



**Szczegółowy program praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu
Technik hotelarstwa (klasyfikacja Ministerstwa Edukacji Narodowej 341[04] i MEN
422402¹)**

I. Wprowadzenie – założenia do budowy programu praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu *Technik hotelarstwa* (PPPNZth)

PPPNZth w obszarze kształcenia kadr turystycznych na poziomie szkolnictwa średniego, jest narzędziem służącym do realizacji nadrzędnego celu projektu „PRAKTYCZNE KSZTAŁCENIE NAUCZYCIELI ZAWODÓW BRANŻY HOTELARSKO – TURYSTYCZNEJ”. Cel ten zdefiniowany jest jako wsparcie kadry nauczycielskiej przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w procesie doskonalenia zawodowego, poznawania rzeczywistych warunków pracy w przedsiębiorstwach branży hotelarsko – turystycznej oraz zdobywania umiejętności praktycznych, niezbędnych podczas zajęć przygotowujących absolwentów szkół do wykonywania wyuczonych zawodów.

Aby PPPNZth spełnił wymienione powyżej zadania, przy jego projektowaniu przyjęte zostały następujące założenia:

1. Praktyka w przedsiębiorstwie hotelarsko - turystycznym ma na celu zapoznanie nauczycieli i instruktorów z procedurami praktycznego przygotowania uczniów do pracy w zawodzie, umożliwiającymi osiągnięcie odpowiednich efektów kształcenia w procesie praktycznej nauki zawodu *Technik hotelarstwa*. Zakres kwalifikacji nabywanych przez uczniów podczas praktycznej nauki zawodu, jest zgodny z ideą europejskich ram kwalifikacji², wyrażonych w języku efektów kształcenia, które

¹ Podstawy programowe dla zawodu technik hotelarstwa:

- MEN 341[04] obowiązująca do 31.08.2012r. na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 listopada 2006 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach: kaletnik, kominiarz, kuśnierz, monter konstrukcji budowlanych, obuwnik, operator obrabiarek skrawających, technik archiwista, technik hotelarstwa, technik księgarstwa i technik obsługi turystycznej, Dz. U. z 2006r. nr 226, poz. 1650.
- MEN 422402 obowiązująca od 01.09.2012r. na podstawie Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012r. w sprawie w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego, Dz. U. z 2012r. nr 0, poz. 7.

² Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie ustanowienia europejskich ram kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie (2008/C111/01)



obejmują: wiedzę i umiejętności oraz kompetencje personalne i społeczne. Dlatego też w PPPNZth zaplanowano realizację procedur dydaktycznych, które prowadzą w procesie praktycznej nauki zawodu do osiągnięcia następujących efektów kształcenia³:

- efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów w zakresie: bezpieczeństwa i higieny pracy [BHP], podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej [PDG], języka obcego ukierunkowanego zawodowo [JOZ], kompetencji personalnych i społecznych [KPS], organizacji pracy małych zespołów [OMZ],
- efekty kształcenia wspólne dla grupy zawodów w ramach obszaru kształcenia turystyczno-gastronomicznego [T] stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie *Technik hotelarstwa* [PKZ (T.f)]
- efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie *Technik hotelarstwa*: planowanie i realizacja usług w recepcji [T11], obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie [T12].

Wymienione powyżej efekty kształcenia są wspólne dla grupy zawodów klasyfikowanych przez instytucje rynku pracy oraz GUS⁴ w sektorze usług hotelarskich, wyszczególnionych w poniższej tabeli:

Tabela 1. Efekty kształcenia wspólne dla grupy zawodów.

141	Kierownicy w gastronomii i hotelarstwie
1411	Kierownicy w hotelarstwie
141101	Kierownik działu w hotelu
141102	Kierownik hostelu / motelu
141103	Kierownik hotelu
141104	Kierownik pensjonatu

³ Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach, Dz. U. z 2012r. nr 0, poz. 184.

⁴ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 27 kwietnia 2010 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania, Dz. U. z 2010r. nr 82, poz. 537.



4224	Recepcjoniści hotelowi
422401	Recepcjonista hotelowy
422402	Technik hotelarstwa
515	Gospodarze obiektów
5151	Pracownicy obsługi technicznej biur, hoteli i innych obiektów
515101	Inspektor hotelowy
515190	Pozostali pracownicy obsługi technicznej biur, hoteli i innych obiektów
5152	Pracownicy usług domowych
515204	Właściciel małego zakładu agroturystycznego / hotelarskiego / gastronomicznego

Z tego powodu, realizacja PPPNZth, daje możliwość nabycia praktycznych umiejętności nauczania przedmiotów zawodowych, niezbędnych do osiągnięcia kwalifikacji wymaganych dla szerokiej grupy zawodów.

2. Opisane w pkt. 1 efekty kształcenia podlegają ewaluacji w drodze egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe⁵. Dlatego w PPPNZth uwzględnione zostały procedury zadań dydaktycznych, realizacja których zapewni osiągnięcie następujących standardów wymagań będących podstawą przeprowadzenia w/w egzaminu:

- egzamin pisemny:
 - część I „wiadomości i umiejętności właściwe dla kwalifikacji w zawodzie”
 - część II „wiadomości i umiejętności związane z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą”
- egzamin praktyczny obejmujący wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej - opracowanie projektu realizacji określonych prac lub opracowanie projektu realizacji i wykonanie określonych prac z zakresu przygotowania i sprzedaży usług hotelarskich, z uwzględnieniem rodzaju i kategorii bazy hotelarskiej oraz preferencji rodzaju klienta – krajowego i zagranicznego, indywidualnego i zbiorowego.

⁵ Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 10 marca 2010 r. w sprawie standardów wymagań będących podstawą przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe w zawodach, w których kształcenie odbywa się w zasadniczych szkołach zawodowych, technikach, technikach uzupełniających i szkołach policealnych, Dz. U. z 2010 r. nr 103, poz. 652.



3. Oprócz wymienionych w pkt. 1 i 2 założeń, niezmiernie istotną kwestią warunkującą efektywność praktycznej nauki zawodu, jest zapewnienie jak największej korelacji programu nauczania z oczekiwaniami przedsiębiorców – pracodawców, wobec umiejętności i kwalifikacji absolwentów. Luki i rozbieżności pomiędzy umiejętnościami nabywanymi przez uczniów podczas praktycznej nauki zawodu, a umiejętnościami poszukiwanymi przez pracodawców, w dużej mierze rzutują na ich ocenę przygotowania do pracy zawodowej. Implikuje to w sposób bezpośredni preferencje, co do zatrudnianych absolwentów z wykształceniem kierunkowym, a co za tym idzie poziom bezrobocia wśród tej grupy.

Realizując wielokrotnie podnoszony przez pracodawców⁶ postulat dostosowania kwalifikacji pracowników do ich oczekiwań, poprzez działania podnoszące jakość nauki praktycznej zawodów, w budowie PPPNZth zostały uwzględnione zarówno wyniki badań literaturowych jak i badań pierwotnych przeprowadzonych wśród pracodawców w ramach projektu „PRAKTYCZNE KSZTAŁCENIE NAUCZYCIELI ZAWODÓW BRANŻY HOTELARSKO – TURYSTYCZNEJ”.

W celu wyjaśnienia wpływu przyjętych założeń na ostateczny kształt PPPNZth, w kolejnych częściach niniejszego opracowania, dokonano syntetycznej prezentacji: efektów kształcenia podstawy programowej w zawodzie *Technik hotelarstwa*, standardów egzaminu

⁶ Szymańska E., *Oczekiwania rynku turystycznego w zakresie kształcenia kadr*, Zeszyt Naukowy „Ekonomia i Zarządzanie”, Tom 1, nr 1, s. 133 – 142., Politechnika Białostocka, Białystok 2009; Klos-Gomulec A., *Postulowany kierunek rozwoju edukacji turystycznej w świetle kondycji współczesnego świata* – zarys problemu, [w:] Krupa J., Biliński J. [red.] *Turystyka w badaniach naukowych*, Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania, Rzeszów 2006; *O kadrach w branży turystycznej*, Rynek Turystyczny nr 6(273)/2008 - Sprawozdanie z V Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej, Szczecin 2008; Sroka J. [red.], *Analiza edukacji w świetle zmian demograficznych i społecznych regionu. Określenie zapotrzebowania na edukację na różnych poziomach w regionie w świetle prognoz demograficznych*, Wrocław 2010; Bucholz M., Dziedzic T., Łopaciński K., *Projekt założeń prac badawczych dotyczących potrzeb doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr dla turystyki*, Opracowanie na zlecenie Ministerstwa Sportu i Turystyki, Instytut Turystyki, Warszawa 2007.



potwierdzającego kwalifikacje zawodowe oraz wyników badań przeprowadzonych wśród pracodawców sektora turystyczno - hotelarskiego.

