



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

WYŻSZA SZKOŁA
GOSPODARKI
W BYDGOSZCZY

www.wsg.byd.pl

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja!

materiały do zajęć z przedmiotu:

METODYKA NAUCZANIA PRZEDMIOTÓW HOTELARSKICH

realizowanego w ramach projektu 3.3.2.

***„Nowe kompetencje - nowe możliwości
nauczyciela przedmiotów zawodowych”***

studia podyplomowe: Przygotowanie Pedagogiczne
opracowała: mgr Magdalena Marszańska

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wyższa Szkoła Gospodarki w Bydgoszczy
85-229 Bydgoszcz, ul. Naruszewicza 11
tel. 52 567 07 07 : e-mail: pp @byd.pl : www.pp.wsg.byd.pl

Metodyka nauczania przedmiotów hotelarskich

PODSTAWA PROGRAMOWA
KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE
TECHNIK HOTELARSTWA

INFORMACJE PODSTAWOWE

- Podstawowe pojęcia stosowane w kształceniu zawodowym.
- Charakterystyka zawodowa.
- Czym jest podstawa programowa kształcenia w zawodzie?
- Zawód i kwalifikacje zawodowe.
- Klasyfikacja zawodów szkolnictwa zawodowego.
- Kompetencje zawodowe.

OPIS KWALIFIKACJI ABSOLWENTA

1. Umiejętności zawodowe, stanowiące kwalifikacje w zawodzie.
2. Wymaga psychofizyczne właściwe dla zawodu.
3. Przeciwwskazania zdrowotne.

SPECYFICZNE WYMAGANIA ZAWODU

Umiejętności z zakresu trzech bloków:

- ekonomiczno-prawnego,
- obsługi gościa hotelowego,
- techniki pracy biurowej.

Istotna rola praktyk zawodowych w procesie kształcenia.

PODZIAŁ GODZIN NA BLOKI PROGRAMOWE

L.P.	Nazwa bloku programowego	Minimalna liczba godzin w cyklu kształcenia w % *)
I.	EKONOMICZNO - PRAWNY	15
II.	OBŚŁUGA GOŚCIA HOTELOWEGO	55
III.	TECHNIKA RACY BIUROWEJ	10
	RAZEM	80 *)

*) Podział godzin na poszczególne bloki programowe dotyczy zarówno kształcenia młodzieży jak i dorosłych (w formie stacjonarnej i niestacjonarnej).

**) Pozostałe 20% godzin kształcenia pozostaje do rozdysponowania przez autorów programów nauczania i może być przeznaczona na dostosowanie kształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy.

PODSTAWY PROGRAMOWE KSZTAŁCENIA – TECHNIK HOTELARSTWA W BLOKACH PROGRAMOWYCH

EKONOMICZNO-PRAWNY

1. Cele kształcenia
2. Treści kształcenia – działy programowe:
 - podstawy ekonomiczne,
 - podstawy prawne w hotelarstwie,
 - marketing w hotelarstwie,
 - podstawy rachunkowości i finanse.

OBSŁUGA GOŚCIA HOTELOWEGO

1. Cele kształcenia
2. Treści kształcenia – działy programowe:
 - technika pracy w zakładach hotelarskich,
 - usługi turystyczne,
 - zasady żywienia z technologią gastronomiczną,
 - obsługa konsumenta,
 - język obcy zawodowy,
 - komunikowanie się.

TECHNIKA PRACY BIUROWEJ

1. Cele kształcenia
2. Treści kształcenia – działy programowe:
 - korespondencja,
 - techniczne środki biurowe.

PRAKTYKI ZAWODOWE

1. Współpraca szkół z zakładami hotelarskimi.
2. Prawidłowy przebieg praktyk.
3. Nauka profesjonalnie wykonywanego zawodu.
 - Recepcja – 2 tygodnie,
 - Służba pięter – 1 tydzień,
 - Marketing, usługi komplementarne – 1 tydzień.

WARUNKI TECHNICZNE SZKOŁY

1. Pracownie niezbędne w szkole kształcącej w zawodzie technik hotelarstwa:
 - hotelarska z częścią recepcyjną i jednostką mieszkalną,
 - technologii gastronomicznej z salą konsumencką,
 - komputerowa,
 - techniki biurowej,
 - klasopracownie przedmiotowe.

WARUNKI KADROWE

Konieczność zatrudnienia nauczycieli z wyższym wykształceniem kierunkowym lub pokrewnym.

- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 10 października 1991 r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli oraz określenia szkół i wypadków, w których można zatrudniać nauczycieli nie mających wyższego wykształcenia (Dz. U. Nr. 98, poz. 433 oraz z 1994 r. nr 5 poz. 19 i nr 109 poz. 521)

KSZTAŁCENIE

Kształcenie w różnych typach szkół:

- szkoły średnie zawodowe dla młodzieży i dorosłych.

Kształcenie w różnych formach organizacyjnych:

- forma stacjonarna,
- forma niestacjonarna.

(klasyfikacja zawodów szkolnictwa zawodowego – Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 23.02.1993 r. Dz. U. nr 19 poz. 84 z 10.03.1993 r.)

POWIĄZANIA KSZTAŁCENIA

1. Kształcenie w zawodzie technikum hotelarstwa w technikum wymaga powiązania treści i umiejętności zawodowe zawartych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie z treściami i umiejętnościami z przedmiotów ogólnokształcących:

- chemia – zasady żywienia,
- geografia – geografia turystyczna Polski,
- język obcy – słownictwo branżowe,
- wychowanie fizyczne – teoria i metodyka rekreacji ruchowej.

ZALECENIA DOTYCZĄCE OCENIANIA

1. Podstawą uzyskania pozytywnej oceny jest opanowanie umiejętności określonych w opisie kwalifikacji absolwenta.
2. Cztery poziomy osiągnięcia celów nauczania*:
 - A – zapamiętywanie wiadomości,
 - B – zrozumienie wiadomości,
 - C – stosowanie wiadomości w sytuacjach typowych,
 - D – stosowanie wiadomości w sytuacjach problemowych.

* Niemierko B., Ocena szkolna bez tajemnic, WSiP, Warszawa 2002 r.

KSZTAŁCENIE W ZAWODZIE - WYBRANE METODY

WYBRANE METODY W NAUCZANIU ZAWODU

Przygotowanie uczniów do egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe powinno być procesem wielostronnym. Konieczne jest przede wszystkim:

- * zmodyfikowanie programów nauczania poprzez np. poprzez dodanie dodatkowych działów programowych, czy jednostek modułowych, w których przygotowywać będziemy uczniów do zdawania egzaminu,
- * przygotowywanie i organizowanie wszelkiego typu testów, egzaminów próbnych, które przygotowują uczniów do części pisemnej i praktycznej egzaminu,
- * wdrożenie metod nauczania, które pozwalają skuteczniej przygotować uczniów do egzaminu.

POŻĄDANE UMIEJETNOŚCI NAUCZYCIELI KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO W ZAKRESIE REALIZACJI STANDARDÓW WYMAGAN EGZAMINACYJNYCH

**NAUCZYCIELE
TEORETYCZNYCH
PRZEDMIOTÓW ZAWODOWYCH**



ZADANIA W ZAKRESIE PLANOWANIA ZAJĘĆ

- * szczegółowa analiza programu nauczania,
- * analiza treści nauczania z przedmiotów pokrewnych i wspierających,
- * opracowanie rozkładu materiału z wyszczególnieniem celów operacyjnych,
- * "inventaryzacja" bazy dydaktycznej postawionej do dyspozycji nauczyciela,
- * gromadzenie zasobów materialnych (środków dydaktycznych),
- * przygotowanie konspektów.

ZADANIA W ZAKRESIE SPRAWRZANIA I OCENIANIA

- * wewnętrzny system oceniania,
- * opracowanie przedmiotowego systemu oceniania,
- * sprawdzian ustny,
- * testy dydaktyczne,
- * pomiar dydaktyczny,
- * test pracowniany,
- * test "nalepkowy",
- * test pracy.

ZADANIA W ZAKRESIE METOD NAUCZANIA

- * mówienie do uczących się (informowanie uczących się),
- * rozmawianie z uczniami (konwersacja),
- * doprowadzenie do sytuacji, aby uczący się rozmawiali między sobą (praca uczących się w grupach),
- * demonstrowanie czynności i naśladowanie tej czynności przez uczącego się z równoczesną kontrolą jej wykonania,
- * ukierunkowanie i kontrola pracy uczących się (konsultacja),
- * praktyczne wdrażanie zdobytej innymi metodami wiedzy (zastosowanie teorii do praktycznego działania).

ZADANIA W ZAKRESIE FORMY PRACY UCZNIÓW

- * zasada małych kroków,
- * zasada pełnej aktywizacji,
- * zasada indywidualizacji tempa ucznia,
- * zasada stopniowania trudności,
- * planowanie,
- * przyswajanie,
- * odkrywanie,
- * przeżywanie,
- * działanie.

ZADANIA W ZAKRESIE WYNIKÓW EGZAMINU ZEWNETRZNEGO

- * umieć uczyć się "innowacyjnie",
- * być zdolnym do kształtowania umiejętności innowacyjnych u swoich uczniów,
- * mieć zamiłowanie do swojej pracy,
- * ustawicznie doskonalić swoje kompetencje zawodowe,
- * sprawować funkcję kształceniową, również wychowawczo-opiekuńczą, orientującą i koordynującą,
- * uczenia,
- * działania,
- * nauczanie wielu przedmiotów wykorzystując nowoczesne techniki i technologie.

NAUCZYCIELE PRAKTYCZNEJ NAUKI ZAWODU



ZADANIA W ZAKRESIE PLANOWANIA ZAJĘĆ

- * szczegółowa analiza programu nauczania,
- * analiza treści nauczania z przedmiotów pokrewnych i wspierających,
- * opracowanie rozkładu materiału z wyszczególnieniem celów operacyjnych,
- * „inventaryzacja” bazy dydaktycznej postawionej do dyspozycji nauczyciela,
- * gromadzenie zasobów materialnych (środków dydaktycznych),
- * przygotowanie konspektów.

ZADANIA W ZAKRESIE SPRAWDZANIA I OCENIANIA

- * opracowanie systemu oceniania na zajęciach praktycznych,
- * sprawdzian w sytuacji naturalnej,
- * sprawdzian w sytuacji częściowo naturalnej, w której częściowo zamiast np. eksponatów rzeczywistych używa się preparatów,
- * sprawdzian z użyciem aparatury i urządzeń symulacyjnych,
- * sprawdzian na modelach o różnym stopniu abstrakcji w stosunku do sytuacji naturalnej (np. szkice, rysunki, wykresy),
- * sprawdzian praktyczny,
- * test pracy.

ZADANIA W ZAKRESIE METOD NAUCZANIA

- * pokaz sposobów pracy,
- * wyjaśnienie uczącym się istoty metody pracy,
- * wybór odpowiedniej wielkości materiału,
- * wprowadzenie do tematu z sugestią zadań do rozwiązania,
- * konsultacje, w wyniku których dokonuje się weryfikacji sposobów wykonania treści,
- * wprowadzanie instruktażu,
- * ćwiczenie umiejętności zawodowych,
- * realizacja zadań wytwórczych.

ZADANIA W ZAKRESIE FORMY PRACY UCZNIÓW

- * ćwiczenia wyrabiające umiejętności zastosowania przyswojonej wiedzy,
- * ćwiczenia służące kształtowaniu umiejętności twórczego wykorzystywania wiedzy w praktyce,
- * ćwiczenia o charakterze poszukiwawczym.

ZADANIA W ZAKRESIE WYNIKÓW EGZAMINU ZEWNETRZNEGO

- * umieć uczyć się "innowacyjnie",
- * być zdolnym do kształtowania umiejętności innowacyjnych u swoich uczniów,
- * mieć zamiłowanie do swojej pracy,
- * ustawicznie doskonalić swoje kompetencje zawodowe,
- * sprawować funkcję kształceniową, również wychowawczo-opiekuńczą, orientującą i koordynującą.

METODY DYDAKTYCZNE

METODY STOSOWANE W PRAKTYCZNYM NAUCZANIU ZAWODU

- * Dydaktyka ostatnich lat wykazuje wyraźne tendencje rozwojowe zarówno dzięki wymianie doświadczeń pedagogicznych, jak i wprowadzeniu komputera do procesu kształcenia.
- * Pojawiło się kilka nowych metod nauczania, takich jak: gry psychologiczne, metoda przewodniego tekstu, metaplan itp.
- * Zmieniają się funkcje i rola nauczyciela: „dydaktyka pamięci jest zastępowana dydaktyką myślenia”.
- * Największy postęp nastąpił w zakresie metod problemowych.

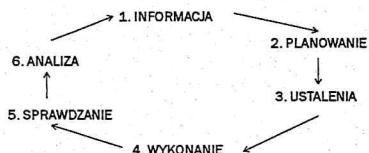


METODA PRZEWODNIEGO TEKSTU

- * Metoda sprzyja uczeniu zaradności w samodzielnym rozwiązywaniu problemów, umiejętności korzystania z różnorodnych źródeł informacji i gotowości do przystosowania się do zmieniających się technologii i warunków pracy.
- * Uczeń lub grupa uczniów otrzymuje zadanie praktyczne, ale ma dostęp do wszystkich danych dotyczących możliwości wytwórczych warsztatu, informacji o wyrobie, który ma wykonać, katalogów, instrukcji, dokumentacji technicznych, specyfikacji.

METODA PRZEWODNIEGO TEKSTU

- * Zadanie uczniowie wykonują samodzielnie mając do dyspozycji tzw. „teksty przewodnie”, tj. „pytania prowadzące” oraz przygotowane do wypełnienia formularze (np. karty meldunkowe, foldery hoteli lub receptury do przygotowania potraw)
- * Praca przebiega w 6 fazach:



FAZA 1: INFORMACJA

- * Uczniowie zapoznają się z treścią zadania i odpowiadają na przygotowane przez nauczyciela „pytania prowadzące”.
- * Np. zadanie: Zaparzyć i podać herbatę z cukrem i cytryną dla 10 osób.
- * Pytania prowadzące:
 1. Jakie są rodzaje herbaty?
 2. W jakich postaciach występuje herbata?
 3. W jakiej temperaturze wrze woda? itd.

FAZA 2: PLANOWANIE

- * Jest to przygotowany i przemyślany sposób działania. Uczniowie przygotowują kolejne operacje zmierzające do wykonania zadania. Dobierają materiały, narzędzia, sprzęt, parametry wykonania.
- * W tej fazie również występują „pytania prowadzące”.
- * Pytania prowadzące:
 1. Ile wody potrzeba na 10 szklanek?
 2. Ile kostek cukru należy przygotować?
 3. Jak należy przygotować cytrynę? itd.

FAZA 2. PLANOWANIE - ARKUSZ PLANOWANIA

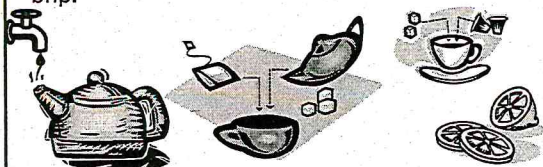
ARKUSZ PLANOWANIA	ODPOWIEDZI UCZNIÓW
PYT. 1. Ile wody potrzeba na 10 szklanek?	
PYT. 2. Ile cukru należy przygotować?	
PYT. 3. Ile herbaty należy przygotować?	
PYT. 4. Jak należy przygotować cytrynę?	
ZESTAWIENIE SUROWCÓW	
PLAN CZYNNOŚCI	
ZESTAWIENIE SPRZĘTU	

FAZA 3. USTALENIA

- * Plan jest gruntownie omawiany z nauczycielem.
- * Dyskutuje się kolejność wykonania, właściwy dobór surowców, narzędzi.
- * Omawia inne, alternatywne sposoby wykonania zadania.
- * Następnie uczniowie wypełniają druki zamówienia na surowce, przeprowadzana jest analiza kosztów wykonania.

