

Písomný výstup pedagogického klubu

| | |
|--|--|
| 1. Prioritná os | Vzdelávanie |
| 2. Špecifický cieľ | 1.1.1 Zvýšiť inkluzívnosť a rovnaký prístup ku kvalitnému vzdelávaniu a zlepšiť výsledky a kompetencie detí a žiakov |
| 3. Prijímateľ | Stredná odborná škola služieb a priemyslu sv. Jozafáta, Komenského 1963/10 Trebišov 07501 |
| 4. Názov projektu | Zvýšenie kvality vzdelávania a prepojenia s praxou na CSOŠ sv.Jozafáta v Trebišove |
| 5. Kód projektu ITMS2014+ | 312011Z552 |
| 6. Názov pedagogického klubu | PK Hotelierstvo a cestovný ruch |
| 7. Meno koordinátora pedagogického klubu | Ing. Martina Tirpáková, MBA |
| 8. Školský polrok | 1.polrok 2021/2022 |
| 9. Odkaz na webové sídlo zverejnenia písomného výstupu | www.csostv.sk |

10.

Úvod:

Hlavnou pracovnou náplňou klubu je výmena skúseností, analytická a tvorivá činnosť zameraná na prehĺbovanie vedomostí, získavanie zručností a budovanie kompetencií v oblasti rozvoja hotelierstva a cestovného ruchu s využitím najnovších trendov v skúmanej oblasti. Výsledkom práce klubu v tomto polroku je tvorba učebných textov, ktoré budú súčasťou učebnice určenej učiteľom a žiakom. Učebnica je zameraná na techniku obsluhy v hotelierstve, zaoberá sa otázkami vzniku gastronómie, mapuje trh gastronomických služieb. Ďalej sa zaoberá marketingovými otázkami, kalkuláciami, organizačnými štruktúrami. Následne popisuje systémy a metódy obsluhy, komunikáciu s hosťami, popisuje pracovnú náplň jednotlivých zamestnancov. Učebnica by mala vzniknúť v úzkej spolupráci s konkrétnymi podnikmi CR s cieľom reflektovať aktuálnu situáciu na trhu práce v gastronomických službách.

Stručná anotácia

Cieľom práce klubu je vytvorenie učebných textov určených učiteľom a žiakom školy. Tieto učebné texty budú následne súčasťou pripravovanej odbornej učebnice, ktorá bude reflektovať potreby žiakov našej školy v oblasti vzdelávania odborných predmetov. Jednotlivé učebné texty sú určené žiakom gastronomických odborov a vychádzajú z osnov odborných predmetov z oblasti gastronómie a hotelierstva. Učebné texty sú obohatené o kontrolné úlohy, otázky, zábavnou formou upevňujú získané vedomosti. Významnou mierou k zvýšeniu kvality učebných materiálov prispelo štúdium dostupnej odbornej literatúry na trhu. Členovia klubu výmenou skúseností analyzovali aktuálnu problematiku jednotlivých tém a prispôbovali učebný text súčasnej situácii na trhu cestovného ruchu.

Kľúčové slová

Učebné texty, žiaci, vzdelávanie, osnovy, gastronómia, hotelierstvo, trh, cestovný ruch

Zámer a priblíženie témy písomného výstupu

Zámerom stretnutí v prvom polroku bolo vytvorenie osnovy pripravovanej učebnice a následne rozdelenie si kompetencií v rámci tvorby učebných textov. Členovia klubu si vymieňali vedomosti a skúsenosti spojené s teoretickou, ale aj praktickou výučbou jednotlivých tém, študovali osnovy konkrétnych predmetov, mapovali situáciu na trhu s odbornou literatúrou a dostupnými zdrojmi. Následne vytvorili reálnu osnovu učebnice, ktorá bude slúžiť potrebám žiakov a vyučujúcich. Významnou časťou je dôkladná analýza jednotlivých tém a ich prispôbenie sa súčasným trendom v odbore, na Slovensku, ale najmä v regióne. Učebný text má čo najviac priblížiť žiakom reálnu prax k danej téme a pripraviť ich v plnej možnej miere na výkon budúceho povolania.

