



Szczegółowy program praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu pracownik pomocniczy obsługi hotelowej (klasyfikacja Ministerstwa Edukacji Narodowej 913[01] i MEN 911205¹)

I. Wprowadzenie – założenia do budowy programu praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu pracownik pomocniczy obsługi hotelowej (PPPNZpp)

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

1. Praktyka w przedsiębiorstwie hotelarskim 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 *Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej*. Zakres kwalifikacji nabywanych przez uczniów podczas praktycznej nauki zawodu, jest zgodny z ideą

¹ Podstawy programowe dla zawodu *Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej*:

- MEN 913[01] obowiązująca do 31.08.2012r. na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 21 stycznia 2011 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach: asystent osoby niepełnosprawnej, florysta, kucharz małej gastronomii, operator maszyn leśnych, opiekun medyczny, pracownik pomocniczy obsługi hotelowej, sprzedawca, technik handlowiec, technik organizacji usług gastronomicznych.
- MEN 911205 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.



europejskich ram kwalifikacji², wyrażonych w języku efektów kształcenia, które obejmują: wiedzę i umiejętności oraz kompetencje personalne i społeczne. Dlatego też w PPPNZpp 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].
- efekty kształcenia wspólne dla grupy zawodów w ramach obszaru kształcenia turystyczno-gastronomicznego [T] stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie *Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej* [PKZ (T.a)]
- efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie *Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej*: wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie [T1].

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

Tabela 1. Efekty kształcenia wspólne dla grupy zawodów.

4224	Recepcjoniści hotelowi
422401	Recepcjonista hotelowy
5151	Pracownicy obsługi technicznej biur, hoteli i innych obiektów
515101	Inspektor hotelowy

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)

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.



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 PPPNZpp, 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 PPPNZpp 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 tematu – przygotowanie pokoju do przyjęcia gości w obiekcie hotelarskim określonego rodzaju i kategorii.
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.

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.



Realizując wielokrotnie podnoszony przez pracodawców⁶ postulat dostosowania kwalifikacji pracowników do ich oczekiwań, poprzez działania podnoszące jakość nauki praktycznej zawodów, w budowie PPPNZpp 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 PPPNZpp, w kolejnych częściach niniejszego opracowania, dokonano syntetycznej prezentacji: efektów kształcenia podstawy programowej w zawodzie *Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej*, standardów egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe oraz wyników badań przeprowadzonych wśród pracodawców sektora turystyczno-hotelarskiego.

II. Efekty kształcenia podstawy programowej w zawodzie pracownik pomocniczy obsługi hotelowej.

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

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.



Tabela 2. Grupy efektów kształcenia.

Rodzaj i nazwa efektu kształcenia	Symbol nadany w PPPNZpp
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
Podjęcie 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 urządzenia 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), umożliwiającą 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	W/JOZ/4



się w środowisku pracy;	
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
Efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie <i>Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej</i> - Uczeń:	PKZ(T.a)
Identyfikuje obiekty hotelarskie;	PKZ(T.a)/1
Rozpoznaje zespoły funkcjonalne w różnych obiektach hotelarskich;	PKZ(T.a)/2
Rozróżnia pomieszczenia ogólnodostępne w obiektach hotelarskich;	PKZ(T.a)/3
Rozpoznaje typy jednostek mieszkalnych;	PKZ(T.a)/4
Rozróżnia rodzaje usług hotelarskich;	PKZ(T.a)/5
Określa zadania i obowiązki pracownika pomocniczego obsługi hotelowej;	PKZ(T.a)/6
Posługuje się podstawowym zasobem leksykalnych środków językowych umożliwiających realizację typowych zadań zawodowych.	PKZ(T.a)/7
Efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie <i>Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej</i>: Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie	T.1
Wykonywanie prac pomocniczych w hotelowej części obiektu - Uczeń:	T.1/I
Rozróżnia elementy wyposażenia pomieszczeń części hotelowej obiektu;	T.1/I/1
Rozróżnia rodzaje prac porządkowych w części hotelowej obiektu;	T.1/I/2
Stosuje sprzęt, środki i narzędzia do utrzymania czystości i porządku w części hotelowej obiektu;	T.1/I/3
Utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu;	T.1/I/4
Rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych;	T.1/I/5
Wykonuje czynności porządkowe w węzle higieniczno-sanitarnym z zastosowaniem środków czystości i środków dezynfekcyjnych;	T.1/I/6
Przygotowuje jednostkę mieszkalną do przyjęcia gości;	T.1/I/7
Korzysta z hotelowych środków transportu wewnętrznego;	T.1/I/8
Obsługuje urządzenia stanowiące wyposażenie pralni hotelowej;	T.1/I/9
Dobiera środki ochrony indywidualnej do rodzaju prac porządkowych w jednostkach mieszkalnych i w części ogólnodostępnej obiektu;	T.1/I/10
Wykonuje prace pomocnicze związane z obsługą gości hotelowych;	T.1/I/11
Przestrzega zasad postępowania w sytuacjach nietypowych i niebezpiecznych.	T.1/I/12
Wykonywanie prac pomocniczych w gastronomicznej części obiektu - Uczeń:	T.1/II
Rozróżnia pomieszczenia gastronomii hotelowej;	T.1/II/1
Rozróżnia elementy wyposażenia pomieszczeń gastronomii hotelowej;	T.1/II/2
Stosuje sprzęt, środki i urządzenia do utrzymania czystości i porządku w pomieszczeniach	T.1/II/3