FAZA 4. REALIZACJA

- * Uczniowie samodzielnie wykonują zadanie.
- * Nauczyciel czuwa nad realizacją, a także nad przestrzeganiem przepisów i stosowaniem zasad bhp.



FAZA 5. SPRAWDZANIE

- * Uczniowie przeprowadzają kontrole wykonania zadania.
- * Wypełniają arkusz kontroli jakości.



FAZA 6. ANALIZA

- * Może być przeprowadzona w formie pogadanki, dyskusji itp. Nauczyciel zadaje pytania lub wywołuje dyskusję. Podsumowuje.
- * Uczniowie mówią o tym co sprawiło im kłopoty.



METODA PROJEKTÓW

- * Projekt opracowywany w metodzie projektów polega na kompleksowym opracowaniu tematu zagadnienia, poprzez zbieranie informacji na dany temat, kompletną realizację praktyczną, do zaprezentowania swojej pracy.
- * Wynikiem jest pisemny raport sporządzony przez uczniów.



METODA PROJEKTÓW

- ✘ Praca metodą projektów składa się z następujących etapów:
 - Etap I. Wybór tematu.
 - Etap II. Opracowanie planu pracy.
 - Etap III. Realizacja.
 - Etap IV. Opracowanie sprawozdania.
 - Etap V. Prezentacja projektu.

STRUKTURA PROJEKTU

- ✘ Struktura projektu:
 - I. Konspekt.
 - II. Plan pracy.
 - III. Sprawozdanie.
 - IV. Prezentacja.
 - V. Ocena.

KONSPEKT

- ✘ Pisemnie przedstawione zadanie do wykonania.
- ✘ Zawartość konspektu:
 - temat projektu,
 - terminy (rozpoczęcia, zakończenia, prezentacji, czas realizacji),
 - zakres projektu,
 - kryteria i sposób oceny.

PLAN PRACY

- * Opracowany przez uczniów harmonogram realizacji zadań.
- * Podpisany przez uczniów i nauczyciela konspekt z załączonym planem pracy staje się kontraktem.



SPRAWOZDANIE

Sprawozdanie może zawierać:

1. Stronę tytułową.
2. Spis treści.
3. Streszczenie.
5. Wstęp.
6. Część główną.
7. Wnioski.
8. Bibliografię.
9. Załączniki.

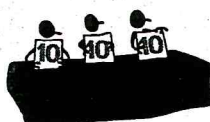


PREZENTACJA

- * Przedstawienie przed publicznością opracowanego projektu.
- * Przygotowując prezentację należy wziąć pod uwagę:
 1. Cel wystąpienia.
 2. Słuchaczy.
 3. Treść.
 4. Formę.

OCENA

- × Dokonana przez nauczyciela lub innych uczniów.
- × Ocena może uwzględniać:
 - ocenę za opracowany plan,
 - ocenę proces realizacji,
 - ocenę za sprawozdanie,
 - ocenę za prezentację.



ZALETY METODY PROJEKTÓW

- × integruje wiedzę z różnych dziedzin,
- × wyzwala działania i rozwija myślenie twórcze,
- × uczy współpracy i partnerstwa,
- × stymuluje samodzielność i samorządność,
- × stymuluje rozwój poznawczy, emocjonalny i motoryczny,
- × uwzględnia indywidualne potrzeby, zainteresowania i zdolności,
- × kształci umiejętność komunikowania się i obrony swego stanowiska
- × uczy planowania pracy.

WADA METODY PROJEKTÓW

- × Wadą tej metody jest to, iż nie może być stosowana jako metoda wyłączna oraz nie zawsze może być stosowana.

METODA ĆWICZEŃ PRAKTYCZNYCH

- * Metoda ta stosowana jest bardzo często na zajęciach praktycznych. Typowa struktura zajęć praktycznych składa się z pięciu ogniw:
 1. czynności przygotowawczo-organizacyjne przed rozpoczęciem zajęć,
 2. instruktaż wstępny,
 3. instruktaż bieżący,
 4. instruktaż końcowy,
 5. czynności organizacyjno-porządkowe kończące zajęcia.

METODA ĆWICZEŃ PRAKTYCZNYCH

- * Metodę ćwiczeń można wykorzystywać na zajęciach praktycznych, ale również na pracowni oraz na zajęciach dłuższych niż 2 godziny lekcyjne.
- * Metoda ta wymaga od uczniów samodzielnego (lub w zespole 2-3 osobowym) wykonywania zadań zawodowych (zarówno praktycznych jak i intelektualnych).

1. CZYNNOŚCI PRZYGOTOWAWCZO-ORGANIZACYJNE PRZED ROZPOCZĘCIEM ZAJĘĆ.

- * W tym ogniwie nauczyciel przygotowuje stanowiska, materiały dydaktyczne, sprawdza stan zdrowia uczniów, ubrania robocze itp.
- * Część czynności należy wykonać przed rozpoczęciem zajęć, a część na samym początku zajęć.

2. INSTRUKTAŻ WSTĘPNY

- ✘ W tym ogniwie nauczyciel podaje temat zajęć, cele kształcenia, wymagania.
- ✘ Przedstawia organizację zajęć, przypomina podstawowe zasady bhp, sprawdza sprawozdania z poprzednich ćwiczeń, przydziela stanowiska ćwiczeniowe, rozdaje instrukcje do ćwiczeń, wprowadza w temat, przeprowadza pokaz, miniwykład, itp.

3. INSTRUKTAŻ BIEŻĄCY

- ✘ W tym ogniwie nauczyciel nadzoruje wykonywanie ćwiczeń.
- ✘ Udziela dodatkowych wyjaśnień, obserwuje i ocenia czynności uczniów, itd.



4. INSTRUKTAŻ KOŃCOWY

- ✘ W instruktażu końcowym sprawdza wyniki ćwiczeń, przeprowadza pogadankę, ocenia ćwiczenia, poleca wykonanie sprawozdania, podaje oceny, itp.

**5. CZYNNOCI
ORGANIZACYJNO-PORZADKOWE
KONCZACE ZAJECIA**

- * W tym ogniwie jest czas na uporządkowanie stanowisk ćwiczeniowych, zdanie narzędzi, dodatkowe konsultacje i wyjaśnienia.

**EWALUACJA SKUTECZNOŚCI
METOD AKTYWIZUJĄCYCH**

Pokazała, że nauczyciele:

- * rozwinęli swoje kompetencje w zakresie metodyki nauczania przedmiotu
- zaktualizowali dotychczasowe i poznali nowe umiejętności w zakresie metod i technik pracy na lekcji,
 - poprawili relacje z uczniami,
 - rozwinęli współpracę w zespole uczniowskim,

- * poczuli się odciążeni od konieczności ciągłego „dawania i służenia innym”
- poprzez przekazanie uczniom większej odpowiedzialności,
 - poprzez działanie uczniów jako pomocników i doradców,
 - poprzez bardziej produktywną pracę na spotkaniach rady pedagogicznej,

*** doprowadzili do zmian w całej szkole**

- w programach nauczania,
- w aranżacji wnętrz klasowych,
- w ocenianiu pracy ucznia,
- w organizacji wewnątrzszkolnego doskonalenia nauczycieli,
- w planowaniu własnego rozwoju zawodowego,
- w komunikacji interpersonalnej.

*** wzmocnili pozycję szkoły w środowisku poprzez pokazanie, że:**

- szkoła szuka innowacyjnych pomysłów na wspieranie rozwoju ucznia,
- nauczycielom zależy na podnoszeniu jakości swojej pracy,
- w tej szkole może być ciekawie.

SCENARIUSZ LEKCJI

Przedmiot: Organizacja pracy w hotelarstwie

Klasa: I

Temat: **Rys historyczny rozwoju hotelarstwa w Polsce i na świecie.**

1. CELE LEKCJI:

Po zakończeniu lekcji uczeń powinien:

wiedzieć:

jakie obiekty hotelarskie powstawały w poszczególnych okresach historycznych,

umieć:

- prawidłowo rozróżniać obiekty hotelarskie i dopasować je do właściwych okresów historycznych;
 - kto i kiedy zaczął budować obiekty hotelarskie;
 - zdefiniować powiedzenie: *Hospes hospiti sacer*;
 - wymienić cechy hotelarstwa w poszczególnych okresach historycznych;
- dokonać analizy procesów ekonomicznych, politycznych i historycznych, które wpłynęły na rozwój hotelarstwa;
- wymienić sławne hotele na świecie i w Polsce.

2. METODY NAUCZANIA:

a/ **metoda pokazu**, której celem jest pokazanie prezentacji multimedialnej na w/w temat,

b/ **metoda wykładu konwersatoryjnego** mająca na celu wprowadzenie uczniów w temat,

c/ **ćwiczenie** - praca samodzielna uczniów w grupach.

3. ŚRODKI DYDAKTYCZNE:

a/ prezentacja multimedialna

b/ podręczniki:

- Błądek Z., Tulibacki T., Dzieje krajowego hotelarstwa. Od zajazdu do współczesności., Wyd. Albus, Warszawa-Poznań 2003.
- Grabiszewski M., Wstęp do hotelarstwa, RAPT – WPSTiH, Bydgoszcz 1999.
- Mitura E., Koniuszewska E., Organizacja pracy w hotelarstwie, Wyd. DIFIN, Warszawa 2009.

c/ kartki papieru – małe, samoprzylepne

d/ mapa świata

e/ załącznik nr 1.

4. CZAS TRWANIA - 2 godz. Lekcyjne (90 minut)

5. STRUKTURA LEKCJI:

LP.	CZEŚĆ LEKCJI	CZAS	ZADANIA I CZYNNOCI DYDAKTYCZNE
1.	Czynności przygotowawcze	2 min.	Sprawdzenie obecności
2.	Nawiązanie do tematu	5 min.	Omówienie celu zajęć Pytania: 1. Jakie obiekty hotelarskie powstawały w poszczególnych okresach? 2. Czym się charakteryzowały? 3. Jaki wpływ mają różne zjawiska ekonomiczne, polityczne i historyczne, na rozwój hotelarstwa?
3.	Podyktowanie tematu lekcji i problemu do rozwiązania	3 min	Temat: Rys historyczny rozwoju hotelarstwa w Polsce i na świecie. PROBLEM: Jaka jest geneza powstania pierwszych obiektów hotelarskich i w jaki sposób wpływały różne zjawiska ekonomiczne, polityczne i historyczne na rozwój hotelarstwa?
4.	Wygłoszenie wykładu z jednoczesnym pokazaniem prezentacji multimedialnej	35 min.	Wyjaśnienie dlaczego i kto budował pierwsze obiekty hotelarskie, omówienie tła historycznego. Wprowadzenie pojęć związanych z tematem.
5.	Rozdanie załącznika i podzielenie uczniów na 4 osobowe grupy	5 min.	Rozdanie załącznika nr 1. uczniom.
5.	Wykonanie ćwiczenia, które pozwoli zapamiętać poznane okresy, zdarzenia i rodzaje obiektów.	20 min.	Nauczyciel prosi o wypełnienie załącznika nr 1. Należy wykorzystać wiedzę z wykładu i zebrać informacje z podręcznika.
6.	Zebranie i podsumowanie wyników pracy	15 min	Grupy sprawdzają wypełnione załączniki. W tym czasie na tablicy nauczyciel wiesza wypełnioną wcześniej tabelę załącznika nr 1 i sprawdza postępy uczniów.
7.	Zadanie domowe	5 min	Korzystając z różnych źródeł (podręcznik, czasopisma branżowe, Internet) opisz jeden z najsłynniejszych hoteli na świecie

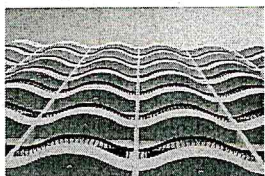
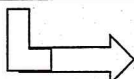
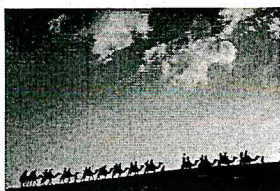
Załącznik nr 1. – dla uczniów do uzupełnienia

POSZCZEGOLNE OKRESY	Gdzie?	CECHY HOTELARSTWA
STAROŻYTNOŚĆ XXX w. p.n.e.– XV w. p.n.e.		
ŚREDNIOWIECZE I w. – XII w.		
XV – XVIII w.		
XIX w. oraz początek XX w.		
1907 r.		
1940 r.		
1945 r.		
1952 r.		
Lata 70-te XX w.		

Załącznik nr 1. - rozwiązanie

POSZCZEGOLNE OKRESY	Gdzie?	CECHY HOTELARSTWA
STAROŻYTNOŚĆ XXX w. p.n.e.– XV w. p.n.e.	Bliski Wschód	-powstają zajazdy dla karawan kupieckich – karawanseraje , budowane w odległości jednego dnia drogi.
	Starożytny Rzym	Caupo – prowadzący gospodę Stabularius – prowadzący gospodę i gospodarstwo rolne Edyl – kontroler jakości usług gospodnich i dokumentów podróźnych
	Starożytna Grecja: Efez, Syrakuzy, Olimp	Pandoktia – domy zajezdne świadczące usługi lecznicze
ŚREDNIOWIECZE I w. – XII w.	Europa 325 r.	Sobór w Nicei (obecna Turcja) nakazał zakładanie w miastach domów dla zajezdnych – xenodochium . W Polsce w średniowiecznych miastach gospody prowadzą cechy rzemieślnicze .
	Europa VIII – XII w.	Karol Wielki nakłada na klasztory obowiązek gościnności – powstają hospicja . Pierwsze polskie hospicjum powstaje w Poznaniu, przy klasztorze Joanitów (1187 r.).
XV – XVIII w.	Europa XV w.	Powstają stacje pocztowe, a przy nich zajazdy dla dyliżansów i stacje wymiany koni. Toruń 1489 r. powstaje „Gospoda pod Modrym Fartuszkciem” – najstarsza do dziś polska gospoda.
	Francja 1792 r.	W wyniku rewolucji rezydencje szlacheckie stają się hotelami.
	Warszawa 1693 r.	Z inicjatywy królowej Marysieńki powstaje zajazd Marywil .
	USA XVIII w.	Powstają pierwsze salony .
XIX w. oraz początek XX w.	Francja	Powstają pierwsze specjalnie budowane hotele.
	USA 1829 r.	W Bostonie powstaje pierwowzór współczesnego hotelu – hotel Tremont . Posiada on 170 pokoi (1- i 2-osobowych) z WC, karty menu, podział stanowisk na recepcjonistów, bagażowych oraz posłańców.
	Anglia 1841 r.	Thomas Cook otwiera pierwsze biuro podróży.
	Poznań 1842 r.	Powstaje hotel Bazar – jeden z najnowocześniejszych wówczas w Polsce.
	Europa XIX/XX w.	Kolej żelazna powoduje umasowienie turystyki – przy dworcach kolejowych powstają terminusy .
1907 r.	USA	M. Statler zakłada towarzystwo budowy hoteli – powstaje hotel Buffalo Statler i jest to początek systemów hotelowych (później buduje ich znacznie więcej).
1940 r.	USA	Powstają systemy hotelowe Sheraton i Hilton .
1945 r.	Polska	Najbardziej reprezentatywne hotele wchodzą w skład Polskiego Biura Podróży Orbis i przyjmują tylko gości zagranicznych.
1952 r.	USA	Powstaje system hotelowy Holiday Inn .
Lata 70-te XX w.	Polska	Na rynku polskim pojawiają się pierwsze zagraniczne systemy hotelowe.

