



**REGIONALNA SZKOŁA TURYSTYCZNA**

**TECHNIKUM im. JANA PAWŁA II**

**W POLANICY ZDROJU**

**VI EDYCJA KONKURSU**

**HOTELARSKO – GASTRONOMICZNO - TURYSTYCZNEGO**

**o tytuł:**

**„PROFESJONALISTA I MISTRZ  
W BRANŻY TURYSTYCZNEJ”**

**pod patronatem:**

**KRAJOWEGO OŚRODKA WSPARCIA EDUKACJI ZAWODOWEJ I USTAWICZNEJ**

**W WARSZAWIE,**

**DONOŚLĄSKIEGO KURATORA OŚWIATY I STAROSTY POWIATU KŁODZKIEGO**

**patronat medialny:**

**TV SUDECKA, GAZETA PROWINCJONALNA „BRAMA”**

## REGULAMIN KONKURSU

### I. ORGANIZACJA:

1. **Organizatorem konkursu** jest Regionalna Szkoła Turystyczna w Polanicy Zdroju  
Technikum im. Jana Pawła II
2. **Termin konkursu:** 25 kwietnia 2012
3. **Przewidywany czas trwania:** od godz. 9.00 do godz. 14.00
4. **Kontakt/ adres/ miejsce konkursu:**
  - a. 57-320 Polanica Zdrój ul. Wojska Polskiego 23,
  - b. Tel./ fax: 74 8681683, e-mail: [rst@netgate.com.pl](mailto:rst@netgate.com.pl)
  - c. Miejsce konkursu: kompleks specjalistycznych pracowni technologicznych Regionalnej Szkoły Turystycznej, adres j.w.
5. **Kategorie konkursu:**
  - kategoria gastronomiczna
  - kategoria hotelarska
  - kategoria obsługi turystycznej
6. **Uczestnicy:** zainteresowani uczniowie szkół w branży hotelarsko - gastronomicznej i obsługi turystycznej z regionu województwa dolnośląskiego, wyłonieni w drodze eliminacji wewnętrznych, zgodnie z określonymi przez szkoły, kryteriami.  
**UWAGA!** – Z uwagi na ograniczoną ilość stanowisk o zakwalifikowaniu do konkursu zdecyduje kolejność zgłoszeń.

### II. ZGŁOSZENIE DO KONKURSU

Zaproszone szkoły do udziału w konkursie, chcąc wziąć w nim udział, są zobowiązane do:

- ⇒ terminowego dokonania zgłoszenia szkoły – najpóźniej do 20.04.2012 do godz. 15.00 (decyduje kolejność zgłoszeń!) poprzez przesłanie Karty Zgłoszenia (wzór poniżej), dla każdej kategorii (branży) osobno;
- ⇒ wskazania wybranej przez siebie kategorii (branży) konkursu (minimum jedna, dwie lub trzy kategorie (branże) ) i wytypowania po dwóch uczniów do każdej z kategorii – branża hotelarska, gastronomiczna, obsługi turystycznej, wyłonionych w wewnętrznych eliminacjach szkolnych, przeprowadzonych wg wewnętrznych ustaleń danej szkoły;
- ⇒ Zainteresowana szkoła nie ma obowiązku zgłoszenia uczniów w każdej z branży;
- ⇒ Przesłanie Karty lub Kart Zgłoszeniowych do Regionalnej Szkoły Turystycznej, osobno dla trzech kategorii: gastronomicznej, hotelarskiej, obsługi turystycznej. Dopuszczalne jest przesłanie zgłoszenia/ zgłoszeń faxem: 74 8681683 lub e-mailem: [rst@netgate.com.pl](mailto:rst@netgate.com.pl)
- ⇒ Maksymalna liczba uczestników z jednej szkoły: to 6 uczniów (do trzech kategorii, bo po dwóch uczniów w każdej) lub 4 uczniów (do dwóch kategorii po dwóch uczniów w każdej) lub 2 uczniów (do jednej kategorii dwóch uczniów).

**WZÓR KARTY ZGŁOSZENIOWEJ:****KARTA ZGŁOSZENIA DO KONKURSU HOTELARSKO – GASTRONOMICZNEGO  
I OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ W POLANICY ZDROJU (wypełnić wyraźnie, drukiem)**

Nazwa Kategorii: .....