gastonomii hotelowej;	
Wykonuje prace porządkowe w sali konsumpcyjnej, w kuchni i na zapleczu;	T.1/II/4
Wykonuje prace związane z myciem naczyń i sprzętu kuchennego;	T.1/II/5
Stosuje sprzęt, maszyny i urządzenia do wykonania czynności związanych z obróbką wstępną surowców spożywczych;	T.1/II/6
Wykonuje prace związane z obróbką wstępną surowców spożywczych;	T.1/II/7
Segreguje odpady i surowce wtórne;	T.1/II/8
Wykonuje prace pomocnicze związane z przygotowaniem sali do obsługi konsumentów;	T.1/II/9
Utrzymuje porządek i czystość na stanowisku pracy oraz przestrzega zasad higieny;	T.1/II/10
Stosuje środki ochrony indywidualnej podczas wykonywania prac w pomieszczeniach gastronomii hotelowej.	T.1/II/11
Wykonywanie prac pomocniczych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie - Uczeń:	T.1/III
Rozpoznaje elementy otoczenia eksploatacyjnego obiektu świadczącego usługi hotelarskie;	T.1/III/1
Rozróżnia rodzaje prac porządkowych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie;	T.1/III/2
Stosuje ręczny i zmechanizowany sprzęt do prac porządkowych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie;	T.1/III/3
Wykonuje prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie, na parkingu i drogach dojazdowych;	T.1/III/4
Stosuje metody, środki i sprzęt do pielęgnacji roślin;	T.1/III/5
Stosuje urządzenia, narzędzia i sprzęt do prac ogrodniczych;	T.1/III/6
Wykonuje czynności związane z pielęgnacją roślin i terenów zieleni;	T.1/III/7
Stosuje narzędzia i materiały do prac związanych z konserwacją sprzętu rekreacyjnego;	T.1/III/8
Wykonuje prace związane z konserwacją sprzętu rekreacyjnego.	T.1/III/9

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 911205 – *Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej*.

III. Standardy wymogów egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe na poziomie *Pracownika pomocniczego obsługi hotelowej*.

Poniżej przedstawione zostały w ujęciu tabelarycznym, poszczególne standardy wymogów egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe, na poziomie *Pracownika pomocniczego obsługi hotelowej*, oznaczone symbolami występującymi w procedurach – zadaniach dydaktycznych realizowanych w PPPNZpp.



Tabela 3. Standardy egzaminacyjne.