II. Efekty kształcenia podstawy programowej w zawodzie *Technik hotelarstwa*.

Poniżej przedstawione zostały w ujęciu tabelarycznym poszczególne grupy efektów kształcenia, oznaczone symbolami występującymi w procedurach – zadaniach dydaktycznych realizowanych w PPPNZth.

Tabela 2. Grupy efektów kształcenia.

Rodzaj i nazwa efektu kształcenia	Symbol nadany w PPPNZth
Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów	W
Bezpieczeństwo i higiena pracy - Uczeń:	BHP
Rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;	W/BHP/1
Rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;	W/BHP/2
Określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;	W/BHP/3
Przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;	W/BHP/4
Określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;	W/BHP/5
Określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;	W/BHP/6
Organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	W/BHP/7
Stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;	W/BHP/8
Przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	W/BHP/9
Udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.	W/BHP/10
Podjęmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej - Uczeń:	PDG
Stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej;	W/PDG/1
Stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego;	W/PDG/2
Stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;	W/PDG/3



Rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi;	W/PDG/4
Analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;	W/PDG/5
Inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży;	W/PDG/6
Przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;	W/PDG/7
Prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;	W/PDG/8
Obsługuje urzędy biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej;	W/PDG/9
Planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;	W/PDG/10
Optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej.	W/PDG/11
Język obcy ukierunkowany zawodowo - Uczeń:	JOZ
Posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiających realizację zadań zawodowych;	W/JOZ/1
Interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka;	W/JOZ/2
Analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;	W/JOZ/3
Formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy;	W/JOZ/4
Korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji.	W/JOZ/5
Kompetencje personalne i społeczne - Uczeń:	KPS
Przestrzega zasad kultury i etyki;	W/KPS/1
Jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;	W/KPS/2
Przewiduje skutki podejmowanych działań;	W/KPS/3
Jest otwarty na zmiany;	W/KPS/4
Potrafi radzić sobie ze stresem;	W/KPS/5
Aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe;	W/KPS/6
Przestrzega tajemnicy zawodowej;	W/KPS/7
Potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;	W/KPS/8
Potrafi negocjować warunki porozumień;	W/KPS/9
Współpracuje w zespole.	W/KPS/10
Organizacja pracy małych zespołów - Uczeń:	OMZ
Planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;	W/OMZ/1
Dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;	W/OMZ/2
Kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;	W/OMZ/3
Oceni jakość wykonania przydzielonych zadań;	W/OMZ/4
Wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;	W/OMZ/5
Komunikuje się ze współpracownikami.	W/OMZ/6
Efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie Technik hotelarstwa - Uczeń:	PKZ(T.f)
Rozróżnia rodzaje i kategorie obiektów świadczących usługi hotelarskie;	PKZ(T.f)/1
Rozróżnia rodzaje usług hotelarskich;	PKZ(T.f)/2
Rozróżnia piony funkcjonalne obiektów świadczących usługi hotelarskie;	PKZ(T.f)/3
Rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych;	PKZ(T.f)/4
Analizuje rynek usług hotelarskich;	PKZ(T.f)/5



Rozróżnia zasady i narzędzia marketingu;	PKZ(T.f)/6
Określa rodzaje turystyki;	PKZ(T.f)/7
Charakteryzuje zasady racjonalnego żywienia;	PKZ(T.f)/8
Stosuje przepisy prawa dotyczące świadczenia usług hotelarskich;	PKZ(T.f)/9
Stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań.	PKZ(T.f)/10
Efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie <i>Technik hotelarstwa</i>: Planowanie i realizacja usług w recepcji	T.11
Rezerwacja usług hotelarskich - Uczeń:	T.11/I
Rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej;	T.11/I/1
Dobiera oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;	T.11/I/2
Stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich;	T.11/I/3
Przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup;	T.11/I/4
Rezerwuje usługi hotelarskie, korzystając z systemów rezerwacyjnych;	T.11/I/5
Sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;	T.11/I/6
Przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie.	T.11/I/7
Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających - Uczeń:	T.11/II
Przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji;	T.11/II/1
Rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;	T.11/II/2
Sporządza dokumentację związaną z procedurami <i>check-in</i> i <i>check-out</i> ;	T.11/II/3
Udziela informacji turystycznej;	T.11/II/4
Oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;	T.11/II/5
Przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu;	T.11/II/6
Rozróżnia formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich;	T.11/II/7
Przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;	T.11/II/8
Sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości.	T.11/II/9
Efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie <i>Technik hotelarstwa</i>: Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	T.12
Utrzymywanie porządku i czystości w jednostkach mieszkalnych - Uczeń:	T.12/I
Rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pieter;	T.12/I/1
Rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie;	T.12/I/2
Rozróżnia rodzaje prac porządkowych;	T.12/I/3
Dobiera techniki sprzątnięcia w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych;	T.12/I/4
Obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości;	T.12/I/5
Stosuje środki czyszczące i dezynfekcyjne;	T.12/I/6
Przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości;	T.12/I/7
Utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu;	T.12/I/8
Przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości;	T.12/I/9
Przestrzega procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości.	T.12/I/10
Przygotowywanie i podawanie śniadań - Uczeń:	T.12/II
Przestrzega zasad przechowywania żywności;	T.12/II/1
Przestrzega zasad sporządzania jadłospisów;	T.12/II/2
Rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych;	T.12/II/3
Rozróżnia metody i techniki przygotowania śniadań;	T.12/II/4



Dobiera surowce do sporządzania potraw i napojów;	T.12/II/5
Użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów;	T.12/II/6
Przygotowuje potrawy i napoje;	T.12/II/7
Rozróżnia formy i przestrzega zasad podawania śniadań;	T.12/II/8
Dobiera formy podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu;	T.12/II/9
Rozróżnia bieliznę i zastawę stołową;	T.12/II/10
Stosuje techniki nakrywania stołu;	T.12/II/11
Dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań;	T.12/II/12
Przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi gości;	T.12/II/13
Stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw.	T.12/II/14
Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie - Uczeń:	T.12/III
Klasyfikuje hotelarskie usługi dodatkowe;	T.12/III/1
Przestrzega zasad i rozróżnia formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych;	T.12/III/2
Przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych;	T.12/III/3
Organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem;	T.12/III/4
Sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych.	T.12/III/5

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach, Dz. U. z 2012r. nr 0, poz. 184., podstawa programowa nr 422103 – technik obsługi turystycznej.

III. Standardy wymogów egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe na poziomie *Technika hotelarstwa*.

Poniżej przedstawione zostały w ujęciu tabelarycznym, poszczególne standardy wymogów egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe, na poziomie *Technika hotelarstwa*, oznaczone symbolami występującymi w procedurach – zadaniach dydaktycznych realizowanych w PPPNZth.

Tabela 3. Standardy egzaminacyjne.