RYS HISTORYCZNY



Opracowanie: Magdalena Marszałka

Narodziny usług hotelarskich na świecie

Ścisły związek usług gospodnich z życiem podróżnych.

- schronienie,
- wypoczynek,
- posiłek.

Coraz większa ruchliwość ludzi przyczynkiem do tworzenia coraz większej ilości zakładów noclegowych.

Dzieje hotelarstwa liczą co najmniej kilkanaście tysięcy lat

Najstarsze obiekty typu hotelarskiego odnaleźli archeolodzy na terenie dzisiejszego Libanu, Syrii, Iraku czy Egiptu. Były to:

KARAWANSERAJE

czyli domy zajezdne dla karawan.

O pierwszych oberżach wspominał Herodot, który opisując drogę królewską, zauważył co 30 mil oberże dostępne dla wszystkich, niezależnie od pochodzenia społecznego.

Obiekty takie powstawały również w starożytnym Egipcie w XI wieku p.n.e. (np. zajazd w Memfis) oraz na Bliskim Wschodzie i w Afryce.

Były one usytuowane przy szlakach podróży i oferowały wygodny nocleg wraz z wyżywieniem.

W XVIII wieku p.n.e. w babilońskim „Kodeksie Hammurabiego” wspomniano o prawie gościnności.

W VI wieku p.n.e. cesarz chiński wydał dokument polecający klasztorom przyjmowanie oprócz pielgrzymów, także osób świeckich.

Od IV wieku p.n.e. w Grecji istniały domy gościnne zwane PANDOKTIAMI.

Łączono tam funkcje noclegu i żywienia z lecnictwem. Słynne były domy gościnne w miejscach igrzysk np. w Olimpie, Delfach, Koryncie, Efezie, Syrakuzach.

W tym samym czasie w starożytnym Rzymie istniał zawód zwany CAUPO czyli prowadzący gospodę i STABULARIUS czyli prowadzący gospodę wraz z gospodarstwem rolnym.

Zaś w prawie rzymskim z VI w p.n.e. mowa jest o odpowiedzialności gospody za rzeczy gościa, zawarte są w nim przepisy porządkowe dotyczące oznakowania obiektów.

Kontrolerzy, zwani EDYLAMI sprawdzali jakość świadczonych usług i dokumenty podróży.

Waga zawodu karczmarza czy oberżysty została potwierdzona na soborze w Nicei, w 325 roku, wydaniem specjalnego dokumentu zalecającego urządzenie w każdym mieście tzw. XENDOCHIUM czyli obiektów gospodnich dla podróżujących

W VIII wieku Karol Wielki (król Franków i cesarz rzymski) wydał edykt nakazujący klasztorom udzielanie gościny. W Europie średniowiecznej liczba domów noclegowych rozwijała się bardzo powoli dostosowując swe funkcje usługowe do potrzeb podróżnych.

W całej Europie Zachodniej w XIII-XIV wieku zaczęły powstawać gospody wokół placów targowych. Za czasów Władysława Jagiełły czytamy już o pierwszych gospodach w Krakowie, które zapewniały nocleg, ale również wyżywienie. A władze miejskie prowadziły ścisłą kontrolę przybywających do miast osób. Wiek XV przyniósł stałą łączność i zorganizowanie stacji pocztowych oraz zajazdów przystosowanych do nowych potrzeb – do potrzeb podróżujących dylżansami.

W Warszawie w 1693 r. zostaje wybudowany zajazd kupiecki MERYWILL. A we Francji w 1792 r. liczne rezydencje szlachty w wyniku rewolucji stają się hotelami

W końcu XVII wieku rozpoczął się w Anglii COACHIN AGE – wiek autobusów. Powstawały regularne linie, stacje wymiany koni i zajazdy.

Z drugiej połowy XVIII wieku pochodzi pierwowzór dzisiejszego hotelu w Europie. W tym czasie w Ameryce budowano dla pionierów zdobywających Dzikie Zachód słynne salony, które stawały się centrum życia towarzyskiego.

Pierwsze takie hotele zbudowano w Nowym Jorku w 1794 r.

Rok 1826 – Warszawa posiada już 9 hoteli i 25 pensjonatów.

W Bostonie, w 1829 r. wybudowano hotel Tremont, który jako pierwszy miał pokoje pojedyncze i podwójne z WC zamiast wieloosobowych.

Rok 1841 to otwarcie pierwszego biura podróży przez Thomas'a Cook w Anglii.

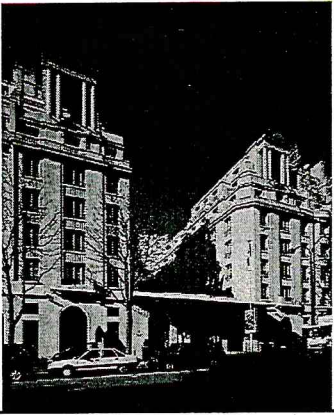
A w 1842 r. w Poznaniu powstaje hotel Bazar.

Specjalnie budowane obiekty zwane hotelami pojawiły się w Europie w Paryżu, Londynie, Berlinie, Wiedniu, Warszawie dopiero w erze rewolucji przemysłowej.
XIX wiek to rozwój kolei i pojawienie się pierwszych form ruchu turystycznego – podróżowanie dla przyjemności. Wokół dworców kolejowych zaczęto budować hotele dworcowe zwane TERMINUS. Dostępne były dla ogółu podróżujących, a dla bogatszych – powstały istniejące do dziś hotele – pałace takie jak: Ritz i George V w Paryżu Astoria w Sankt Petersburgu czy Savoy w Londynie.

Hotel Ritz *****
15 place Vendome, Paris 75001, France



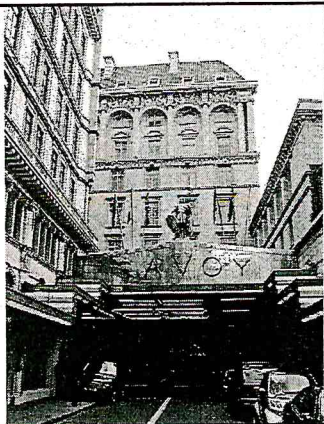
Four Seasons George V *****
31 Avenue George V,
75008 Paris



Astoria Hotel*****
ul. Bol. Morskaya 39, St Petersburg
190000



Savoy *****
Strant,
London,
England,
WC2R OEU



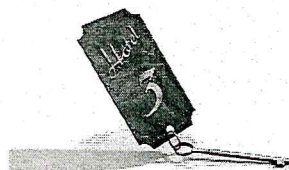
W końcu XIX wieku hotele stały się zjawiskiem powszechnym w Europie. Ma to związek z udoskonaleniem komunikacji i umasowieniem turystyki. To umasowienie turystyki spowodowało intensywne inwestowanie w hotelarstwo o bardzo zróżnicowanym zakresie świadczonych usług.

USA 1907 r.

- **M. Statler zakłada towarzystwo budowy hoteli – powstaje hotel Buffalo Statler i jest to początek systemów hotelowych (później buduje ich znacznie więcej).**

Powstają międzynarodowe łańcuchy hotelowe powiązanych z przewoźnikami. W taki sposób powstał system hotelowy HILTON (współpraca z TWA) w 1940 r., Radisson SAS czy SHERATON Corp. W 1952 r. powstaje system hotelowy HOLIDAY INN.

**POCZĄTEK FORMOWANIA
SIĘ BAZY NOCLEGOWEJ
W POLSCE**



Początki formownia się bazy noclegowej to początki państwowości polskiej, więc nierozdzielnie łączą się z Poznaniem, Gnieznem i Krakowem. Wzmianki z XII wieku mówią o komorach celnych w Poznaniu, obok których znajdowały się przyszpitalne hospicja. Pełniły one rolę przytułków i schronienia dla pielgrzymów.

Pierwszym obiektem noclegowym w Polsce było HOSPICJUM założone przez Mieszka Starego w Poznaniu w 1187 r. Usytuowane było przy komorze celnej, nad jeziorem Malta. Prowadził go zakon Joanitów. Pełnił rolę przytułku dla pielgrzymów.

Późniejsze stacje celne również sąsiadowały z zajazdami. Zaczęły powstawać centra handlowe, a miasta rozbudowywać się. Kazimierz Wielki w statucie wiślicko-piotrkowskim z 1374 r. nakazał, „aby karczmarzom nikt gwałtu czynić nie śmiał”. W średniowiecznych miastach zajazdy i domy noclegowe prowadziły cechy rzemieślnicze. W 1433 r. ustawa królewska zwalniała karczmarzy od opłaty tzw. podymnego.

Udzielający gościny mieli też obowiązki. W książce K.Haura pt.: "Skład albo Skarbiec sekretów Oekonomicy Ziemiańskiej" z 1693 r. znajdujemy takie zalecenia: „ (...) ma mieć dla gości wygody, świece, karty i naczynia potrzebne (...). Gościowi zaś podróżnemu ma być wszelka wygoda y usługa, na konie obroki y na osoby różne legumina.”

Rozwój dróg i komunikacji przyczynił się do wydania przez Dyрекcję Generalną Dróg i Korpusu Inżynierów Dróg i Mostów Królestwa Polskiego w 1824 r. „Zbioru wzorów na dom zajezdny przy drogach bitych”. Termin „przemysł gospodni i szynkarski” pojawił się w polskim prawie przemysłowym w roku 1927.

W roku 1938 ukazało się w Polsce Zarządzenie Ministra Przemysłu i Handlu w sprawie prowadzenia przemysłu gospodniego. Przepis zezwalał na używanie nazwy „hotel” przedsiębiorstwu, które:

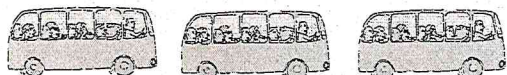
- mieściło się w osobnym budynku,
- miało określoną minimalną liczbę pokoi,
- było wyposażone w określone urządzenia techniczne,
- miało możliwość wydawania posiłków.

Baza noclegowa wynosiła 1445 obiektów, czyli 45000 miejsc noclegowych.

W latach 1944-45 wycofujące się wojska niemieckie niszczyły wiele osiedli, nie szczędząc hoteli. Ocalone budynki po wojnie, wróciły w ręce przedwojennych właścicieli, a te znajdujące się w Warszawie upaństwowiono.

Baza noclegowa posiadała poniżej 20000 miejsc noclegowych
Zapowiedzią hotelarstwa „socjalnego” była ustawa z 1949 r. o powołaniu Funduszu Wczasów Pracowniczych (FWP).

W roku 1950 było czynnych 400 hoteli z 13000 miejscami noclegowymi, a istniejące od 1923r. PBP „Orbis” przejęło wiele hoteli. Podporządkowanie centralnemu zarządowi hoteli miało na celu przygotowanie się do obsługi turystycznego ruchu przyjazdowego.



Powstał wyraźny podział na dwie grupy hoteli:

- obsługujące ruch krajowy
- obsługujące gości z zagranicy.

Taki sztuczny podział spowodował podział hoteli na lepsze i gorsze. Hotele obsługujące ruch krajowy (głównie delegacyjny) podlegały Ministerstwu Gospodarki Komunalnej, a obsługujące ruch zagraniczny - Orbisowi.

Uchwałami nr 127 Rady Ministrów z dnia 8.03.1952 r. oraz nr 134 z dnia 27.03.1954r. ustalono model zarządzania turystyką – powstał KOMITET DS.TURYSTYKI.

w połowie lat 50-tych powstały pierwsze DOMY TURYSTY PTTK

Pod koniec lat 50-tych wydano kilka aktów prawnych regulujących zagadnienia związane z hotelarstwem:

**-ustawa z 01.07. 1958 o zezwoleniach na wykonania niektórych usług przez jednostki gospodarki nieuspołecznionej,
-rozporządzenia Rady Ministrów z 25.07.1958 określające zasady działania nieuspołecznionych zakładów hotelarskich,
-okólniki ministra gospodarki komunalnej nr 116 z 1952 i nr 30 z 1958 oraz zarządzenie nr 80 z 1958 ustalające normy wyposażenia i kryteria podziału na kategorie hoteli komunalnych.**

**Według tej klasyfikacji wyodrębniono 4 kategorie: S, I, II i III.
Przy czym do kategorii III-ciej należały obiekty bez wodociągów i kanalizacji, a do I-szej takie, w których 20 % pokoi nie posiadało bieżącej wody.**

W tym czasie wyraźnie ukształtowało się czterech gestorów bazy noclegowej ogólnie dostępnej.

- 1. PAŃSTWOWY** (MGK i Orbis),
- 2. SPÓŁDZIELCZY** (Centralna Rolnicza Spółdzielnia „Samopomoc Chłopska”, Związek Spółdzielni Spożywców, Ogólnokrajowa Spółdzielnia Turystyczna „Gromada”),
- 3. ORGANIZACJI SPOŁECZNYCH** (Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze),
- 4. PRYWATNY** (niechętna mu polityka ówczesnych władz spowodowała stopniowe zmniejszanie się jego potencjału usługowego)

W 1959 r. powstał Zespół Badawczy Hotelarstwa w ramach Zakładu Prawnych i Ekonomicznych Zagadnień Turystyki SGPiS w Warszawie.

Na podstawie ustawy z dn. 12.01.1959 r. powołano Główny Komitet Kultury Fizycznej i Turystyki (GKKFiT) oraz ustanowiono Centralny Fundusz Turystyki i Wypoczynku (CFTiW), które odegrały istotną rolę w krajowym hotelarstwie.

SCENARIUSZ LEKCJI

Przedmiot: Organizacja pracy w hotelarstwie
Klasa: II
Temat: **Schematy organizacyjne obiektów hotelarskich.**

1. CELE LEKCJI:

Cel ogólny lekcji: Omówienie czynników wpływających na typ struktury organizacyjnej.

Po zakończeniu lekcji uczeń powinien:

wiedzieć:

jakie czynniki wpływają na typ struktury organizacyjnej obiektu hotelarskiego,

umieć:

- rozróżnić typy struktur organizacyjnych i trzy zasadnicze systemy powiązań;
- wymienić czynniki, które wpływają na typ struktury organizacyjnej;
- przedstawić strukturę przedsiębiorstwa hotelarskiego.

2. METODY NAUCZANIA:

a/ **metoda pokazu**, której celem jest pokazanie prezentacji multimedialnej na w/w temat,

b/ **metoda wykładu konwersatoryjnego** mająca na celu wprowadzenie uczniów w temat,

c/ **ćwiczenie** - praca uczniów w grupach.