Rodzaj i nazwa standardu wymagań egzaminacyjnych	Symbol nadany w PPPNpp
Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:	EP/I/1
Rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z zakresu hotelarstwa;	EP/I/1.1
Wskazywać podstawowe usługi hotelarskie;	EP/I/1.2
Wskazywać rodzaje prac porządkowych w obiekcie hotelarskim;	EP/I/1.3
Rozróżniać podstawowe elementy wyposażenia jednostki mieszkalnej i węzła higieniczno – sanitarnego w obiekcie hotelarskim;	EP/I/1.4
Wskazywać surowce, półprodukty i wyroby gastronomiczne;	EP/I/1.5
Rozróżniać wyposażenie sali obsługi konsumenta, pomieszczeń gastronomicznych, gospodarczych i magazynowych w obiekcie hotelarskim.	EP/I/1.6
Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:	EP/I/2
Dobierać środki czystości i dezynfekcyjne do rodzaju wykonywanych prac;	EP/I/2.1
Dobierać środki i techniki prania do rodzaju tkanin;	EP/I/2.2
Dobierać sprzęt i urządzenia kuchenne oraz zastawę i bieliznę stołową zgodnie z przeznaczeniem;	EP/I/2.3
Dobierać ręczny i mechaniczny sprzęt do utrzymania porządku w otoczeniu obiektu hotelarskiego;	EP/I/2.4
Segregować odpady i surowce wtórne.	EP/I/2.5
Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:	EP/I/3
Stosować przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska oraz przepisy sanitarne podczas wykonywania czynności porządkowych w części noclegowej, gastronomicznej i wokół obiektu hotelarskiego;	EP/I/3.1
Przestrzegać instrukcji obsługi maszyn i urządzeń podczas wykonywania czynności porządkowych w części noclegowej, gastronomicznej i wokół obiektu hotelarskiego;	EP/I/3.2
Stosować zasady postępowania dotyczące bezpieczeństwa gości i ich mienia;	EP/I/3.3
Przewidywać zagrożenia podczas wykonywania czynności porządkowych w części noclegowej, gastronomicznej i wokół obiektu hotelarskiego, wskazywać środki zapobiegawcze oraz wzywać pomoc;	EP/I/3.4
Stosować środki ochrony indywidualnej podczas wykonywania czynności porządkowych w części noclegowej, gastronomicznej i wokół obiektu hotelarskiego.	EP/I/3.5
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 tematu — przygotowanie pokoju do przyjęcia gości w obiekcie hotelarskim określonego rodzaju i kategorii – Absolwent powinien umieć:	EPr
Planować czynności związane z wykonaniem zadania:	EPr/I
Sporządzić plan działania;	EPr/I/1
Sporządzić wykaz niezbędnych materiałów, urządzeń, narzędzi i sprzętu;	EPr/I/2
Wykonać niezbędne obliczenia.	EPr/I/3
Organizować stanowisko pracy:	EPr/II
Zgromadzić i rozmieścić na stanowisku pracy materiały, narzędzia, urządzenia i sprzęt zgodnie z przepisami i zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisami ochrony przeciwpożarowej;	EPr/II/1
Sprawdzić stan techniczny urządzeń, narzędzi i sprzętu;	EPr/II/2
Dobrać odzież roboczą i środki ochrony indywidualnej.	EPr/II/3
Wykonać zadanie egzaminacyjne z zachowaniem przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska i wykazać się umiejętnościami objętymi tematem:	EPr/III
Przygotowanie pokoju do przyjęcia gości w obiekcie hotelarskim określonego rodzaju i kategorii:	EPr/III
Sprawdzić stan wyposażenia i sprawność urządzeń w jednostce mieszkalnej;	EPr/III/3.1.1
Wykonać czynności porządkowe w jednostce mieszkalnej;	EPr/III/3.1.2
Wymienić bieliznę pościelową;	EPr/III/3.1.3
Pościelić łóżko zgodnie z instrukcją;	EPr/III/3.1.4
Postąpić w sposób właściwy z mieniem gościa;	EPr/III/3.1.5
Posłużyć się ręcznym i zmechanizowanym sprzętem do utrzymania czystości zgodnie z instrukcjami obsługi;	EPr/III/3.1.6
Wykonać czynności porządkowe w węzle higieniczno-sanitarnym;	EPr/III/3.1.7
Zastosować środki do czyszczenia i dezynfekcji zgodnie z ich przeznaczeniem;	EPr/III/3.1.8
Posegregować i przetransportować używaną bieliznę;	EPr/III/3.1.9
Utrzymać ład i porządek na stanowisku pracy;	EPr/III/3.1.10
Wykonać zadanie w przewidzianym czasie;	EPr/III/3.1.11
Uporządkować stanowisko pracy.	EPr/III/3.1.12
Prezentować efekt wykonanego zadania:	EPr/IV
Uzasadnić sposób wykonania zadania;	EPr/IV/4.1
Ocenić jakość wykonanego zadania.	EPr/IV/4.2

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 *Pracownika pomocniczego obsługi hotelowej* – MEN 913[01].



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 PPPNZpp zostały wzięte pod uwagę wyniki badań, dotyczące sektora „Hotelarstwo”, a konkretnie zawodu *Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej*.

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 21 kluczowych obszarach, wyodrębnionych na podstawie analizy podstaw programowych: MEN 913[01] obowiązującej do 31.08.2012r. i MEN 911205, która obowiązywać będzie od 01.09.2012r. Analiza wartości

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

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



ocen w poszczególnych obszarach, pozwoliła na identyfikację luk i rozbieżności pomiędzy kwalifikacjami i umiejętnościami absolwentów a oczekiwaniami pracodawców. Poprzez przypisanie do poszczególnych 21 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 niezadowalającym. Za poziom niezadawalający przyjęto oceny poniżej średniej dla wszystkich 21 obszarów.

