

Mariola Milewska, Marek Skrzypczyński

**Sprawozdanie z IV warsztatów tematycznych z zakresu
dydaktyki hotelarstwa nt. „Metodyka prowadzenia zajęć
z przedmiotów hotelarskich”**

Warsztaty tematyczne z zakresu dydaktyki hotelarstwa zostały zorganizowane po raz czwarty przez pracowników Zakładu Hotelarstwa Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Łodzi. Celem spotkania, które odbyło się 21 maja 2004 r., było omówienie metod prowadzenia zajęć z przedmiotów hotelarskich oraz przeprowadzenie ćwiczeń warsztatowych. Uczestnikami byli nauczyciele przedmiotów hotelarskich szkół średnich i wyższych z: Bełchatowa, Bratoszewic, Kielc, Kutna, Tomaszowa Mazowieckiego, Poddębic, Skierniewic, Starachowic, Warszawy i Łodzi.

Warsztaty składały się z trzech części. W pierwszej części B. Włodarczyk zaprezentował różnorodne formy prowadzenia zajęć z przedmiotów hotelarskich realizowanych w poszczególnych środowiskach (szkoły średnie, policealne, wyższe) oraz przedstawił nowości wydawnicze pomocne w ich nauczaniu. Druga część warsztatów miała charakter roboczy i obejmowała prezentacje przykładowych scenariuszy lekcji na różnych poziomach kształcenia. Symulacje lekcji przeprowadzili wykładowcy (według kolejności prezentacji): M. Milewska – Łódź, J. Dawidowski – Warszawa, M. Małek – Starachowice, B. Michałkiewicz – Kutno, M. Kaczmarek – Bratoszewice i M. Skrzypczyński – Łódź.

Końcowym efektem warsztatów, a zarazem trzecią częścią spotkania była dyskusja, która doprowadziła do wypracowania schematów lekcji z przedmiotów hotelarskich na różnych poziomach kształcenia. Zostały opracowane cztery konspekty ćwiczeń. Stanowią one propozycję skierowaną do nauczycieli, mającą pomóc w prawidłowym doborze ćwiczeń i wyborze stosowanych środków dydaktycznych.

Czwarte warsztaty tematyczne z zakresu dydaktyki hotelarstwa zakończyły się wykładem poprowadzonym przez B. Włodarczyka nt. „Systemy hotelowe w Polsce – Accor”.

W czasie warsztatów zaprezentowano konspekty lekcji, które zostają opublikowane za zgodą autorów.

Konspekt lekcji dla kl. V Technikum Żywnienia i Gospodarstwa Domowego

Przedmiot: Usługi hotelarsko-turystyczne.

Opracowanie: Mgr inż. Marianna Kaczmarek, nauczyciel przedmiotów zawodowych w Zespole Szkół Rolniczych w Bratoszewicach.

Temat: Zagospodarowanie zagrody agroturystycznej na przyjęcie gości.

Realizacja tematu w dwóch częściach.

Cel główny: Kształtowanie umiejętności projektowania zagrody agroturystycznej.

Cele operacyjne:

1. Uczeń umie wymienić funkcje zagrody agroturystycznej.
2. Uczeń potrafi wyodrębnić podstawowe strefy i części zagrody agroturystycznej.
3. Uczeń potrafi stawiać wymagania dla zagrody wiejskiej pod kątem przyjmowania gości.
4. Uczeń potrafi wykonać projekt zagospodarowania zagrody.
5. Uczeń nabywa umiejętność pracy w zespole.
6. Uczeń nabywa umiejętność prezentacji wyników opracowania.
7. Uczeń umie zastosować wiedzę teoretyczną w praktyce.

Metoda: problemowa klasyczna, pogadanka, dyskusja.

Forma pracy uczniów: praca w grupach.

Czas trwania jednostki dydaktycznej: 2 + 3 godz. lekcyjne.

Część I. Lekcja w sali.

Środki i materiały dydaktyczne: tablica, arkusze papieru A-1, markery.

Przebieg zajęć:

- I. Nawiązanie do poprzednich lekcji.
- II. Realizacja właściwej lekcji:
 1. Stworzenie sytuacji problemowej.
 2. Sformułowanie problemu.
 3. Wytwarzanie pomysłów rozwiązania w formie projektów (praca uczniów w grupach).

4. Prezentacja wyników pracy uczniów i weryfikowanie.
5. Wybór wariantu optymalnego.

III. Podsumowanie i ocena aktywności uczniów.

Tok lekcji:

Ad I.

