



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**ZAŁĄCZNIK NR 7**

# **PROGRAM STAŻU SZKOLENIOWEGO NAUCZYCIELSKIEGO W ZAKŁADACH PRACY**

**branża hotelarsko – turystyczno - gastronomiczna**

**GLIWICKI OŚRODEK METODYCZNY  
2011**



## Spis treści

Lp	Zestawienie treści programu stażu nauczycielskiego	strona
	Wstęp	3
1.	Założenia programowo-organizacyjne stażu	3
1.1.	Charakterystyka branży	3
1.2.	Opis zakładów, w których będzie się odbywał staż	5
1.3.	Organizacja stażu	7
1.4.	Zadania uczestnika stażu	9
<b>Moduł I</b>	<b>Staż nauczycielski – GASTRONOMIA</b>	10
Moduł I.1	Gastronomia – kuchnia	10
Moduł I.2	Gastronomia – sala obsługi klienta	11
<b>Moduł II</b>	<b>Staż nauczycielski – TURYSTYKA</b>	11
Moduł II.1	Turystyka – organizacja imprez turystycznych	11
Moduł II.2	Turystyka – sprzedaż agencyjna	12
<b>Moduł III</b>	<b>Staż nauczycielski – HOTELARSTWO</b>	12
Moduł III.1	Hotelarstwo – recepcja	12
Moduł III.2	Hotelarstwo – służba piętrowa	13
Moduł III.3	Hotelarstwo – zarządzanie i marketing	13
	Uwagi o realizacji	14



## **Wprowadzenie**

Celem projektu jest uaktualnienie przez nauczycieli wiedzy wynikającej ze zmieniającego się otoczenia gospodarczego, nasilającej się konkurencji w branżach: gastronomicznej, hotelarskiej i turystycznej oraz pobudzenie ich do kształcenia ustawicznego.

Udział nauczycieli kształcenia zawodowego i nauczycieli praktycznej nauki zawodu, reprezentujących wyżej wymienione branże usługowe w organizowanych stażach w zakładach pracy przyczyni się do umocnienia więzi pomiędzy szkołami a przedsiębiorstwami. Umożliwi nauczycielom aktualizację fachowej wiedzy, poznanie najnowszych technologii oraz poznanie nowoczesnych rozwiązań organizacyjnych stosowanych w hotelarstwie, gastronomii czy turystyce.

W ramach odbywanego stażu nauczyciele będą rozwijali umiejętności związane z kształtowaniem u uczniów kompetencji personalnych i społecznych odpowiadających wymaganiom określonego zawodu lub sytuacjom występującym w procesie pracy. Nauczyciele będą mieli możliwość odbycia 70 godzinnych praktyk w hotelach i restauracjach na terenie województwa śląskiego, a także skorzystania z doświadczeń firm.

Realizacja programu stażu powinna zapewnić poznanie typowych stanowisk pracy oraz wynikających z nich zadań zawodowych. Staż powinien być tak zorganizowany, aby umożliwić nauczycielom zastosowanie i pogłębienie zdobytej wiedzy i umiejętności zawodowych w rzeczywistych warunkach pracy. W czasie stażu oprócz udziału w procesie pracy będą stosowane następujące formy kształcenia: spotkania i zajęcia szkoleniowe prowadzone ze specjalistami, pokazy, ćwiczenia, obserwacje i instruktarze.

## **I. Założenie programowo-organizacyjne stażu**

### **1.1. Charakterystyka branży**

Poziom usług w Polsce w ostatnich latach uległ znacznemu przeobrażeniu, osiągając standard występujący w państwach zachodnich. Branża usług hotelarsko – gastronomiczno – turystycznych staje się coraz bardziej konkurencyjnym obszarem gospodarki. Potwierdzeniem tego jest zainteresowanie polskim rynkiem największych sieci hotelowych, a także tworzenie rodzinnych pensjonatów, moteli i hoteli.