Takie efekty kształcenia zostały w procedurach – zadaniach dydaktycznych PPPNZpp 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 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 21 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 posługiwania się j. obcym.	3,1	W/JOZ/1,2,3,4,5 PKZ(T.a)/7 T.1/I/11	
2	Ogólna znajomość wszystkich usług oferowanych w obiekcie (nastawienie na wiedzę).	3,3	W/PDG/10,11 PKZ(T.a)5,6 T.1/I/11,12	Ep/I/1/2
3	Znajomość organizacji pracy i znajomość rodzajów prac porządkowych w części hotelowej i otoczeniu obiektu.	3,7	PKZ(T.a)/1,2,3,4, 6,7	Ep/I/1/3 EPr/III/3.1.1
4	Znajomość relacji klient – obsługa hotelowa. Savoir vivre w obiekcie hotelowym.	3,4	W/KPS/1,3,8,9	
5	Znajomość i stosowanie przepisów prawa dotyczących świadczenia usług hotelarskich (w	3,4	W/BHP/1,2,3,4,5, 6,7,8,9	Ep/I/1/1 Ep/I/3/1



	szczegółności znajomość zasad i przepisów bezpieczeństwa w obiekcie hotelowym, zasad BHP i p-poz.).		T.1/I/10,12 T.1/II/11	
6	Stosowanie sprzętu, środków i narzędzi do utrzymania czystości i porządku w części hotelowej obiektu i w pomieszczeniach gastronomii hotelowej.	3,5	T.1/I/1,2,3,4,5 T.1/II/1,2,3,6	Ep/I/1/4,6 Ep/I/3/2,4 Ep/III/3.1.1,3.1.6 EPr/III/3.1.2 – 3.1.6
7	Wykonywanie czynności porządkowych w węzle higieniczno-sanitarnym z zastosowaniem środków czystości i środków dezynfekcyjnych, w Sali konsumpcyjnej i kuchni	3,9	T.1/I/6	Ep/I/1/4 Ep/I/2/1,3 EPr/III/3.1.7,3.1.8
8	Korzystanie z hotelowych środków transportu wewnętrznego.	3,5	T.1/I/8	EP/I/2.3 EPr/I/1.2 EPr/II/2.1 EPr/III/3.1.6, 3.1.9
9	Obsługa urządzeń stanowiących wyposażenie pralni hotelowej.	3,3	W/BHP/3,4,5,6,7,8,9 PKZ (T.a)/2,5,6 T.1/I/1,2,8,9,10	EP/I/1.6 EP/II/2.2 EP/III/3.1, 3.2, 3.3, 3.4 EPr/I/1.2, 1.3 EPr/II/2.1, 2.2, 2.3 EPr/III/3.1.5, 3.1.6, 3.1.8, 3.1.9, 3.1.10, 3.1.11, 3.1.12
10	Dobieranie środków ochrony indywidualnej do rodzaju prac porządkowych w części hotelowej i pomieszczeniach gastronomii hotelowej.	3,4	T.1/I/10	Ep/I/3/4,5
11	Przestrzeganie zasad postępowania w sytuacjach nietypowych i niebezpiecznych	3,4	T.1/I/12	Ep/I/3/4
12	Znajomość przepisów prawa i Przestrzeganie zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości.	3,3	W/PDG/2,3 PKZ(T.a)/6 T.1/I/1,5,11,12	EP/II/2.1, 2.2, EP/I/3.1 – 3.3 EPr/II/2.1, 2.2 EPr/III/3.1.5, 3.1.6, 3.1.8
13	Znajomość i przestrzeganie procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości, załatwiania reklamacji, (obsługa klienta „trudnego”, zasady postępowania w sytuacjach konfliktowych, procedury).	3,5	W/KPS/1,3,5,7,8,9	Ep/I/3,3 EPr/III/3.1.5
14	Wykonywanie prac związanych z myciem naczyń i sprzętu kuchennego.	3,9	T.1/II/4,5	EPr/III/3.1.10,3.1.12
15	Utrzymywanie czystość i porządku na stanowisku pracy i oraz przestrzeganie zasad higieny.	3,9	T.1/II/10	EPr/III/3.1.10,3.1.12
16	Wykonywanie prac związane z obróbką wstępną surowców.	3,6	T.1/II/7,8	Ep/I/1/5 Ep/I/2/5
17	Stosowanie ręcznego i zmechanizowanego sprzętu do prac porządkowych i wykonywanie tych prac w otoczeniu obiektu hotelarskiego.	3,6	T.1/III/3,4	Ep/I/2/4 Ep/I/3/2 EPr/III/6
18	Stosowanie metod, narzędzi i sprzętu do pielęgnacji roślin oraz wykonywanie prac z nią	3,4	T.1/III/3,5,7	Ep/I/3/2 EPr/III/3.1.6



