze techniczne,



- zaplecze socjalne pracowników,
- dyrekcja – kierownictwo, komórki funkcjonalne i pomocnicze.

W grupie obiektów świadczących usługi hotelarskie hotele posiadają najbardziej wykształcone piony i węzły obsługowe - stąd też ten rodzaj bazy stanowi w wielu przypadkach punkt wyjściowy do poprawnego formowania funkcji oraz programów użytkowych dla innych podmiotów działających w przemyśle hotelarskim. Nieprzypadkowo też na światowym rynku obsługi ruchu turystycznego wiodącymi w tej branży są międzynarodowe "łańcuchy" hotelarskie.

Hotele to obiekty o bardzo zróżnicowanym programie funkcjonalno-użytkowym. Posiadają złożony program węzłów produkcyjnych i obsługowych. Ze względu na ich ogólną dostępność powinny spełniać warunki "uniwersalizmu", tj. powinny być przystosowane do obsługi wszystkich grup użytkowników bez względu na płeć, wiek, sprawność fizyczną, predyspozycje zawodowe i inne indywidualne cechy oraz upodobania współczesnego turysty. Hotel powinien zapewniać swoim gościom bezpieczeństwo, prywatność, kameralność i intymność; stwarzać warunki do wypoczynku, pracy oraz rozrywki.

Hotel jest obiektem o specyficznym charakterze, a jego szczególnymi cechami są:

- stała gotowość obsługowa przy bliżej nieokreślonych przez usługodawcę potrzebach, tak w czasie jak i w zakresie,
- stałe lub okresowe uzależnienie od zewnętrznych czynników, takich jak: warunki atmosferyczne, zagrożenia epidemiologiczne, regulacje formalno-prawne (przy obsłudze turystyki przyjazdowej), dynamika ruchu turystycznego,
- zmienna wymagalność gości, wpływ mody i nowości techniczno-materiałowych, co wiąże się z przyspieszoną amortyzacją "moralną",
- duża wrażliwość na zewnętrzne zmiany w bezpośrednim otoczeniu, tak w zakresie infrastruktury technicznej, jak i przemian społecznych,



- duża kapitałochłonność przy towarzyszącym wydłużonym cyklu zwrotu nakładów inwestycyjnych.

Hotelarstwo jest działalnością gospodarczą, mającą na celu zaspokajanie podstawowych potrzeb bytowych osób przebywających czasowo poza miejscem stałego zamieszkania. Są to między innymi nocleg i wyżywienie, rekreacja i rozrywka, bezpieczeństwo.

Zdaniem Czesława Witkowskiego istota hotelarstwa (niezależnie od tego, czy zostanie on określony przemysłem czy działalnością usługową) polega na:

- Hotelarstwo jest zorganizowaną działalnością gospodarczą,
- **Podstawową funkcją hotelarstwa jest udzielanie gościnności, jest to szczególny rodzaj gościnności – „gościnność” za odpłatnością,**
- Działalność hotelarska składa się z różnego rodzaju usług, przede wszystkim usług bytowych np. noclegu i wyżywienia,
- Zakres usług oferowanych przez hotele stale się rozrasta,
- **Pobyt gości w hotelach jest zasadniczo krótkotrwały.**

Istotą hotelarstwa jest gościnność, a więc przede wszystkim zapewnienie wygody, dobrej atmosfery oraz wysokich kwalifikacji zawodowych i poziomu etyczno-moralnego pracowników.

Z rozwojem kompetencji nauczycielskich w zakresie hotelarstwa jest podobnie jak z rozwojem uczniowskich kompetencji. Trudno wskazać skończony zakres niezbędnej wiedzy metodycznej oraz sformułować niezawodne, jednoznaczne algorytmy zachowań gwarantujących określone skutki w osobowości czy aktywności uczniów. Wydaje się, że pozostaje poszukiwanie i sprawdzanie bogactwa metod i zasad dydaktycznych sformułowanych przez dydaktyków, w tym zwłaszcza dydaktyków twórczości. Trudno wskazywać na uniwersalia w tym zakresie, warto jednak zawsze myśleć o przestrzeganiu przynajmniej czterech zasad uczenia się i motywacji: zasady aktywnego wiązania teorii z praktyką, zasady doniosłości, zasady nowości oraz zasady



przyjemności (Pankowska, 2008, s. 257).