Dynamiczny rozwój turystyki wzmaga zapotrzebowanie na kadrę charakteryzującą się wysokim poziomem wiedzy. Poziom kształcenia jest jednym z głównych priorytetów w strategii Unii Europejskiej. Dla branży hotelarsko – gastronomiczno – turystycznej ważnym elementem jest kształcenie kadr, od których zależy przyszłość tego działu gospodarki. Turystyka i hotelarstwo mają przyszłość, ale należy pamiętać, że budować ją mogą jedynie profesjonalnie przygotowani pracownicy. Zakłady pracy potrzebują młodych ludzi, dobrze wykształconych, zmotywowanych, wybierających ten zawód świadomie, a nie z przypadku. W takiej pozytywnej selekcji i motywacji pomaga nauczyciel, który swoją wiedzą i praktyką wskaże młodemu człowiekowi możliwości rozwoju zawodowego w danej branży.

Przez ostatnie lata rynek gastronomiczny nie przynosił wiele profitów, lecz stopniowo zauważa się wzrost popytu na usługi gastronomiczne. Wynika to z polepszenia warunków finansowych społeczeństwa, a także ze zwiększania się oferty gastronomicznej. Rozwój, jaki obserwuje się w tej branży, napawa optymizmem na przyszłość. Osoby marzące o otwarciu własnej restauracji czy kawiarni mają wciąż szerokie pole do popisu. Dlatego też polski rynek gastronomiczny jest nadal dość mały w skonfrontowaniu z gastronomią w krajach europejskich.

Poza tym należy wspomnieć, iż rynek gastronomiczny jest jednym z najważniejszych alternatywnych kanałów sprzedaży produktów spożywczych. Właśnie producentom żywności zależy na rozwoju polskiej gastronomii, gdyż liczą na zwiększenie sprzedaży swoich produktów.

Zwyczaje Polaków ulegają stopniowym zmianom i coraz częściej spożywa się posiłki poza domem. Dlatego też powstaje coraz większa liczba lokali gastronomicznych. Poza tym nowo powstałe lokale wypełniają nisze rynkową, którą wciąż w naszym kraju są różnego rodzaju punkty gastronomiczne. Największy wzrost obserwuje się w punktach gastronomicznych należących do określonej sieci, które w określony sposób budują podobny standard menu oraz obsługi. Mimo wszystko rynek gastronomiczny jest dość rozproszony, gdyż niespełna ponad 10% punktów gastronomicznych należy do sieci gastronomicznych.

Zawody związane z branżą (zgodne ze standardami kwalifikacji zawodowych):  
prowadzący zakład hotelarski/gastronomiczny  
specjalista ds organizacji usług hotelarskich, gastronomicznych  
organizator usług hotelarskich  
pokojowa (w hotelu)



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



pracownik pomocniczy obsługi hotelowej  
repcjonista  
organizator usług cateringowych  
organizator usług gastronomicznych  
pracownik informacji turystycznej  
kucharz  
kucharz małej gastronomii  
kelner  
szef kuchni  
bufetowy (barman)  
organizator obsługi turystycznej  
pracownik informacji turystycznej  
pilot wycieczek

## **1.2. Opis zakładów, w których będzie się odbywał staż**

### **HOTEL DIAMENT GLIWICE\*\*\***

ul. Zwycięstwa 30  
44-100 Gliwice

Hotel Diament Gliwice należy do spółki Hotele Diament S.A. Spółka ta jest właścicielem siedmiu hoteli, które działają pod jedną marką - Hotele Diament i są usytuowane w najważniejszych gospodarczo częściach Śląska. Jest to 6 trzygwiazdkowych hoteli biznesowych oraz jeden trzygwiazdkowy hotel konferencyjno-wypoczynkowy. Hotele Spółki oferują pełną obsługę gastronomiczną, dysponują profesjonalnie wyposażonymi salami konferencyjnymi i Business Centre, posiadają zaplecze rekreacyjne i odnowę biologiczną. Hotel Diament Gliwice oferuje 67 pokoi jednoosobowych, dwuosobowych, pokoi typu Studio, pokoi BIZNES oraz apartament z telewizją satelitarną oraz bezpłatnym dostępem do Internetu. W restauracji hotelowej Ines serwowane są między innymi dania kuchni śródziemnomorskiej. Hotel organizuje konferencje, szkolenia i prezentacje. Sale konferencyjne posiadają pełne zaplecze techniczne.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