1. Czynności porządkowo-organizacyjne (przypadkowy podział uczniów na grupy 3–5 osobowe).
2. Pogadanka utrwalająca wiadomości z zakresu warunków prawnych prowadzenia działalności agroturystycznej.

Ad II.

1. Pogadanka wstępna na temat funkcji, wymagań i podstawowych części zagrody wiejskiej. Nauczyciel kieruje do uczniów pytania.
2. Problem – polecenie dla grup: zaprojektujcie zagrodę wiejską na przyjęcie gości biorąc pod uwagę funkcjonalność, bezpieczeństwo, estetykę i ochronę środowiska.
3. Instrukcja dla uczniów – rozważ następujące zagadnienia:
 - a) rodzaj ogrodzenia,
 - b) podział zagrody na strefę mieszkalno-wypoczynkową i gospodarczą,
 - c) lokalizacja budynków, bram, pomieszczeń i urządzeń dodatkowych,
 - d) ciągi komunikacyjne.

W czasie pracy zespołów nauczyciel udziela wskazówek.

4. Liderzy grup prezentują rozwiązanie problemu – projekt zagospodarowania zagrody.
5. Każda grupa po przedyskutowaniu wskazuje najlepszy projekt i argumentuje swój wybór.

Ad III. Nauczyciel podsumowuje i ocenia projekty uczniów.

Część II. Lekcja w terenie.

Zajęcia wyjazdowe do gospodarstwa agroturystycznego. Zapoznanie grupy z układem funkcjonalnym i organizacyjnym zagrody. Praca domowa dla uczniów – oceń użyteczność i oryginalność zagrody agroturystycznej poznanej na zajęciach wyjazdowych.

Literatura:

1. Bimberg H., Majewski J., 1994, *Wakacje na wsi. Poradnik dla rolników rozpoczynających biznes turystyczny*, Instytut Macieja Rataja, Warszawa.
2. Kalinowska-Świrski J., 1995, *Metodyka nauczania przedmiotów zawodowych*, SGGW, Warszawa.

3. Sikora J., 1999, *Organizacja ruchu turystycznego na wsi*, WSiP, Warszawa.
4. Szlosek F., 1998, *Wstęp do dydaktyki przedmiotów zawodowych*, Wyższa Szkoła Inżynierska w Radomiu, Radom.
5. Wojciechowska J., 1992, *Aktywizacja wsi poprzez działalność turystyczną*, UKFiT, Łódź–Warszawa.

Konspekt lekcji dla kl. III Technikum Zawodowego w zawodzie technik hotelarstwa

Przedmiot: Zajęcia praktyczne.

Opracowanie: Mgr Małgorzata Małek, nauczyciel przedmiotów zawodowych w Centrum Kształcenia Zawodowego w Starachowicach.

Temat: Moje doświadczenia w roli klienta.

Cele operacyjne:

1. Uczeń umie wymienić, jakie są oczekiwania usługobiorcy w stosunku do usługodawcy.
2. Uczeń umie wyjaśnić mechanizmy rządzące zakupem usługi.
3. Uczeń umie scharakteryzować relacje, jakie zachodzą pomiędzy usługodawcą i usługobiorcą.
4. Uczeń umie wykryć analogie między elementami dowolnej sytuacji usługowej a usługą hotelarską, czyli widzieć siebie w roli klienta.
5. Uczeń umie sformułować hasło reklamowe.

Metoda: pogadanka, dyskusja.

Forma pracy uczniów: praca indywidualna, praca w grupach.

Czas trwania jednostki dydaktycznej: 1 godz. lekcyjna.

Przebieg zajęć:

1. Czynności porządkowo-organizacyjne.
2. Rozważania wstępne na temat człowieka jako klienta oraz usług (motywy racjonalne i emocjonalne).
3. Symulacja problemu.
4. Usystematyzowanie wiadomości.
5. Praca w grupach – tworzenie sloganu reklamowego.
6. Podsumowanie zajęć.

Środki i materiały dydaktyczne: materiały publicystyczne.

Tok lekcji:

Ad 1. Sprawdzenie listy obecności, podanie tematu lekcji.

Ad 2. Rozważania wstępne – formułowanie pytań:

- Kiedy człowiek staje się klientem? konkretne sytuacje życiowe (kiedy chce coś kupić, może to być towar lub usługa);
- Jaki warunek musi być spełniony, by być klientem? (trzeba mieć pieniądze lub sponsora);
- Dlaczego ludzie kupują dobra i usługi? (chcą osiągnąć pewne korzyści).