W nauczaniu hotelarstwa ważną, lecz czasami niedocenianą rolę odgrywa umiejętność stosowania, obliczania oraz interpretacji różnego rodzaju mierników. Wielu autorów podejmujących w swoich publikacjach tematykę hotelarską pomija te zagadnienia, a tylko nieliczni prezentują je zazwyczaj w bardzo ograniczonej postaci.

Miernik według Słownika języka polskiego to miara określająca wielkość, jakość, wartość jakiegoś przedmiotu lub zjawiska. Jest to wartość, wielkość służąca za podstawę oceny jakiegoś zjawiska.

Według T. Tulibackiego (1992) oraz S. Komana i M. Kubickiego (1996) mierniki usług hotelarskich można podzielić na trzy grupy:

- mierniki ilościowe – parametry oraz miary dotyczące eksploatacji hotelu,
- mierniki jakościowe – związane z jakością świadczonych usług,
- mierniki wartościowe – informujące o finansowej działalności obiektu.

Inny podział prezentuje M. Turkowski (2003), dzieląc je na:

- mierniki wielkości bazy usługowej – charakteryzujące wielkość użytkową zakładu hotelarskiego,
- mierniki usług hotelarskich – charakteryzujące rozmiary świadczonych usług w wielkościach bezwzględnych lub w stosunku do rozmiarów bazy usługowej.

Analizując występujące w literaturze przedmiotu miary stosowane do określania różnego rodzaju cech obiektu hotelarskiego, jego działalności ekonomicznej, funkcji itd., można wyróżnić trzy podstawowe ich grupy. Są to:

- parametry zakładu hotelarskiego (tzw. mierniki podstawowe),
- wskaźniki działalności (związane z działalnością obiektu),
- współczynniki (uwypuklające wybrane cechy, stosowane przy wybranym wskaźniku).

Wskaźnik wyraża matematyczną zależność pomiędzy dwiema wartościami. Stanowi porównanie dwu liczb, które określają pewne wartości



poznawcze. Obliczanie wskaźników jest sprawą stosunkowo prostą, jednakże ich interpretacja wymaga dobrego zrozumienia konkretnej dziedziny działalności, będącej przedmiotem analizy. Wskaźniki dają menadżerowi wskazówki dotyczące kształtowania się pewnych podstawowych warunków prowadzenia działalności, np. konkurencyjności na rynku.

Najprostszą formą wskaźnika jest relacja procentowa dotycząca tempa wzrostu lub udziału w strukturze sprzedaży. Może też występować w postaci wskaźnika ustalonego do jednostki odniesienia, np. wartość sprzedaży na jeden wynajęty pokój lub przychód przypadający na 1 m² sal konferencyjnych.

Wskaźnika, w przeciwieństwie do parametru, nie tworzy jedna liczba, gdyż sama nie reprezentuje charakterystycznego dla wskaźnika pomiaru czy rodzaju wartości (jest po prostu tylko liczbą). Nie pokazuje także, czy otrzymana wartość jest korzystna czy nie, dlatego jej interpretacja powinna polegać na odniesieniu do pewnych wielkości podstawowych (np. średnich, danych z lat poprzednich).

Charakterystyczne dla wskaźników jest to, że zazwyczaj naświetlają one jeden aspekt zagadnienia, natomiast przytoczenie ich kilku, merytorycznie powiązanych, może w sposób kompleksowy naświetlić badaną sytuację czy pomóc w ocenie analizowanej działalności, np. w sferze finansowej, eksploatacyjnej, gospodarczej, jak i przy analizie bilansu oraz analizie operacyjnej.

Samo obliczenie wskaźników nie zawsze wykazuje ich pełne wartości poznawcze, np. wskaźnik określający roczną frekwencję w hotelu daje orientację o stopniu wykorzystania zdolności usługowej w danym okresie. Nie wyjaśnia jednak jeszcze, czy jest to wskaźnik zadowalający. Dopiero porównanie go z analogicznym okresem roku ubiegłego czy wskaźnikiem osiągniętym przez konkurencję nadaje mu właściwe znaczenie. Ponadto wskaźnik wskaźnikowi nie jest równy pod względem zawartej w nim oceny



czy informacji. O wiele większe znaczenie posiadają np. wskaźniki informujące o pozycji hotelu na rynku czy dochodzie przypadającym na jeden pokój w eksploatacji, niż wskaźnik dostarczający informację o udziale jakiejś działalności pomocniczej w ogólnym obrocie i wyniku.