	związanych.			
19	Stosowanie urządzeń, narzędzi i sprzętu do prac ogrodnich oraz ich wykonywanie.	3,2	W/BHP/4,5,6,7,8,9 W./KPS/3,8 T.1/III/5,6,	EP/I/1.3 EP/I/2.4, 2.5 EP/I/3.1 – 3.4 EPr/I/1.2 EPr/II/2.1, 2.2, 2.3 EPr/III/3.1.10, 3.1.11, 3.1.12
20	Stosowanie narzędzi i materiałów oraz wykonywanie prac związanych z konserwacją sprzętu rekreacyjnego.	2,4	W/BHP/4,5,6,7,8,9 W./KPS/3,8 T.1/III/8,9	EP/I/1.3 EP/I/2.4, 2.5 EP/I/3.1 – 3.4 EPr/II/2.1, 2.2, 2.3 EPr/III/3.1.10, 3.1.11, 3.1.12
21	Stosowanie przepisów prawa dotyczących minimalnych wymagań dla obiektów świadczących usługi noclegowe oraz kategoryzacji bazy noclegowej	3,1	W/PDG/3 W/PDG/2,3 PKZ (T.a)/1,2,3,4,5 T.1/I/1,5,7	EP/I/1.1, 1.2, 1.4, EPr/III/ 3.1.5

Źródło: 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 *Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej* na niskim poziomie. Średnia uzyskanych ocen to zaledwie 2,8 [w skali 1-6]. **41,18%** badanych oceniło poziom nauczania na poziomie dostatecznym. Na ocenę dopuszczającą poziom nauczania oceniło **29,41%** respondentów, na dobrą **25,53%**, a na niedostateczną **5,88%**. Ocen bardzo dobrych i celujących nie zanotowano. Średnia arytmetyczna ocen z 21 obszarów jest wyższa i wynosi 3,4. Przedsiębiorcy ocenili najwyżej wykonywanie czynności porządkowych w węźle higieniczno-sanitarnym z zastosowaniem środków czystości i środków dezynfekcyjnych, w sali konsumpcyjnej i kuchni, wykonywanie prac związanych z myciem naczyń i sprzętu kuchennego oraz utrzymywanie czystości i porządku na stanowisku pracy i przestrzeganie zasad higieny (3,9). Natomiast najniżej zostały ocenione obszary: stosowanie narzędzi i materiałów oraz wykonywanie prac związanych z konserwacją sprzętu rekreacyjnego (2,4).

Przytoczone 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 *Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej*.

Według nowej podstawy programowej¹⁰, celem kształcenia w zawodzie *Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej*, jest by absolwent był przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) wykonywania prac związanych z przygotowaniem jednostki mieszkalnej do przyjęcia gości;
- 2) wykonywania prac pomocniczych w części gastronomicznej obiektu świadczącego usługi hotelarskie;
- 3) wykonywania prac pomocniczych związanych z obsługą gości;
- 4) wykonywania prac porządkowych na terenie obiektu świadczącego usługi hotelarskie;
- 5) wykonywania prac pomocniczych związanych z utrzymaniem w należytym stanie terenów zieleni i urządzeń rekreacyjnych znajdujących się w otoczeniu obiektu.

¹⁰ Zob. część I



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, PPPNZpp 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 i instruktorów praktycznej nauki zawodu *Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej*, przedstawiony w tabeli poniżej:



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
Poznanie zasad organizacji pracy w obiekcie hotelarskim <i>(1 dzień roboczy)</i>				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zapoznanie ze strukturą organizacyjną obiektu. 2. Zapoznanie ze stanowiskami pracy w obiekcie oraz zakresem obowiązków pracownika pomocniczego obsługi hotelowej. 3. Zapoznanie z przepisami porządkowymi i regulaminem pracy, przepisami i zasadami odpowiedzialności materialnej stosowanymi w obiekcie. 4. Zapoznanie z ofertą usług obiektu. 5. Poznanie stosowanych w obiekcie zasad współpracy pracownika pomocniczego obsługi hotelowej z poszczególnymi działami w hotelu. 6. Analiza stosowanych w obiekcie procedur doskonalenia zawodowego pracowników. 7. Analiza wewnętrznych przepisów i procedur dotyczących odpowiedzialności materialnej, wyposażenia obiektu i mienia gości. 8. Analiza standardu i wyposażenia obiektu w odniesieniu do wymagań kategoryzacyjnych. 	<p>Oferta hotelu (oferty specjalne, pakiety promocyjne, dokumentacja (w tym: regulamin pracy, regulamin hotelowy, zakres obowiązków pracownika pomocniczego obsługi hotelowej, druki i formularze hotelowe), instrukcje obsługi urządzeń, instrukcje i procedury postępowania w różnych sytuacjach, materiały promocyjne</p>	<p>W/BHP/ 3 W/PDG/ 2,3 W/KPS/ 6 PKZ(T.a)/ 2,5,6 T.1 /I/ 1</p>	<p>EP/I/ 1.1, 1.2 EP/III/ 3.3 EP/II/ 1.1</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stosowanie przepisów prawa dotyczących minimalnych wymagań dla obiektów świadczących usługi noclegowe oraz kategoryzacji bazy noclegowej. 2. Ogólna znajomość wszystkich usług oferowanych w obiekcie (nastawienie na wiedzę). 3. Znajomość przepisów prawa i przestrzeganie zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości.
Wykonywanie prac pomocniczych w części hotelowej obiektu- przygotowanie jednostki mieszkalnej do przyjęcia gości (w zależności od potrzeb klienta) <i>(3 dni robocze)</i>				
<p>I. Pozyskanie wiedzy o obiekcie stanowiącej podbudowę teoretyczną do wykonywania zadań zawodowych:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zapoznanie z rodzajami j.m. w obiekcie oraz analiza wyposażenia poszczególnych jednostek mieszkalnych w obiekcie w odniesieniu do wymagań przepisów prawa dotyczących minimalnych wymagań dla obiektów świadczących usługi noclegowe oraz kategoryzacji bazy noclegowej oraz 	<p>Podstawowe i uzupełniające wyposażenie jednostki mieszkalnej, wózek serwisowy z wyposażeniem , środki czystości i dezynfekcyjne, środki ochrony indywidualnej (rękawice gumowe), sprzęt i narzędzia do prac porządkowych (odkurzacz,</p>	<p>W/BHP/4,5,6, 7,8,9 W/PDG/2,9,1 0, W/JOZ/1,2,4 W/KPS/1,2,3, 4,5,7,8,10</p>	<p>EP/I/1.3, 1.4, 1.6 EP/I/2.1, 2.5 EP/I/3.1, 3.2, 3.3, 3.4 EPr/I/1.1,1.2,1. 3</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stosowanie przepisów prawa dotyczących minimalnych wymagań dla obiektów świadczących usługi noclegowe oraz kategoryzacji bazy noclegowej. 2. Znajomość przepisów prawa i