Wnioskowanie: motywy racjonalne (potrzeba, przyjemność, komfort, korzystny stosunek ceny do jakości, sprawna obsługa, wygoda), motywy emocjonalne (moda, ambicja, ochota, obawa).

Ad 3. Symulacja problemu „Moje doświadczenie w roli klienta/gościa”. Rozważany problem zostaje zapisany w tabeli podzielonej na dwie kolumny: „moje miłe doświadczenia”, „moje niemiłe odczucia”. Nauczyciel kieruje do uczniów pytania:

- Jak Cię potraktowano? Jak długo musiałeś czekać? Jak Cię powitano? Czy miałeś jakiś problem – jak Ci pomagano?
- Jak traktowano innych gości? Jak szybko byli obsługiwani? Czy byli goście trudni – jak postępowano z nimi?
- Czego oczekuje klient od usługodawcy? (kompetencji i profesjonalizmu, wysokiej jakości towaru/usługi, miłej obsługi/szacunku, musi nas dyskretnie obserwować, musi nas słuchać, musi nas pytać, musi nas dobrze informować, wykazać się myśleniem/wyprzedzać nasze oczekiwania).

– Co może u usługodawcy drażnić? (brak kompetencji, wciskanie bubli, zbyt lub sztuczne „nadszakiwanie”, chęć oszukania).

– Co może drażnić u klienta? (wyłączne oglądanie, niezdecydowanie, mała ilość pieniędzy, niestosowne zachowanie).

Przeniesienie problemu na teren hotelu i szukanie analogii:

Usługodawca – czyli „Ja w roli przyszłego hotelarza”.

Usługobiorca – gość hotelu, konsument w zakładzie gastronomicznym.

Ad 4. Systematyzowanie wiadomości, gość:

- przybywa do usługodawcy z konkretnym celem (nocleg, posiłek),
 - jest przygotowany (dysponuje środkami płatniczymi, zna swoje potrzeby),
 - ma oczekiwania (chce, by mu doradzić, zaproponować coś, udzielić informacji),
 - stawia wymagania (znajomość języka obcego, kompetencje),
- Usługodawca musi pamiętać, że:
- gość może nie wiedzieć o wszystkim, co jest dostępne w ofercie,

- od czasu jego ostatniego pobytu usługi mogły się zmienić, może trzeba mu coś polecić,
- gość może być nieśmiały – trzeba go zapytać, czy czegoś sobie życzy.

Ad 5. Praca w grupach (podział przypadkowy na grupy 3–5 osobowe).

Grupa formułuje hasło – slogan reklamowy charakteryzujący relacje usługodawcy i usługobiorcy, np. „Klient nasz Pan”, „Gość gospodarzowi święty”. Uczniowie wybierają najciekawsze hasło.

Ad 6. Podsumowaniem zajęć jest zapoznanie uczniów z wynikami badań przedstawionych w czasopiśmie *Super Express* z dnia 12.08.2002 r. „Klient pilnie poszukiwany” oraz „Powody, dla których klienci najczęściej odchodzą do konkurencji”.

Powody, dla których klienci najczęściej odchodzą do konkurencji:

1. Brak zainteresowania ze strony sprzedawcy (92% klientów).
2. Brak inicjatywy sprzedawców (88% klientów).
3. Niezrozumienie potrzeb klientów (83% klientów).
4. Niedotrzymywanie uzgodnień (81% klientów).
5. Powtarzające się błędy w obsłudze (78% klientów).
6. Brak fachowości przy obsłudze (75% klientów).
7. Niepoważne traktowanie klienta (69% klientów).
8. Nieuczciwość w kontaktach (59% klientów).
9. Zbyt wysoka cena produktów (17% klientów).

Konspekt zajęć dla I roku Turystyki i Rekreacji Uniwersytetu Łódzkiego

Przedmiot: Podstawy hotelarstwa – ćwiczenia.

Opracowanie: Mgr Marek Skrzypczyński, Zakład Hotelarstwa, Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa w Łodzi.

Temat: Tworzymy hotel.

Cele operacyjne:

1. Student umie wyjaśnić pojęcia umieszczone w wykazie.
2. Student umie korzystać z wykazu pojęć.
3. Student kształtuje umiejętność twórczego myślenia.
4. Student nabywa umiejętności poszukiwania literatury przedmiotu.

Ćwiczenie jest realizowane na pierwszych zajęciach, kiedy studenci jeszcze się nie znają. W czasie realizacji ćwiczenia prowadzący ma możliwość poznania wyobrażeń i doświadczeń studentów związanych z funkcjonowaniem hoteli, poznania liderów małych grup.