Inną też rangę i zasób informacji mają wskaźniki porównawcze w ramach branży czy korporacji, pozwalające na wyciągnięcie właściwych wniosków odnośnie do wyników osiągniętych przez oceniane hotele, niż ten sam wskaźnik w ramach jednego hotelu. Stosowanie wskaźników branżowych w badaniach czyni je bardziej profesjonalnymi i użytecznymi (Kwiatkowski 1997).



III. CELE STAŻU

W oparciu o zaprezentowane wyżej poglądy i stanowiska w sprawie edukacji dorosłych proponuję się przyjęcie następujących celów staży zawodowych nauczycieli praktycznej nauki zawodu w zakresie hotelarstwa:

- zapoznanie się z urządzeniami, narzędziami i innym sprzętem technicznym stosowanym w procesach i usługach hotelarskich,
- poznanie specyfiki pracy na rzeczywistych stanowiskach pracy w branży hotelarskiej,
- doskonalenie umiejętności zastosowania wiedzy teoretycznej w praktyce,
- zdobycie nowych doświadczeń zawodowych w nowoczesnie zarządzanych przedsiębiorstwach branżowych,
- nawiązanie kontaktów zawodowych/branżowych, umożliwiających ich wykorzystanie w procesie kształcenia zawodowego,
- doskonalenie umiejętności właściwej komunikacji interpersonalnej w bezpośrednim kontakcie z pracownikami,
- analiza zasad zapewniania jakości produkcji i usług w przedsiębiorstwie,
- analiza zasad zapewniania bezpieczeństwa i higieny pracy w przedsiębiorstwie,
- kształtowanie wizerunku firmy w środowisku lokalnym i regionalnym.



IV. ZAKRES PRZEDMIOTOWY

Nauczyciele zawodów branży hotelarskiej powinni znać podstawowe wymogi rynku pracy w tej dziedzinie, a w szczególności funkcjonowanie i uwarunkowania rozwoju placówek hotelarskich, w różnych formach ich organizacji.

Wobec tego praktyka w zakresie hotelarstwa powinna uwzględniać różne **obszary umiejętności zawodowych** związanych z pracą zawodową w branży:

Funkcjonowanie sali recepcyjnej zakładu hotelarskiego

- **Przyjęcie gościa.** Organizowanie pobytu gościa. Komunikacja interpersonalna. Rozliczenie i pożegnanie gościa.
- **Centrala telefoniczna** (odbiór telefonów, prowadzenie rozmów, łączenie rozmów, przekazywanie wiadomości gościom, przekazywanie informacji współpracownikom, realizacja bieżących zleceń gości, rozliczanie należności za zrealizowane rozmowy telefoniczne)
- **Rezerwacja** (przyjęcie zlecenia na rezerwację pokoju i innych usług, rejestracja i prowadzenie korespondencji krajowej i zagranicznej dotyczącej rezerwacji, prezentacja aktualnej oferty handlowej obiektu, prowadzenie dokumentacji potwierdzonych rezerwacji)
- **Recepcja właściwa** (przywitanie i przyjęcie gościa, udzielanie informacji o usługach świadczonych przez obiekt, realizacja bieżących zamówień gościa, zapewnienie obsługi bagażowej, reagowanie na wszelkie uwagi, skargi i opinie gościa, zapewnienie porządku na stanowisku pracy, w całym hollu recepcyjnym oraz przed wejściem głównym)
- **Kasa hotelowa** (założenie i prowadzenie rachunku gościa, zamknięcie rachunku gościa, przygotowanie odpowiednich dokumentów oraz przyjęcie wpłaty należności)
- **Służby parterowe** (przywitanie i pożegnanie gościa, zapewnienie

obsługi bagażowej, utrzymanie porządku w hollu recepcyjnym i przed wejściem do obiektu).