3. ŚRODKI DYDAKTYCZNE:

a/ prezentacja multimedialna

b/ podręcznik:

- Mitura E., Koniuszewska E., Organizacja pracy w hotelarstwie, Wyd. DIFIN, Warszawa 2009.

c/ arkusze szarego papieru

d/ klej

e/ załącznik nr 1

f/ załącznik nr 2, nr 3 i nr 4

4. CZAS TRWANIA - 2 godz. lekcyjne (90 minut)

5. STRUKTURA LEKCJI:

LP.	CZEŚĆ LEKCJI	CZAS	ZADANIA I CZYNNOŚCI DYDAKTYCZNE
1.	Czynności przygotowawcze	2 min.	Sprawdzenie obecności
2.	Nawiązanie do tematu	5 min.	Omówienie celu zajęć Pytania: 1. Jakie czynniki wpływają na typ struktury organizacyjnej?
3.	Podyktowanie tematu lekcji i problemu do rozwiązania	3 min.	Temat: Schematy organizacyjne obiektów hotelarskich PROBLEM: Jakie czynniki wpływają na schemat struktury organizacyjnej?
4.	Wygłoszenie wykładu z jednoczesnym pokazaniem prezentacji multimedialnej	35 min.	Nauczyciel omawia schemat organizacyjny: • liniowy, sztabowy i sztabowo-liniowy, • proste i złożone, • smukłe i płaskie. Nauczyciel omawia istotne czynniki, które mają wpływ na strukturę organizacyjną: • wykorzystywane technologie, • otoczenie hotelu, • kultura organizacyjna przedsiębiorstwa hotelowego, • cele strategiczne. Nauczyciel wyjaśnia, że nie ma uniwersalnej struktury organizacyjnej, każde przedsiębiorstwo hotelowe powinno indywidualnie podejść do tego zagadnienia.
5.	Rozdanie załącznika i podzielenie uczniów na 4 osobowe grupy i wytłumaczenie zadania	20 min.	Rozdanie uczniom załączników nr 1 (w postaci pociętych fiszek z nazwami komórek organizacyjnych i stanowisk), arkusza szarego papieru i kleju. Zadanie polega na stworzeniu struktury organizacyjnej (z fiszek i naklejonych na szary papier).
6.	Podsumowanie ćwiczenia	20 min.	Prace są wywieszane na tablicy. Lider każdego zespołu przedstawia całej klasie wykonane zadanie, omawia zależności pomiędzy komórkami organizacyjnymi. Uczniowie dyskutują, przedstawiają swoje kontrargumenty jeśli się nie zgadzają. Nauczyciel omawia poprawność wykonania pracy.
5.	Podsumowanie wyników pracy	15 min.	Nauczyciel prezentuje struktury organizacyjne różnej wielkości hoteli – załączniki nr 2, nr 3 i nr 4. Nauczyciel porządkuje informacje i prowadzi dyskusję, jaka może się wywiązać po prezentacji różnych struktur, wyjaśnia wątpliwości, koryguje błędy.
6.	Zadanie domowe	5 min.	Przedstaw graficznie schemat organizacyjny obiektu hotelarskiego w Twojej miejscowości lub zbuduj strukturę organizacyjną dla rodzinnego hotelu: Głowa rodziny zarządza obiektem. Żona prowadzi księgowość, pracuje w recepcji i czasami sprząta pokoje. Córka również pracuje w recepcji i sprząta pokoje. Syn jest kucharzem, jego żona kelnerką. W przypadku pełnego obłożenia – w sezonie – pomaga sąsiadka i jej dwie córki.

SCHEMAT STRUKTURY ORGANIZACYJNEJ HOTELU

STRUKTURA -DEFINICJA

- **"Struktura** to instrument zarządzania organizacją (tu: hotelem). To uporządkowanie pozycji w organizacji według zasad podziału pracy, co wiąże się z określeniem specjalistycznych zadań, które muszą być wykonane, aby organizacja mogła funkcjonować i osiągać założone cele. To zgrupowanie ról organizacyjnych w większe całości, podsystemy: sekcje, wydziały, zakłady, pionowy - gdzie następuje obarczenie odpowiedzialnością za sprawną realizację zagregowanych zadań poszczególnych komórek organizacyjnych, a zwłaszcza kierowników tych podsystemów. To w końcu podział władzy i informacji w ramach organizacji, a więc uporządkowanie pionowego podziału pracy w ramach szkieletu struktury (poziomów jej hierarchii)."

- "Zarys teorii równowagi organizacyjnej", Andrzej Koźmiński, Krzysztof Obłój; PWE, Warszawa 1989

TRZY ZASADNICZE SYSTEMY POWIĄZAŃ KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH:

- system liniowy;
- system funkcjonalny;
- system sztabowo – liniowy.

STRUKTURA LINIOWA

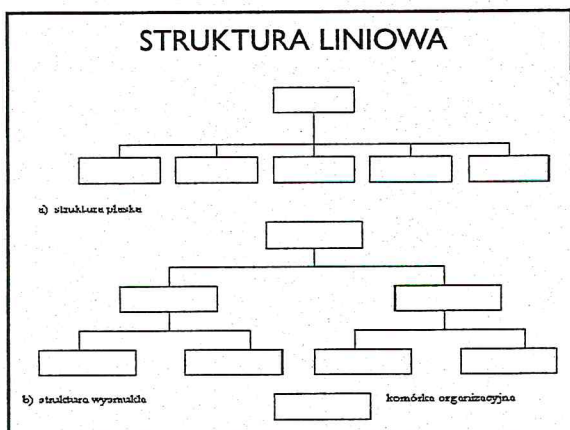
- Jest to najstarszy rodzaj powiązań w organizacji opisana między innymi w Biblii (setnik, dziesiętnik).
- Podstawą jej budowy jest zasada jedności rozkazodawstwa. Menedżer odpowiada za całość działań kierowanej przez siebie komórki.
- Podwładny ma tylko jednego przełożonego od którego odbiera polecenia.
- Linia jest zarówno drogą służbową do przesyłania poleceń, dyrektyw jak też kanałem władzy i delegacji kompetencji.

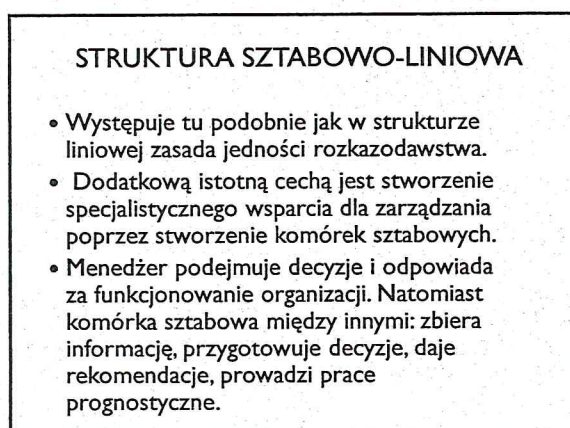
STRUKTURA LINIOWA WYSMUKŁA

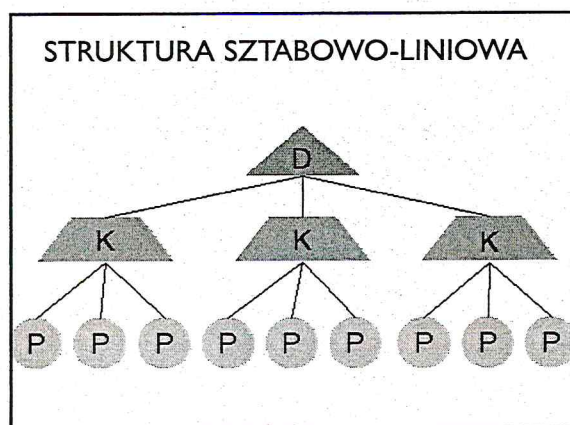
- W strukturze wysmukłej zwiększa się liczba szczebli organizacyjnych i w związku z tym wydłuża linia od bezpośredniego wykonawcy do kierownika najwyższego szczebla. Zmniejsza się jednak liczba osób bezpośrednio podległych jednemu kierownikowi.

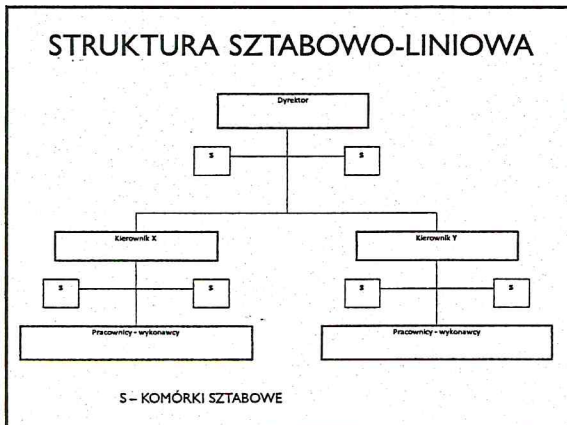
STRUKTURA LINIOWA PŁASKA

- W strukturze płaskiej mniejsza się liczba szczebli organizacyjnych, ale zwiększa się liczba osób bezpośrednio podległych jednemu kierownikowi. Ze względu jednak na skrócenie drogi od kierownika najwyższego szczebla do bezpośredniego wykonawcy, korzystne jest budowanie struktury płaskiej.

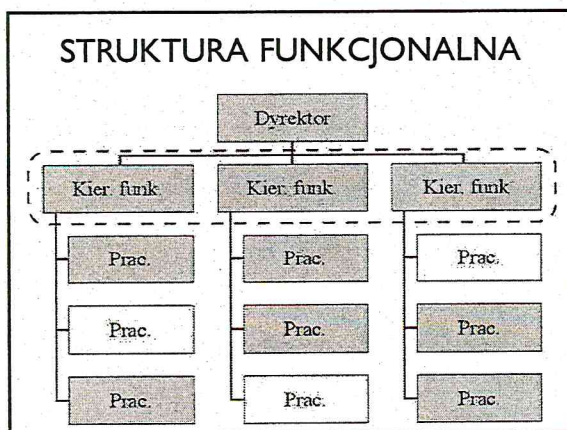












**SCHEMAT STRUKTURY
ORGANIZACYJNEJ
W HOTELU**

**STRUKTURA ORGANIZACYJNA
HOTELU OPISUJE:**

- podział zadań pomiędzy poszczególne działy hotelu,
- zakres obowiązków i odpowiedzialności osób na konkretnych stanowiskach,
- relacje pomiędzy w/w stanowiskami,
- zakres kontroli (ilość osób nadzorowanych przez jedną osobę),
- strukturę zarządzania (liczbę szczebli kierowniczych),
- podział obowiązków i uprawnień pomiędzy w/w szczeblami zarządzania.

ZADANIA PRACOWNIKÓW

- Są zróżnicowane,
- Niektóre zlecane są firmom lub pracownikom z zewnątrz (outsourcing),
- Inne wykonywane są przez własnych pracowników,
- Dla podkreślenia celów operacyjnych w strukturze wyróżnia się departamenty (działy) prowadzące działalność o zbliżonym charakterze.

PODZIAŁ NA DEPARTAMENTY GŁÓWNE I POMOCNICZE

- Jest najważniejszy gdyż wyraźnie określa jednostki odpowiedzialne za wielkość przychodów.
- Liczebność osób zatrudnionych w poszczególnych departamentach zależy od wielkości hotelu, ilości i rodzajów usług oraz struktury popytu.
- W dużych obiektach może istnieć konieczność zatrudnienia np. zaopatrzeniowca, tapicera, malarza czy cieślę.
- W mniejszych obiektach jedna osoba może pełnić wiele funkcji (tzw. „złote rączki”).
- Wiele obiektów ogranicza obsługę w godzinach nocnych.

STRUKTURY W HOTELU

By hotel mógł sprawnie funkcjonować w rzeczywistości rynkowej potrzebne są departamenty:

- PRODUKCYJNE LUB OPERACYJNE (przyczyniają się w sposób bezpośredni do "wyprodukowania" jednostki mieszkalnej gotowej do sprzedaży, sali konferencyjnej przygotowanej do wynajmu, czy posiłku - gotowego do wydania na salę),
- ADMINISTRACYJNE.

DEPARTAMENTY PRODUKCYJNE (OPERACYJNE lub DOCHODÓW) GŁÓWNE TO:

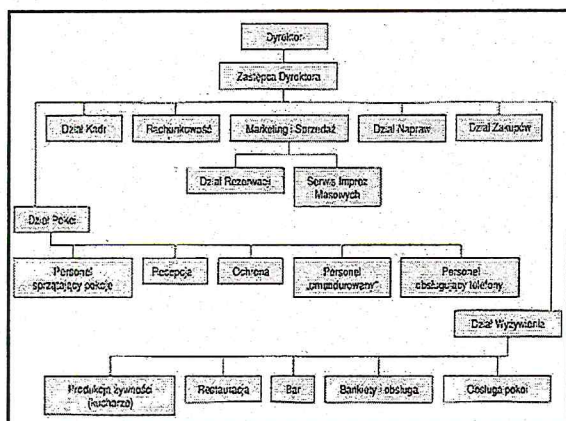
- odpowiadające za przygotowanie jednostek mieszkalnych do sprzedaży oraz ciągów komunikacyjnych do użytkowania - najczęściej nazywane **szlachtą pięt**,
- odpowiadające za przygotowanie posiłków i napoi do sprzedaży - nazywane **gastronomią**.

**DEPARTAMENTY PRODUKCYJNE
(OPERACYJNE lub DOCHODÓW)
POMOCNICZE TO:**

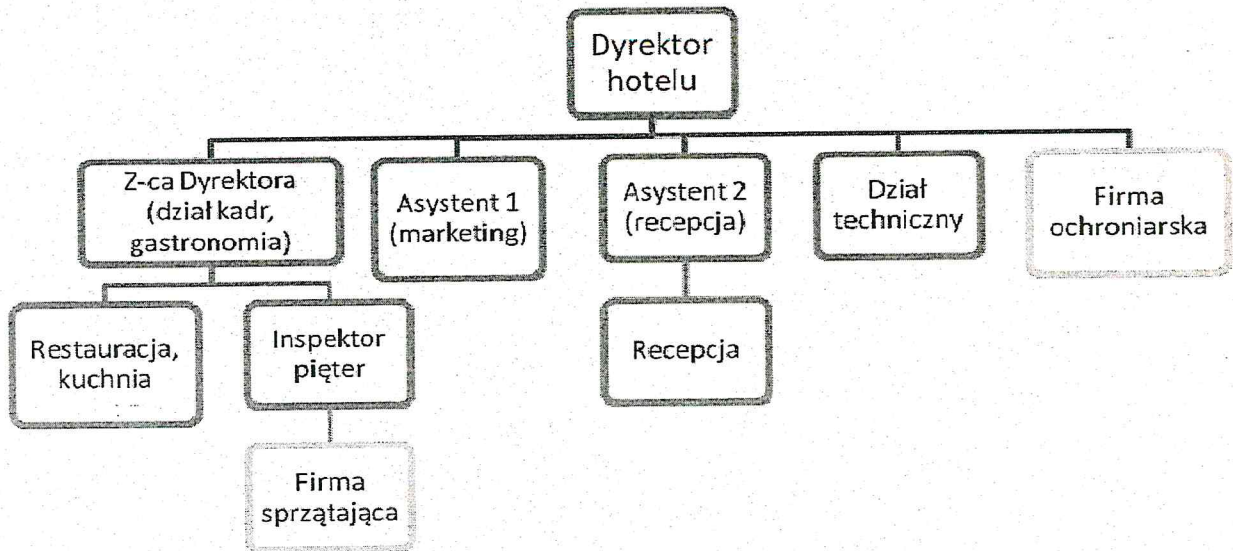
- centrala telefoniczna,
- pralnia,
- wynajem sprzętu, rekreacyjnego,
- centrum rekreacyjne (basen, SPA, fryzjer, gabinet kosmetyczny, stok narciarski, kręgielnia itp.)
- sklepy,
- itp.

DEPARTAMENTY ADMINISTRACYJNE

- marketing i sprzedaż,
- recepcja,
- księgowość,
- dział techniczny,
- sekretarka,
- specjalista ds. bezpieczeństwa i higieny pracy,
- specjalista ds. kadr,
- radca prawny,
- specjalista ds. przeciwpożarowych,
- osoba zajmująca się zaopatrzeniem,
- informatyk zarządzający siecią informatyczną.