Rodzaj i nazwa standardu wymagań egzaminacyjnego	Symbol nadany w PPPNZth
Etap pisemny, część I: zakres wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w zawodzie - Absolwent powinien umieć:	EP/I
Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:	EP/I/1
Stosować podstawowe pojęcia i terminy z zakresu hotelarstwa, gastronomii i turystyki;	EP/I/1.1



Rozróżniać obiekty hotelarskie;	EP/I/1.2
Identyfikować polskie i światowe organizacje hotelarskie;	EP/I/1.3
Rozróżniać wymagania kategoryzacyjne dla różnych obiektów świadczących usługi hotelarskie;	EP/I/1.4
Charakteryzować usługi świadczone w obiektach hotelarskich różnych typów;	EP/I/1.5
Rozróżniać instrumenty marketingu;	EP/I/1.6
Rozróżniać mechanizmy rządzące ludzkimi zachowaniami.	EP/I/1.7
Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:	EP/II/2
Analizować czynniki wpływające na popyt i podaż usług hotelarskich;	EP/I/2.1
Dobierać techniki obsługi gościa obiektu hotelowego do typu i rodzaju hotelu;	EP/I/2.2
Sporządzać dokumenty związane z przygotowaniem, realizacją, sprzedażą i rozliczeniem usług hotelarskich oraz kompleksową obsługą klienta;	EP/I/2.3
Dobierać wyposażenie techniczne operacyjnych stanowisk pracy do obiektów hotelarskich zgodnie z wymogami kategoryzacyjnymi;	EP/I/2.4
Dobierać karty menu do zwyczajów i potrzeb gościa zgodnie z zasadami racjonalnego żywienia;	EP/I/2.5
Dobierać działania marketingowe, a w szczególności metody aktywizacji sprzedaży;	EP/I/2.6
Analizować mierniki stosowane w działalności hotelarskiej, interpretować wyniki i formułować wnioski.	EP/I/2.7
Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:	EP/II/3
Stosować przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska oraz przepisy sanitarne podczas świadczenia usług w obiekcie hotelarskim;	EP/I/3.1
Stosować przepisy prawa dotyczące obsługi i bezpieczeństwa gości w obiekcie hotelarskim;	EP/I/3.2
Przewidywać zagrożenia występujące podczas świadczenia usług w obiekcie hotelarskim;	EP/I/3.3
Przewidywać zagrożenia występujące w obiektach hotelarskich oraz wskazywać środki zapobiegawcze;	EP/I/3.4
Organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii;	EP/I/3.5
Stosować zasady udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym podczas świadczenia usług w obiekcie hotelarskim.	EP/I/3.6
Etap pisemny, część II: zakres wiadomości i umiejętności związanych z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą - Absolwent powinien umieć:	EP/II
Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów, a w szczególności:	EP/II/1
Rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z zakresu funkcjonowania gospodarki oraz prawa pracy, prawa podatkowego i przepisów regulujących podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej;	EP/II/1.1
Rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;	EP/II/1.2
Identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta.	EP/II/1.3
Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:	EP/II/2
Analizować informacje związane z podnoszeniem kwalifikacji, poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;	EP/II/2.1
Sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;	EP/II/2.2
Rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązania stosunku pracy.	EP/II/2.3
Etap praktyczny: wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej - opracowanie projektu realizacji określonych prac z zakresu przygotowania i sprzedaży usług hotelarskich, z uwzględnieniem rodzaju i kategorii bazy hotelarskiej oraz preferencji i rodzaju klienta — krajowego i zagranicznego, indywidualnego i zbiorowego - Absolwent powinien umieć:	EPPr
Analizować zapotrzebowanie krajowego i zagranicznego klienta hotelowego na usługi	EPPr/1



hotelarskie.	
Dobierać elementy pakietu usług hotelarskich, gastronomicznych i turystycznych oraz zakres organizacji i obsługi imprez, takich jak: konferencje, zjazdy, do możliwości hotelu i potrzeb klienta — krajowego i zagranicznego.	EPr/2
Dobierać techniki, metody i narzędzia do przygotowania, wykonania i sprzedaży usług hotelarskich z uwzględnieniem typu i rodzaju obiektu hotelarskiego oraz potrzeb gościa, ze szczególnym uwzględnieniem recepcji.	EPr/3
Dobierać przedsiębiorstwa świadczące usługi dla obiektów hotelarskich, w zależności od rodzaju usługi i potrzeb klienta, na podstawie ofert, z wykorzystaniem różnych źródeł informacji.	EPr/4
Opracowywać projekt pakietu usług hotelarskich dla określonego gościa krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym, z uwzględnieniem możliwości hotelu.	EPr/5
Opracowywać projekty działań związanych z kompleksową obsługą określonego gościa krajowego i zagranicznego w hotelu, w języku polskim i obcym.	EPr/6
Opracowywać harmonogramy prac i czynności związanych z przygotowaniem, wykonaniem, sprzedażą i rozliczeniem usług hotelarskich oraz kompleksową obsługą gościa krajowego i zagranicznego.	EPr/7
Opracowywać harmonogramy prac i czynności poszczególnych komórek organizacyjnych (np. recepcja) w zakresie kompleksowej obsługi gościa krajowego i zagranicznego.	EPr/8
Sporządzać faktury VAT dla gościa krajowego i zagranicznego za usługi hotelarskie, w języku polskim i obcym.	EPr/9
Rozliczać usługi hotelarskie, a w szczególności sprawdzać poprawność merytoryczną, jakościową i finansową.	EPr/10

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 10 marca 2010r. w sprawie standardów wymagań będących podstawą przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe w zawodach, w których kształcenie odbywa się w zasadniczych szkołach zawodowych, technikach, technikach uzupełniających i szkołach policealnych, Dz. U. z 2010 r. nr 103, poz. 652, standardy wymagań na poziomie Technika hotelarstwa – MEN 341[04].

IV. Wyniki badań przeprowadzonych wśród pracodawców sektora turystyczno-hotelarskiego.

Podstawowym celem badania przeprowadzonego w ramach projektu „PRAKTYCZNE KSZTAŁCENIE NAUCZYCIELI ZAWODÓW BRANŻY HOTELARSKO – TURYSTYCZNEJ”⁷, była ocena kwalifikacji i umiejętności absolwentów szkół kształcących w zawodach branży hotelarsko – turystycznej na poziomie średnim i zawodowym, przez przedsiębiorców – pracodawców. W przypadku PPPNZth zostały wzięte pod uwagę wyniki badań, dotyczące sektora „Turystyka” a konkretnie zawodu *Technik hotelarstwa*.

⁷ Zob. *Sprawozdanie z badań oczekiwań przedsiębiorców wobec absolwentów*, Fundacja Ekspert-Kujawy, Inowrocław 2012



Profil grup docelowych oraz zakres celu badania wymagały podejścia ilościowego, umożliwiającego przeprowadzenie analizy statystycznej oraz perspektywy ramowej (*desk reserach*) pozwalającej na pogłębienie danych i nasycenie merytoryczne wskaźników. W badaniu wykorzystano zatem następujące metody:

- analizę danych wtórnych pochodzących ze źródeł zastanych⁸ (*desk research*),
- analizę danych pierwotnych uzyskanych za pomocą badań własnych ilościowych – techniką CATI⁹.

Ocena kwalifikacji i umiejętności badana była w 24 kluczowych obszarach, wyodrębnionych na podstawie analizy podstaw programowych: MEN 341[05] obowiązującej do 31.08.2012 r. i MEN 422103, która obowiązywać będzie od 01.09.2012 r. Analiza wartości ocen w poszczególnych obszarach, pozwoliła na identyfikację luk i rozbieżności pomiędzy kwalifikacjami i umiejętnościami absolwentów a oczekiwaniami pracodawców. Poprzez przypisanie do poszczególnych 24 obszarów, efektów kształcenia wymienionych w pkt. II a wpływających bezpośrednio na poziom umiejętności i kwalifikacji, możliwe było wyodrębnienie tych efektów kształcenia, które przez pracodawców ocenione zostały na poziomie niezadowolającym. Za poziom niezadowolający przyjęto oceny poniżej średniej dla wszystkich 24 obszarów.