### **RESTAURACJA I HOTEL TRZY ŚWIATY \*\*\***

ul. Kilińskiego 14a  
44-100 Gliwice

Hotel "Trzy Światy" położony jest blisko centrum miasta Gliwice. W ofercie hotelu znajdują się komfortowo wyposażone jedno, dwu i trzyosobowe pokoje, jak również apartamenty. Do dyspozycji gości jest również sala konferencyjno-bankietowa, która została zaprojektowana, aby spełniać wysokie wymagania, jakie są stawiane tego typu obiektom podczas organizowania różnego rodzaju szkoleń, sympozjów, czy też konferencji. Hotel posiada odpowiednie oprzyrządowanie techniczne do prowadzenia wielorakich imprez, zróżnicowany zarówno pod kątem wielkości jak i charakteru.

Infrastruktura hotelu: parking monitorowany, hotel przystosowany do obsługi osób niepełnosprawnych, pokoje hotelowe – 16 pokoi jedno i dwuosobowych, 3 pokoje trzyosobowe, 5 mieszkań, gastronomia - Restauracja 3 Światy (kawiarnia, winiarnia, sala kolumnowa), sale konferencyjne – sala konferencyjno-bankietowa, audytoryjna 250 m<sup>2</sup>, sala konferencyjna 100 m<sup>2</sup>.

### **QUBUS HOTEL KATOWICE \*\*\*\***

ul. Uniwersytecka 13  
40-007 Katowice

Sieć QUBUS HOTEL działa w Polsce od ponad dziesięciu lat, rozwijając grupę nowoczesnych hoteli dla biznesu oraz turystów indywidualnych w większych i mniejszych polskich miastach.

Swoją działalność sieć Qubus Hotel rozpoczęła w 1996 roku, wraz z otwarciem hotelu w Zielonej Górze. Jako jedna z pierwszych hotelowych sieci w kraju uzyskała w 2006 roku dla swoich obiektów certyfikat zarządzania jakością ISO 9001. Kolejne lata przyniosły nowe nieruchomości i projekty, nowe wyzwania i cele. Po trzynastu latach działalności sieć oferuje trzynastcie 3 - oraz 4 -gwiazdkowych obiektów.

QUBUS HOTEL Prestige Katowice jest jednym z dwunastu obiektów należących do sieci QUBUS HOTEL, skupiającej hotele o najwyższym poziomie świadczonych usług. Ten nowoczesny czterogwiazdkowy obiekt usytuowany jest w samym centrum miasta Katowice. Hotel oferuje swoim gościom 150 nowoczesnie urządzonych, klimatyzowanych pokoi na ostatnich ośmiu piętrach najwyższego i najnowocześniejszego biurowca klasy A na Śląsku.



## **RESTAURACJA SUPERNOVA**

ul. Górnych Wałów 42  
44-100 Gliwice

Restauracja jest nowoczesnym, multimedialnym lokalem gastronomicznym w centrum Gliwic. Proponuje kuchnię europejską, menu zmieniane jest tutaj w zależności od pory roku. W ofercie znajduje się również menu lunchowe w wersji tradycyjnej i wegetariańskiej, a także specjalne menu dietetyczne i dziecięce. Restauracja jest patronem wydarzeń kulturalnych, organizuje imprezy tematyczne, pokazy kulinarne mistrzów kuchni, wystawy. Lokal zajmuje się obsługą imprez okolicznościowych, spotkań biznesowych, cateringiem.