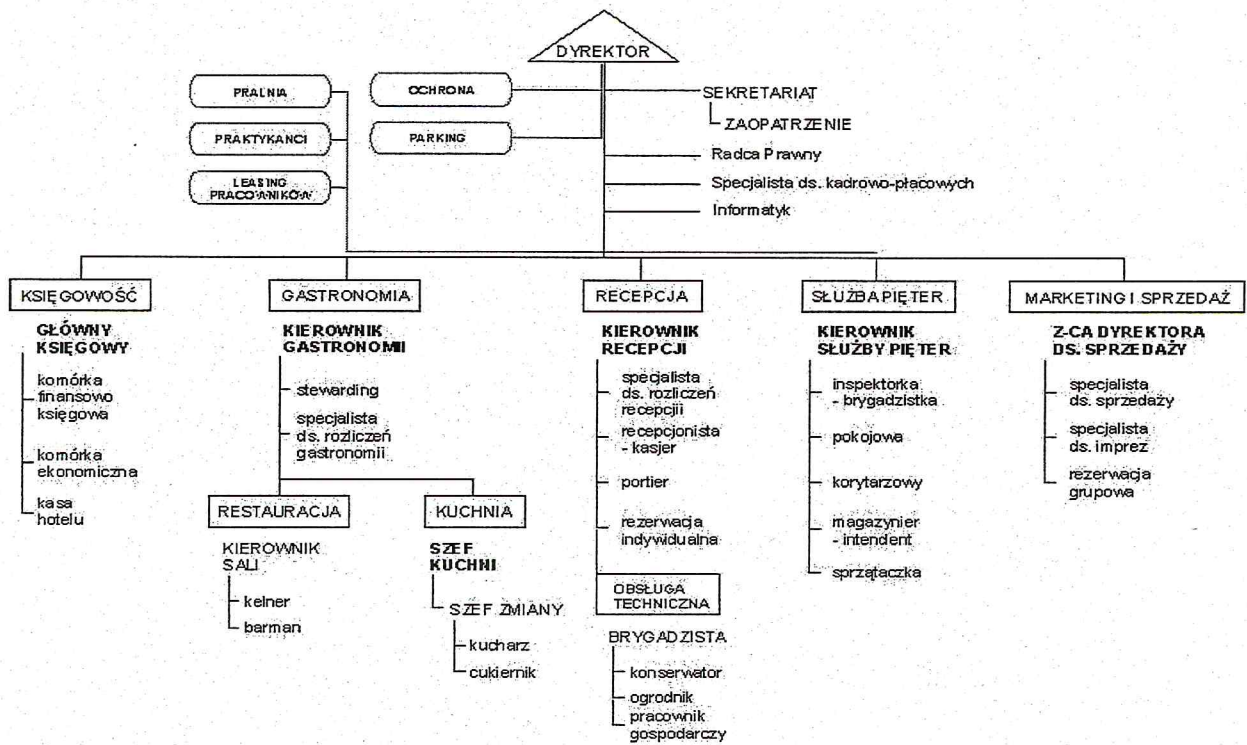
Rysunek 1: Przykład schematu struktury organizacyjnej obowiązującej w małych hotelach.



Legenda: zaznaczone na żółto komórki to zadania oddane w outsourcing

źródło: Materiały hotelu 2*, należące do łańcucha hotelowego, funkcjonującego na Dolnym Śląsku.

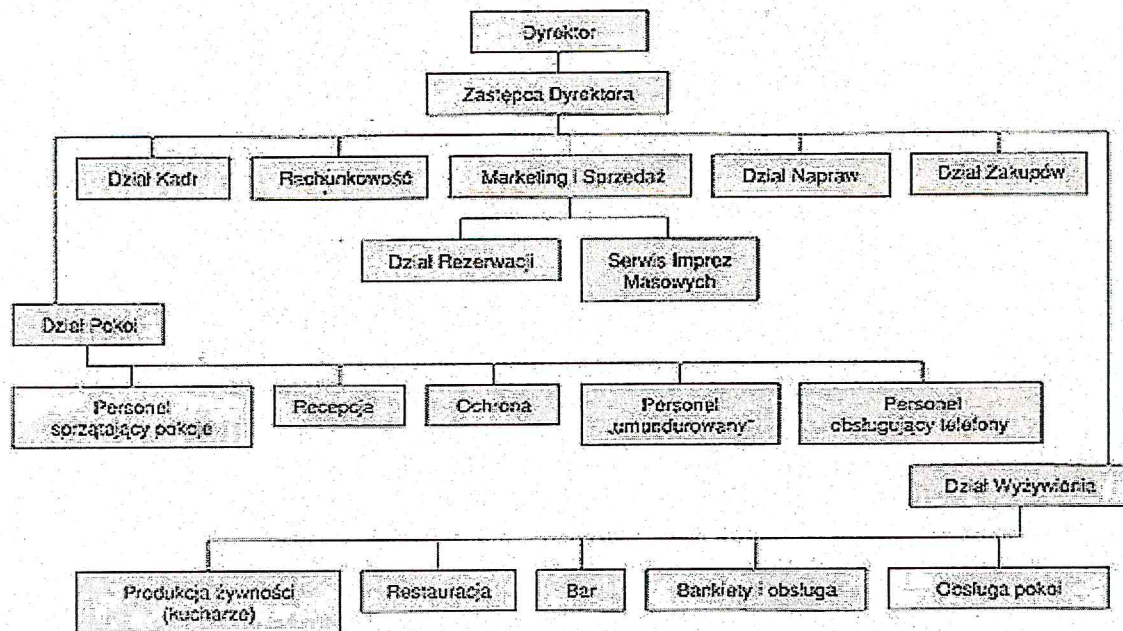
Rysunek 2: Przykład schematu struktury organizacyjnej obowiązującej w średnich i dużych hotelach.



Legenda: zaznaczone na czerwono komórki to zadania oddane w outsourcing

źródło: Materiały hotelu 3*, należącego do łańcucha hotelowego, funkcjonującego na Dolnym Śląsku.

Rysunek 3: Przykład schematu struktury organizacyjnej obowiązującej w dużych hotelach.



źródło: *Hotel Management and Operations, 3rd Edition, Denney G. Rutherford, John Wiley&Sons, INC., NY 2002, US.*

GASTRONOMIA

SŁUŻBY UTRZYMANIA
CZYSTOŚCI

SŁUŻBY PARTEROWE

KSIĘGOWOŚĆ

KIEROWNIK
GASTRONOMII

SPECJALISTA DS.
ROZLICZEŃ

PORTIER

GŁÓWNY KSIĘGOWY

KUCHNIA

ROOM SERVICE

BAGAŻOWY

PRACOWNICY
KSIĘGOWOŚCI

SZEF KUCHNI

SOMMELIER

PARKINGOWY

RECEPCJA I SŁUŻBY
PARTEROWE

KUCHARZ

DZIAŁ TECHNICZNY

SŁUŻBY PIĘTER

KIEROWNIK RECEPCJI

CUKIERNIK

KIEROWNIK DZIAŁU
TECHNICZNEGO

KIEROWNIK SŁUŻBY
PIĘTER

DYREKTOR

BLOKIERKA

KONSERWATOR

INSPEKTOR PIĘTER

DZIAŁ KADR

RESTAURACJA

OGRODNIK

POKOJOWA

INFORMATYK

KIEROWNIK SALI

RECEPCJA

KORYTARZOWA

RADCA PRAWNY

KELNER

RECEPCJONISTA
DYSPOONENT

MAGAZYNIER
BIELIZNY

SPECJALISTA DS.
SPRZEDAŻY

BARMAN

RECEPCJONISTA
KLUCZNIK

MARKETING

REZERWACJA
GRUPOWA

BUFETOWA

RECEPCJONISTA
CONCIERGE

KIEROWNIK
MARKETINGU

REZERWACJA
INDYWIDUALNA

SCENARIUSZ LEKCJI

Przedmiot: Organizacja pracy w hotelarstwie
Klasa: I
Temat: **Wizerunek pracownika recepcji.**

1. CELE LEKCJI:

Cel ogólny: Predyspozycje fizyczne i psychiczne profesjonalnego hotelarza, a także pożądane umiejętności i kompetencje.

Po zakończeniu lekcji uczeń powinien:

umieć:

- wymienić cechy wyglądu profesjonalnego hotelarza;
- przedstawić podstawowe zasady higieny w życiu codziennym i w zakładzie pracy;
- wymienić nawyki i przyzwyczajenia pożądane i niepożądane w pracy;
- wymienić predyspozycje psychiczne i intelektualne hotelarza;
- wymienić umiejętności i kompetencje wzorowego hotelarza;
- omówić rolę pracownika hotelu w kształtowaniu wizerunku firmy;
- wymienić czynniki wpływające na wizerunek hotelarza.

2. METODY NAUCZANIA:

- a/ **pogadanka** mająca na celu wprowadzenie uczniów w temat,
- b/ **metoda pokazu**, której celem jest pokazanie zdjęć, (uczniowie wskazują jaka osoba mogła zastąpić recepcjonistę w danej chwili; pokaz wymagań pracodawców na przykładzie hotelu Sheraton w Warszawie,
- c/ **ćwiczenie** - praca uczniów w grupach,
- d/ **praca z podręcznikiem.**

3. ŚRODKI DYDAKTYCZNE:

- a/ prezentacja multimedialna ukazująca zdjęcia różnych osób
- b/ podręcznik:
 - Mitura E., Koniuszewska E., Organizacja pracy w hotelarstwie, Wyd. DIFIN, Warszawa 2009.
- c/ kartki papieru

4. CZAS TRWANIA - 2 godz. lekcyjne (90 minut)

5. STRUKTURA LEKCJI:

LP.	CZĘŚĆ LEKCJI	CZAS	ZADANIA I CZYNNOŚCI DYDAKTYCZNE
1.	Czynności przygotowawcze	2 min.	Sprawdzenie obecności
2.	Nawiązanie do tematu	5 min.	Omówienie celu zajęć Pytania: 1. Jakie cechy charakteru powinna posiadać osoba starająca się o pracę w recepcji hotelowej? 2. Czym się charakteryzuje jej profesjonalny wizerunek? 3. Jaki strój jest wskazany jako ubiór służbowy pracownika recepcji? 4. Jakie umiejętności niezbędne są do profesjonalnego wykonywania zawodu?
3.	Podyktowanie tematu lekcji i problemu do rozwiązania	3 min	Temat: Wizerunek pracownika recepcji. PROBLEM: Czy każdy może zostać pracownikiem recepcji hotelowej? Jakie cechy charakteru i umiejętności powinien posiadać wzorowy recepcjonista?
4.	Wygłoszenie pogadanki Pokazanie prezentacji wymagania pracodawców	15 min.	Wyjaśnienie jakie cechy powinny charakteryzować wzorcowego recepcjonistę. Wyjaśnienie, jak istotny jest schludny i zadbane wygląd pracownika hotelu. Wyjaśnienie uczniom jak istotne są umiejętności i kompetencje interpersonalne, a także jaka jest niezbędna wiedza pracownika hotelu. Nauczyciel pokazuje prezentację, która dotyczy wymagań pracodawcy jakim jest Hotel Sheraton w Warszawie, a uczniowie przekonują się jakich niezbędnych umiejętności wymaga przykładowy pracodawca.
5.	Pokazanie prezentacji multimedialnej ze zdjęciami osób starających się o pracę w recepcji hotelowej	20 min.	Pokazanie prezentacji ze zdjęciami potencjalnych pracowników recepcji hotelowej. Uczniowie: - uczniowie mają wypisać te cechy wyglądu, które ich zdaniem mogą wpłynąć na negatywną decyzję zarządu hotelu o przyjęciu do pracy; - proponuje, by po jednej stronie kartki wypisać te cechy, które zdaniem uczniów wpłynęły negatywnie na wizerunek osób, a po drugiej – cechy wyglądu profesjonalnego hotelarza; - nauczyciel nadzoruje pracę uczniów i pomaga w prawidłowym wykonaniu zadania; - klasa wspólnie dokonuje analizy wykonanego zadania i zapisuje wnioski.
6.	Praca z podręcznikiem: Organizacja pracy w hotelarstwie; uczniowie wypisują posiadane przez nich cechy i potwierdzają to przykładami.	20 min.	- uczniowie tworzą 2-osobowe grupy; - uczniowie będący razem w grupie wymieniają się kartkami i sprawdzają, czy zaznaczone przez kolegę umiejętności są zgodne z prawdą, jeśli tak, stawiają +, jeśli nie –; - po wykonaniu polecenia kartki wracają z powrotem do właścicieli, którzy otrzymują informację zwrotną, jak są postrzegani; - nauczyciel nadzoruje pracę uczniów i pomaga w prawidłowym wykonaniu zadania. Uczniowie poznają cechy temperamentu przydatne w zawodzie hotelarza. _ grupy wspólnie z nauczycielem dokonują analizy i oceny wykonanego ćwiczenia.
7.	Wygłoszenie pogadanki	10 min.	Nauczyciel wyjaśnia, że wygląd zewnętrzny to oczywiście nie wszystko. Podaje definicję kwalifikacji zawodowych oraz wymienia cechy fizyczne, psychiczne i intelektualne hotelarza.
8.	Zebranie i podsumowanie wyników pracy	10 min.	Nauczyciel, podsumowując lekcje, omawia rolę pracownika hotelu w kształtowaniu wizerunku firmy.
9.	Zadanie domowe	5 min	Napisz, jakiego rodzaju satysfakcji może dostarczyć praca w hotelu?

Oczekiwania pracodawców

SHERATON

- Sheraton, należący do sieci Starwood, to jeden z najbardziej prestiżowych hoteli w Polsce. Słynie nie tylko z doskonałej obsługi, ale także z zasady mówiącej, że jeśli firma opiekuje się pracownikami, to oni troszczą się o swoich klientów, a ci ostatni zadowoleni będą zawsze wracać.
- Między innymi ta troska o pracownika zadecydowała o nominacji tej spółki do tytułu „Solidny Pracodawca 2006”.

DLACZEGO STARWOOD?

- Powodów, dla których warto związać się z tą marką, jest kilka. Na pewno za najważniejszy uchodzi doskonała organizacja, która funkcjonuje. W oparciu o zauważanie i docenienie ludzi w niej będących.
- Wprowadziliśmy program Pracownik Miesiąca, w którym wyróżniamy w danym miesiącu 6 pracowników z każdego hotelu. Najlepszy pracownik w skali roku otrzymuje bezpłatny pobyt wraz z przelotem w wybranym hotelu naszej sieci w Europie mówi Robert Żelewski.

- Od wielu lat przeprowadzane są ankiety badające opinie pracowników. Z myślą o dobrej atmosferze, co roku organizujemy też spotkania integracyjne. Cechuje nas również otwartość na pracowników, którzy rozstali się z firmą.
- Obecnie w ramach sieci Starwood w Polsce funkcjonują hotele Sheraton w Warszawie i Krakowie, a także marka hoteli The Westin i Le Meridien Bristol w Warszawie. Pod koniec listopada uruchomiony zostanie Sheraton w Poznaniu, a na początku 2008 roku w Sopocie.

**Dyrektor sprzedaży Sheraton Warsaw
Hotel i The Westin Warsaw**

Oczekiwania:

- bardzo dobra znajomość rynku hotelarskiego
- doświadczenie w dziale sprzedaży
- doświadczenie w pracy na kierowniczym stanowisku
- bardzo dobra znajomość języka angielskiego

F&B Manager

Oczekiwania:

- Doświadczenie w zarządzaniu gastronomią (restauracja, pub, kawiarnia), w tym również działem operacyjnym bankietów
- biegła znajomość języka angielskiego
- umiejętność obsługi komputera
- zdolności interpersonalne

**Asystentka administracyjna
w dziale księgowości**

Oczekiwania:

- biegła znajomość języka angielskiego
- znajomość obsługi programów komputerowych
- doświadczenie na podobnym stanowisku
- dokładność, dobra organizacja
- chęć rozwoju zawodowego w dziale księgowości

Pracownik działu rezerwacji

Oczekiwania:

- bardzo dobra znajomość języka angielskiego
- znajomość obsługi programów komputerowych pakietu MS Office
- doświadczenie w branży hotelarskiej lub turystycznej
- łatwość nawiązywania kontaktu

Hostessa w restauracji Orientalnej

Oczekiwania:

- dobra znajomość języka angielskiego
- umiejętność pracy w bezpośrednim kontakcie z gościem
- miła i ujmująca osobowość
- wysoka kultura osobista

Pracownik zaplecza kuchni - Steward

Oczekiwania:

- doświadczenie na podobnym stanowisku
- wysoka kultura osobista
- uczciwość, sumienność
- dobra znajomość języka angielskiego

SCENARIUSZ LEKCJI

Przedmiot: Organizacja pracy w hotelarstwie

Klasa: IV

Temat: **Przyjęty sposób postępowania przy rozwiązywaniu konfliktów powstałych pomiędzy pracownikiem hotelu a gościem**

1. CELE LEKCJI:

Po zakończeniu lekcji uczeń powinien:

wiedzieć:

jakie sytuacje konfliktowe tworzą się w hotelach,
jak umiejętnie pracować w zespole

umieć:

prawidłowo rozwiązywać konflikty tworzące się w hotelach, wyrażać swoje opinie i wyciągać wnioski;
panować nad emocjami;
zabiegać o kulturę dyskusji, kulturę zawodu;
dbać o poprawną formę wypowiedzi;
kontrolować siłę głosu, tempo mowy, barwę i wysokość głosu.

2. METODY NAUCZANIA:

- a/ **metoda inscenizacji** której celem jest prezentacja określonych zachowań pracowników hoteli i ich gości,
- b/ **metoda mapy pojęciowej** mająca na celu pobudzenie do wyrażania własnych poglądów, systematyzowanie wiedzy i uzgadnianie stanowiska,
- c/ **pogadanka** mająca na celu wprowadzenie uczniów do rozwiązania problemu
- d/ **dyskusja**, której celem jest ocena poprawności zachowań w czasie inscenizacji oraz ocena końcowa poprawności rozwiązane problemu,
- e/ praca samodzielna uczniów
 - indywidualna
 - grupowa

3. POMOCE DYDAKTYCZNE:

a/ podręczniki:

- Apps R., FACHOWA OBSŁUGA GOŚCI - jak zadowolić gości, PAPT, Warszawa 1996
- Apps R., FACHOWA OBSŁUGA GOŚCI - działalność biura recepcji, PAPT, Warszawa 1996
- b/ przygotowane na kartkach scenariusze dla poszczególnych grup
- c/ kartki papieru - małe i duże do mapy pojęciowej

4. CZAS TRWANIA - 2 godz. lekcyjne

5. STRUKTURA LEKCJI:

LP.	CZĘŚĆ LEKCJI	CZAS	ZADANIA I CZYNNOŚCI DYDAKTYCZNE
1.	Czynności przygotowawcze	2 min.	Sprawdzenie obecności
2.	Przygotowanie uczniów do sytuacji problemowej. Nawiązanie do tematu	5 min.	Pytania: 1. Czy w hotelach zdarzają się "niezadowoleni goście"? 2. Wymień przykładowe sytuacje w których gość może być niezadowolony np. * członek personelu nie wykonał czegoś tak jak należy; * gość zbyt długo oczekiwał na usługę * członek personelu źle zrozumiał polecenie gościa * coś z wyposażenia nie funkcjonowało jak należy 3. Kto ponosi winę za powstanie takich sytuacji?
3.	Podyktowanie tematu lekcji i problemu do rozwiązania	3 min	Temat: Przyjęty sposób postępowania przy rozwiązywaniu konfliktów powstałych pomiędzy pracownikiem hotelu a gościem PROBLEM: W jaki sposób rozwiązywać konflikty powstałe pomiędzy pracownikiem hotelu a klientem
4.	Podział klasy na 4 - osobowe zespoły Rozdanie scenariuszy poszczególnym grupom i przydział ról	5 min.	Przydziel zespołom scenariuszy: I scenariusz: Gość po powrocie z wycieczki udaje się do pokoju, w którym panie pokojowe zostawiły przyniesione z pralni rzeczy. Niestety rzeczy nie są wyprasowane pomimo wyraźnej wcześniejszej prośby gościa (aby wyprać i wyprasować). Poproszona o pomoc pani pokojowa mówi, że nie ma czasu. Gość składa skargę kierownikowi pięter. I zespół - otrzymuje rolę kierownika pięter II zespół - otrzymuje rolę niezadowolonego gościa II scenariusz: Gość w restauracji zwraca się do kierownika sali ze skargą że podana mu zupa była zbyt gorąca, przez co oparzył sobie język. W dodatku został on niegrzecznie potraktowany kiedy zwrócił na to uwagę obsługującemu jego stolik kelnerowi. I zespół - otrzymuje rolę kierownika restauracji II zespół - otrzymuje rolę niezadowolonego gościa III scenariusz: Gość w kawiarni został obłany przez kelnerkę kawą. Ma pobrudzony garnitur, a kelnerka odpowiedziała, że to nic takiego, wyraźnie ignorując gościa. Gość składa skargę u kierownika sali. I zespół - otrzymuje rolę pracownika kawiarni II zespół - otrzymuje rolę niezadowolonego gościa IV scenariusz: Gość w hotelu po wejściu do pokoju zauważył, że pokój jest niedokładnie sprzątnięty. Zwraca się ze skargą do pracownika recepcji z prośbą o pomoc. I zespół - otrzymuje rolę pracownika recepcji II zespół - otrzymuje rolę niezadowolonego gościa V scenariusz: Na parkingu hotelowym (strzeżonym) gość chce odebrać swój samochód, ale zauważa, że bok auta jest pomalowany farbą (okazuje się potem, że jest to farba wodna). Parkingowy twierdzi, że „tak już było”. Gość składa skargę kierownikowi recepcji. I zespół - otrzymuje rolę kierownika recepcji II zespół - otrzymuje rolę niezadowolonego gościa VI scenariusz: Przy wyjeździe gość zauważa, że do jego rachunku został zaliczony rachunek z baru, w którym rachunek uregulował gotówką. Zwraca uwagę recepcjonistce, ale ta nie chce odliczyć rachunku. Gość prosi o pomoc kierownika recepcji. I zespół - otrzymuje rolę kierownika recepcji II zespół - otrzymuje rolę niezadowolonego gościa

5.	Wyjaśnienie przez nauczyciela istoty metody inscenizacji i przygotowanie się do inscenizacji grup	10 min	<p>Zespoły I w swoich inscenizacjach muszą próbować załagodzić konflikt i znaleźć sposób jego rozwiązania, który usatysfakcjonuje obie strony konfliktu</p> <p>Zespoły II w swoich inscenizacjach mogą zachowywać się niegrzecznie, agresywnie, dociekliwie itp.</p>
6.	Inszenizacje poszczególnych zespołów i dyskusja nad poprawnością bądź nie rozwiązaniem danego problemu	20 min	<p>Prezentacja poszczególnych scenek. Scenki kończą się w momencie kiedy jedna ze stron wyraźnie góruje. / może to być również strona skarżąca/ Dyskusja i ocena sposobu rozwiązania konfliktu po każdej scenie.</p>
7.	Rozwiązanie podstawowego problemu	15 min	<p>Nauczyciel po przerwie przypomina jaki problem klasa ma w dniu dzisiejszym rozwiązać:</p> <p>PROBLEM: W jaki sposób rozwiązywać konflikty powstałe pomiędzy pracownikiem hotelu a gościem?</p> <p>W tym celu uczniowie na małych kartkach wpisują wszystko co im się po obejrzeniu inscenizacji kojarzy z zadaniem. Następnie uczniowie wracają do grup w których poprzednio pracowali, łączą się zespoły nr I z zespołami "skarżącymi" nr II i porządkują zebrane kartki, łącząc je w podzbiory.</p>
8.	Zebranie i podsumowanie wyników pracy	25 min	<p>Grupy tworzą projekt mapy pojęciowej z rozwiązaniem danego problemu. Mapy zostają powieszone w widocznym miejscu i przedstawiciel grupy krótko prezentuje mapę. Po analizie wszystkich map tworzymy wspólny dekalog postępowania pracownika przy rozwiązywaniu konfliktów z gościem. Oceniamy grupę, która: - ma projekt mapy bliski ideału Oceniamy osobę, która: - najlepiej wywiązała się z inscenizacji</p>
9.	Zadanie domowe	5 min	Spróbuj wypisać listę posunięć w wyniku których liczba gości niezadowolonych z usług Twojego hotelu ograniczy się do minimum.

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

**PODSTAWA PROGRAMOWA
KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE**

TECHNIK HOTELARSTWA 341 [04]

Akceptuję

Zatwierdzam

Prezes Urzędu
Kultury Fizycznej i Turystyki

Minister Edukacji Narodowej

I. ZAŁOŻENIA PROGRAMOWO-ORGANIZACYJNE KSZTAŁCENIA

W ZAWODZIE**TECHNIK HOTELARSTWA****341 [04]****1. OPIS KWALIFIKACJI ABSOLWENTA*****1.1. Umiejętności zawodowe, stanowiące kwalifikacje w zawodzie***

W wyniku realizacji kształcenia w zawodzie uczeń (słuchacz) powinien umieć:

- stosować podstawowe zasady gospodarki rynkowej,
- korzystać z przepisów prawnych do prowadzenia zakładu hotelarskiego,
- stosować zasady i instrumenty marketingu w działalności hotelarskiej,
- fachowo i kompleksowo obsługiwać gościa hotelowego posługując się technikami pracy na stanowiskach w różnych rodzajach i kategoriach bazy hotelowej,
- posługiwać się biegle językiem obcym w zakresie słownictwa zawodowego i branżowego,
- organizować pracę w zakładzie hotelarskim,
- organizować usługi gastronomiczne oraz prawidłowo obsługiwać konsumenta,
- organizować i obsługiwać kongresy, targi, zjazdy i inne imprezy,
- organizować usługi turystyczne i rekreacyjne,
- wyposażać i urządzać wnętrza różnych jednostek hotelowych i gastronomicznych,
- współpracować z firmami świadczącymi usługi dla zakładów hotelarskich,
- prowadzić korespondencję i obsługiwać nowoczesny sprzęt biurowy,
- postępować zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodu,
- stosować przepisy ochrony środowiska,
- stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przeciwpożarowe,
- doskonalić permanentnie swoje kwalifikacje zawodowe.

1.2. Wymagania psychofizyczne właściwe dla zawodu

- bardzo dobry stan zdrowia,
- zainteresowanie zawodem, akceptowanie usługowego charakteru pracy,
- pełna sprawność fizyczna i psychiczna (odporność na stresy),
- dobra aparycja i wysoka kultura osobista,
- łatwość komunikowania się z otoczeniem,
- umiejętność pracy w zespole,
- umiejętność podejmowania decyzji,
- samodzielność, odpowiedzialność, operatywność,
- zdolności innowacyjne i adaptacyjne,
- opiekuńczość, życzliwość, uprzejmość,
- uczciwość,
- dyskrecja,
- spostrzegawczość i podzielność uwagi.

1.3. Przeciwwskazania zdrowotne

- widoczne ułomności fizyczne,
- słaba wytrzymałość fizyczna,
- nadmierna pobudliwość,
- wady wzroku, słuchu, wymowy i postawy,
- choroby skóry odkrytych części ciała.

2. Specyficzne wymagania zawodu

Do podstawowych zadań zawodowych wykonywanych przez technika hotelarstwa należą wszystkie czynności związane z fachową i kompleksową obsługą gościa hotelowego (recepcja, służba piętrowa, gastronomia, usługi komplementarne), ponadto zbieranie danych, gromadzenie informacji, kreowanie rozwoju i planowanie różnego rodzaju usług hotelarskich na potrzeby prowadzonych zadań przez organy administracji samorządowej oraz branżowych organizacji i stowarzyszeń.

Typowymi miejscami pracy technika hotelarstwa są obiekty bazy noclegowej takie jak: zakłady hotelarskie, ośrodki wypoczynkowe, zakłady uzdrowiskowe, pensjonaty, zajazdy, gościńce, schroniska, kwatery prywatne i inne, a także współczesna baza ruchoma: promowa, żegluga, kolejowa, lotnicza, rotele, seatele, aguatele, flaytele i inne. Technik hotelarstwa może być również zatrudniony w organach administracji samorządowej, zajmującymi się usługami hotelarskimi, a także w branżowych organizacjach i stowarzyszeniach. Ponadto może również prowadzić własną działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług noclegowych.

Technik hotelarstwa jest zawodem o charakterze usługowym, dominującym typem relacji jest człowiek - człowiek, człowiek - dokument. Fakt ten należy podkreślać w całym toku nauczania i w związku z tym zwracać uwagę na kształcenie umiejętności dotyczących prawidłowego zachowania, postawy, nawyków, sposobu reagowania na życzenia klienta hotelowego oraz właściwą obsługę, odwołując się stale do zasad etyki i kultury zawodowej.

W wyniku analizy zadań i umiejętności zawodowych technika hotelarstwa wyodrębniono trzy bloki programowe. Są to:

- I. Ekonomiczno-prawny,
- II. Obsługa gościa hotelowego,
- III. Technika pracy biurowej.

Podstawą ich wyodrębnienia był podobny zakres umiejętności absolwenta.

Pierwszy blok programy obejmuje wykształcenie myślenia, którego podstawą jest rachunek ekonomiczny, uczenie przedsiębiorczości i podejmowania samodzielnych decyzji ekonomicznych opartych o zasady działań marketingowych a także przygotowanie do podjęcia działalności na własny rachunek wobec właściwie

pojętej konkurencji na rynku pracy oraz działania zgodnego z obowiązującym prawem.

Drugi blok programowy obejmuje wykształcenie umiejętności związanych z fachową i kompleksową obsługą gościa hotelowego, w różnych rodzajach i kategoriach bazy hotelowej, a zatem wykonywania wszystkich czynności, tak w części hotelowej jak i gastronomicznej oraz świadczenia usług turystycznych i towarzyszących.

Niezwykle ważną umiejętnością w tym bloku jest komunikowanie się i biegle posługiwanie się językiem obcym w tym również w zakresie słownictwa zawodowego.

Trzeci blok programowy obejmuje umiejętności związane z prowadzeniem korespondencji oraz obsługiwaniem nowoczesnego sprzętu biurowego, w tym korzystania z komputerowych programów użytkowych.

W celu powiązania wiedzy teoretycznej z praktycznymi umiejętnościami wskazane jest, aby stosowane ćwiczenia i przykłady odnosiły się zawsze do konkretnych działań i rozwiązań z dziedziny hotelarstwa. Prowadzenie natomiast zajęć powinno odbywać się przy udziale aktywnych metod nauczania takich jak rozwiązywanie problemów, dyskusje, studia przypadków, przygotowywanie projektów (indywidualnie i zespołowo).

Efektywność kształcenia w tym zawodzie wymaga stałej współpracy szkoły z zakładami hotelarskimi oraz organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi. Powinna ona polegać na zapraszaniu pracowników z branży do przeprowadzania wykładów bądź prelekcji i przedstawiania konkretnych sytuacji z życia zakładu hotelowego, organizowaniu wycieczek do różnych przedsiębiorstw hotelarsko-turystycznych; wyjazdów turystyczno-szkoleniowych (w tym również dla nauczycieli); uczestniczeniu uczniów (słuchaczy) w różnych imprezach np. targach turystycznych (regionalnych, krajowych, międzynarodowych), giełdach, wystawach sprzętu gastronomicznego itd., a także w obsłudze: zjazdów, kongresów, festiwali, imprez kulturalnych, rekreacyjno-turystycznych, sportowych itp.; nawiązywaniu kontaktów z regionalnymi organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi jak Polskie Zrzeszenie Hoteli a także pomoc w organizowaniu praktyk zawodowych.