Funkcjonowanie części mieszkalnej zakładu hotelarskiego

- **Zapoznanie się z wyposażeniem jednostek mieszkalnych.** Techniki sprzątnania, środki czystości. Obsługa urządzeń technicznych. Utrzymanie wszystkich pomieszczeń w gotowości eksploatacyjnej zgodnie ze standardami. Ochrona mienia gościa i obiektu. Usługi dodatkowe świadczone w obiekcie.
- **Jednostki mieszkalne** (aranżacja jednostki mieszkalnej pod względem wyposażenia z zachowaniem funkcji i estetyki wnętrza, sprawność urządzeń stanowiących wyposażenie jednostki mieszkalnej, organizowanie usług dodatkowych na życzenie gościa, ochrona mienia gościa i obiektu hotelarskiego, gospodarowanie powierzonymi narzędziami i środkami pracy).
- **Ciągi komunikacyjne, magazyny** (utrzymanie pomieszczeń ogólnodostępnych i ciągów komunikacyjnych w czystości i gotowości eksploatacyjnej zgodnie ze standardami).

Funkcjonowanie części gastronomicznej zakładu hotelarskiego

- **Zapoznanie się ze specyfiką działalności gastronomicznej** w obiekcie hotelarskim. Sprzęt gastronomiczny i jego obsługa. System rozliczeń kelnerskich. Kalkulacja cen potraw i napojów. Przyjmowanie zleceń na imprezy połączone z działalnością gastronomiczną. Aranżacja sal konsumenckich zgodnie ze zleceniem klientów.
- **Kuchnia** (przygotowanie oferty handlowej – karty menu, kalkulacja cen potraw i napojów, planowanie zakupu produktów, przechowywanie produktów, utrzymywanie porządku w miejscu pracy, wykorzystanie urządzeń i sprzętu w procesie obróbki kulinarnej)
- **Sal konsumenckie** (aranżacja sal konsumenckich zgodnie ze zleceniem klientów, przywitanie gościa, zaproponowanie miejsca, przedstawienie oferty handlowej zakładu oraz przyjęcie zamówienia,

realizacja zamówienia, metody obsługi klienta, przygotowanie i utrzymanie sal konsumenckich zgodnie ze standardem, poznanie systemu rozliczeń kelnerskich)

Funkcjonowanie części administracyjno-gospodarczej zakładu hotelarskiego:

- **Poznanie obiegu dokumentów finansowo-księgowych.** Organizacja wewnętrzna zakładu hotelarskiego – podział pracy, specjalizacja. Podstawy zarządzania personelem w zakładzie. Analiza sprzedaży i kosztów działalności. Przygotowanie oferty i promocja.
- **Sekretariat** (postępowanie zgodnie z instrukcją kancelaryjną, prowadzenie rejestru spraw terminowych kierownika obiektu, korespondencja i obieg dokumentów)
- **Dział finansowo-księgowy** (sporządzanie dokumentacji finansowo-księgowej, rachunek kosztów, analiza sprzedaży i opłacalności poszczególnych rodzajów działalności usługowej zakładu, podstawy planowania działalności zakładu)
- **Kadry** (podstawy gospodarki zasobami ludzkimi w zakładzie, dokumenty związane z prowadzeniem polityki personalnej, podstawowe przepisy regulujące politykę personalną zakładu)
- **Dział sprzedaży** (źródła informacji o klientach i jego potrzebach, podstawy analizy popytu klientów, przygotowanie oferty handlowej zakładu, wykorzystanie instrumentów promocji, budowanie systemu dystrybucji oferty zakładu, organizacja i rozliczanie imprez zleconych)

Funkcjonowanie pionu usług dodatkowych

Identyfikacja usług dodatkowych i towarzyszących wzbogacających ofertę podstawową obiektu hotelarskiego. Specyfika usług dodatkowych i towarzyszących. Problemy tworzenia oferty tych usług, ich sprzedaży i promocji. Znaczenie usług dodatkowych i towarzyszących dla klientów obiektu i jego ekonomiki.

W ramach tego bloku chodzi o zapoznanie stażysty z istotą, specyfiką,



sposobami świadczenia (przyjmowania zleceń, ich realizacji), rozliczania i promocji takich usług dodatkowych jak np.:

- usługa room – service (przyjęcie zlecenia, realizacja i rozliczenie),
- mini bar (zaopatrzenie i rozliczenie mini baru),
- centrum odnowy biologicznej (oferta centrum, zasady oferowania usług centrum, rozliczanie usług, zapewnienie warunków sanitarno-higienicznych),
- centrum usług konferencyjnych (przyjmowanie zleceń, zlecenie realizacji, organizacja obsługi, rozliczanie kosztów imprezy, przygotowanie oferty usług konferencyjnych),
- garaż (przyjmowanie i realizacja zlecenia gościa),
- pralnia (segregowanie prania, realizacja zleceń gości),
- wypożyczalnia sprzętu (informacja o ofercie wypożyczalni i zasadach korzystania ze sprzętu, przyjmowanie zleceń, rozliczanie zleceń gości),
- organizacja usług turystycznych (przygotowanie oferty usług turystycznych dla gości hotelowych, informacja o ofercie, przyjmowanie zleceń gości).