Nazwa szkoły: .....

Typ szkoły: ..... Zawód: .....

Adres/ telefon do kontaktu zgłoszonej szkoły: .....

Imię i nazwisko Nauczyciela przedmiotów zawodowych przygotowującego ucznia do konkursu:

Dane uczestników zgłoszonych do konkursu:

Imię i nazwisko ucznia	Klasa	Zawód	Wybrany język obcy dla TOT i TH (ang. niem. franc.) – tylko w przypadku branży hotelarskiej i obsługi turystycznej.
1.			
2.			

UWAGA! Szkoła, która przystępuje do konkursu w kategorii gastronomicznej, zgłasza Organizatorowi wraz z Kartą Zgłoszeniową zapotrzebowanie na sprzęt, urządzenia, naczynia, sztuce, i inne narzędzia - niezbędne do wykonania zadania\*

**1. ZGŁASZAMY ZAPOTRZEBOWANIE NA:\***

a.....

b.....

c.....

d.....

e.....

f.....

**2. NIE ZGŁASZAMY ZAPOTRZEBOWANIA\*****3. IMIĘ I NAZWISKO NAUCZYCIELA z Państwa Szkoły, który chciałby być członkiem Komisji oceniającej umiejętności uczestników w posługiwaniu się językiem obcym:\***

j. angielski: ..... j. niemiecki: .....

j. francuski: .....

\*Niepotrzebne skreślić

Pozostali jurorzy to pracodawcy z branży turystyczno – hotelarsko – gastronomicznej.

Pieczęć szkoły:

Podpis i pieczęć Dyrektora:

Miejscowość/ data .....

### **III. ORGANIZATOR ZAPEWNI:**

⇒ **warsztat pracy niezbędny do realizacji konkursu – kategoria: hotelarstwo:**  
stanowisko recepcji, salę medialną, salę zajęciową, stoliki, krzesła, długopisy, papier

⇒ **warsztat pracy niezbędny do realizacji konkursu w kategorii: gastronomicznej:**  
kuchnię, sprzęt, urządzenia niezbędne do przygotowania posiłków, salę restauracyjną, stoły restauracyjne, krzesła, obrusy, zastawę stołową, sztucce, kieliszki, szklanki i inny potrzebny asortyment gastronomiczny, stroje robocze w branży gastronomicznej do pracy w kuchni: fartuch, czapkę, furażerkę.

⇒ **UWAGA!!!**

Jeśli specjalne życzenia szkół będą przekraczały możliwości Organizatora, najpóźniej do dnia 23 kwietnia 2012, Organizator powiadomi o tym szkołę telefonicznie.

⇒ **warsztat pracy niezbędny do realizacji konkursu w kategorii: obsługa turystyczna:**  
Symulacyjne biuro turystyczne, (katalogi imprez turystycznych, informatory turystyczne, mapy, druki umów – zgłoszenia, KP), komputer przenośny z dostępem do Internetu, papier, telefon, fax.

### **IV. DO OBOWIĄZKÓW UCZESTNIKÓW NALEŻY:**

- Dokonanie zgłoszenia szkoły i jej uczniów we wskazanym terminie (decyduje kolejność zgłoszeń!).
- Dojazd na konkurs we własnym zakresie i punktualne przybycie.
- Zapewnienie odpowiednich strojów dla hotelarzy, gastronomów i obsługi turystycznej wraz z identyfikatorami – wg własnych wzorców i uznania.
- Uczestnicy mają prawo do wykorzystania swojego asortymentu elementów dekoracyjnych, w tym także nakrycia stołowego lub niezbędnych elementów do własnej aranżacji stołu.
- Uczestnicy zapewniają własne produkty do deseru i dania zasadniczego, zaplanowanych na 6 porcji.
- Każda ze szkół biorąca udział w konkursie przywiezie ze sobą własną KARTĘ MENU z uwzględnieniem dania zasadniczego i deseru: w zaklejonej kopercie, opatrzonej nazwą szkoły, z którą zapoznają się JURORZY, w chwili rozpoczęcia konkursu w kategorii gastronomia, i dokonają jej oceny.
- Udział w konkursie jest bezpłatny.