Takie efekty kształcenia zostały w procedurach – zadaniach dydaktycznych PPPNZth zaznaczone kolorem czerwonym, celem zwrócenia szczególnej uwagi nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu. Procedurom realizującym osiągnięcie tych efektów kształcenia, przydzielony został także dłuższy czasokres realizacji. Pozwoli to w procesie

⁸ W analizie wykorzystano następujące źródła: Instytut Badania Opinii i Rynku Pentor S.A., *Losy absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla turystyki*, Katowice 2003; IBC GROUP Central Europe Holding S. A., *Losy absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla Turystyki*, Warszawa 2010; Nowe Motywacje sp. z o.o., *Europejski model strategicznego zarządzania kompetencjami w sektorze turystycznym. Potrzeby i problemy małych i średnich firm branży HoReCa w zakresie rozwoju kompetencji*, Warszawa 2011; Bucholz M., Dziedzic T., Łopaciński K., *Projekt założeń...*, op. cit.; Szymańska E., *Oczekiwania rynku...*, op. cit.; Klos-Gomulec A., *Postulowany kierunek*, op. cit.; *O kadrach w branży turystycznej*, Rynek Turystyczny nr 6(273)/2008 - Sprawozdanie z V Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej, Szczecin 2008; Sroka J. [red.], *Analiza edukacji...*, op. cit.

⁹ (*Computer Assisted Telephone Interview*) stanowi złożenie tradycyjnego wywiadu ankietarskiego realizowanego przez telefon z komputerowym zarządzaniem doborem próby i przebiegiem wywiadu



praktycznej nauki zawodu, na podniesienie poziomu kwalifikacji i umiejętności absolwentów w obszarach ocenianych dotychczas negatywnie przez pracodawców.

Poniżej przedstawiono w ujęciu tabelarycznym wyniki ocen kwalifikacji i umiejętności absolwentów szkół kształcących w zawodach branży hotelarsko – turystycznej, na poziomie średnim i zawodowym w 24 obszarach:

Tabela 4. Wyniki ocen kwalifikacji i umiejętności absolwentów w odniesieniu do efektów kształcenia i wymogów egzaminacyjnych.

Lp.	Obszar kwalifikacji i umiejętności praktycznych	Ocena	Korelacja z efektem kształcenia	Korelacja ze standardem wymogów egzaminacyjnych
1	Umiejętność obsługi klienta w j. obcym – przyjęcie i obsługa rezerwacji, płatności, informacji o usługach obiektu, informacja turystyczna, opieka klienta.	3,0	W/JOZ/1,2,7,5 W/KPS/1,2,5,7,8,9 PKZ(Tf)2 T11/I/2,4,5 T11/II/1,2,4	Ep/I/1/7 Ep/I/2/2 Epr/1,2,3,4,5,6
2	Znajomość zasad i narzędzi marketingu oraz umiejętność stosowania instrumentów promocji usług hotelarskich.	2,9	W/PDG/4,5,6,10 PKZ(Tf)1,1,3,5,6 T11/I/3 T11/II/2	Ep/I/1/6 Ep/I/2/1,6,7 Epr/1,3
3	Znajomość zasad racjonalnego żywienia.	2,9	W/BHP/4,6 PKZ(Tf)8 T12/II/1,2,3,4,5,6,7,8,9	Ep/I/2/5
4	Umiejętność organizacji pracy na recepcji jako najważniejszego punktu w obiekcie hotelowym – współpraca z innymi działami obiektu, wymiana informacji.	3,1	W/BHP/1,2,3,4,5,6,7,8,9 W/KPS/1,10 OMZ/1,2,3,4,5 PKZ(Tf)10 T11/I/1,5,6,7 T11/II/1,6,9 T12/III/5	Ep/I/2/4 Ep/I/3/5 Epr/3,5,6,7,8
5	Obsługa sprzętu biurowego, wyposażenia recepcji i urządzeń multimedialnych.	3,8	W/BHP/5,6,7,8,9 W/PDG/9 PKZ(Tf)10 T11/I/1	Ep/I/2/4 Ep/I/3/5
6	Znajomość technik i umiejętność udzielania pierwszej pomocy.	2,8	W/BHP/10	Ep/I/3/3,4,6
7	Umiejętność dobierania ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości – rozpoznanie potrzeb klienta.	3,9	W/KPS/1,2,3,4,5,8,9 PKZ(Tf)2 T11/I/2 T11/II/2	Ep/I/2/3 Epr/2,3,4



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

8	Stosowanie zasad i procedur dokonywania rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup (wraz z dokumentacją).	3,4	W/PDG/7 PKZ(Tf)9 T11/I/4,5,6 T11/II/1,3	Ep/I/1/1 Ep/I/3/1,2
9	Umiejętność rezerwowania usług hotelarskich z wykorzystaniem systemów rezerwacyjnych.	3,4	W/PDG/9 PKZ(Tf)10 T11/I/5	Epr/2
10	Umiejętność przygotowania danych dotyczących rezerwacji i sprzedaży usług dla innych komórek organizacyjnych obiektu hotelarskiego.	3,1	W/PDG/8 W/OMZ/1,2,3,4,5 PKZ(Tf)2 T11/I/7 T11/II/3,6,9 T12/III/5	Ep/I/2/3
11	Przestrzeganie procedur związanych z obsługą gości w recepcji (check-in, check-out) dla gości indywidualnych i grup.	3,5	PKZ(Tf)9 T11/II/3	Ep/I/3/1,2
12	Udzielanie informacji turystycznej (znajomość wszystkich lokalnych produktów turystycznych, znajomość wszystkich atrakcji turystycznych, umiejętność znalezienia każdej informacji, niezbędnej w obsłudze klienta).	2,9	W/KPS/1,2,3,5,6,8 PKZ(Tf)1,3,7 T11/II/4	Ep/I/1/1,2,3,4,5
13	Rozliczanie kosztów pobytu gości, a także znajomość modułów finansowych hotelowych systemów rezerwacyjnych.	3,4	W/PDG/11 PKZ(Tf)9 T11/II/7,8,9	Ep/I/2/3 Epr/9,10
14	Organizacja pracy i dobieranie technik sprzątania jednostek mieszkalnych, odpowiednich urządzeń, sprzętu i środków czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych.	3,1	W/BHP/4,5,6,7,8,9 PKZ(Tf)4 T12/I/1,2,3,4,5,6,7,8	Ep/I/2/4 Ep/I/3/5 Epr/7,8
15	Obsługa urządzeń i sprzętu do utrzymywania czystości.	3,6	W/BHP/4,5,6,7,8,9 PKZ(Tf)4 T12/I/5	Ep/I/3/5
16	Znajomość przepisów prawa i przestrzeganie zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości.	2,8	W/PDG/1,2,3 PKZ(Tf)9 T12/I/9,10	Ep/II/1/1,2,3
17	Znajomość i przestrzeganie procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości, załatwianie reklamacji, (obsługa klienta „trudnego”, zasady postępowania w sytuacjach konfliktowych – procedury postępowania).	3,4	W/PDG/1,2,3 PKZ(Tf)9 T12/I/9,10	Ep/I/3/2 Ep/I/1/7
18	Umiejętność sporządzania różnego rodzaju śniadań, dobór surowców, użytkowanie nowoczesnego sprzętu i urządzeń pomocniczych do	2,9	W/BHP/4,5,6,7,8,9 PKZ(Tf)8 T12/II/1,2,3,4,5,6,7, 8,9,14	Ep/I/2/5



	przygotowania i podawania potraw i napojów, dobór form podawania do potrzeb gości i możliwości obiektu.			
19	Znajomość technik nakrywania stołów, dobór sprzętu i zastawy do ekspedycji śniadań, przygotowanie sali konsumpcyjnej do obsługi gości.	3,0	W/BHP/9 T12/I/1 T12/II/10,11,12,13	Ep/I/2/4
20	Przyjmowanie i realizacja zamówień gości w zakresie usług dodatkowych, umiejętność sprzedaży usług dodatkowych.	2,9	W/KPS/1,3,5,7,8,9 PKZ(Tf)2 T/11/II/5 T12/III/1,2,3	Ep/I/2/2 Epr/2,3
21	Organizacja usług dodatkowych gości zgodnie z zamówieniem w tym sporządzanie dokumentacji związanej z ich przyjmowaniem i realizacją.	3,0	W/OMZ/1,2,3,4,5,6 W/PDG/7 PKZ(Tf)2 T/11/II/5 T12/III/1,4,5	Epr/3
22	Znajomość i stosowanie przepisów prawa dotyczących świadczenia usług hotelarskich (w szczególności znajomość zasad i przepisów bezpieczeństwa w obiekcie hotelowym, zasad BHP i p-poz).	2,9	W/PDG/1,2,3 W/BHP/1,2,3,4,5,6,7 ,8,9 PKZ(Tf)9	Ep/I/3/1,2,3 Ep/II/1/1,2,3
23	Znajomość i stosowanie zasad współpracy hotelu z biurem podróży, umiejętność współpracy z klientem biznesowym, instytucjonalnym.	3,1	W/KPS/1,2,3,4,5,6,7 ,8,9,10 PKZ(Tf)1,5,6,7 T11/I/2,4 T11/II/1,2	Ep/I/1/1,2,3,4,5 Ep/I/2/1,2,7
24	Stosowanie przepisów prawa dotyczących minimalnych wymagań dla obiektów świadczących usługi noclegowe oraz kategoryzacji bazy noclegowej.	3,0	W/PDG/1,2,3 PKZ(Tf)1,9	Ep/I/3/1,2,3