Jadro:

Popis témy/problém

Nadväzujúc na cieľ stanovený v pláne pracovných činností klubu, ktorým je výmena skúseností, analytická a tvorivá činnosť zameraná na prehľbovanie vedomostí, získavanie zručností a budovanie kompetencií v oblasti rozvoja cestovného ruchu sa vypracoval konkrétny plán činnosti klubu. Činnosti sú rozdelené do desiatich stretnutí a konečným výstupom týchto stretnutí je tvorba učebného materiálu, ktorý bude súčasťou pripravovanej odbornej učebnice.

Na prvom stretnutí klubu sa riešila problematika prípravy učebnice a to konkrétne vytvorenie schválenie osnovy, rozdelenie činností, vymedzenie kompetencií pre tvorbu obsahu. Členovia klubu si rozdelili jednotlivé aktivity spojené s prípravou učebného materiálu podľa svojho zamerania, záujmu, ale najmä podľa svojich vedomostí a skúseností k danej problematike.

Učebný materiál a následne učebnica bude slúžiť ako pomôcka pri výučbe nasledovných predmetov, v nižšie spomínaných učebných a študijných odboroch:

Predmety:

- Hotelový a gastronomický manažment
- Cestovný ruch
- Geografia cestovného ruchu,
- Sprievodcovská činnosť.
- Technika prevádzky
- Odborný výcvik
- Sprievodcovská činnosť
- Potraviny a výživa
- Stolovanie
- Technológia
- Marketing
- Ekonomika – časť marketing

Študijné a učebné odbory:

- hotelová akadémia,
- spoločné stravovanie (nadstavbové štúdium),
- hostinský, hostinská,
- kuchár,
- cukrár.

Ročník: HA – 2., 3., 4., 5. ročník,
SPS – 1., 2. ročník,
hostinský/á, kuchár, cukrár – 2.,3. ročník

Druhé stretnutie sa venovalo analýze na trhu dostupných odborných zdrojov k jednotlivým témam. Každý člen klubu uskutočnil svoj výber vhodnej literatúry a iných zdrojov ku skúmaniu problematiky. Pedagogický klub sa zhodol na jednotnom označovaní použitých zdrojov a to konkrétne na konci každého učebného materiálu.

Tretie stretnutie bolo zamerané na oboznámenie sa so základnými pojmami v cestovnom ruchu, bližšie sa analyzovali pojmy súvisiace s hotelierstvom a gastronómiou. Definovalo sa postavenie gastronómie a hotelierstva v cestovnom ruchu, podrobne sa popisuje téma vývoja cestovného ruchu, hotelierstva a gastronómie, rozoberal sa trh cestovného ruchu a jeho časti, ktorými sú ponuka a dopyt, bližšie sa charakterizovala konkurencia. Významnou časťou tejto témy sú trendy cestovného ruchu a fakt, že vyučujúci so žiakmi bude musieť túto tému aktualizovať podľa situácie a podľa vývoja na trhu cestovného ruchu. To dáva možnosť byť vo výučbe flexibilný a používať text podľa potrieb, ktoré súvisia či už s analýzou dopytu alebo konkurencie. Taktiež žiaci sa môžu zapájať do rôznych školských aj mimoškolských činností, ktoré vyplývajú najmä z potrieb rozvoja cestovného ruchu, či už v regióne alebo celkovo na Slovensku. Upevňovanie učiva je teda zabezpečené aj organizovaním rôznych aktivít v súvislosti s rozvojom cestovného ruchu ako sú napríklad Svetový deň cestovného ruchu.