Umiejętności i kompetencje nabyte lub odnowione w trakcie stażu:

- prowadzenie dokumentacji recepcji,
- obsługa gości z wykazaniem się znajomością branżowego języka obcego,
- obsługa urządzeń technicznych,
- praca na stanowiskach obsługi parterowej,
- obsługa zaawansowanych systemów recepcyjnych
- prawidłowe postępowanie w ramach ochrony mienia gościa,
- prawidłowe nakrycie stołu,
- prawidłowe podawanie i serwowanie potraw i napojów,
- organizacja przyjęć okolicznościowych,
- prawidłowe mycie i wyparzanie naczyń,
- sporządzanie kart roboczych,



-
- produkcja potraw różnego typu,
 - organizacja pracy i prowadzenie dokumentacji dotyczącej wynajmu sal konferencyjnych,
 - obsługa komputera oraz innych urządzeń elektronicznych,
 - praktyczna ewidencja majątku,
 - kalkulacja cen usług w zakładzie hotelarskim,
 - zawieranie umów na dostawy, usługi zewnętrzne,
 - sporządzanie analizy ekonomicznej działalności firmy,



V. INNOWACYJNOŚĆ

Do nauk ekonomicznych teoria innowacji została wprowadzona przez już J. A. Schumpetera (Mikosik 1993). Do światowej literatury ekonomicznej wprowadził on pojęcie innowacji oraz sformułował tezę, że innowacyjność przedsiębiorstw stanowi o rozwoju gospodarczym w większym stopniu niż kapitał, natomiast przedsiębiorcą jest każdy, kto wprowadza nowe kombinacje.

Schumpeter jest również autorem koncepcji tzw. twórczej destrukcji (creative destruction) polegającej na nieustannym niszczeniu starych struktur i nieprzerwanym procesie tworzenia nowych, bardziej efektywnych. Według Schumpetera równowaga w gospodarce występuje wtedy, gdy mamy do czynienia z jednym z pięciu przypadków, jakimi są: wytwarzanie nowego produktu, wykorzystanie nowej metody produkcyjnej, znalezienie nowego rynku zbytu, zdobycie nowych źródeł surowców, wprowadzenie nowej organizacji.

Innowacje dzielimy na:

- funkcyjne – zaspokajają nowe, dotychczas nieujawnione potrzeby społeczne, służąc nowym funkcjom,
- przedmiotowe – wprowadzenie nowych przedmiotów w miejsce dotychczas użytkowanych, które znacznie lepiej spełniają zadania, dla których zostały wytworzone,
- procesowe – wprowadzenie nowych metod wytwarzania, które usprawniają produkcję i czynią ją tańszą oraz przynoszą poprawę warunków pracy i środowiska,
- organizacyjne – usprawniają organizację pracy i produkcji, poprawiają stan bezpieczeństwa i higieny pracy.



Innowacyjność stażu powinna polegać na:

- **poznaniu nowych funkcji hotelarskich w nowoczesnych przedsiębiorstwach sektora usług hotelowych,**
- **poznaniu nowoczesnych procesów technologicznych i zarządczych, wykorzystujących narzędzia ICT,**
- **poznaniu i przeanalizowaniu zintegrowanych narzędzi zarządzania relacjami z klientami (CRM) oraz przedsiębiorstwem,**
- **zaznajomieniu się z nowoczesnymi, zintegrowanymi technologiami dostaw i obsługi klientów,**
- **organizacji staży w wielu zróżnicowanych pod względem procedur i koncepcji działania firmach, co umożliwi nabycie wielu nowych kompetencji (komunikacja interpersonalna, zróżnicowanie procedur HACCP itp.).**



VI. ORGANIZACJA

Nauczyciel w trakcie stażu powinien posiadać opiekuna merytorycznego ze strony zakładu pracy, który stale współpracował będzie z nim w trakcie realizacji zadań. Po zakończeniu stażu zakład pracy powinien przekazać informacje o przebiegu stażu do Administratora Projektu.