Zródło: Opracowanie własne na podstawie *Sprawozdanie z badań oczekiwań przedsiębiorców wobec absolwentów*, Fundacja Ekspert-Kujawy, Inowrocław 2012

Z analizy danych wynika, iż przedsiębiorcy oceniają poziom wykształcenia absolwentów w zawodzie *Technik hotelarstwa* na niskim poziomie. Średnia uzyskanych ocen to zaledwie 2,9 [w skali 1-6]. **35,71%** badanych oceniło poziom nauczania na poziomie dostatecznym. Na ocenę dopuszczającą oraz dobrą poziom nauczania oceniło po **28,57%** respondentów, a tylko **7,14%** respondentów uznało, że poziom wykształcenia absolwentów kształtuje się na poziomie niedostatecznym. Ocen celujących nie odnotowano. Średnia arytmetyczna ocen z 24 obszarów jest wyższa od średniej ogólnej i wynosi 3,1. Przedsiębiorcy ocenili najwyżej obsługę sprzętu biurowego, wyposażenia recepcji i urządzeń



multimedialnych (3,8). Natomiast najniżej zostały ocenione obszary: znajomość technik i umiejętności udzielania pierwszej pomocy (2,8) oraz znajomość przepisów prawa i przestrzeganie zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenie obiektu i mienia gości (2,8).

Dodatkowo w uwagach końcowych został uwypuklony problem braku znajomości języków obcych, a także wskazano na małą znajomość podstaw narzędzi marketingowych.

Przytoczone uwagi i oceny wynikające z badania pierwotnego, znajdują potwierdzenie w badaniach typu *desk research*, gdzie znaleźć można następujące opinie pracodawców i absolwentów:

- Jako główne pole problemowe związane z oceną programu nauczania respondenci identyfikują zdobyte umiejętności praktyczne;
- W wykonywanej pracy umiejętności zdobyte w trakcie nauki w pełni (28,2%) wykorzystuje zaledwie co trzeci absolwent, natomiast częściowo 12%. Warto podkreślić że znaczna część absolwentów nie pracuje, a pozostała część (30,2%) nie wykorzystuje zdobytych umiejętności;
- Wśród zdobytych umiejętności praktycznych dominują przede wszystkim umiejętności miękkie związane z obsługą klienta oraz kompetencje zawodowe. Widoczny jest niski poziom umiejętności uniwersalnych takich jak: obsługa komputera czy znajomość języków obcych;
- Wśród absolwentów przeważają osoby (80,2%), które przystąpiły do egzaminu i zdały z pozytywnym wynikiem egzamin potwierdzający kwalifikacje zawodowe. 16,6% przystąpiło do egzaminu, ale go nie zdało natomiast zaledwie 3,2% nie przystąpiło do egzaminu w ogóle. Co potwierdza, że egzamin jest dla absolwentów ważnym elementem weryfikującym wiedzę i budującym przewagę na rynku pracy;



- Pomimo pewnego spadku wskazań w porównaniu z poprzednimi latami nadal utrzymuje się relatywnie wysoki poziom zaufania do egzaminów zawodowych jako gwarancji opanowania przez absolwenta wiedzy i umiejętności praktycznych;
- Zdaniem absolwentów ponad połowa pracodawców w trakcie procesu rekrutacyjnego nie okazuje zainteresowania egzaminami zawodowymi. Pytało o nie jedynie 22,7% pracodawców;
- W stosunku do lat poprzednich w roku 2010 ujawnia się symetryczny rozkład czynników uznawanych przez pracodawców za kryteria najważniejsze wobec zatrudnianego absolwenta. Wysokie znaczenie przypisuje się umiejętnościom „miękkim” tzn. wysokiej kulturze osobistej oraz motywacji do pracy. Nadal jako istotne kryteria oceny absolwenta wskazuje się doświadczenie zawodowe i wykształcenie kierunkowe;
- W porównaniu z latami poprzednimi o 8,9% zmniejszył się odsetek pracodawców, którzy nie preferują wśród zatrudnianych posiadających wykształcenie kierunkowe.
- O 17,2% zwiększył się odsetek pracodawców, którzy zadeklarowali zatrudnienie absolwenta bezpośrednio po ukończeniu szkoły w ciągu ostatnich 2 lat;
- Pracodawcy najczęściej zatrudniali bezpośrednio po ukończeniu Szkoły absolwentów uczelni wyższych (47,9%);
- Ponad połowa pracodawców (55%) pozytywnie ocenia poziom przygotowania zatrudnionych absolwentów do pracy zawodowej. Co czwarty badany nie potrafił wydać opinii na ten temat;
- Wśród argumentów przemawiających za zatrudnieniem absolwentów techników/szkół policealnych przeważają związane z mniejszymi oczekiwaniami absolwentów odnośnie wynagrodzenia i z chęcią do pracy. Trzy lata wcześniej większe znaczenie pracodawcy przypisywali preferencjom wynikającym z zatrudnienia absolwenta oraz wiedzy i umiejętnościom praktycznym nabywanym w procesie kształcenia;



- W stosunku do lat poprzednich wzrosła wiedza pracodawców na temat egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe absolwenta;
- Ponad połowa respondentów deklaruje nikłą wiedzę na temat standardów egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe;
- Nadal utrzymuje się relatywnie wysoki poziom zaufania do egzaminów zawodowych jako obiektywnego sprawdzianu opanowania przez absolwenta wiedzy i umiejętności praktycznych z zakresu danego zawodu;
- Pracodawcy, którzy dokonali pozytywnej oceny idei przeprowadzania egzaminów zawodowych jako najczęstszą przyczynę swojej opinii wskazują na możliwość weryfikacji wiedzy oraz uzyskanie poświadczenia o poziomie umiejętności absolwenta;
- Wśród pracodawców negatywnie oceniających ideę przeprowadzania egzaminów zawodowych dominuje przekonanie o tym, iż nie odzwierciedlają one ani wiedzy, ani umiejętności absolwenta;
- Ponad połowa pracodawców deklaruje brak zainteresowania w procesie rekrutacyjnym zdaniem egzaminu zawodowego przez absolwentów.

Wymienione powyżej wnioski wynikające z badań pierwotnych i wtórnych zrealizowanych na potrzeby projektu, znalazły zastosowanie przy konstruowaniu szczegółowego programu praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu, przedstawionego w kolejnej części opracowania.



V. Szczegółowy program praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu *Technik hotelarstwa*.

Według nowej podstawy programowej¹⁰, celem kształcenia w zawodzie *Technik hotelarstwa*, jest by absolwent był przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

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

Cel ten realizowany jest w procesie dydaktycznym przez osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia wymienionych w pkt. II. Wobec powyższego realizacja programu praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu, składającego się z procedur – zadań dydaktycznych powinna być skorelowana z tymi efektami kształcenia. To samo założenie powinno być spełnione w stosunku do standardów wymogów egzaminacyjnych, obowiązujących podczas egzaminu, potwierdzającego praktyczne umiejętności absolwentów, skatalogowanych w pkt. III opracowania.

Aby efekty kształcenia praktycznego odpowiadały oczekiwaniom pracodawców, zatrudniających absolwentów, PPNZth został zweryfikowany pod kątem wyników badań tych oczekiwań zrealizowanych w ramach projektu „PRAKTYCZNE KSZTAŁCENIE NAUCZYCIELI ZAWODÓW BRANŻY HOTELARSKO – TURYSTYCZNEJ”.