## **BIURO PODRÓŻY SPORT VITA**

ul. Daszyńskiego 15 B  
44-100 Gliwice

Biuro rozpoczęło swoją działalność w 1995 roku poprzez organizację obozów narciarskich i żeglarskich dla dzieci. Obecnie Biuro zajmuje się kompleksowym przygotowaniem wyjazdów na narty dla klientów indywidualnych oraz firm, połączonych ze szkoleniami narciarskimi, zawodami i imprezami "apres ski". Oferta letnich obozów żeglarskich, windsurfingowych i rekreacyjno-sportowych skierowana jest głównie do dzieci i młodzieży. Biuro zajmuje się również profesjonalnym doradztwem w wyborze szeroko rozumianej oferty turystycznej, ponieważ poza własną działalnością touroperatora jest jednocześnie agentem wielu znanych touroperatorów organizujących wyjazdy do różnych zakątków świata.

### **1.3. Organizacja stażu**

- wymiar stażu – 70 godzin
- okres realizacji stażu: marzec – wrzesień 2011 r.
- plan stażu

Staż w każdym zakładzie pracy powinien rozpocząć się ogólnym szkoleniem z zakresu zagadnień bhp i ppoż., a także zapoznaniem z organizacją i strukturą zakładu.



<b>Nazwa zakładu pracy</b>	<b>Działy, w których odbędzie się praktyka</b>	<b>Liczba godzin dla jednej grupy</b>
Hotel Diament Gliwice***	Recepcja Służba pięter Gastronomia	14 godz.
Restauracja i Hotel Trzy Światy ***	Recepcja Służba pięter Gastronomia Zarządzanie i marketing	21godz.
Qubus Hotel Katowice ****	Recepcja Służba pięter Gastronomia Dział marketingu	6 godz.
Restauracja Supernova	Kuchnia Sala obsługi konsumenta	21godz.
Biuro Podróży Sport Vita	Sprzedaż agencyjna Działalność touroperatora	8 godz.

- dokumentacja stażu – dokumentacja powinna być prowadzona przez każdego uczestnika stażu w formie dziennika na papierze opatrzonym logo projektu. Zapisy dokonywane w dzienniku powinny uwzględniać: termin i miejsce odbywania stażu, a także jego czas. Staż odbyty w każdym zakładzie powinien być potwierdzony przez zakładowego opiekuna.





#### 1.4. Zadania uczestnika stażu

- Szkolenie stanowiskowe bhp

Realizacja stażu nauczycielskiego w zakładach powinna być poprzedzona zapoznaniem z regulaminem pracy, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej.

- Ćwiczenia praktyczne

Nauczyciele odbywający staże w zakładach powinni dokumentować kształtowane umiejętności poznawczo-praktyczne. Opisy wykonywanych ćwiczeń praktycznych, nowości techniczno-technologiczne i organizacyjne mogą być gromadzone w portfolio lub w innej formie.

- Wskazania dydaktyczne do realizacji praktyki na dziale / stanowisku

Program stażu obejmuje praktykę w zakładach hotelarskich i gastronomicznych, a także współpracę z biurem obsługi turystycznej.

Nauczycieli obowiązują podczas odbywanych staży w zakładach: regulaminy pracy oraz zasady bezpieczeństwa i higieny pracy.

Wskazane jest wykonywanie ćwiczeń praktycznych, obserwacji i analiz w zakresie celów stażu indywidualnie lub w grupach.

Ważne jest również pozyskanie wiedzy na temat sposobów kształtowania branżowych kompetencji personalnych i społecznych.

- Propozycje samooceny efektywności przebiegu praktyki na dziale / stanowisku pod kątem przydatności w pracy dydaktycznej

Pozyskane przez nauczycieli podczas stażu: ćwiczenia, obserwacje powinny podlegać samoocenie i skłaniać ich do refleksji w zakresie swojego warsztatu pracy oraz możliwości wykorzystania zdobytej wiedzy w procesie dydaktycznym.