Obsahom marketingovej časti manuálu (štvrté stretnutie) sú učebné texty, ktoré vychádzajú z učebných osnov pre jednotlivé predmety v rôznych ročníkoch a odboroch. Texty sú okrem teoretického spracovania doplnené aj o hravú formu nadobúdania vedomosti a zdravej súťaživosti žiakov (tabuľky, schémy, doplnovačky, tajničky, osemsmierky...). Pri príprave spomínaných textov manuálu bolo snahou ponúknuť, tak žiakom ako aj učiteľom, rôzne námety na aktivity, ktoré odzrkadľujú jednotlivé učivá a tematické celky a tak vyjadrujú potreby vzdelávania v oblasti služieb v hotelierstve. V marketingu sme sa zamerali najmä na marketing gastronomických služieb - ich plánovanie, zásady plánovania, ponuku, propagáciu s využitím rôznych propagačných prostriedkov (leták, prospekt, plagát, brožúra, katalóg...), podporu predaja, výber vhodných distribučných kanálov ako aj samotnú distribúciu a predaj gastronomických služieb. V učebnom texte poukazujeme na to, že záujem o sféru služieb v hotelierstve a gastronómii prináša rozdielne názory na sféru služieb ako takých a ich marketing. Marketing sa stal kľúčovým faktorom podnikateľského úspechu aj v tejto oblasti, nakoľko cestovný ruch patrí medzi najrýchlejšie sa rozvíjajúce odvetvia svetovej ekonomiky. Z učebného textu vyplýva, že cestovný ruch vyžaduje v záujme svojho rozvoja aktívne uplatňovanie marketingu. Teória učebného textu zdôrazňuje, že ak chce hotel, príp. iné stravovacie, či ubytovacie zariadenie, ako objekt cestovného ruchu na trhu prežiť, pracovníci manažmentu musia venovať maximálnu pozornosť marketingovým aktivitám zameraným na dosahovanie a uspokojovanie potrieb a požiadaviek zákazníkov. Zamerali sme sa aj na filozofiu podniku cestovného ruchu a všetky jeho aktivity, nakoľko práve tie sa odvíjajú od prepojenia minimálne dvoch základných cieľov. Na jednej strane ide o ekonomické výsledky, ale na strane druhej je dôležité uspokojiť záujmy klientov. Učebný text manuálu v časti marketing poslúži ako dobrá pomôcka na získanie všeobecných informácií o marketingu v hotelierstve a gastronómii, ako aj o jeho nástrojoch.

Pedagogický klub na piatom stretnutí rozoberal tému Zásady kalkulácie v hotelierstve, počítačové systémy. Členovia sa dohodli na vypracovaní učebného materiálu k danej téme, pretože učebný materiál konkrétneho počítačového systému sa nenachádza v odborných učebniciach, a systém FOOD600 sa používa práve v školských prevádzkach. Prínosom tejto časti učebnice je fakt, že sa

žiaci po teoretickej, ale najmä následne po praktickej stránke na prevádzkach oboznámia s týmto programom a naučia sa s ním pracovať. Učebný materiál je rozdelený do dvoch hlavných kapitol: Zásady kalkulácie a účtovníctva v gastronomických službách a Počítačové systémy a programy v gastronómii. Podtémy sa venujú problematike kalkulácií a tvorby cien v gastronomických službách, uvádza sa metodický postup kalkulácie ceny jedla. Materiál zdôvodňuje výšku prirážky v závislosti od mnohých faktorov. Ďalej sa žiaci naučia aké sú možnosti zúčtovania s hosťom, ktoré položky má obsahovať účet a akými spôsobmi je možné realizovať platbu. Druhá časť učebného materiálu poskytuje prehľad a informácie o programe FOOD600 a uvádza príklady z praxe. Výhodou učebného materiálu je, že používa informácie priamo zo školskej reštaurácie, čiže ide o reálny postup od kalkulácie a množstva plánovaných jedál a nápojov, cez obstarávanie zásob, príjem tovarov do skladov, uvádza príklad na denný výrobný plán, výdaj tovarov zo skladov a predaj jedla po jeho vyhotovení. Žiaci sa oboznámia s tým ako prebieha predaj cez pokladňu, aké sú povinnosti zúčtujúceho čašníka a ako funguje v prípade programu spolupráca medzi obsluhou a kuchyňou. Tento učebný text je veľmi dôležitý pre žiakov najmä keď budú na hodinách odborného výcviku, pretože si reálne budú môcť vyskúšať vedomosti získané na teoretickom vyučovaní a prakticky si preveriť fungovanie programu FOOD600 v praxi.