<p>potrzeb gościa (np. gość specjalny, niepełnosprawny).</p> <ol style="list-style-type: none"> Analiza stosowanych w obiekcie zasad i procedur organizowania czynności oraz technik prac porządkowych w jednostkach mieszkalnych. Zapoznanie z rodzajami stosowanych środków czystości i środków dezynfekcyjnych. Zapoznanie z asortymentem stosowanego w obiekcie sprzętu do prac porządkowych. Zapoznanie ze stosowanymi w obiekcie procedurami postępowania z mieniem pozostawionym przez gościa oraz analiza podstaw prawnych tych działań. Poznanie zasad magazynowania bielizny hotelowej w obiekcie. Poznanie stosowanych w obiekcie procedur postępowania w sytuacjach nietypowych i niebezpiecznych. Analiza stosowanej w powyższych działaniach dokumentacji oraz zastosowania programów informatycznych wspomagających wykonywanie prac. 	<p>ręczny sprzęt porządkowy), ręczniki i bielizna hotelowa, materiały informacyjno – reklamowe, galanteria łazienkowa, instrukcje obsługi urządzeń, podręczne urządzenia komunikacyjne, procedury prac porządkowych, system informatyczny, kalkulator, środki transportu wewnętrznego, druki i formularze hotelowe, narzędzia i środki do pielęgnacji roślin pokojowych</p>	<p>PKZ(T.a)/ 2,4,7 T.1/I/1,2,3,5,6 ,7,8,10,11,12 T.1 /III/5,7</p>	<p>EPr/II/2.1, 2.2, 2.3, 2.5 EPr/III/3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5, 3.1.6, 3.1.7, 3.1.8, 3.1.9, 3.1.10, 3.1.11, 3.1.12 EPr/IV/4.1</p>	<p>przestrzeganie zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości.</p> <ol style="list-style-type: none"> Umiejętność posługiwania się j. obcym.
<p>II. Przygotowanie jednostki mieszkalnej do obsługi gości:</p> <ol style="list-style-type: none"> Opracowanie planu prac związanych z przygotowaniem jednostki mieszkalnej do przyjęcia gości obejmującego: czynności prowadzące do wykonania prac z uwzględnieniem ich kolejności, wykaz niezbędnych materiałów, urządzeń i sprzętu, obliczenia związane z ilością potrzebnych ręczników, pościeli, kosmetyków jednorazowego użytku. Przygotowanie jednostki mieszkalnej do przyjęcia gości(czynności porządkowe w j.m. i vhs, dokonywanie wymiany, segregacji i przetransportowania bielizny hotelowej, dokonanie oceny (sprawdzenie) stanu wyposażenia i sprawności urządzeń, ewentualne przeprowadzenie procedury zgłaszania usterek przełożonemu). Obsługa gości podczas pobytu - wykonywanie prac porządkowych podczas pobytu gości. Wykonywanie czynności związanych z pielęgnacją roślin pokojowych. 				