W samoocenie pracy podczas stażu nauczyciele powinni uwzględnić:

- jakość wykonywanych ćwiczeń
- rzetelność prowadzonych obserwacji
- umiejętność dokumentowania uzyskanych informacji
- umiejętność pracy w zespole



## **Moduł I Staż - Gastronomia**

### **Moduł I.1 Gastronomia – kuchnia**

#### 1) Cele stażu szkoleniowego na stanowisku / dziale

W wyniku procesu odbywania stażu nauczyciel powinien umieć:

- zaplanować menu;
- dobrać system zaopatrzenia zakładu w surowce;
- określić rodzaj i ilość niezbędnych surowców, w tym: artykułów świeżych, artykułów mrożonych, półproduktów, artykułów suchych
- zastosować różne sposoby przygotowania, układania i dekorowania potraw
- wskazać najnowsze trendy w organizacji przyjęć i imprez
- rozpatrzyć reklamacje i zwroty dań
- korzystać z nowoczesnego wyposażenia zakładów gastronomicznych
- zanalizować organizację pracy w magazynie produktów suchych, warzyw, komory chłodniczej, mroźni
- zanalizować zakres prac kadry zarządzającej i funkcyjnej

#### 2) Zakres pracy na stanowisku / dziale

- Planowanie menu i zaopatrzenie: karty całodzienne, karty specjalne, karty okolicznościowe, sezonowość
- Zaopatrzenie: rodzaj firmy, system dzienny, system tygodniowy
- Dobieranie surowców: artykuły świeże, artykuły mrożone, półprodukty, artykuły suche
- Przygotowanie potraw
- Dekorowanie potraw
- Układanie i podawanie potraw
- Działania związane z organizowaniem przyjęć i imprez
- Działania związane z przyjęciem reklamacji i zwrotem dań
- Obsługiwanie nowoczesnego wyposażenia zakładów gastronomicznych
- Prace w magazynie
- Zarządzanie firmą gastronomiczną

### **Moduł I.2 Gastronomia – sala obsługi konsumenta**

#### 1) Cele stażu szkoleniowego na stanowisku / dziale

W wyniku procesu odbywania stażu nauczyciel powinien umieć:

- zanalizować zakres organizacji pracy w sali obsługi klienta;
- zastosować sposoby serwowania, tranżerowania, dekorowania i podawania wina

- zaplanować kartę menu: dań, deserów, win, napoi i alkoholi



- wskazać i wykorzystać metody budowania estetyki stołu
- dokonać rozliczeń kelnerskich w systemie bloczkowym i gastro pos
- zastosować działania związane z protokołem dyplomatycznym (zasada wzajemności, precedencja)
- ocenić sposób i rodzaj wyposażenia części handlowej i ekspedycyjnej (witryny chłodnicze, ekspresy do kawy, dystrybutory napoi)

## 2) Zakres pracy na stanowisku / dziale

- Działania w zakresie organizacji pracy w sali obsługi klienta
- Serwowanie potraw
- Dekorowanie stołów
- Rozliczenia kelnerskie
- Stosowanie protokołu dyplomatycznego
- Obsługiwanie wyposażenia części handlowej i ekspedycyjnej

## **Moduł II Staż – TURYSTYKA**

### **Moduł II.1 Turystyka – organizacja imprez turystycznych**

#### 1) Cele stażu szkoleniowego na stanowisku / dziale

W wyniku procesu odbywania stażu nauczyciel powinien umieć:

- określić zakres współpracy biura podróży z obiektami noclegowymi
- zanalizować procedury dotyczące rezerwacji
- przeprowadzić rezerwację bazy noclegowej
- zamówić usługi żywieniowe
- scharakteryzować rodzaje umów
- zastosować zasady tworzenia oferty turystycznej
- określić zasady bezpieczeństwa na imprezach turystycznych
- wskazać przykłady promocji usług turystycznych
- wykorzystać nowoczesne technologie sprzedaży
- zaplanować przejazdy autokarowe zgodnie z zasadami logistyki
- określić sytuacje problemowe i sposoby ich rozwiązania