W rezultacie przeprowadzenia pogłębionej analizy zagadnień przedstawionych w pkt. II – IV, opracowany został szczegółowy program praktyk dla nauczycieli

¹⁰ Zob. część I



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

i instruktorów praktycznej nauki zawodu *Technik hotelarstwa*, przedstawiony w tabeli poniżej:



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Tabela 5. Program praktyki zawodowej.

Opis czynności wykonywanych przez nauczyciela – instruktora praktycznej nauki zawodu	Niezbędne środki dydaktyczne – narzędzia, baza materialna, pomoce itp.	Korelacja z efektem kształcenia praktycznego	Korelacja ze standardem wymogów egzaminacyjnych	Umiejętności kluczowe
Obsługa gości w recepcji (gość indywidualny, grupa, gość typu VIP, gość niepełnosprawny) (3 dni robocze)				
<p>I. Pozyskanie wiedzy o obiekcie stanowiącej podbudowę teoretyczną do wykonywania zadań zawodowych</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zapoznanie ze specyfiką i strukturą organizacyjną recepcji. 2. Zapoznanie z zadaniami pracowników recepcji. 3. Analiza wyposażenia technicznego recepcji. 4. Zapoznanie z przepisami porządkowymi (regulamin hotelu) i regulaminem pracy stosowanymi w obiekcie. 5. Analiza oferty usług obiektu, ofert specjalnych, oferowanych pakietów usług w odniesieniu do specyfiki obiektu. 6. Analiza stosowanych w obiekcie procedur dotyczących przepisów prawa o odpowiedzialności materialnej, wyposażenia obiektu i mienia gości. 7. Zapoznanie z procedurami postępowania w sytuacji zagrożenia życia i zdrowia gości, zagrożenia pożarowego, innych zagrożeń; analiza zarządzeń, regulaminów, instrukcji dotyczących przestrzegania przepisów bhp, p-poż, sanitarno – epidemiologicznych i ochrony środowiska. 8. Analiza systemów zabezpieczeń stosowanych w obiekcie (monitoring, urządzenia sygnalizacyjno – alarmowe, systemy zamykania drzwi, inne). 9. Analiza przystosowania obiektu do obsługi osób niepełnosprawnych. 10. Zapoznanie z organizacją i zasadami współpracy recepcji z innymi komórkami w hotelu. 11. Poznanie asortymentu stosowanych w obiekcie materiałów 	<p>Hotelowy system informatyczny z oprogramowaniem do obsługi gości, Internet, fax, telefon (centrala telefoniczna), kasa fiskalna, drukarka, kalkulator, czytnik kart płatniczych, klucznica (klucze magnetyczne), sejf depozytowy, urządzenia kopiujące, materiały reklamowe, oferta hotelu (oferty specjalne, pakiety promocyjne), druki i formularze hotelowe, wzory pism i dokumentów, narzędzia do udzielania informacji turystycznej (mapy, przewodniki, informatory, katalogi, atlasy itp.), podręczne urządzenia komunikacyjne, dokumentacja (regulamin pracy, regulamin hotelowy, instrukcje obsługi urządzeń, instrukcje i procedury postępowania w różnych sytuacjach), urządzenia związane z bezpieczeństwem gości (monitorujące, sygnalizacyjno – alarmowe itp.).</p>	<p>W/BHP/3,4,10 W/PDG/1,2,3,9,10 W/JOZ/1-5 W/KPS/1-10 W/OMZ/1,2,56 W/PKZ(T,f)/23,4,6,7,9,10 T.11/I/1,2,3,4,5,6,7 T.11/II/1,2,3,45,6,7,8,9 T.11/III/3,4,5 T.12/I/9,10</p>	<p>EP/I/1.1, 1.4, 1.5,1.7 E.P/I/2.2,2.3, 2.4 E.P/II/3.1,3.2, 3.3,3.5,3.6 E.P/II/1.3 EPr/2,3,4,8,9,10</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Znajomość przepisów prawa i przestrzeganie zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości. 2. Znajomość zasad i narzędzi marketingu oraz umiejętność stosowania instrumentów promocji usług hotelarskich. 3. Udzielanie informacji turystycznej (znajomość wszystkich lokalnych produktów turystycznych, atrakcji turystycznych, umiejętność znalezienia każdej informacji niezbędnej w obsłudze klienta). 4. Przyjmowanie i realizacja zamówień gości w zakresie usług dodatkowych, umiejętność sprzedaży usług dodatkowych. 5. Znajomość i stosowanie przepisów prawa dotyczących świadczenia usług hotelarskich (w szczególności znajomość zasad i przepisów bezpieczeństwa



<p>promocyjno – reklamowych, stosowanych technik sprzedaży.</p> <p>12. Zapoznanie z organizacją stanowiska pracy recepcjonisty udzielającego informacji turystycznej.</p> <p>13. Analiza zasad stosowanej w obiekcie procedury przebudowania (overbooking).</p> <p>14. Analiza procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości.</p> <p>15. Analiza zasad i procedur postępowania w sytuacjach konfliktowych, przy obsłudze gościa "trudnego".</p> <p>II. Kompleksowa obsługa gości w recepcji:</p> <p>1. Obsługa technicznego wyposażenia recepcji – urządzenia i sprzęt biurowy ,program hotelowy itp.).</p> <p>2. Przyjmowanie, łączenie i prowadzenie rozmów telefonicznych z gośćmi i pracownikami zakładu hotelarskiego.</p> <p>3. Redagowanie różnego rodzaju pism służbowych.</p> <p>4. Przyjmowanie, potwierdzanie, anulacja rezerwacji w zależności od jej rodzaju (telefoniczna, internetowa, pisemna, indywidualna, grupowa) wraz ze sporządzeniem niezbędnej dokumentacji, z wykorzystaniem systemu informatycznego.</p> <p>5. Przeprowadzanie procedury check-in gości w zależności od ich rodzaju: gość indywidualny, grupa zorganizowana, gość typu VIP, osoba niepełnosprawna wraz ze sporządzaniem niezbędnej dokumentacji oraz wykorzystaniem systemu informatycznego.</p> <p>6. Przyjmowanie i przekazywanie informacji dla gościa.</p> <p>7. Udzielanie informacji: o usługach hotelu, turystycznej, kulturalnej, rozrywkowej i użytkowej.</p> <p>8. Bezpośrednie oferowanie usług dodatkowych zgodnie z ofertą hotelu, przedstawianie oferty w formie pisemnej- sprzedaż usług dodatkowych.</p> <p>9. Przyjmowanie i realizacja usług dodatkowych - uzupełniających związanych z pobytem gości w hotelu m.in.:</p>				<p>w obiekcie hotelowym, zasad BHP i p-poż.).</p>
--	--	--	--	---



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

<p>budzenie, przyjmowanie i wydawanie depozytu, realizacja usługi przechowania bagażu (ze szczególnym zwróceniem uwagi na stosowanie przepisów prawa dotyczących zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości) i innych.</p> <p>10. Realizowanie życzeń i zleceń gości.</p> <p>11. Przyjmowanie i załatwianie reklamacji i skarg zgłaszanych przez gości hotelowych.</p> <p>12. Przeprowadzenie procedury postępowania z rzeczami zostawionymi, zagubionymi i znalezionymi przez gości hotelowych.</p> <p>13. Przeprowadzenie procedury przebukowania usług hotelarskich i przedłużenia pobytu.</p> <p>14. Współpraca z innymi działami hotelu (ze szczególnym uwzględnieniem działu utrzymania porządku i czystości oraz działu gastronomicznego) w toku realizacji obsługi gości.</p> <p>15. Przeprowadzanie procedury check – out gości w zależności od ich rodzaju: gość indywidualny, grupa zorganizowana, gość typu VIP, osoba niepełnosprawna wraz ze sporządzeniem niezbędnej dokumentacji oraz wykorzystaniem systemu informatycznego.</p> <p>16. Rozliczanie kosztów pobytu gości z zastosowaniem różnych form płatności wraz ze sporządzaniem dokumentacji (rachunek wstępny, faktura VAT).</p> <p>17. Przygotowanie danych dotyczących przyjętych rezerwacji i przybyłych gości oraz sprzedaży dla innych komórek organizacyjnych w obiekcie (raporty, zestawienia, analizy itp.)</p>				
<p>Praca w dziale utrzymania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych (2 dni robocze)</p>				
<p><i>I. Pozyskanie wiedzy o obiekcie stanowiącej podbudowę teoretyczną do wykonywania zadań zawodowych:</i></p> <p>1. Zapoznanie ze strukturą organizacyjną działu i zadaniami</p>	<p>Podstawowe i uzupełniające wyposażenie jednostki mieszkalnej, wózek serwisowy z wyposażeniem,</p>	<p>W/BHP/1,4,7, 8,9,10 W/KPS/1-8,</p>	<p>EP/I/ 1.4,1.7 EP/I/2.2, 2.4 EP/I/3.1,</p>	<p>1. Znajomość przepisów prawa i przestrzeganie zasad odpowiedzialności materialnej</p>