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykonywanie prac pomocniczych w części ogólnodostępnej obiektu <i>(1 dzień roboczy)</i>				
<ol style="list-style-type: none"> Wykonywanie czynności porządkowych w holu recepcyjnym, vhs i innych pomieszczeniach ogólnodostępnych pionu pobytowego. Wykonywanie czynności związanych z transportem bagażu gości (korzystanie z hotelowych środków transportu wewnętrznego). Wykonywanie prac związanych z realizacją usług pralniczych (określanie technik prania oraz dobór odpowiednich środków w zależności od rodzaju tkaniny, obsługa urządzeń stanowiących wyposażenie pralni hotelowej). Dokonywanie drobnych napraw bielizny hotelowej. Uczestnictwo w realizacji działań wynikających z zakresu aktualnie realizowanych prac gospodarczych w obiekcie. 	<p>Sprzęt i narzędzia do prac porządkowych (odkurzacz, ręczny sprzęt porządkowy), środki czystości i dezynfekcyjne, środki ochrony indywidualnej (rękawice gumowe), wózek hotelowy do transportu bagaży gości, urządzenia pralnicze (min. żelazko, prasownica, deska do prasowania, pralka automatyczna) narzędzia, sprzęt i środki do czyszczenia odzieży i obuwia, narzędzia i przybory krawieckie, środki piorące, zmiękczające i czyszczące, instrukcje obsługi urządzeń, podręczne urządzenia komunikacyjne</p>	<p>W/BHP/4,5,6,7,8,9 W/PDG/2,9,10, W/JOZ/1,2,4 W/KPS/1,2,3,4,5,7,8,10 PKZ(T.a)/2,3,5,6,7 T.1/I/1,2,3,4,6,8,9,10,11,12 T.1/III/ 5,7</p>	<p>EP/I/1.2, 1.3, 1.6 EP/II/2.1, 2.2 EP/III/3.1, 3.2, 3.3 EPr/ 1.1, 1.2 EPr/II/2.1, 2.2, 2.3 EPr/III/3.1.5, 3.1.6, 3.1.7,3.1.8, 3.1.10, 3.1.12 EPr/IV/4.1</p>	<ol style="list-style-type: none"> Stosowanie przepisów prawa dotyczących minimalnych wymagań dla obiektów świadczących usługi noclegowe oraz kategoryzacji bazy noclegowej. Znajomość przepisów prawa i przestrzeganie zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości. Obsługa urządzeń stanowiących wyposażenie pralni hotelowej. Ogólna znajomość wszystkich usług oferowanych w obiekcie (nastawienie na wiedzę).
Realizacja prac pomocniczych w gastronomicznej części obiektu <i>(2 dni robocze)</i>				
<p>I. Pozyskanie wiedzy stanowiącej podbudowę teoretyczną do wykonywania zadań zawodowych:</p> <ol style="list-style-type: none"> Zapoznanie się z rodzajami zakładów gastronomicznych w obiekcie. Analiza wyposażenia sali konsumenckiej. Analiza stosowanych technik zmywania zastawy stołowej. Zapoznanie się z asortymentem stosowanych w zakładzie sprzętu, maszyn i urządzeń gastronomicznych. Zapoznanie się z organizacją postępowania z odpadami kuchennymi. Analiza stosowanych w obiekcie zasad racjonalnego sposobu gospodarowania odpadami. Analiza stosowanych przepisów sanitarnych, bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony p.poż., i ochrony środowiska. Analiza instrukcji obsługi urządzeń, dotyczących 	<p>Sprzęt, maszyny i urządzenia gastronomiczne do obróbki wstępnej, produkcji, przechowywania i ekspedycji potraw, ekspres do kawy i herbaty, bielizna i zastawa stołowa, tace, wózki i drobny sprzęt kelnerski, urządzenia i sprzęt do mycia naczyń (zmywarka, inne), pojemniki do segregacji odpadów, urządzenia transportu wewnętrznego, środki myjące, środki czystości, narzędzia i sprzęt do prac porządkowych, instrukcje obsługi urządzeń, przepisy bhp i p-poż, dokumentacja HACCP, system informatyczny, procedury</p>	<p>W/BHP/3,4,5,6,7,8,9 W/PDG/2,9,11 W/KPS/1,2,3,4,5,6,8,10 PKZ(T.a)/2,5, T.1/II/1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11</p>	<p>EP/I/1.3, 1.5,1.6 EP/I/2.1, 2.3, 2.4, 2.5 EP/I/3.1, 3.2, 3.3, 3.4 EPr/I/1.2 EPr/II/2.1, 2.2, 2.3 EPr/III/3.1.6, 3.1.8, 3.1.10, 3.1.11, 3.1.12 EPr/IV/4.1</p>	<ol style="list-style-type: none"> Stosowanie przepisów prawa dotyczących minimalnych wymagań dla obiektów świadczących usługi noclegowe oraz kategoryzacji bazy noclegowej. Znajomość przepisów prawa i przestrzeganie zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości.