Nauczyciel w trakcie stażu powinien prowadzić dziennik praktyk, według wzoru zaproponowanego przez organizatora. Dodatkowo warto wykorzystać narzędzia informatyczne posiadane przez WSZiA w Zamościu, a służące do komunikacji i ewaluacji praktyk (uczelniany CRM).

Organizator stażu powinien na bieżąco monitorować przebieg stażu, w szczególności zwracając uwagę na jego merytoryczną jakość, terminowość, zaangażowanie uczestników (w tym bezpośrednio firm) oraz rzeczywistą możliwość nabycia nowych kompetencji.

Szczególną wartością dodaną może być:

- stworzenie przez firmę możliwości wykorzystywania w trakcie stażu nowoczesnych narzędzi pracy dydaktycznej,
- przybliżenie i zapoznanie stażysty z nowoczesnymi branżowymi narzędziami ICT,
- włączenie stażystów w bieżące działania w sferze badań i rozwoju nowych produktów i usług.

Za istotne dla innowacyjnego charakteru stażu uznać należy możliwość jego realizacji u więcej niż jednego pracodawcy. Uczestnik, dzięki możliwości realizacji programu u kilku partnerów, pozna specyfikę i zróżnicowanie zasad i procedur funkcjonowania podmiotów gospodarczych, a co za tym idzie przyswoi szerszy zakres wiedzy, jak również nabędzie większy zakres nowych kompetencji.

Po zakończeniu stażu powinna zostać dokonana ewaluacja kompetencji



nauczyciela praktycznej nauki zawodu (metoda ankietowa lub prezentacja nabytych nowych kompetencji).

Praktyka powinna uwzględniać także zasady godzenia życia zawodowego i rodzinnego. Może się to odbywać poprzez:

- **ustalenie elastycznych terminów praktyk,**
- **ustalenie elastycznego czasu odbywania praktyk,**
- **podział praktyk na części, pomiędzy którymi występują przerwy czasowe.**



LITERATURA

1. Aleksander T., Pozaszkolna edukacja ogólnokształcąca dorosłych. UJ, Kraków 1992.
2. Banach Cz., Teoretyczne aspekty pozaszkolnej edukacji dorosłych [w] B. Dylak, G. Raj (red.) Przyszłość pozaszkolnej edukacji dorosłych. SOP, LELIWA, Warszawa 1998, s. 67-79.
3. Bauman Z. Ponowoczesna szkoła życia, w: Alternatywy myślenia o edukacji, red. Z. Kwieciński, Warszawa, 2000.
4. Biała Księga Kształcenia i Doskonalenia. Nauczanie i uczenie się. Na drodze do uczącego się społeczeństwa. Komisja Europejska. WSP, TWP, ITE, Warszawa 1997.
5. Błądek Z., Tulibacki T., Dzieje krajowego hotelarstwa: od zajazdu do współczesności; fakty, obiekty ludzie, Albus 2003, Warszawa 2003.
6. Bochno W., praca zbiorowa, Organizacja pracy w hotelarstwie, wyd. 2 popr. i uzup. Krakowska Szkoła Hotelarska, Proksenia, Kraków 2006.
7. Gutowski R., Edukacja dorosłych w Polsce wobec bezrobocia kryzysu i przemian [w] B. Dylak, G. Raj (red.) Edukacja dorosłych wobec przemian społeczno-gospodarczych i kulturalno-oświatowych kraju. SOP, LELIWA, Warszawa 1998, s. 49-58.
8. Gworys W., Kornak A.S., Szeremeta R., 2003, *Jak kierować hotelami i innymi obiektami noclegowymi*, Wyższa Szkoła Hotelarstwa i Turystyki, Częstochowa.
9. Harris P., 1995, *Planowanie zysku w hotelarstwie*, PWN, Warszawa.
10. Harris P., *Planowanie zysku w hotelarstwie*, PWN, Warszawa 1995.
11. Kaczor S., Kształcenie i doskonalenie zawodowe w okresie przemian. MCNEMT, Radom 1993.
12. Knowels T., *Zarządzanie hotelarstwem i gastronomią*, PWE,



Warszawa 2001.

