



PROGRAM STAŻU SZKOLENIOWEGO DLA NAUCZYCIELI PRZEDMIOTÓW ZAWODOWYCH I INSTRUKTORÓW PRAKTYCZNEJ NAUKI ZAWODU W ZAWODZIE TECHNIK HOTELARSTWA

Symbol cyfrowy 341[04]



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spis treści

Wprowadzenie

I. Założenia programowo-organizacyjne stażu

1. Charakterystyka hotelarstwa i zawodu technik hotelarstwa.
2. Organizacja stażu.
 - 2.1. Wymiar stażu.
 - 2.2. Plan stażu.
 - 2.3. Regulamin stażu.
 - 2.4. Dokumentacja stażu.

II. Planowany przebieg stażu

Moduł I. Udział nauczycieli przedmiotów zawodowych w stażach w dziale administracji/kierownictwie.

- 1.1. Cele stażu.
- 1.2. Zakres pracy/obserwacji.

Moduł II. Służba pięter.

- 2.1. Cele stażu.
- 2.2. Zakres pracy/obserwacji.

Moduł III. Recepcja i rezerwacje.

- 3.1. Cele stażu.
- 3.2. Zakres pracy/obserwacji.

Moduł IV. Gastronomia hotelowa.

- 4.1. Cele stażu.
- 4.2. Zakres pracy/obserwacji.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik hotelarstwa

Wprowadzenie

Celem głównym stażu szkoleniowego jest zdobywanie przez nauczycieli wiedzy praktycznej i umiejętności niezbędnych w pracy nowoczesnego obiektu hotelowego, co spowoduje zwiększenie skuteczności procesu nauczania przedmiotów zawodowych i dostosowanie go do wymogów współczesnego rynku pracy. Uczestnictwo w stażu szkoleniowym wpłynie na zwiększenie aktywności zawodowej uczestników projektu, podniesie ich kompetencje zawodowe, pobudzi ich aktywność do kształcenia zawodowego.

Zdobyte w ramach stażu szkoleniowego doświadczenie zawodowe umożliwi wypracowanie dobrych rozwiązań łączenia kształcenia teoretycznego z praktyką. W ramach odbywanego stażu nauczyciel będzie rozwijał umiejętności związane z obsługą gościa placówki hotelarskiej oraz z przygotowaniem dla niego oferty (zarówno dla gości indywidualnych, jak i grupowych), a także umiejętności związane z organizacją pracy placówki hotelarskiej, odpowiadające wymaganiom zawodu technik hotelarstwa lub sytuacjom występującym w trakcie pracy.

Nauczyciele przedmiotów zawodowych w zawodzie technik hotelarstwa w trakcie odbywania stażu będą zapoznawali się z zagadnieniami związanymi z technikami obsługi klienta na recepcji, utrzymaniem ładu i porządku przez służbę pięt, pracą działu rezerwacji z uwzględnieniem nowoczesnych kanałów pozyskiwania gości, a także z organizacją i techniką pracy. Uzyskają aktualne informacje na temat funkcjonowania rynku pracy, skutecznego pozyskiwania klienta poprzez wykorzystanie działań marketingowych i promocyjnych oraz dostosowanie oferty do potrzeb gości, co pozwoli na skuteczniejsze przygotowanie uczniów do podejmowania decyzji związanych z przyszłym zatrudnieniem. W czasie odbywania stażu nauczyciele będą mieli możliwość zapoznania się z organizacją i strukturą obiektu hotelarskiego, pracą wykonywaną w różnych działach hotelu, w tym na stanowisku pracownika recepcji, aktualnymi przepisami dot. działalności hotelarskiej, regulaminami wewnętrznymi oraz warunkami współpracy z instytucjami i kontrahentami tworzącymi otoczenie zewnętrzne firmy. Oprócz udziału w procesie pracy nauczyciele będą uczestniczyli w spotkaniach i zajęciach szkoleniowych prowadzonych przez specjalistów.