<p>bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony p.poż., instrukcji stosowania środków myjących i czyszczących, procedur (wraz z dokumentacją) związanych z HCCP.</p> <p>9. Analiza i sporządzanie dokumentacji (z wykorzystaniem programów informatycznych) stosowanej przy wykonywaniu czynności pomocniczych w gastronomii hotelowej.</p> <p>II. Wykonywanie prac pomocniczych w części gastronomicznej obiektu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Przygotowanie sali konsumenckiej do przyjęcia gości (nakrywanie stołów, dekoracja, wykonywanie czynności związanych z segregowaniem zastawy i bielizny stołowej). 2. Wykonywanie czynności pomocniczych związanych z obsługą konsumenta (zbieranie naczyń po konsumpcji). 3. Mycie naczyń po konsumpcji. 4. Przeprowadzanie obróbki wstępnej surowców spożywczych (ocena przydatności kulinarniej surowców i produktów). 5. Wykonywanie czynności związanych z magazynowaniem i transportem surowców, półproduktów i potraw do kuchni. 6. Obsługiwanie maszyn i urządzeń gastronomicznych. 7. Mycie sprzętu kuchennego. 8. Wykonywanie czynności porządkowych na stanowisku pracy, w pomieszczeniach kuchennych, magazynowych i sali konsumenckiej. 	<p>dotyczące gospodarki odpadami, odzież ochronna, podręczne urządzenia komunikacyjne</p>			
<p>Wykonywanie prac gospodarczych, porządkowych i pielęgnacyjnych w otoczeniu obiektu (3 dni robocze)</p>				
<p>I. Pozyskanie wiedzy o obiekcie stanowiącej podbudowę teoretyczną do wykonywania zadań zawodowych:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poznanie zasad organizacji prac w otoczeniu obiektu. 2. Analiza procedur związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy, przepisami p-poż i ochroną środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych. 3. Poznanie asortymentu stosowanych urządzeń , narzędzi i sprzętu do prac porządkowych i pielęgnacyjnych oraz zasad ich obsługi. 	<p>Urządzenia, narzędzia oraz ręczny i zmechanizowany sprzęt do prac porządkowych, pielęgnacji roślin i terenów zieleni (m.in. kosiarka), narzędzia i materiały do wykonywania prostych napraw sprzętu i urządzeń rekreacyjnych oraz prac konserwacyjnych, środki ochrony roślin, procedury, przepisy i instrukcje</p>	<p>W/BHP/3,4,5, 6,7,8,9 W/PDG/2,6,1 1 W/KPS/1,2,3- 6, 8, 10 PKZ(T.a)/5,7, T.1/III/1,2,3,4 ,5,6,7,8,9</p>	<p>/I/1.3, 1.6 EP/I/2.4, 2.5 EP/I/3.1, 3.2 EPr/I/1.2, 1.3 EPr/II/2.1, 2.2, 2.3 EPr/III/3.1.6, 3.1.10, 3.1.11, 3.1.12</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stosowanie narzędzi i materiałów oraz wykonywanie prac związanych z konserwacją sprzętu rekreacyjnego. 2. Stosowanie urządzeń, narzędzi i sprzętu do prac ogrodniczych oraz ich wykonywanie. 3. Znajomość przepisów prawa i przestrzeganie zasad



<p>II. Praktyczne wykonywanie prac pomocniczych w otoczeniu obiektu :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Wykonywanie prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku dróg dojazdowych, chodników i parkingów z zastosowaniem ręcznego i zmechanizowanego sprzętu do prac porządkowych w otoczeniu obiektu.2. Wykonywanie prac ogrodniczych związanych z pielęgnacją roślin i terenów zieleni wokół budynku obiektu (obsługiwanie narzędzi, ręcznego i zmechanizowanego sprzętu oraz urządzeń do pielęgnacji roślin i prac ogrodniczych).3. Wykonywanie prac związanych z konserwacją i naprawą sprzętu i urządzeń rekreacyjnych.	dotyczące bhp i p-poż, instrukcje obsługi maszyn i urządzeń, odzież ochronna, podręczne urządzenia komunikacyjne		EPr/IV/4.1	odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------	------------------------------------------------------------------------------



VI. Miejsce odbywania praktyk zawodowych dla pracownika pomocniczego obsługi hotelowej.

Program praktyk może być realizowany we wszystkich obiektach świadczących usługi noclegowe i żywieniowe (preferowane są obiekty posiadające pralnię, oraz świadczące usługi o charakterze rekreacyjno – sportowym), a w szczególności:

- hotelach, motelach, pensjonatach,
- obiektach sanatoryjnych (uzdrowiskowych),
- gospodarstwach agroturystycznych.