## 2) Zakres pracy na stanowisku / dziale

- Kontraktacja hoteli
- Zamawianie usług żywieniowych
- Tworzenie oferty
- Budowanie programów imprez turystycznych pod kątem bezpieczeństwa
- Promowanie produktu turystycznego
- Sprzedaż oferty
- Organizowanie przejazdów autokarowych
- Rozwiązywanie sytuacji problemowych

## **Moduł II.2 Turystyka – sprzedaż agencyjna**

### 1) Cele stażu szkoleniowego na stanowisku / dziale

W wyniku procesu odbywania stażu nauczyciel powinien umieć:

- określić zakres działania biura podróży przy sprzedaży agencyjnej
- wskazać i zastosować systemy rezerwacyjne
- przeprowadzić analizę relacji agent - touroperator

### 2) Zakres pracy na stanowisku / dziale

- Organizowanie współpracy biura podróży z touroperatorami
- Zawieranie umów
- Obsługa klienta

## **Moduł III Staż – HOTELARSTWO**

### **Moduł III.1. Hotelarstwo - recepcja**

#### 1) Cele stażu szkoleniowego na stanowisku / dziale

W wyniku procesu odbywania stażu nauczyciel powinien umieć:

- określić organizację pracy w recepcji zakładu hotelarskiego,
- określić zakres zadań wynikających z prac w recepcji zakładu hotelarskiego,
- określić obieg dokumentów w recepcji zakładu hotelarskiego,
- obsłużyć hotelowy program komputerowy
- komunikować się z personelem części parterowej i gośćmi zakładu hotelarskiego



## 2) Zakres pracy na stanowisku / dziale

- Organizacja pracy w recepcji zakładu hotelarskiego
- Organizacja i sprzedaż usług zakładu hotelarskiego
- Obsługa specjalistycznych programów hotelarskich
- Kalkulacja kosztu pobytu gościa w zakładzie hotelarskim
- Komunikacja interpersonalna

### **Moduł III.2. Hotelarstwo – służba piętrowa**

#### 1) Cele stażu szkoleniowego na stanowisku / dziale

W wyniku procesu odbywania stażu nauczyciel powinien umieć:

- określić organizację pracy służby piętrowej,
- określić zakres zadań wynikających z prac służby piętrowej,
- współpracować w zakresie aranżacji pomieszczeń
- przestrzegać przepisy bhp, ppoż, higieny pracy i ochrony środowiska
- komunikować się z personelem służby piętrowej i gośćmi zakładu hotelarskiego

## 2) Zakres pracy na stanowisku / dziale

- Organizacja pracy służby piętrowej zakładu hotelarskiego
- Rodzaje prac służby piętrowej
- Bhp, ppoż, higiena pracy
- Komunikacja interpersonalna

### **Moduł III.3. Hotelarstwo – zarządzanie i marketing**

#### 1) Cele stażu szkoleniowego na stanowisku / dziale

W wyniku procesu odbywania stażu nauczyciel powinien umieć:

- określić politykę rezerwacji hotelu;
- dobrać działania promocyjne
- określić zakres zadań wynikających z współpracy z portalami internetowymi,
- wskazać istotne warunki zawierania umów z biurami podróży
- dobrać i uzasadnić kryteria naboru pracowników



## 2) Zakres pracy na stanowisku / dziale

- Wprowadzanie danych na portalach internetowych
- Sprzedaż pokoi i ofert specjalnych
- Planowanie promocji
- Przyjmowanie płatności
- Zawieranie umów z biurami podróży
- Polityka rezerwacji
- Planowanie struktury organizacyjnej obiektu hotelarskiego

### **Uwagi o realizacji programu**

W ramach odbywanego stażu należy zrealizować założone w programie cele. Jednakże dopuszcza się możliwość ich modyfikacji.