Metoda: ćwiczeniowa.

Forma pracy studentów: praca w grupach.

Czas trwania jednostki dydaktycznej: 1 godz. lekcyjna.

Przebieg zajęć:

1. Czynności porządkowo-organizacyjne.
2. Realizacja ćwiczenia w grupach.
3. Podsumowanie zajęć.
4. Omówienie zadania domowego.

Środki i materiały dydaktyczne: karton lub papier formatu A-1, flamastry, wykaz pojęć podstawowych z zakresu hotelarstwa.

Tok zajęć:

Ad 1. Sprawdzenie listy obecności, podanie tematu zajęć.

Ad 2. Ćwiczenie realizowane jest w grupach 3–4 osobowych podzielonych przypadkowo. Studenci wykorzystując swoje wyobrażenia, doświadczenia i podstawowe pojęcia planują (tworzą) hotel i jego działalność. Na kartonach rysują obiekt i jego charakterystyczne elementy. W ćwiczeniu powinni uwzględnić lokalizację obiektu, jego architekturę, wielkość i strukturę pokoi, wielkość i zróżnicowanie pionu gastronomicznego oraz sal wielofunkcyjnych, usługi rekreacyjne i zakres usług dodatkowych, a także uproszczoną strukturę organizacyjną (najważniejsze stanowiska pracy). Przy planowaniu działalności obiektu studenci posługują się wykazem pojęć, które powinny być używane w odpowiednim kontekście.

Ad 3. Liderzy grup prezentują: projekt hotelu, elementy jego zagospodarowania i organizacji. Każda grupa po przedyskutowaniu wskazuje najlepszy projekt i argumentuje swój wybór.

Ad 4. Każda grupa jako zadanie domowe opracowuje definicje pojęć związanych z działalnością hotelarską (około 15 pojęć dla grupy). Do każdej definicji podają źródło, które było wykorzystywane do wyjaśnienia hasła. Na następnych zajęciach grupy przedstawiają przygotowane przez siebie definicje w formie quizu.

Wykaz pojęć	
1. American Plan (en pension, full-board)	35. Pensjonat
2. Bermuda Plan (plan bermudzki)	36. Pole biwakowe
3. Continental Plan (plan kontynentalny)	37. Kemping
4. European Plan (plan europejski)	38. Ośrodek wczasowy
5. English breakfast (śniadanie angielskie)	39. Zakład hotelarski

6. Continental Breakfast (śniadanie kontynentalne)	40. Obiekt noclegowy
7. Restauracja	41. Obiekt hotelarski
8. Drink-bar	42. Resort
9. Braserria	43. Bungalow
10. Rotiseria	44. Wielkość obiektu (hotelu)
11. Mini-bar	45. Pokój hotelowy
12. Brunch	46. Jednostka mieszkalna
13. Room service	47. Węzeł higieniczno-sanitarny
14. VIP	48. Apartament
15. Biznes center	49. Pokój typu studio
16. Apartment hotel (hotel apartamentowy)	50. Dostawka
17. Bed and breakfast	51. Usługa hotelowa
18. Boarding house	52. Check-in
19. Guest house	53. Check-in time
20. Pension	54. Check-out
21. Botel	55. Check-out time
22. Demi – pension	56. CRS
23. Hostel	57. Amadeus. Galileo
24. Hotel – garni	58. Przechowalnia bagażu
25. Inn (gospoda, zajazd, oberża)	59. Concierge
26. Hotel	60. Służba parterowa
27. Motel	61. Służba pięter
28. Dom wycieczkowy	62. Recepcja
29. Schronisko	63. Hall recepcyjny
30. Schronisko młodzieżowe	64. Sala wielofunkcyjna
31. Formuła gościnności	65. Klub hotelowy
32. Program lojalnościowy	66. Trezor
33. Program promocyjny	67. Kategoria hotelu
34. Taryfa hotelowa	68. Standard hotelu

Literatura:

1. Błądek Z., 2001, *Hotele – programowanie, projektowanie, wyposażenie*, Palladium s.c. Architekci Błądek, Manikowski, Poznań.
2. Medlik S., 1995, *Leksykon podróży, turystyki, hotelarstwa*, PWN, Warszawa.
3. Nowakowski M., 2001, *Słownik terminów związanych z turystyką i hotelarstwem*, Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa, Katowice.
4. Piłder D. (red.), 2001, *Organizacja pracy w hotelarstwie*, Krakowska Szkoła Hotelarska, Kraków.

**Konspekt zajęć dla II roku, specjalizacji hotelarstwo,
Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa w Łodzi**

Przedmiot: Wyposażenie techniczne obiektów hotelowych – ćwiczenia.