I. Założenia programowo-organizacyjne stażu

1. Charakterystyka hotelarstwa i zawodu technika hotelarstwa

Działalność hotelarska składa się z różnego rodzaju usług, przede wszystkim z usług bytowych: noclegu i wyżywienia. Pobyt gości w hotelach jest z zasady krótkotrwały.

Technik hotelarstwa jest zawodem o charakterze usługowym, dominującym typem relacji jest człowiek-człowiek, człowiek-dokument. Fakt ten podkreśla się w całym toku nauczania i w związku z tym zwraca się uwagę na kształcenie umiejętności dotyczących prawidłowego zachowania, postawy, nawyków, sposobu reagowania na życzenie klienta hotelowego oraz właściwą obsługę,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik hotelarstwa

odwołując się stale do zasad etyki i kultury zawodowej. Zadania i umiejętności zawodowe technika hotelarstwa można podzielić na trzy bloki tematyczne: ekonomiczno-prawny; obsługa gościa hotelowego; technika pracy biurowej. Pierwszy blok tematyczny 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 tematyczny obejmuje wykształcenie umiejętności związanych z fachową i kompleksową obsługą gościa hotelowego, w różnych rodzajach i kategoriach bazy hotelowej, a zatem wykonywania wszystkich czynności hotelarskich oraz świadczenia usług turystycznych i towarzyszących. Niezwykle ważną umiejętnością w tym bloku jest komunikowanie się i biegłe posługiwanie się językiem obcym, w tym również w zakresie słownictwa zawodowego. Trzeci blok tematyczny obejmuje umiejętności związane z prowadzeniem korespondencji oraz obsługiwaniem nowoczesnego sprzętu biurowego, w tym korzystanie z komputerowych programów użytkowych.

Technik hotelarstwa planuje, oferuje, koordynuje oraz wykonuje usługi hotelarskie. Ustala zestaw oferowanych usług hotelarskich, sposób ich świadczenia oraz opracowuje politykę handlową. Technik hotelarstwa współpracuje z innymi instytucjami oferującymi usługi hotelarskie oraz zbiera opinie o preferencjach klientów, analizuje oferty konkurencji, obserwuje rynek hotelarski.

Miejscem pracy technika hotelarstwa mogą być zakłady hotelarskie, biura turystyczne, administracja samorządowa, domy wczasowe, sanatoria, schroniska itp., na stanowiskach wymagających wiedzy w zakresie hotelarstwa i turystyki. Po uzyskaniu niezbędnego doświadczenia zawodowego technik hotelarstwa może również prowadzić samodzielną działalność gospodarczą.

Praca sprzedawcy wymaga m.in. dobrej kondycji fizycznej, odporności na zmęczenie, brak snu, nieregularność posiłków, prace w warunkach ciągłego ruchu i hałasu. Niezbędna jest także kultura osobista i zawodowa: takt, znajomość form i zwyczajów towarzyskich, życzliwość, dyskrecja, opanowanie, powściągliwość, cierpliwość i wyrozumiałość, uczciwość, wysoko rozwinięte poczucie obowiązku, odpowiedzialności, godności osobistej, umiejętność zachowywania właściwego dystansu i postawy służbowej.

2. Organizacja stażu.

2.1. Wymiar stażu

Staż odbywa się w wymiarze 80 godzin (10 dni po 8 godzin).



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik hotelarstwa

2.2. Plan stażu:

Moduł	Nazwa placówki	Liczba godzin	Termin
Moduł I	Dział administracji/kierownictwo	16	
Moduł II	Służba pięter	16	
Moduł III	Recepcja i rezerwacje	40	
Moduł IV	Gastronomia	8	
razem		80 godzin	

2.3. Regulamin stażu:

Regulamin stażu jest załącznikiem do niniejszego programu.

2.4. Dokumentacja stażu:

Uczestnicy dokumentują przebieg stażu w formie dzienniczka. Zapisy dokonywane w dzienniku będą uwzględniać termin i miejsce odbywania stażu, jego czas, tematy zajęć praktycznych, zakres wykonywanych prac i spostrzeżenia uczestnika związane z odbywanymi zajęciami. Realizacja stażu w każdym dziale powinna być potwierdzona przez pracownika działu – opiekuna stażu.