<p>pracowników służby piętér.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Analiza systemu pracy pokojowych. 3. Analiza podstawowego i uzupełniającego wyposażenia poszczególnych jednostek mieszkalnych w obiekcie w odniesieniu do wymagań kategoryzacyjnych. 4. Analiza stosowanych w obiekcie zasad, procedur i technik organizowania i wykonywania czynności porządkowych, związanych z przygotowaniem jednostki mieszkalnej do przyjęcia gości w zależności od ich rodzaju (m.in. typu VIP, gość niepełnosprawny). 5. Zapoznanie z asortymentem stosowanego w obiekcie sprzętu do prac porządkowych oraz rodzajami stosowanych środków czystości i dezynfekcyjnych oraz kryteriami ich wyboru przez obiekt. 6. Zapoznanie ze stosowanymi w obiekcie zasadami postępowania z mieniem pozostawionym przez gościa oraz analiza podstaw prawnych tych działań. 7. Poznanie stosowanych w obiekcie procedur postępowania w sytuacjach nietypowych i niebezpiecznych. 8. Analiza stosowanej w powyższych działaniach dokumentacji oraz zastosowania programów informatycznych wspomagających wykonywanie prac. 9. Poznanie i analiza zasad i organizacji współpracy służby piętér z innymi działami hotelu, w szczególności recepcją, działem technicznym, gastronomią. <p>II. Wykonywanie prac związanych z kompleksową obsługą gości w pionie pobytowym:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokonywanie oceny stanu wyposażenia i sprawności urządzeń j.m. 2. Obsługiwanie urządzeń stanowiących wyposażenie jednostek mieszkalnych. 3. Przygotowanie wózka obsługowego do wykonywania prac 	<p>środki czystości i dezynfekcyjne, środki ochrony indywidualnej (rękawice gumowe), sprzęt i narzędzia do prac porządkowych (odkurzacz, ręczny sprzęt porządkowy), ręczniki i bielizna hotelowa, materiały informacyjno – reklamowe, instrukcje obsługi urządzeń, dokumentacja (druki, formularze, instrukcje, procedury, wzory dokumentów i inne), podręczne urządzenia komunikacyjne.</p>	<p>10 W/PDG/2,9 W/JOZ/1,2,4 W/OMZ/1,4 5,6 W/PKZ(T.f)2, 3,4,9,10 T.11/II/2,6 T.12/I/1,2,3,4, 5,6,7,8,9,10</p>	<p>3.2,3.3, 3.5,3.6 EP/II/1.1 EPr/3,8</p>	<p>dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Znajomość i stosowanie przepisów prawa dotyczących świadczenia usług hotelarskich (w szczególności znajomość zasad i przepisów bezpieczeństwa w obiekcie hotelowym, zasad BHP i p-poż.). 3. Przyjmowanie i realizacja zamówień gości w zakresie usług dodatkowych, umiejętność sprzedaży usług dodatkowych.
---	--	--	--	---



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

<p>porządkowych.</p> <p>4. Przygotowanie jednostki mieszkalnej do przyjęcia gości, wykonywanie prac porządkowych w jednostkach zajętych przez gości, w przypadku przedłużenia pobytu i po wyjeździe gości hotelowych.</p> <p>5. Przygotowanie jednostki mieszkalnej do przyjęcia gości typu VIP.</p> <p>6. Realizacja usługi pralniczej i innych zleconych przez gości.</p> <p>7. Przeprowadzenie procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości.</p> <p>8. Współpraca z innymi pracownikami przy użyciu wewnętrznych środków łączności.</p> <p>9. Wykonywanie czynności porządkowych w pomieszczeniach ogólnodostępnych.</p> <p>10. Przygotowanie dokumentacji związanej z realizacją wykonanych zadań dla innych komórek organizacyjnych, w szczególności recepcji z wykorzystaniem stosowanych w obiekcie programów komputerowych.</p> <p>11. Przyjmowanie skarg i opinii gości dotyczących porządku i czystości jednostek mieszkalnych.</p> <p>12. Sporządzanie harmonogramu pracy pokojowych.</p> <p>13. Ustalanie zakresu odpowiedzialności w przypadku zniszczenia lub utraty mienia gościa hotelowego.</p>				
<p>Organizacja pracy w części gastronomicznej obiektu hotelarskiego (2 dni robocze)</p>				
<p>I. Pozyskanie wiedzy stanowiącej podbudowę teoretyczną do wykonywania zadań zawodowych:</p> <p>1. Zapoznanie się z rodzajami zakładów gastronomicznych w obiekcie.</p> <p>2. Zapoznanie z rodzajami organizowanych w obiekcie imprez gastronomicznych i przyjęć okolicznościowych.</p> <p>3. Zapoznanie się z wyposażeniem technicznym - asortymentem</p>	<p>Sprzęt, maszyny i urządzenia gastronomiczne do produkcji, przechowywania i ekspedycji potraw, bielizna i zastawa stołowa, tace, wózki i drobny sprzęt kelnerski, elementy dekoracyjne, ekspres do kawy i herbaty, instrukcje obsługi urządzeń,</p>	<p>W/BHP/4,5,6, 7,8,9,10 W/PDG/5,6,9, 10 W/KPS/3,6,8, 10 W/OMZ/1,3,4 6</p>	<p>EP/I/1.5, EP/I/ 2.3, 2.4, 2.5 EP/I/3.1, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6 EPr2,3,8,10</p>	<p>1. Znajomość zasad racjonalnego żywienia.</p> <p>2. Umiejętność sporządzania różnego rodzaju śniadań, dobór surowców, użytkowanie nowoczesnego sprzętu i urządzeń pomocniczych do przygotowania i podawania</p>



<p>sprzętu, maszyn i urządzeń gastronomicznych, bielizny i zastawy stołowej.</p> <p>4. Analiza stosowanych w części gastronomicznej obiektu przepisów sanitarnych, bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony p-pož. i ochrony środowiska, analiza instrukcji obsługi urządzeń, dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy, (w tym procedura HACCP).</p> <p>5. Zapoznanie z zasadami sporządzania menu/jadłospisów w zakładzie (ze szczególnym uwzględnieniem asortymentu podawanych śniadań i zasad racjonalnego żywienia).</p> <p>6. Poznanie stosowanych w zakładzie metod i technik podawania śniadań.</p> <p>II. Kompleksowa obsługa gościa w części gastronomicznej:</p> <p>1. Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości.</p> <p>2. Ustalanie menu/jadłospisu zgodnie z potrzebami gości i zasadami racjonalnego żywienia.</p> <p>3. Przyjmowanie i uzgadnianie scenariusza imprezy gastronomicznej wraz z przygotowaniem niezbędnej dokumentacji (menu, kalkulacja kosztów).</p> <p>4. Przygotowywanie potraw i napojów.</p> <p>5. Stosowanie technik i form podawania śniadań w zależności od potrzeb gości i możliwości obiektu(ekspedycja śniadań, przygotowywanie sprzętu i zastawy stołowej).</p> <p>6. Rozliczanie kosztów konsumpcji gości z zastosowaniem systemów rozliczeń kelnerskich (przy użyciu specjalistycznych programów komputerowych).</p> <p>7. Realizacja usługi room service zgodnie z zamówieniem gościa.</p> <p>8. Obsługa przyjęć okolicznościowych, konferencji, kongresów, zjazdów.</p> <p>9. Współpraca z innymi działami hotelu w zakresie kompleksowej obsługi gościa, sporządzanie dokumentacji (z wykorzystaniem programów informatycznych) stosowanej przy wykonywaniu prac w gastronomii hotelowej.</p>	<p>dokumentacja HACCP, wzory menu i jadłospisów, wzory formularzy i druków, oprogramowanie komputerowe do rozliczeń kelnerskich, inna dokumentacja, podręczne urządzenia komunikacyjne.</p>	<p>PKZ(T.f)/ 8,10 T.11/II/2 T.12/II/1,2,3,4 5,6,7,8,9,10,11 12,13,14 T.12/III/2-5</p>		<p>potraw i napojów, dobór form podawania do potrzeb gości i możliwości obiektu.</p> <p>3. Przyjmowanie i realizacja zamówień gości w zakresie usług dodatkowych, umiejętność sprzedaży usług dodatkowych.</p> <p>4. Znajomość i stosowanie przepisów prawa dotyczących świadczenia usług hotelarskich (w szczególności znajomość zasad i przepisów bezpieczeństwa BHP i p-pož.).</p>
---	---	--	--	---