Obsah pripravovaného knižného učebného materiálu, ktorý bol témou šiesteho stretnutia vychádzal taktiež z učebných osnov, pre jednotlivé ročníky a predmety. Učebný materiál je pripravovaný tak, aby študenti nadobudli čo najširšie vedomosti o tom, ako fungujú hotelové, reštauračné a pohostinské zariadenia v oblasti cestovného ruchu z hľadiska systémov obsluhy nielen doma, ale aj v zahraničí a čo v najširšej miere priblíži prepojenosť teórie s praxou. V učebnom texte sú podrobne popísané najviac používané systémy obsluhy. Každý systém obsluhy je podrobne rozpracovaný, uvádza jednotlivé náplne práce a popisuje pozície na ktorých pracujú obsluhujúci. Taktiež porovnávame výhody a nevýhody jednotlivých systémov obsluhy a vhodnosť systémov pre jednotlivé strediská. PK zhodnotil, že po obsahovej stránke je materiál pripravený dostatočne na to, aby obsahová a informačná stránka súvisela s vedomosťami a zručnosťami, ktoré majú získať žiaci v danom odbore. Zároveň žiaci získajú vedomosti a zručnosti, ktoré využijú a budú aplikovať v praxi na strediskách kde sa uskutočňuje odborná prax, ale aj počas stáže na projektoch, ktorých sa žiaci zúčastňujú v zahraničí. Vypracovaním učebných materiálov učiteľia získavajú aj kompetencie v oblasti IT a sledujú potreby trhu a nové trendy v danom odbore.

Učebný text k téme Vybavenie obsluhy (téma siedmeho stretnutia) poskytuje informácie všeobecne o vybavení podnikov spoločného stravovania a spôsobe servírovania niektorých nápojov. Pri tvorbe učebného textu sa klub zamerlal na všeobecné vybavenie reštaurácií, barov, kaviarní. Následne vypracoval materiál, ktorý všeobecne informuje o inventári potrebného pre podávanie jedál a nápojov a zlepšenie chodu podnikov. Prvá kapitola všeobecne definuje inventár a rozdeľuje ho z rôznych hľadísk. Kapitola poskytuje obsiahli zoznam pracovných nástrojov používaných v podnikoch spoločného stravovania, ktoré využíva nie len samotná obsluha na rajóne, ale aj barmani, baristi či someliéri za barovým pultom. Všeobecne definuje dôležité pojmy, zahŕňa aj popis použitia niektorých pracovných nástrojov, ako napríklad použitie pohárov k správne mu nápoju. V druhej kapitole je popis inventára pre barovú časť. V dnešnej dobe sú miešané nápoje populárne, preto aj vybavenie barov je potrebné ovládať. Popisujeme najdôležitejšie pomôcky, ktoré nám pomáhajú pri príprave miešaných nápojov. Podrobne sme popísali pomôcky, ktoré musí ovládať každý barman, čašník, aby bol schopný namiešať najjednoduchšie nápoje. Tretia kapitola sa zaoberá vybavením kaviarní, ktoré sú čoraz viac populárne a ľudia náročnejší. Žiaci sa oboznámia s vybavením kaviarní jednotlivými typmi kávovarov, naučia sa aké pomôcky používa barista pri príprave kávy, aké druhy kávy poznáme a následne teoretické poznatky si žiaci precvičia pri reálnych úlohách spojených

s prípravou a podávaním káv.

Na ôsmom stretnutí sa členovia klubu zaoberali témou Pracovníci v obsluhu. Učebný text poskytuje informácie všeobecne o možných organizačných štruktúrach, ktoré sa vyskytujú v hoteloch. Tieto štruktúry žiakom poskytujú pohľad na vzťahy podriadenosti a nadriadenosti. V učebnom texte sú bližšie uvedené požiadavky, ktoré musia byť pri tvorbe organizačnej štruktúry splnené a úlohy, ktoré danou organizačnou štruktúrou chceme dosiahnuť. Jednotlivé organizačné štruktúry sú definované a pre lepšie vysvetlenie a pochopenie znázornené v podobe konkrétneho príkladu. Týmto učebným textom chceme dosiahnuť, aby žiaci pochopili možnosti deľby práce, a to tak, že každý pracovník vykonáva činnosti na základe pokynov nadriadených a vymedzených kompetencií. Na základe textu je na záver vyhotovený cvičný test, ktorý má preveriť získané vedomosti žiakov. Ďalšou témou na ktorej sa členovia klubu zhodli a následne vypracovali v podobe učebného textu, je zameranie sa na pracovníkov v obsluhu. Učebný materiál popisuje činnosti obsluhujúceho personálu, žiaci sa oboznamujú s rôznymi funkciami, ktoré čašníci vykonávajú v závislosti od typu zariadenia v ktorom pracujú. Pedagogický klub navrhol aj vypracovanie požiadaviek na bezpečnosť pri práci v priestoroch zameraných na obsluhu zákazníkov. Popisuje, ako by mala vyzeráť príprava pracoviska a požiadavky, ktoré by obsluhujúci personál mal spĺňať. Ako nevyhnutné v texte klub považoval klásť dôraz na osobnú hygienu pracovníkov v obsluhu v gastronomickom zariadení, ich zručnosti a správanie. Tento učebný text má žiakov pripraviť na budúce povolanie v oblasti obsluhy. K tomuto učebnému textu bola vytvorená osemsmerovka, ktorá bola vyhotovená za účelom učenia sa tzv., hravou formou. Osemsmerovka je vyhotovená z kľúčových slov, ktoré boli použité v texte.

Deviate stretnutie sa sústredilo na spracovanie témy Obsluha hostí. Učebný text poskytuje informácie všeobecne o komunikácii, o osobnosti čašníka a jeho vystupovaní vo vzťahu k hosťom. Zaoberá sa riešením konfliktných situácií, ktoré môžu nastať. Prvá kapitola tohto učebného materiálu popisuje komunikáciu všeobecne, vysvetľuje čo je to komunikácia, akými smermi prebieha, akú šumy v komunikácii poznáme a ktoré druhy komunikácie rozlišujeme. Téma je konkrétne zameraná na postavu čašníka a jeho komunikáciu, či už verbálnu alebo neverbálnu a taktiež sa zaoberá osobnosťou čašníka z hľadiska komunikácie, či ide o introverta alebo extroverta. Druhá časť textu popisuje psychológiu trhu, správanie sa čašníka, situácie, ktoré musí každodenne riešiť, jeho povinnosti a myslenie. Tretia časť sa zaoberá spôsobmi riešenia konfliktov, analyzuje ako postupovať pri kontakte s jednotlivými typmi zákazníkov.

V rámci desiateho stretnutia pedagogický klub riešil poslednú tému v tomto polroku a to konkrétne tému Metódy obsluhy. V prvom rade sa rozdelili jednotlivé spôsoby obsluhy do základných metód. Následne je potrebné charakterizovať každý zo spôsobov obsluhy. Medzi spôsoby obsluhy patria aj menej známe metódy ako je anglický, či ruský spôsob obsluhy.

Obsah učebného materiálu je zameraný najmä na tie spôsoby, ktoré sa najčastejšie realizujú v našich podmienkach. Ide o metódy, s ktorými sa žiaci reálne v praxi stretnú, preto tento materiál môžu využívať aj vo svojej praxi alebo pri absolvovaní rôznych odborných stáží.

Členovia PK zároveň navrhli praktické aktivity vyplývajúce z tejto témy ako je precvičovanie učiva formou hrania rôznych rolí a riešenia krízových situácií na pracovisku.