II. Planowany przebieg stażu

Staż będzie trwał 10 dni (2 razy po 5 dni po 8h). Obejmować powinien wszystkie działy placówki hotelowej, co praktycznie oznacza, że powinien on odbywać się w hotelu. W czasie stażu w jednym miejscu i czasie nie powinni przebywać razem nauczyciele uczący przedmiotów zawodowych i opiekun stażu.

Wyznaczono działy w których uczestnicy (stażyści) powinni pracować oraz zakres czynności jaki powinni wykonywać. Jeżeli w strukturze hotelu nie ma wydzielonego konkretnego działu, staż powinien odbywać się w dziale, który de facto ma w swoim zakresie czynności funkcje działu wymienionego w planie stażu.

Moduł I. Udział nauczycieli przedmiotów zawodowych w stażach w dziale administracji/kierownictwie (2 dni)

1.1. Cele stażu:

Celem stażu jest:

- zapoznanie się ze strukturą organizacyjną hotelu,
- zapoznanie się z gamą oferowanych usług hotelarskich i pokrewnych,
- zapoznanie się z różnicami w pokojach, jeżeli hotel dysponuje pokojami różnych rodzajów/w



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik hotelarstwa

różnych cenach oraz argumentami sprzedażowymi dla różnych rodzajów pokoi (apartamenty, pokoje o podwyższonym standardzie, pokoje rodzinne itp.),

- zapoznanie się z ofertą usług konferencyjnych.

1.2. Zakres pracy/obserwacji

Opiekun stażu powinien trzymać się wyznaczonego poniżej harmonogramu. Jest to część głównie obserwacyjna. Szczegółowe zadania będą rozpisane w Dzienniku Doskonalenia Zawodowego. Staż Podzielono na 1 blok: zapoznanie się z uwarunkowani zewnętrznymi i wewnętrznymi funkcjonowania hotelu (16 godzin).

L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Uwarunkowania pracy hotelu.	<ul style="list-style-type: none">• struktura organizacyjna hotelu, zakres czynności poszczególnych działów.• gama oferowanych usług hotelarskich i pokrewnych.• oferta pokoi – różnice i argumenty sprzedażowe.• oferta usług konferencyjnych.• oferta imprez (gastronomia).• usługi zewnętrzne – gama i warunki oferowania ich klientom.	16

W ostatnim dniu opiekun stażu omówi ze stażystą jego słabe i mocne strony, wypełniając dziennik doskonalenia zawodowego z opisem każdego dnia stażu.

Moduł II. Służba pięter (2 dni)

2.1. Cele stażu:

Celem stażu jest:

- poznanie specyfiki funkcjonowania służby pięter,
- poznanie różnych procedur sprzątnięcia w zależności od obłożenia oraz dostępnych zasobów,
- zapoznanie się z problematyką układania grafika sprzątnięcia,
- poznanie procedur kontroli jakości sprzątnięcia.

2.2. Zakres pracy / obserwacji

Opiekun stażu powinien trzymać się wyznaczonego poniżej harmonogramu. Możliwość udziału w poszczególnych zadaniach będzie zależał od umiejętności uczestnika oraz zadań wykonywanych danego dnia. Szczegółowe zadania na każdy dzień będą rozpisane w Dzienniku Doskonalenia Zawodowego. Staż Podzielono na bloki: organizacja służby pięter (4 godziny) oraz utrzymanie pokoi i części wspólnych (12 godzin).