W celu nawiązania bliższej współpracy z organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi celowe wydaje się zapraszanie ich przedstawicieli na końcowe egzaminy z przygotowania zawodowego.

Szczególną rolę w procesie kształcenia technika hotelarstwa ma prawidłowy przebieg praktyk zawodowych. Szkoła powinna mieć możliwość bliskiej współpracy z zakładami hotelarskimi i być powoływana w regionie, gdzie jest dobrze rozwinięta infrastruktura hotelowa. Zadaniem szkoły jest wyszukanie odpowiednich przedsiębiorstw i prowadzenie negocjacji dotyczących warunków realizacji praktyk zawodowych. Można szukać pomocy i poparcia, również rekomendacji w oddziałach Polskiego Zrzeszenia Hoteli. Dobra organizacja praktyk zawodowych musi doprowadzić do zawierania wieloletnich umów między szkołą a przedsiębiorstwami. Profesjonalne wykonywanie zawodu technik hotelarstwa wymaga stałego doskonalenia zawodowego. Świadomość tego faktu powinna być podkreślana w procesie dydaktyczno-wychowawczym całego cyklu kształcenia zawodowego.

3. Warunki techniczne

Szkoła kształcąca w zawodzie technik hotelarstwa musi posiadać następujące pracownie:

- hotelarską z częścią recepcyjną i jednostką mieszkalną,
- technologii gastronomicznej z salą obsługi konsumenta,
- komputerową,
- techniki biurowej,

oraz klasopracownie przedmiotowe.

Pracownia hotelarska powinna posiadać część recepcyjną i co najmniej jedną jednostkę mieszkalną wraz z łazienką.

Część recepcyjna winna być wyposażona w:

- ladę recepcyjną,
- aparaty telefoniczne,
- czytnik kart kredytowych,
- wzory kart i rachunków kredytowych,
- kartę magnetyczną do drzwi,
- sprzęt audiowizualny: telewizor, magnetowid, rzutnik pisma, ekran,
- miesięcznik „Hotelarz” Polskiego Zrzeszenia Hoteli,
- miesięcznik „Hotels” AIH (Międzynarodowego Stowarzyszenia Hoteli).

Jednostka mieszkalna (pokój z łazienką) powinny być wyposażone w:

- łóżko, pościel i bieliznę pościelową,
- zestaw ręczników,
- drobne dodatkowe wyposażenie,
- teczkę reklamową hotelu,
- wózek z wyposażeniem do sprzątania,
- „koszyczek” ze środkami do sprzątania.

Pracownia technologii gastronomicznej powinna być wyposażona w:

- kuchenki, zlewy, stoły, taborety,
- komplety garnków,
- patelnie różnej wielkości,
- drobny sprzęt kuchenny (stolnice, wałki, różne formy i foremki do ciast, blachy, tortownice, ostrzałki, tarki itp.)
- noże i deski do krojenia (różnej wielkości),
- zestawy talerzy (różnej wielkości),
- półmiski różnej wielkości,
- szklanki, spodeczki, szkło do deserów,
- naczynia żaroodporne różnej wielkości,
- roboty : małe- ręczne i duże z przystawkami, sokowirówka,
- kuchenka mikrofalowa, rożen elektryczny,
- maszynki do mielenia mięsa,
- ekspres do kawy, wagi, czajniki, szybkowary,
- lodówka,
- instrukcje obsługi sprzętu mechanicznego.

Sala obsługi konsumenta powinna być wyposażona w:

- profesjonalne stoły (różnej wielkości, różnych kształtów) oraz krzesła,
- bieliznę stołową (obrusey, nakładki, serwetki, przywieszki),
- zastawę stołową (talerze, sztucce, szkło w szerokim asortymencie),

Sala powinna mieć odpowiedni wystrój. Obok niej powinna znajdować się część ekspedycyjna. Organizacja zajęć z obsługi klienta powinna odbywać się bez użycia atrap, z możliwością podawania potraw przygotowywanych przez inną grupę na zajęciach z technologii gastronomicznej.

Pracownia komputerowa (do prowadzenia zajęć w grupach), powinna być wyposażona w:

- stanowiska komputerowe przeznaczając jedno stanowisko dla 2-uczniów (słuchaczy)
- komputery wraz z urządzeniami peryferyjnymi,
- aktualne programy użytkowe: edytor tekstu, baza danych, programy specjalistyczne,
- drukarki

Pracownia techniki biurowej powinna być wyposażona w:

- elektoniczne maszyny do pisania (dla każdego ucznia- słuchacza),
- wzory i formularze pism, dokumentów,
- słownik ortograficzny (polski),
- słowniki obce.

Klasopracownie przedmiotowe powinny być wyposażona w:

- podstawowy zestaw środków audiowizualnych (telewizor, magnetowid),
- kamera video,
- filmy dydaktyczno- promocyjne na kasetach video z dziedziny hotelarstwa i turystyki,
- rzutnik do slajdów, rzutnik pisma, ekran,
- foliogramy,
- zestaw map fizycznych: Polski, Europy i świata,
- katalogi biur podróży,
- rozkłady jazdy różnych przewoźników (np. PKP, PKS, LOT),
- wzory dokumentów do rozliczeń wewnętrznych i zewnętrznych,
- wzory umów,
- podręczną biblioteczkę przedmiotową wyposażoną w wydawnictwa branżowe, przewodniki, foldery, kodeksy: cywilny, pracy, karny oraz Ustawę o usługach turystycznych i inne przepisy i akta prawne.

4. Warunki kadrowe

Szkoła kształcąca w zawodzie technika hotelarstwa powinna zatrudniać nauczycieli przedmiotów zawodowych, którzy legitymują się wyższym wykształceniem - kierunkowym lub pokrewnym i posiadają kwalifikacje pedagogiczne zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 10 października 1991r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli oraz określenia szkół i wypadków, w których można zatrudniać nauczycieli nie mających wyższego wykształcenia (Dz.U Nr 98, poz.433 oraz z 1994 r.Nr 5 poz.19 i Nr 109 poz. 521).

Prawidłowa realizacja procesu dydaktyczno-wychowawczego oraz wykształcenia umiejętności i realizacja treści nauczania wyznaczonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie wymaga pozyskania nauczycieli -specjalistów z zakresu ekonomii, prawa, marketingu, rachunkowości, a także technologa gastronomii, informatyka ze znajomością obsługi specjalistycznych programów komputerowych, oraz nauczycieli języków obcych.

Wskazane byłoby, aby nauczyciele legitymowali się kilkuletnim stażem zawodowym w branży hotelarskiej oraz aby odbywali okresowe praktyki zawodowe w renomowanych zakładach hotelarskich, co wynika z konieczności powiązania teorii z praktyką i potrzeby bieżącej znajomości rynku i branży.

5.. Kształcenie w różnych typach szkół i formach organizacyjnych

Zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa zawodowego z 1993 r. (Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 23.02.1993 r. Dz.U. nr 19 poz. 84 z 10.03.1993 r.) kształcenie w zawodzie technik hotelarstwa realizują szkoły średnie zawodowe dla młodzieży i dorosłych (zarówno w formie stacjonarnej jak i zaocznej). Są to:

- technikum na podbudowie programowej szkoły podstawowej,
- szkoła policealna na podbudowie programowej liceum ogólnokształcącego.

Technik hotelarstwa może uzyskać dodatkowe kwalifikacje: jak pilota wycieczek, kasjera walutowego, informatora turystycznego, przewodnika, specjalisty w zakresie ubezpieczeń turystycznych lub obsługi branżowego- specjalistycznego programu komputerowego np. w ramach zajęć nadobowiązkowych i zgodnie z obowiązującymi przepisami.

6. Powiązanie kształcenia zawodowego z kształceniem ogólnym

Kształcenie w zawodzie technik hotelarstwa w technikum na podbudowie programowej szkoły podstawowej wymaga powiązania treści i umiejętności zawodowych zawartych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie z treściami i umiejętnościami z przedmiotów ogólnokształcących. Dotyczy to takich przedmiotów jak:

- chemia (powiązanie z zasadami żywienia),
- geografia (powiązanie z geografiami turystyczną Polski),
- język obcy (powiązanie ze słownictwem branżowym),
- wychowanie fizyczne (powiązanie z podstawami teorii i metodyki rekreacji ruchowej oraz zasadami jej organizowania i prowadzenia).

Osiągnięcie założonych celów kształcenia w tym zawodzie wymaga właściwego doboru kandydatów i uwzględniania wymagań psychofizycznych oraz przeciwwskazań zdrowotnych.

W przypadku kandydatów do zawodu, którzy ukończyli szkołę ogólnokształcącą, należy podczas rozmowy kwalifikacyjnej ocenić poziom umiejętności w zakresie posługiwania się językiem obcym, który będzie narzędziem pracy w przyszłym zawodzie.

7. Zalecenia dotyczące oceniania

Podstawą uzyskania przez uczniów (słuchaczy) pozytywnej oceny jest opanowanie umiejętności określonych w opisie kwalifikacji absolwenta.

Ocenianie powinno odbywać się przede wszystkim w oparciu o taksonomię celów kształcenia. Zgodnie z powszechnie stosowaną taksonomią celów kształcenia (wg B. Niemierko), wyodrębnia się cztery poziomy (A,B,C,D) osiągania celów nauczania, są to:

- A. Zapamiętanie wiadomości - oznacza gotowość ucznia do przypomnienia sobie pewnych terminów, faktów, praw i teorii naukowych, zasad działania. Wiąże się to z elementarnym poziomem rozumienia tych wiadomości, uczeń nie powinien ich mylić ze sobą ani zniekształcać.
- B. Zrozumienie wiadomości - oznacza, że uczeń potrafi je przedstawić w innej formie, niż je zapamiętał, uporządkować i streścić, uczynić podstawą prostego wnioskowania.
- C. Stosowanie wiadomości w sytuacjach typowych - oznacza opanowanie przez ucznia umiejętności praktycznego posługiwania się wiadomościami wg podanych mu uprzednio wzorów. Cel, do którego wiadomości mają być stosowane nie powinien być bardzo odległy od celów osiągniętych w toku ćwiczeń szkolnych.
- D. Stosowanie wiadomości w sytuacjach problemowych - oznacza opanowanie przez ucznia umiejętności formułowania problemów, dokonywania analizy i syntezy nowych dla niego zjawisk, formułowania planu działania.

II. PODZIAŁ GODZIN NA BLOKI PROGRAMOWE

Lp.	Nazwa bloku programowego	Minimalna liczba godzin w cyklu kształcenia w % *)
I.	Ekonomiczno-prawny	15
II.	Obsługa gościa hotelowego	55
III	Technika pracy biurowej	10
	Razem	80 **)

*) Podział godzin na poszczególne bloki programowe dotyczy zarówno kształcenia młodzieży jak i dorosłych (w formie stacjonarnej i zaocznej).

***) Pozostałe 20% godzin kształcenia pozostaje do rozdysponowania przez autorów programów nauczania i może być przeznaczona na dostosowanie kształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy.

III. PODSTAWY PROGRAMOWE KSZTAŁCENIA W BLOKACH PROGRAMOWYCH

EKONOMICZNO-PRAWNY

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- stosować podstawowe prawa ekonomiczne,
- posługiwać się pojęciami ekonomicznymi związanymi z hotelarstwem,
- zbierać informacje na potrzeby prognozowania usług hotelarskich.
- stosować zasady rachunku ekonomicznego,
- charakteryzować różne rodzaje podmiotów gospodarczych oraz oceniać istniejącą konkurencję,
- podejmować działalność gospodarczą,
- analizować czynniki wpływające na popytu i podaży usług hotelarskich,
- określać strategię rozwoju firmy i posługiwać się instrumentami marketingu,
- klasyfikować usługi hotelarskie jako produkt,
- konstruować ceny jako podstawowy instrument marketingu,
- rozróżniać i stosować różne formy promocji,
- stosować zasady praw gościa hotelowego zgodnie z dyrektywami Komisji Krajów Unii Europejskiej z 1993 r.
- korzystać i stosować przepisy prawne stosowane w praktyce hotelarskiej, w tym zwłaszcza przepisy Ustawy o usługach turystycznych,
- korzystać z przepisów ochrony środowiska dla potrzeb zagospodarowania turystycznego,
- opracować regulamin hotelowy,
- podejmować doskonalenie zawodowe,
- aktywnie poszukiwać zatrudnienia na rynku pracy.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

I. PODSTAWY EKONOMICZNE

1. Gospodarka w świetle Europejskiej Klasyfikacji Działalności (EKD).
2. Rodzaje i cele działania podmiotów gospodarczych.
3. Podejmowanie działalności gospodarczej.
4. System podatkowy.
5. Zatrudnienie i płace.
6. Rynek i gospodarka rynkowa.

II. PODSTAWY PRAWNE W HOTELARSTWIE

1. Podstawowe pojęcia z zakresu prawa.
2. Przepisy ochrony środowiska.
3. Prawne podstawy usług hotelarskich - Ustawa o usługach turystycznych.
4. Kompetencje samorządu gospodarczego i stowarzyszeń branżowych.
5. Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego.
6. Nieprawidłowości występujące w działalności hotelarskiej.
7. Zasady tworzenia regulaminu hotelowego.
8. Zasady praw gościa hotelowego zgodnie z dyrektywami Komisji Krajów Unii Europejskiej z 1993 r.

III. MARKETING W HOTELARSTWIE

1. Podstawowe pojęcia z zakresu marketingu.
2. Model gościnności.
3. Badania marketingowe.
4. Cena jako instrument marketingu.
5. Formy promocji.
6. Jakość usług hotelarskich.

IV. PODSTAWY RACHUNKOWOŚCI I FINANSE

1. Europejskie normy rachunkowości.
2. Majątek i kapitały (fundusze) jednostek gospodarczych.
3. Ewidencja księgowa majątku i kapitału jednostek gospodarczych.
4. Ewidencja księgowa procesów gospodarczych na kontach niebilansowych i wyników działalności.

5. Sprawozdawczość finansowa.
6. Dokumentacja księgową.
7. Formy rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych.
8. Rozrachunki z pracownikami.
9. Dokumentacja i ewidencja syntetyczna i analityczna obrotu materiałowego.
10. Techniczne formy księgowości.

3. Zalecenia dotyczące oceniania

W wyniku realizacji celów kształcenia w bloku ekonomiczno-prawnym należy wykształcić umiejętności w zakresie posługiwania się pojęciami ekonomicznymi właściwymi dla gospodarki rynkowej, korzystania z przepisów prawnych oraz stosowania zasad i instrumentów działań marketingowych, podstaw rachunkowości oraz możliwości prowadzenia i uruchomienia działalności na własny rachunek.

Sprawdzenie opanowania umiejętności przez ucznia (słuchacza) powinno odbywać się poprzez:

- odpowiedzi ustne, prace pisemne, testy sprawdzające poziom wiedzy teoretycznej, stosując metody pomiaru co uczeń (słuchacz) powinien wiedzieć, rozumieć, umieć wykonać,
- ćwiczenia i rozwiązywanie konkretnych zadań - w sytuacjach typowych i problemowych,
- obserwacja postaw ucznia (słuchacza) w trakcie wykonywania poszczególnych zadań.