## ZASADY KONKURSU W TRZECH KATEGORIACH:

### V A. ZASADY UDZIAŁU W KONKURSIE – KATEGORIA: HOTELARSTWO

#### ZADANIA UCZESTNIKÓW I KRYTERIA OCENY

**Zadanie A: Test pisemny** (zestaw pytań zamkniętych z wiedzy ogólnej hotelarskiej)

**Kryteria oceny:**

- Udzielenie jak największej ilości poprawnych odpowiedzi

**Zadanie B: Autoprezentacja każdego z uczestników przed pracodawcami**, której celem jest prezentacja własnego potencjału przydatnego na turystycznym rynku pracy, w określonym czasie: po 3 min. dla każdego uczestnika.

**Kryteria oceny:**

- Spójność treści autoprezentacji uczestnika z jej celem – osiągnięcie efektu końcowego;
- Sposób zachowania, kultura słowa, wygląd zewnętrzny, komunikacja niewerbalna;
- Umiejętność panowania nad stresem;
- Prawidłowe wykorzystanie czasu przeznaczonego na autoprezentację;

**Zadanie C: Wypełnienie wybranej dokumentacji, obowiązującej w recepcji: potwierdzenie rezerwacji – w języku polskim. Formularz rezerwacji, karta meldunkowa, karta pobytu, kwit depozytu (rezerwacja, zameldowanie, wymeldowanie, obsługa depozytu, usługa pralnicza).**

**Kryteria oceny:**

- Rzetelność, dokładność wypełnienia wylosowanych dokumentów;
- Staranność i poprawność ich wypełnienia;
- Efektywne wykorzystanie czasu przeznaczonego na wskazane w konkursie zadanie, zgodnie z instrukcją;
- Umiejętność nawiązywania i utrzymywania kontaktu z gościem hotelowym;

**Zadanie D: Obsługa gościa hotelowego w recepcji, w wybranym przez uczestnika, języku obcym (angielski, niemiecki, francuski), nawiązanie dialogu.**

**Kryteria oceny:**

- Umiejętność stosowania języka obcego w komunikacji;
- Rozumienie przez uczestnika i gościa, używanych pojęć i zwrotów;
- Satysfakcję gościa z prowadzonej rozmowy z uczestnikiem konkursu;
- Profesjonalna postawa uczestnika – pracownika recepcji;
- Umiejętność nawiązywania i utrzymywania kontaktu z gościem hotelowym;

## **V B. ZASADY UDZIAŁU W KONKURSIE KATEGORIA: GASTRONOMIA**

### **ZADANIA UCZESTNIKÓW I KRYTERIA OCENY:**

**Zadanie A: Ocena przez Jury KART MENU** wykonanych przez uczniów szkoły biorącej udział w konkursie i umiejętność ich zastosowania w kontakcie z konsumentem.

#### **Kryteria oceny:**

- Estetyka i poprawność wykonania KARTY MENU,
- Kreatywność, sposób przekazania informacji konsumentowi
- Oryginalność

**Zadanie B: Autoprezentacja każdego z uczestników**, której celem jest prezentacja własnego potencjału przydatnego na turystycznym rynku pracy przed pracodawcą, czas: 3 min. dla każdego uczestnika

#### **Kryteria oceny:**

- Spójność treści autoprezentacji uczestnika z jej celem – osiągnięcie efektu końcowego;
- Sposób zachowania, kultura słowa, wygląd zewnętrzny, komunikacja niewerbalna;
- Umiejętność panowania nad stresem;
- Prawidłowe wykorzystanie czasu przeznaczanego na autoprezentację;

**Zadanie C: Przygotowanie dania głównego: Udko faszzerowane oraz deseru** - sporządzonego wg własnego pomysłu i receptury, zgodnie z KARTĄ MENU – czas 2 godz.

#### **Kryteria oceny:**

- Poprawność wykonywania zadań zgodnie z przepisami bhp, p. poż., oraz zasadami technologii żywienia;
- Organizacja pracy i umiejętność współpracy w zespole;
- Efektywne wykorzystanie czasu pracy przeznaczanego na realizację wszystkich zadań: przygotowanie dania głównego i aranżacja stołu;
- Estetyka, dekoracja, walory smakowe potrawy;

**Zadanie D: Przygotowanie aranżacji stołu** – w ramach czasu przeznaczanego na przygotowanie dania głównego: 2 godz.

#### **Kryteria oceny:**

- Estetyka, czystość, ogólne wrażenie zaaranżowanego stołu, zgodnie z zasadami obsługi konsumenta;
- Funkcjonalność nakrycia, zaspokojenie potrzeb konsumenta;
- Efektywne wykorzystanie czasu przeznaczanego na przygotowanie dania głównego i aranżację stołu;

**Zadanie E: Dokonanie obsługi bezpośredniej konsumentów** w celu przeprowadzenia przez nich degustacji przygotowanego dania.

#### **Kryteria oceny:**

- Estetyka, ogólne wrażenie, postawa obsługi, poziom prawidłowości wykonania zadania;
- Stosowanie prawidłowych zasad obsługi konsumenta

## **V C. ZASADY UDZIAŁU W KONKURSIE KATEGORIA: OBSŁUGA TURYSTYCZNA**

### **ZADANIA UCZESTNIKÓW I KRYTERIA OCENY**

**Zadanie A: Test pisemny.** Zestaw pytań zamkniętych z wiedzy ogólnej turystycznej – obsługi turystycznej, podstaw turystyki, geografii turystycznej Polski)

**Kryteria oceny:**

- Udzielenie jak największej ilości poprawnych odpowiedzi.

**Zadanie B: Autoprezentacja każdego z uczestników,** której celem jest prezentacja własnego potencjału przydatnego na turystycznym rynku pracy przed pracodawcą, czas: 3 min. dla każdego uczestnika

**Kryteria oceny:**

- Spójność treści autoprezentacji uczestnika z jej celem – osiągnięcie efektu końcowego.
- Sposób zachowania, kultura słowa, wygląd zewnętrzny, komunikacja niewerbalna.
- Umiejętność panowania nad stresem.
- Prawidłowe wykorzystanie czasu przeznaczonego na autoprezentację.

**Zadanie C: Umiejętność wypromowania w języku polskim wylosowanej atrakcji turystycznej naszego regionu i udzielenie na jej temat informacji klientowi biura (dostępność komunikacyjna, walory turystyczne, infrastruktura turystyczna regionu), z wykorzystaniem własnej wiedzy, dostępu do Internetu, przewodników - dostępnych źródeł informacji.**

**Kryteria oceny:**

- Umiejętność korzystania ze źródeł informacji.
- Własna wiedza nt. atrakcji i umiejętność dzielenia się nią.
- Umiejętność nawiązywania i utrzymywania kontaktu z klientem biura.
- Kultura obsługi, wygląd zewnętrzny.
- Umiejętność stosowania empatii w kontakcie z drugim człowiekiem.
- Rzetelność przekazywanej informacji.
- Pasja zawodowa.

**Zadanie D: Profesjonalna sprzedaż imprezy turystycznej przez agenta turystycznego.**

**Kryteria oceny:**

- Stosowanie zwrotów grzecznościowych, przywitanie gościa, pierwsze wrażenie,
- Umiejętność prowadzenia dialogu z klientem: zadawanie pytań otwartych, aktywne słuchanie, stosowanie parafrazy, notowanie informacji na temat oczekiwań i potrzeb klienta, „język klienta”, „język korzyści”,
- Uśmiech i kontakt wzrokowy z klientem.
- Dostosowanie oferty do potrzeb i oczekiwań klienta.
- Umiejętność rezerwacji imprezy u organizatora turystyki, wypełnienia dokumentów związanych ze sprzedażą imprezy turystycznej (umowa - zgłoszenie, KP).

- Dbałość o wręczenie klientowi materiałów promocyjnych biura oraz zwroty grzecznościowe przy pożegnaniu klienta.
- Efektywne wykorzystanie czasu (max.10 min.) przewidzianego na kontakt z klientem.