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik hotelarstwa

L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Organizacja służby pięter.	<ul style="list-style-type: none">• godziny pracy, struktura zatrudnienia, procedury i normatywy sprzątnia.• utrzymanie pokoi niesprzedanych przez dłuższy czas.• sprzątnie w warunkach zwiększonego obłożenia.• grafik sprzątnia w zależności od planowanego obłożenia.	4
2.	Utrzymanie pokoi i części wspólnych.	<ul style="list-style-type: none">• sprzątnie pokoi wolnych.• sprzątnie pokoi zajętych.• sprzątnie powierzchni wspólnych.• kontrola jakości sprzątnia.	12

Moduł III. Recepcja i rezerwacje (5 dni)

3.1 Cele stażu:

Celem stażu jest:

- zapoznanie się z procedurami obowiązującymi na recepcji,
- zapoznanie się z dostępnymi narzędziami, poznanie stosowanych upustów, polityka wobec klienta typu walk-in, wobec klienta wahającego się podczas zapytania telefonicznego,
- doskonalenie umiejętności obsługi gościa hotelowego,
- zapoznanie się ze specyfiką rezerwacji grupowych jako narzędzia pozwalającego na rozłożenie kosztów stałych,
- pogłębienie wiedzy na temat nowoczesnych kanałów rezerwacyjnych i posługiwania się nimi,
- doskonalenie wiedzy w zakresie organizacji przyjęć i konferencji,
- doskonalenie umiejętności wyceny imprez i przygotowywania kosztorysu oraz rozliczania zakończonych imprez,
- poznanie podstaw yield management (zarządzanie poziomem zysku).

3.2 Zakres pracy / obserwacji

Opiekun stażu powinien trzymać się wyznaczonego poniżej harmonogramu. Możliwość udziału w poszczególnych zadaniach będzie zależał od umiejętności uczestnika oraz zadań wykonywanych danego dnia. Szczegółowe zadania na każdy dzień będą rozpisane w Dzienniku Doskonalenia Zawodowego. Staż Podzielono na 3 bloki: recepcja (3 dni po 8 godzin), rezerwacje grupowe i imprezy (12 godzin) oraz portale rezerwacyjne (4 godziny).



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Technik hotelarstwa

L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Organizacja i specyfika pracy recepcji.	<ul style="list-style-type: none"> • obowiązujące procedury, • standardy rozmów telefonicznych, • wykorzystywanie oprogramowanie, • upusty – kto i na jakiej podstawie udziela upustów, • overbooking jako narzędzie zwiększenia zyskowności. 	24
2.	Rezerwacje grupowe i imprezy.	<ul style="list-style-type: none"> • specyfika klienta grupowego, • wycena grup, • nadzór nad imprezą, • zarządzanie poziomem zysku. 	12
3.	Portale rezerwacyjne i inne nowoczesne kanały dystrybucji.	<ul style="list-style-type: none"> • istniejący operatorzy kanałów rezerwacyjnych – warunki współpracy, • kształtowanie cen w portalach rezerwacyjnych, • dostępność pokoi w portalach rezerwacyjnych, jako narzędzie marketingowe. 	4

Moduł IV. Gastronomia hotelowa (4 godziny)

4.1. Cele stażu:

Celem stażu jest:

- zapoznanie się ze strukturą organizacyjną gastronomii i podziałem obowiązków,
- zapoznanie się z ofertą gastronomii,
- zapoznanie się ze sposobem wyceny usług gastronomicznych,
- poznanie prawnych wymagań dotyczących pracy z żywnością oraz metod unikania ryzyka,
- poznanie sposobu organizacji pracy gastronomii podczas imprez.

Należy pamiętać, że uczestnik stażu ma się skoncentrować raczej na współpracy z gastronomią z resztą hotelu, nie zaś na wewnętrznych procedurach tego działu.

4.2. Zakres pracy/obserwacji

Opiekun stażu powinien trzymać się wyznaczonego poniżej harmonogramu. Możliwość udziału w poszczególnych zadaniach będzie zależał od umiejętności uczestnika oraz zadań wykonywanych danego dnia. Szczegółowe zadania na każdy dzień będą rozpisane w Dzienniku Doskonalenia Zawodowego. Staż obejmuje 1 bloki (8 godzin).

L.p.	Temat zajęć	Zakres pracy, obserwacji	Liczba godzin
1.	Gastronomia hotelowa.	<ul style="list-style-type: none"> • struktura organizacyjna gastronomii, • dostępna oferta, • wycena potraw – posiłki dla grup a posiłki dla gości indywidualnych, • HACCP jako narzędzie zapewnienia jakości. 	8



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek - najlepsza inwestycja

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego