



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Projekt pt.: „Przejrzystość kwalifikacji zawodowych w branży turystyczno gastronomicznej”

Staż został zrealizowany w ramach projektu systemowego „**Staże zagraniczne dla uczniów i absolwentów szkół zawodowych oraz mobilność kadry kształcenia zawodowego**” realizowanego przez Fundację Rozwoju Systemu Edukacji współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój

Numer projektu: 2015 – 1 – PL01 – KA102 – 015320

Lipsk dn. 11.11.2016 r

I. Analiza działalności gastronomicznej

1) *porównanie typów usług gastronomicznych w Niemczech z warunkami Polskimi:*

- *Gastronomia w hotelach (np. Commundo, Sachsenpark, Victors, B&B, Intercity; hostelach np. A&O, 5 Elements) i podmiotach gastronomicznych:*

- praca w restauracji hotelowej (i poza nią w innych podmiotach gastronomicznych) polega głównie na obsłudze gości podczas śniadań, obiadów i kolacji. Oprócz tego mogą przychodzić goście z zewnątrz. Jeżeli chodzi o organizację pracy w porównaniu do Polski jest na pewno dużo spokojniejsza. Nikt nie kładzie nacisku na szybkość, dlatego w dużej mierze często jakość wykorzystywanej usługi jest wyższa. Praca jest w miłej atmosferze, bez zbędnych stresów.

-2) *obsługa klienta, serwowanie dań:*

- Do klienta zarówno hotelowego jak i w podmiotach gastronomicznych, trzeba podchodzić z dużą cierpliwością i

życzliwością, być miłym i czytelnym, znać to co się robi i być w tym również dobrym, wtedy klient jest zadowolony.

Jeżeli chodzi o serwowanie dań - każdego ranka posiłek przygotowany jest na świeżo, a później serwowane są ciekawe zestawy obiadowe. Różnorodność pieczywa, warzyw, owoców, serów, wędlin, itp. jest ogromna, co stanowi duże zainteresowanie wśród gości hotelowych i podnosi ogólną jakość posiłków.

Podczas obsługi goście zawsze mają przygotowaną pełną zastawę i nie muszą się martwić o jej brak, a po skończonym posiłku zawsze mają posprzątane. **Z naszej obserwacji wynika, że wizerunek otoczenia i dbanie o każdy najmniejszy szczegół jest dla gościa najważniejszy** zwłaszcza dotyczy to gościa hotelowego ze szczególnym uwzględnieniem gościa niepełnosprawnego), który korzysta z posiłków również w pokojach.

W Polsce występują oczywiście podobne standardy, wysoka jakość, natomiast jest więcej nacisku na szybkość, pojawia się częsta presja, przez co gorzej może pracować się z ludźmi, a goście są w stanie odczuć panującą wśród obsługi nerwową atmosferę. Wydaje nam się, że również nie wszędzie kładzie się nacisk na dbałość o marketing i wizerunek firmy na każdym kroku – również na poziomie najniższego pracownika.

II. Analiza działalności turystycznej i hotelarskiej

1) Organizacja informacji turystycznej:

- Na zajęciach z zakresu turystyki dowiedzieliśmy się, że klient w zasadzie obsługiwany jest kompleksowo w jednym biurze w zakresie informacji turystycznej i zwiedzania. Biuro pomaga też w

zakwaterowaniu i udziela wszelkich, niezbędnych informacji.

Podobnie jak w biurach Polskich, zakres owych usług jest wysoki, trzeba posiadać ogromną wiedzę i umiejętności aby zdobyć zaufanie klienta. Tu również jest duży nacisk na promocję i bardzo dobry wizerunek podmiotów.

2) Organizacja pracy (NIEMCY / POLSKA)

- NIEMCY:

- 1) Za granicą pracownicy pracują swoim tempem, za to robią rzeczy dokładnie oraz przykładają do każdej rzeczy maksimum swoich starań.
- 2) Niemcy kładą bardzo duży nacisk na znajomość języków obcych.
- 3) W Niemczech zwraca się bardzo dużą uwagę na potrzeby i dostosowanie warunków dla gości w hotelach, obiektach turystycznych oraz podmiotach gastronomicznych w większym stopniu niż w Polsce
- 4) Szanowanie praw każdego człowieka z osobna.
- 5) Indywidualne podejście do każdego z pracowników.
- 6) Przerwy są wyznaczane o określonej porze, i nie występują sytuacje typu: „nie masz przerwy”
- 7) Wynagrodzenie jest adekwatne do przerobionych godzin oraz wysiłku.
- 8) Szef zwraca uwagę na BHP, przez co czujemy się w pracy bezpiecznie i komfortowo.
- 9) Niemieccy pracodawcy (współpracownicy) chętnie pomagają i uczą rzeczy od podstaw.
- 10) Mniej nerwów, a co za tym idzie współpraca jest na poziomie wygórowanym.
- 11) Zostawanie po godzinach, tylko po zgodzie obu stron.

- POLSKA:

- 1) Często zarobki nie są adekwatne, do wykonywanej pracy pracownika (stosowane są zbyt niskie stawki płac).
- 2) Pośpieszanie w pracy pracowników, przez co wykonywane czynności zazwyczaj są nie dokładne.
- 3) Nerwowa atmosfera, przez co nie można się skupić na dokładniejszym wykonywaniu pracy.
- 4) Duże bezrobocie w porównaniu do sąsiadów.
- 5) Zbyt małe zainteresowanie pracownikiem, co zniechęca do pracy w danej firmie.
- 6) Zbyt niskie stawki płac dla młodych pracowników co zniechęca i zmusza do poszukiwania pracy w krajach poza Polską.
- 7) Nieterminowe rozliczanie finansów z pracownikami.

Praca została wykonana przez uczestników mobilności z ZS Nr 2 w Szczecinie.

Powyższe wypracowali uczniowie po uprzednich wspólnych rozmowach, w których nie zabrakło interesujących uwag i dyskusji na temat pobytu na praktykach w Lipsku.

Na Radzie Pedagogicznej w dniu 19.11.2016 r. zaprezentowane zostały rezultaty osiągnięte w projekcie

pt.: „Przejrzystość kwalifikacji zawodowych w branży turystyczno gastronomicznej”

Staż został zrealizowany w ramach projektu systemowego „Staże zagraniczne dla uczniów i absolwentów szkół zawodowych oraz mobilność kadry kształcenia zawodowego” realizowanego przez Fundację Rozwoju Systemu Edukacji współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój

Numer projektu: 2015 – 1 – PL01 – KA102 – 015320

prace, jakie zostały wykonane na praktykach zawodowych w Lipsku. Zajęcia związane były z praktykami w hotelarstwie, gastronomii i turystyce. Po analizie porównawczej związanej z warunkami, jakie są w Niemczech w działalności pensjonatowo – hotelarskiej i gastronomicznej a warunkami, jakie istnieją w Polsce.

Przedstawiona została RP propozycja włączenia w zakres zajęć w naszej szkole następujących zagadnienia:

- 1. Zwrócić większą uwagę na potrzeby i pracę z osobami niepełnosprawnymi, z którymi młodzież miała często do czynienia na praktykach.***
- 2. Zwiększyć ilość zagadnień związanych z wyżej wymienionymi branżami na zajęciach języka niemieckiego zawodowego.***
- 3. Wprowadzić tematy dotyczące regionalnej kuchni saksońskiej na zajęciach praktycznych z gastronomii.***

Przedstawione zagadnienia zostały zaopiniowane pozytywnie przez Radę Pedagogiczną.