Opracowanie: Mgr inż. Mariola Milewska, Zakład Hotelarstwa, Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa w Łodzi.

Temat: Kształtowanie jednostki mieszkalnej w hotelu.

Cele operacyjne:

1. Student zna podstawowe pojęcia z zakresu rodzajów, układu funkcjonalnego i wyposażenia jednostki mieszkalnej w zakładzie hotelowym.
2. Student umie korzystać z przepisów formalnoprawnych obowiązujących w hotelarstwie.
3. Student doskonali umiejętność twórczego myślenia i planowania przestrzennego.
4. Student nabywa umiejętność pracy w grupie.
5. Student umie wyodrębniać układy jednostek mieszkalnych w części pobytowej, zna ich rodzaje i podstawowe wyposażenie.

Metoda: problemowa klasyczna, wykład multimedialny, ćwiczenia problemowe.

Forma pracy studentów: praca samodzielna i praca w grupach.

Czas trwania jednostki dydaktycznej: 2 godz. lekcyjne.

Przebieg zajęć:

1. Czynności porządkowo-organizacyjne.
2. Wypracowanie definicji jednostki mieszkalnej.
3. Rodzaje jednostek mieszkalnych w zakładzie hotelowym.
4. Podstawowe wyposażenie jednostki mieszkalnej – ćwiczenia w grupach.
5. Podsumowanie zajęć.

Środki i materiały dydaktyczne: zestawy przepisów formalnoprawnych obowiązujących w hotelarstwie, rzutnik multimedialny, komputer, ekran, tablica, karton o formacie A-4, flamastry.

Tok zajęć:

Ad 1. Sprawdzenie listy obecności, podanie tematu zajęć.

Ad 2. Studenci na podstawie *Ustawy o usługach turystycznych z 1997 r.* z późniejszymi zmianami, Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19.08.2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie, ustaw dotyczą-

cych wymagań budowlanych, przeciwpożarowych i sanitarnych dla obiektów, w których świadczona jest usługa hotelarska oraz zaleceń Międzynarodowego Związku Oficjalnych Organizacji Turystycznych (UIOOP) redagują wspólnie definicje jednostki mieszkalnej w zakładzie hotelarskim (wspólne redagowanie i zapis na tablicy).

Ad 3. Studenci zostają zapoznani z typami układów jednostek mieszkalnych w części pobytowej obiektu i podstawowymi ich rodzajami podczas wykładu multimedialnego. Omawiając zagadnienie, wykładowca prezentuje schematy układów funkcjonalnych i przykłady rozwiązań stosowanych w bazie noclegowej.

Ad 4. Studenci zostają podzieleni na 3–4 osobowe grupy. Na podstawie wymagań dotyczących wyposażenia różnych obiektów świadczących usługę hotelarską i zawartych w przepisach formalnoprawnych każda grupa opracowuje niezbędne (obligatoryjne) oraz dodatkowe (nieobowiązkowe) wyposażenie jednostki mieszkalnej dla różnych rodzajów obiektów hotelarskich. Następnie w formie quizu grupy prezentują wyposażenie jednostki mieszkalnej. Zapisują spostrzeżenia w formie tabeli i tworzą tym samym bazę różnic pomiędzy wyposażeniem pokoju w różnego rodzaju obiektach noclegowych (zapis na tablicy).

Ad 5. Podsumowanie zajęć prowadzone jest w formie samodzielnych ćwiczeń. Każdy student wykonuje samodzielnie projekt – schemat wylosowanego typu układu jednostek mieszkalnych w części pobytowej (układ jednego piętra) w podanym rodzaju i kategorii obiektu hotelarskiego oraz projekt – schemat układu funkcjonalnego pokoju w tymże zakładzie. Na zakończenie następuje prezentacja pomysłów oraz wspólna weryfikacja ewentualnych niezgodności z wymogami formalnoprawnymi.

Literatura:

1. Błądek Z., 2001, *Hotele – programowanie, projektowanie, wyposażenie*, Palladium s.c. Architekci Błądek, Manikowski, Poznań.
2. Błądek Z., 2002, *Cicho, ciszej, najciszej*, Hotelarz, 2.
3. *Oczekiwania rosną – budowa, wyposażenie, renowacje*, 1999, Food service, 3.
4. *Wyposażenie pokoi hotelowych*, 2001, Food service, 2.
5. *Niepełnosprawni*, 2002, Hotele Infoservis, 6, 7.
6. Foldery reklamowe hoteli.