13. Koman S., Kubicki M., 1996, *Poradnik ekonomiczny dla hotelarzy*, Polskie Hotele, Warszawa.
14. Kornak A.S., 1994, *Jak kierować hotelami i innymi obiektami noclegowymi? Mana-gement i marketing w praktyce*, Wyd. Fundacji Rozwoju Przedsiębiorczości, Łódź.
15. Kowalczyk A., 2001, *Geografia hotelarstwa*, Wyd. UŁ, Łódź.
16. Kwaśnica R. Wprowadzenie do myślenia. O wspomaganie nauczycieli w rozwoju, w: *Z zagadnień pedeutologii i kształcenia nauczycieli*, Studia Pedagogiczne, LXI, Warszawa 1995.
17. Kwiatkowski S. M., *Perspektywy oświaty dorosłych w Polsce. Edukacja ustawiczna dorosłych 1999, 2*, s.17-20.
18. Kwiatkowski W., 1997, *Marketing w hotelach – zastosowanie w praktyce*, Wyd. Ośrodek Doskonalenia Kadr Orbis S.A., Warszawa.
19. Lijewski T., Mikułowski B., Wyrzykowski J., 2002, *Geografia turystyki Polski*, PWE, Warszawa.
20. Meighan R. *Socjologia edukacji*, Toruń, 1993
21. Mikosik S. *Teoria rozwoju gospodarczego Josepha A. Schumpetera* Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1993
22. Milewska M., Włodarczyk M., *Hotelarstwo. Podstawowe wiadomości*. W-wa 2008.
23. Milewska M., Włodarczyk M., *Podstawowe wiadomości z zakresu hotelarstwa*, Wydawnictwo WSTH w Łodzi, 2005.
24. Mitura E., Koniuszeska E., *Ekonomika i organizacja pracy w hotelarstwie: podręcznik*, Difin, Warszawa 2006.
25. Oparka S., Nawrocka E., *Technik hotelarstwa – organizacja pracy w hotelarstwie – skrypt do nauki zawodu*, Wydawnictwo Maria, Warszawa-Kudowa Zdrój 2008.
26. Oparka S., Nowicka T, *Organizacja i technika pracy w hotelarstwie*, Biblioteka Hotelarza, Warszawa 2005.
27. Panasiuk A., Szostak D., *Hotelarstwo*, PWN, Warszawa 2008.
28. Pankowska D. *Pedagogika dla nauczycieli w praktyce. Materiały metodyczne*, Kraków 2008
29. *Praca zbiorowa pod red. Janusza Turakiewicza, Bezpieczny hotel*,



-
- PZH, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa 2002.
30. Sala J. *Formy współczesnego hotelarstwa*, Kraków, 2008
 31. Skrzypczyński M., 2000, *Monografia hotelu Gromada – Świętokrzyski w Cedzynie koło Kielc*, praca magisterska wykonana w Katedrze Geografii Miast i Turyzmu UŁ, Łódź.
 32. Skwarek J., *Kształcenie dorosłych w świetle wymagań współczesnego życia*. Wydawnictwo WSZiA w Zamościu, Zamość 2006.
 33. *Słownik języka polskiego*, 1978–1981, M. Szymczak (red.), PWN, Warszawa.
 34. Tulibacki T., 1992, *Organizacja i zarządzanie hotelem*, Wyd. FBC, Warszawa.
 35. Turkowski M., 2003, *Marketing usług hotelarskich*, PWE, Warszawa.
 36. Turkowski M., *Marketing usług hotelarskich*, PWE, Warszawa 2003.
 37. Warszńska J., Jackowski A., 1978, *Podstawy geografii turystyki*, PWN, Warszawa.
 38. Wujek T., *Oświata dorosłych w Polsce w latach 1918-1996* [w] S. Kaczor, W. Gieseke, W. Höhn (red.) *Problemy pedagogiki dorosłych w Polsce i w Niemczech*. ITE, Radom 1997, s. 43-66.
 39. Wujek T., *Rola oświaty dorosłych w dobie transformacji ustrojowej* [w] B. Dylak, G. Raj (red.) *Edukacja dorosłych wobec przemian społeczno-gospodarczych i kulturalno-oświatowych kraju*. SOP, LEIWA, Warszawa 1998, s. 93-99.