OBSŁUGA GOŚCIA HOTELOWEGO

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- określać podstawowe pojęcia związane z hotelarstwem,
- charakteryzować usługi występujące w różnych typach zakładów hotelarskich,
- komunikować się i być otwartym na drugiego człowieka, nawiązywać kontakty z ludźmi,
- postępować zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodowej,
- rozwiązywać konflikty na płaszczyźnie pracownik - gość hotelowy, pracownik-pracownik,
- posługiwać się biegle językiem obcym w zakresie słownictwa zawodowego,
- fachowo i kompleksowo obsługiwać gościa hotelowego w różnych rodzajach i kategoriach bazy noclegowej, posługując się technikami prac na stanowiskach,
- organizować i obsługiwać kongresy, targi, zjazdy i inne imprezy,
- organizować usługi turystyczne i rekreacyjno-sportowe, w tym również dla osób niepełnosprawnych,
- współpracować z pilotami wycieczek zagranicznych i przewodnikami w zakresie kompleksowej obsługi gościa,
- rozliczać usługi hotelarskie,
- wyposażać i urządzać wnętrza różnych jednostek hotelowych, gastronomicznych w różnych obiektach hotelowych, zgodnie z wymogami kategoryzacyjnymi,
- organizować usługi gastronomiczne oraz prawidłowo obsługiwać konsumenta,
- korzystać z nowoczesnych urządzeń w technologii gastronomicznej,
- stosować zasady ochrony środowiska,
- przestrzegać przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologicznych oraz przeciwpożarowych.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

I. TECHNIKA PRACY W ZAKŁADACH HOTELARSKICH

1. Polskie i światowe organizacje hotelarskie.
2. Gestorzy turystyki w Polsce.
3. Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelarskich.
4. Wyposażenie techniczne różnych obiektów hotelarskich i zasady ochrony środowiska.
5. Rodzaje usług.
6. Być hotelarzem.
7. Technika pracy recepcji.
8. Technika pracy służby piętrowej.
9. Technika pracy działu gastronomicznego.
10. Wybrane zagadnienia z organizacji pracy.
11. Hotelowy pion techniczny.
12. Administracja hotelowa.
13. Technika pracy i obsługa klienta w pozostałej bazie noclegowej.
14. Współpraca obiektów hotelarskich z biurami podróży.

II. USŁUGI TURYSTYCZNE

1. Ogólne wiadomości o turystyce.
2. Rodzaje i formy turystyki.
3. Krajowy produkt turystyczny.
4. Organizacja i obsługa imprez turystycznych
5. Informacja turystyczna.
6. Walory turystyczne wybranych regionów.

III. ZASADY ŻYWIENIA Z TECHNOLOGIĄ GASTRONOMICZNĄ

1. Składniki pokarmowe i ich znaczenie dla organizmu człowieka.
2. Zasady przechowywania produktów spożywczych.
3. Charakterystyka procesów stosowanych w technologii.
4. Ocena towaroznawcza produktów i zastosowanie w technologii gastronomicznej.
5. Normy żywienia i wyżywienia - zasady układania jadłospisów.
6. Planowanie wyżywienia dla różnych grup ludności.
7. Żywienniowe zwyczaje różnych regionów Polski.

- prowadzić korespondencję biurową,
- redagować pisma z zastosowaniem właściwych form i zwrotów,
- korzystać z komputera i programów użytkowych, w tym edytora tekstu,
- stosować systemy komputerowej rezerwacji miejsc noclegowych oraz rozliczeń hotelarskich,
- obsługiwać nowoczesny sprzęt biurowy: telefon, fax, centralę telefoniczną, dyktafon, kserograf.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

I. KORESPONDENCJA

1. Podstawowe zasady redagowania pism.
2. Instrukcje kancelaryjne.
3. Współpraca z poszczególnymi komórkami zakładu hotelarskiego.

II. TECHNICZNE ŚRODKI BIUROWE

1. Komputer w pracy.
2. Obsługa nowoczesnego sprzętu biurowego.

3. Zalecenia dotyczące oceniania

Blok programowy technika pracy biurowej obejmuje umiejętności prowadzenia korespondencji oraz obsługiwanie nowoczesnego sprzętu biurowego, w tym wykorzystania komputera w pracy zakładu hotelarskiego.

Umiejętności te muszą być kształcone poprzez ćwiczenia realizowane w czasie zajęć praktycznych oraz praktyk zawodowych.

Sprawdzenie opanowania umiejętności powinno odbywać się poprzez:

- ocenę poprawności i biegłości wykonywanych przez ucznia (słuchacza) zadań w sytuacjach typowych i problemowych,
- obserwację postaw i zachowań ucznia (słuchacza) podczas wykonywania zadań.

Przykładowy program praktyki zawodowej w zawodzie technik hotelarstwa

1. Szczegółowe cele kształcenia.

W wyniku zorganizowanego procesu nauczania uczeń powinien umieć:

- Przywitać i pożegnać gościa,
- Przeprowadzić rozmowę również w języku obcym,
- Przedstawić ofertę handlową hotelu,
- Udzielić informacji o usługach świadczonych przez zakład hotelarski
- Zastosować odpowiednie formy promocji usług
- Odebrać telefon i łączyć rozmowy wewnętrzne i zewnętrzne
- Przekazać informację, wiadomości dla gości i współpracowników
- Rozliczyć należności za rozmowy telefoniczne
- Przyjąć zlecenie na rezerwację pokoju i innych usług
- Przyjąć i prowadzić korespondencję krajową i zagraniczną dotyczącą rezerwacji
- Zorganizować usługi dodatkowe na życzenie gościa
- Zorganizować imprezy okolicznościowe na zlecenie gościa
- Zrealizować bieżące zlecenia gościa
- Reagować na wszelkie uwagi, skargi, i opinie gościa
- Założyć i prowadzić bieżący rachunek gościa
- Zamknąć rachunek gościa, wystawić odpowiednie dokumenty oraz przyjąć należności
- Zabezpieczać mienie gościa i hotelu
- Zapewnić obsługę bagażową
- Wyposażyć jednostki mieszkalne zakładu hotelarskiego zachowując funkcję i estetykę wnętrza zgodnie ze standardem
- Utrzymać pomieszczenia mieszkalne i ogólnodostępne w stałej gotowości eksploatacyjnej
- Właściwie gospodarować powierzonymi narzędziami i środkami pracy
- Sporządzić kalkulację potraw i przygotować kartę menu,
- Zaplanować zakupy surowców
- Przechowywać w odpowiednich warunkach produkty zakupione i wytworzone
- Przygotować potrawy zgodnie z zamówieniem
- Przygotować salę konsumpcyjną zgodnie ze zleceniem
- Rozliczyć usługę gastronomiczną i przyjąć należność
- Segregować resztki i odpady zgodnie z zasadami ochrony środowiska
- Prowadzić rejestr spraw terminowych
- Prowadzić akta osobowe pracownika
- Sporządzić dokumentację księgowo – finansową
- Ewidencjonować i rozliczyć składniki majątku zakładu hotelarskiego
- Przygotować bieliznę i pościel do prania
- Utrzymać porządek na stanowisku pracy
- Przestrzegać przepisów z zakresu bhp, ppoż., i higieniczno – sanitarnych

2. Materiał nauczania

1. WPROWADZENIE UCZNIĄ DO ZAKŁADU HOTELARSKIEGO.

Zapoznanie ze strukturą organizacyjno – prawną, układem funkcjonalno – komunikacyjnym całego zakładu, zarządzeniami, regulaminami, instrukcjami i przepisami bhp i ppoż., poszczególnych działów, prowadzoną dokumentacją, zakresem czynności, uprawnieniami i odpowiedzialnością na poszczególnych stanowiskach pracy, zasadami współpracy w zespole.

2. PRAKTYKA W CZĘŚCI GASTRONOMICZNEJ

Obsługa sprzętu gastronomicznego. Przygotowanie potraw. Wydawanie potraw. System rozliczeń kelnerskich. Aranżacja sal konsumpcyjnych zgodnie ze zleceniem.

3. PRAKTYKA W CZĘŚCI RECEPCYJNEJ.

Przyjęcie gościa. Organizowanie pobytu gościa. Komunikacja interpersonalna. Rozliczenie i pożegnanie gościa.

4. PRAKTYKA W CZĘŚCI ADMINISTRACYJNO – GOSPODARCZEJ

Obieg dokumentów finansowo – księgowych. Oferta handlowa i jej formy promocji. Przepisy kodeksu pracy. Zarządzanie majątkiem zakładu.

5. PRAKTYKA W CZĘŚCI USŁUG SPECJALNYCH.

Rodzaj i zakres realizacji usług specjalnych świadczonych w zakładzie hotelarskim.

6. PRAKTYKA W CZĘŚCI MIESZKALNEJ.

Wyposażenie jednostek mieszkalnych. Techniki sprzątan. Środki czystości. Obsługa urządzeń technicznych. Utrzymanie wszystkich pomieszczeń w stałej gotowości eksploatacyjnej zgodnie ze standardami. Ochrona mienia gościa i hotelu. Usługi dodatkowe.

3. UWAGI O REALIZACJI.

Praktyka zawodowa ma na celu umożliwić uczniowi konfrontację, poszerzenie i pogłębianie wiadomości teoretycznych uzyskanych na zajęciach szkolnych oraz umiejętności praktycznych niezbędnych w zawodzie technik hotelarstwa.

Podczas odbywania praktyki zawodowej uczeń powinien zapoznać się z funkcjonowaniem zakładu hotelarskiego w warunkach gospodarki rynkowej, zrozumieć i uświadomić sobie charakter zawodu polegający na zaspokajaniu różnorodnych potrzeb gości, ponadto powinien swobodnie posługiwać się językiem obcym w zakresie pełnej obsługi gościa hotelowego i uzyskać umiejętności zgodnie z przewidzianymi w szczegółowych celach kształcenia.

W kształceniu technika hotelarstwa przewiduje się dwie praktyki zawodowe:

Pierwszą – w części gastronomicznej zakładu hotelarskiego, drugą – w części recepcyjnej, w części administracyjno – gospodarczej i usług specjalnych oraz w części mieszkalnej.

Z tego powodu praktyka zawodowa powinna odbywać się przede wszystkim w zakładach hotelarskich, w miarę nowoczesnych i technicznie dobrze wyposażonych. Mogą to być hotele, motele, pensjonaty, domy wczasowe i wycieczkowe, schroniska, w przypadku odbywania praktyki w części gastronomicznej także w gastronomii otwartej.

Program praktyki zawodowej można traktować w sposób elastyczny. Ze względów organizacyjnych dopuszcza się pewne odstępstwa w kolejności realizacji tematyki.

W czasie praktyki uczeń powinien prowadzić dzienniczek praktyki. Nad przebiegiem praktyki zawodowej i jej realizacją czuwa opiekun praktyk, który dokonuje oceny umiejętności opanowanych przez uczniów podczas praktyki zawodowej na podstawie obserwacji i sposobu wykonywania zadań, czynności, poleceń oraz sposobu prowadzenia dzienniczka praktyk.

Przy ocenianiu ucznia należy brać pod uwagę także inne ważne kryteria jak:

- kultura osobista i kultura obsługi gościa
- samodzielność i pracowitość
- zainteresowanie wykonywaną pracą, ciekawość i inicjatywa
- życzliwość, komunikatywność
- przestrzeganie dyscypliny pracy (punktualność, obecność)
- umiejętność pracy w zespole
- biegłość w posługiwaniu się językiem obcym.

W czasie realizacji programu praktycznej nauki zawodu uczeń powinien poznać pracę na następujących stanowiskach i umieć:

CZĘŚĆ GASTRONOMICZNA (4 tyg.)

Kuchnia	Przygotować ofertę handlową – karta menu oraz kalkulację potraw
	Planować zakupy produktów
	Przechowywać produkty zakupione i wytworzone w odpowiednich warunkach
	Produkować potrawy zgodnie z ofertą
	Segregować resztki i odpady zgodnie z zasadami ochrony środowiska
	Utrzymać porządek w miejscu pracy oraz utrzymać sprzęt i wyposażenie w stałej gotowości eksploatacyjnej
Sale konsumpcyjne	Aranżować sale konsumpcyjne zgodnie ze zleceniem
	Przywitać gościa i zaproponować miejsce, ofertę handlową oraz przyjąć zamówienie
	Realizować zamówienie
	Przygotować i utrzymać sale konsumpcyjne zgodnie ze standardem
Znać system rozliczeń kelnerskich	

**CZEŚĆ RECEPCYJNA, CZEŚĆ ADMINISTRACYJNO-GOSPODARCZA, USŁUG SPECJALNYCH
ORAZ MIESZKALNA (4 tyg.)**

Centrala telefoniczna	Odbierać telefon
	Prowadzić rozmowę
	Łączyć rozmowy wewnętrzne i zewnętrzne
	Przekazywać informację, wiadomości dla gości i współpracowników
	Realizować bieżące zlecenia gości
	Rozliczyć należności za zrealizowane rozmowy telefoniczne
Rezerwacja	Przyjąć zlecenie na rezerwację pokoju i innych usług
	Rejestrować i prowadzić korespondencję krajową i zagraniczną dotyczącą rezerwacji
	Przedstawić aktualną ofertę handlową hotelu
	Prowadzić dokumentację potwierdzonych rezerwacji
Recepcja właściwa	Przywitać i przyjąć gościa
	Udzielić informacji o usługach świadczonych przez zakład hotelarski
	Realizować bieżące potrzeby gościa
	Reagować na wszelkie uwagi, skargi i opinię gościa
Kasa hotelowa	Założyć i prowadzić rachunek dla gościa
	Zamknąć rachunek gościa, wystawić odpowiednie dokumenty oraz przyjąć wpłatę zależności
Służby parterowe	Przywitać i pożegnać gościa
	Zapewnić obsługę bagażową
	Utrzymać porządek na stanowisku pracy, w całym holu recepcyjnym oraz przed wejściem głównym

Sekretariat	Postępować zgodnie z instrukcją kancelaryjną
	Prowadzić rejestr spraw terminowych dyrektora
Dział finansowo-księgowy	Sporządzić dokumentację finansowo-księgową
	Rejestrować majątek zakładu hotelarskiego
Kadry	Określić zasady przyjęcia i zwolnienia pracownika
	Określić zasady prowadzenia dokumentacji
Dział sprzedaży	Rozpoznawać potrzeby gości oraz sporządzać oferty handlowe
	Stosować odpowiednie formy promocji
	Organizować i rozliczać zleczone imprezy.

Room service	Przyjąć zamówienia, zrealizować, rozliczyć
Mini bar	Zaopatrywać i rozliczyć mini bar
Centrum odnowy biologicznej	Oferować zakres usług, utrzymać warunki sanitarno-higieniczne
Centrum usług konferencyjnych	Przyjąć zlecenie gościa, zlecić realizację, rozliczyć koszty realizacji zlecenia
Garaż	Przyjąć i zrealizować zlecenia gościa
Organizacja usług turystycznych	Zaoferować , przyjąć do realizacji oraz rozliczyć zamówienie zlecenie
Wypożyczalnia sprzętu	Zaoferować , przyjąć do realizacji oraz rozliczyć zlecenie
Pralnia	Segregować pranie wg asortymentu
	Realizować zlecenia gościa.

Jednostki mieszkalne, ciągi komunikacyjne, magazyny	Zaaranżować jednostkę mieszkalną pod względem wyposażenia z zachowaniem funkcji i estetyki wnętrza, zgodnie z standardem
	Organizować usługi dodatkowe na życzenie gościa
	Chronić mienie gościa i hotelu
	Zarządzać powierzonymi narzędziami i środkami pracy
	Utrzymać pomieszczenia mieszkalne i ogólnodostępne w stałej gotowości eksploatacyjnej zgodnie ze standardami