10. Sporządzanie dokumentacji związanej z procedurą HACCP.				
Planowanie i prowadzenie działalności marketingowej w obiekcie hotelarskim (2 dni robocze)				
<p><i>I. Pozyskanie wiedzy o obiekcie stanowiącej podbudowę teoretyczną do wykonywania zadań zawodowych:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poznanie głównych segmentów rynku odbiorców usług obiektu. 2. Poznanie strategii i procedury ustalania cen. 3. Zapoznanie z asortymentem stosowanych instrumentów i środków promocji (reklama, public relations, programy lojalnościowe, materiały promocyjno – reklamowe, inne). 4. Analiza strony internetowej hotelu. 5. Zapoznanie ze stosowanymi metodami sprzedaży w zależności od rodzaju oferty, stosowaną strategią dystrybucji. 6. Analiza tworzenia i wdrażania planu marketingowego obiektu dla zapewnienia określonego poziomu sprzedaży, udziału w rynku oraz rentowności produktów. <p><i>II. Udział w zarządzaniu i koordynowaniu działań marketingowych w szczególności:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza sytuacji rynkowej obiektu. 2. Określenie czynników popytotwórczych dla obiektu, analiza SWOT. 3. Opracowywanie ofert specjalnych, pakietów usług dla wybranych segmentów odbiorców, ustalenie cen. 4. Redagowanie treści reklamowych, opracowanie asortymentu materiałów promocyjnych. 5. Badanie jakości usług obiektu (badanie satysfakcji klienta). 6. Analizowanie frekwencji gości hotelowych w obiekcie, obliczanie wskaźników efektywności sprzedaży noclegów. 7. Wykonywanie innych (aktualnie realizowanych) prac związanych działalnością marketingową obiektu. 	<p>Komputer wraz z oprogramowaniem, plan marketingowy hotelu, oferty hotelu, oferty pakietów usług, narzędzia do badania jakości usług obiektu, materiały promocyjno – reklamowe, wzory dokumentacji, cenniki i katalogi obiektów konkurencyjnych, podręczne urządzenia komunikacyjne.</p>	<p>W/JOZ/3,4,5 W/PDG/5,6,9,10,11 W/KPS/1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 W/OMZ/4,5,6 PKZ(T.f)2,5,6 10 T.11/I/3 T.11/II/2,5 T.12/III/1,4</p>	<p>EP/I/1.5,1.6,1.7 EP/I/2.1,2.2,2.3,2.6,2.7 EP/I/3.5 EP/II/1.1 EPr/1,2,3,4,5,6</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Znajomość zasad i narzędzi marketingu oraz umiejętność stosowania instrumentów promocji usług hotelarskich. 2. Przyjmowanie i realizacja zamówień gości w zakresie usług dodatkowych, umiejętność sprzedaży usług dodatkowych.
Organizacja i realizacja usług dodatkowych zgodnie z zapotrzebowaniem gości hotelowych				



(1 dzień roboczy)				
<p>I. Pozyskanie wiedzy o obiekcie stanowiącej podbudowę teoretyczną do wykonywania zadań zawodowych:</p> <ol style="list-style-type: none"> Analiza oferty usług dodatkowych w odniesieniu do specyfiki obiektu. Zapoznanie z zasadami i formami przyjmowania i realizacji usług dodatkowych (kalkulacja, umowa). <p>II. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie:</p> <ol style="list-style-type: none"> Przyjmowanie zamówień gości w zakresie usług dodatkowych. Przyjmowanie i negocjowanie zlecenia konferencji, spotkania, imprezy gastronomicznej itp. (kalkulacja, umowa). Organizowanie i realizacja usług dodatkowych zgodnie z zamówieniem gości (w zależności od oferty obiektu) – typu SPA, konferencyjnych, catering, imprez okolicznościowych, innych. Sporządzanie dokumentacji dotyczącej przyjmowania i realizacji usług dodatkowych. Przygotowywanie propozycji animacji czasu wolnego dla gościa. Rozliczanie usług dodatkowych, sporządzanie faktury VAT. Samodzielne sporządzenie propozycji nowej usługi dodatkowej dla obiektu wraz z opracowaniem schematu planu strategii promocji i sprzedaży. 	<p>Oferta usług dodatkowych, dokumentacja związana z realizacją usług dodatkowych (umowa, kalkulacja inne), oprogramowanie komputerowe, pomieszczenia i wyposażenia związane z rekreacją i wypoczynkiem, sale konferencyjne i bankietowe wraz z wyposażeniem, kalkulator, kasa fiskalna, podręczne urządzenia komunikacyjne.</p>	<p>W/BHP/4,7 W/PDG/2,6,8,9, W/JOZ/1-5 W/KPS/1,2,3,4,5,6,8,9,10 W/OMZ/1,2,3,4,5,6 PKZ(T.f)2,5,6,10 T.11/I/2,5,6 T.11/II/2,5 T.12/III/1,2,3,4,5</p>	<p>EP/I/1.5,1.6,1.7 EP/I/2.2.2.3,2.4,2.6 EP/I/3.1,3.2,3.3,3.4 EPr/1,2,3,4,5,9,10</p>	<ol style="list-style-type: none"> Znajomość zasad i narzędzi marketingu oraz umiejętność stosowania instrumentów promocji usług hotelarskich. Przyjmowanie i realizacja zamówień gości w zakresie usług dodatkowych, umiejętność sprzedaży usług dodatkowych. Znajomość i stosowanie przepisów prawa dotyczących świadczenia usług hotelarskich (w szczególności znajomość zasad i przepisów bezpieczeństwa w obiekcie hotelowym, zasad BHP i p-poz.).



Ze względu na zróżnicowanie pod kątem specjalizacji przedsiębiorstw świadczących usługi typu hotelarskiego, możliwe są następujące warianty realizacji programu praktyk:

Tabela 6. Miejsca realizacji praktyk.

Rodzaj przedsiębiorstwa	Hotel, motel, pensjonat, obiekt sanatoryjny /uzdrowiskowy/ bez względu na zakres świadczonych usług dodatkowych	Hotel kategorii *** - ***** ,świadczący usługi dodatkowe towarzyszące i fakultatywne (w tym konferencyjne)	Hotel świadczący usługi typu SPA, obiekt sanatoryjny /uzdrowiskowy/
Obsługa gości w recepcji (gość indywidualny, grupa, gość typu VIP, gość niepełnosprawny)	x	x	x
Praca w dziale utrzymania czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych	x	x	x
Organizacja pracy w części gastronomicznej obiektu hotelarskiego	x	x	x
Planowanie i prowadzenie działalności marketingowej w obiekcie hotelarskim	x	x	x
Organizacja i realizacja usług dodatkowych zgodnie z zapotrzebowaniem gości hotelowych		x	x