Záver:**Zhrnutia a odporúčania pre činnosť pedagogických zamestnancov**

Záverečné zhrnutie je zosumarizovaním aktivít a výstupov pedagogického klubu. Práca klubu bola zameraná na analýzu a vypracovanie jednotlivých učebných materiálov použiteľných ako pomôcka na hodinách odborných predmetov v oblasti hotelierstva, cestovného ruchu a gastronómie. Pedagogický klub vyhodnotil svoju činnosť ako veľmi prospešnú, učebný materiál bude slúžiť potrebám žiakov aj učiteľov. Jeho obsahová stránka zodpovedá osnovám a kompetenciám, ktoré majú žiaci získať počas štúdia. Materiál je zároveň dobrou pomôckou aj pre potreby odborného výcviku a praxe v podnikoch spoločného stravovania.

Pedagogický klub navrhuje a zároveň odporúča doplniť učebný materiál (tam kde to nie je) o kontrolné otázky, úlohy, doplniť obrazový materiál, poprípade aj natočiť k jednotlivým témam videá na ktorých reálne žiaci na prevádzkach v škole predvedú konkrétne činnosti viažuce sa k témam učebného materiálu. Zároveň by bolo vhodné vybaviť všetky odborné učebne IKT prostriedkami a absolvovať exkurzie v iných podnikoch spoločného stravovania, aby sa porovnal preberané učivo s potrebami praxe aj v iných zariadeniach než len školských.

| | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| 11. Vypracoval (meno, priezvisko) | Ing. Martina Tirpáková, MBA |
| 12. Dátum | 31.01.2022 |
| 13. Podpis | |
| 14. Schválil (meno, priezvisko) | RNDr. Slavomír Partila |
| 15. Dátum | 31.01.2022 |
| 16. Podpis | |

Pokyny k vyplneniu Písomného výstupu pedagogického klubu:

Písomný výstup zahrňuje napr. osvedčenú pedagogickú prax, analýzu s odporúčaniami, správu s odporúčaniami. Vypracováva sa jeden písomný výstup za polrok.

1. V riadku Prioritná os – Vzdelávanie
2. V riadku špecifický cieľ – riadok bude vyplnený v zmysle zmluvy o poskytnutí NFP
3. V riadku Prijímateľ - uvedie sa názov prijímateľa podľa zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku (ďalej len "zmluva o NFP")
4. V riadku Názov projektu - uvedie sa úplný názov projektu podľa zmluvy NFP, nepoužíva sa skrátený názov projektu
5. V riadku Kód projektu ITMS2014+ - uvedie sa kód projektu podľa zmluvy NFP
6. V riadku Názov pedagogického klubu (ďalej aj „klub“) – uvedie sa celý názov klubu
7. V riadku Meno koordinátora pedagogického klubu – uvedie sa celé meno a priezvisko koordinátora klubu
8. V riadku Školský polrok - výber z dvoch možností – vypracuje sa za každý polrok zvlášť
 - september RRRR – január RRRR
 - február RRRR – jún RRRR
9. V riadku Odkaz na webové sídlo zverejnenej správy – uvedie sa odkaz / link na webovú stránku, kde je písomný výstup zverejnený
10. V tabuľkách Úvod, Jadro a Záver sa popíše výstup v požadovanej štruktúre
11. V riadku Vypracoval – uvedie sa celé meno a priezvisko osoby/osôb (členov klubu), ktorá písomný výstup vypracovala
12. V riadku Dátum – uvedie sa dátum vypracovania písomného výstupu
13. V riadku Podpis – osoba/osoby, ktorá písomný výstup vypracovala sa vlastnoručne podpíše
14. V riadku Schválil - uvedie sa celé meno a priezvisko osoby, ktorá písomný výstup schválila (koordinátor klubu/vedúci klubu učiteľov)
15. V riadku Dátum – uvedie sa dátum schválenia písomného výstupu
16. V riadku Podpis – osoba, ktorá písomný výstup schválila sa vlastnoručne podpíše.