**Zadanie E: Informacja turystyczna na podstawie katalogów imprez turystycznych na temat wylosowanego hotelu w wybranym języku obcym: angielskim, niemieckim, francuskim lub włoskim – ustne tłumaczenie zwrotów z języka polskiego na język obcy.**

**Kryteria oceny:**

- Umiejętność przekazania informacji w j. obcym nt. lokalizacji i charakterystyki hotelu oraz zakresu świadczonych przez niego usług.
- Płynność i swoboda wypowiedzi.
- Merytoryczna znajomość i poprawność stosowanych zwrotów grzecznościowych.
- Opanowanie stresu.
- Stosowanie komunikacji niewerbalnej, adekwatnie do tłumaczonych zwrotów.

## **VI. NAGRODY I WYRÓŻNIENIA**

W wyniku konkursu JURORZY (przedstawiciele rynku pracy) przyznają nagrody i wyróżnienia w kategorii zespołowej – dla szkół oraz w kategorii indywidualnej dla uczniów.

### **1. Nagrody dla szkół. Kategoria zespołowa. Szkoły walczą o tytuł:**

**„PROFESJONALNA SZKOŁA W BRANŻY TURYSTYCZNEJ”**

**Kryterium oceny:**

1. Uzyskanie nagrody za I, II, III miejsce jest zależne od sumy punktów uzyskanych przez zespoły uczniowskie, reprezentujące daną szkołę, w każdej kategorii osobno.
2. Szkoła, której uczniowie uzyskają największą ilość punktów wygrywa tytuł.

**NAGRODY:**

- Każda ze szkół otrzyma CERTYFIKAT UDZIAŁU W KONKURSIE, a jej zwycięstwo (I, II, III) dodatkowo zostanie wypromowane na forum prasy lokalnej i w TV Sudecka
- Każdy Nauczyciel przygotowujący uczniów do konkursu otrzyma LIST GRATULACYJNY ZA PRZYGOTOWANIE PROFESJONALISTÓW W BRANŻY TURYSTYCZNO – HOTELARSKIEJ NA POTRZEBY TURYSTYCZNEGO ROZWOJU REGIONU.

### **2. Nagrody dla uczniów. Kategoria indywidualna.**

**Uczniowie walczą o tytuł:**

W kategorii indywidualnej, w konkursie o tytuł „PROFESJONALISTA I MISTRZ W BRANŻY TURYSTYCZNEJ” , zwycięzca w każdej branży otrzymuje CERTYFIKAT, TYTUŁ I NAGRODĘ INDYWIDUALNĄ.



## **NAGRODY DLA INDYWIDUALNYCH UCZESTNIKÓW:**

- **W KATEGORII GASTRONOMIA** za profesjonalne przygotowanie do pracy na turystycznym rynku – o zajęciu I, II lub III miejsca zdecyduje suma uzyskanych punktów przez uczestnika zespołu z danej szkoły uzyskana, we wszystkich konkurencjach zespołowych i indywidualnych w tej kategorii.
- **W KATEGORII HOTELARSTWO** – o zajęciu przez uczestnika I, II lub III miejsca zdecyduje suma uzyskanych punktów przez uczestnika zespołu, we wszystkich konkurencjach zespołowych i indywidualnych w tej kategorii.
- **W KATEGORII OBSŁUGA TURYSTYCZNA** – o zajęciu przez uczestnika I, II, III miejsca zdecyduje suma uzyskanych punktów przez uczestnika zespołu, we wszystkich konkurencjach zespołowych i indywidualnych w tej kategorii.

Za uzyskanie I, II lub III miejsca wszyscy uczestnicy uzyskają CERTYFIKATY UDZIAŁU W KONKURSIE Z INFORMACJĄ O ZAJĘTYM MIEJSCU oraz nagrody indywidualne, ufundowane przez Sponsorów – Pracodawców na turystycznym rynku pracy. Zapewnimy także:

⇒ promocję potencjału ucznia na łamach prasy lokalnej i w TV KŁODZKO oraz Zwycięzcy otrzymają od Organizatora LIST POLECAJĄCY – APLIKACJĘ, podpisaną przez Organizatorów i Jurorów Konkursu - zaadresowane do pracodawców na turystycznym rynku pracy, z informacją o umiejętnościach, jakimi dysponuje Zwycięzca i opinią na temat jego potencjału.

### **Ponadto:**

1. Wszyscy uczestnicy KONKURSU HOTELARSKO – GASTRONOMICZNEGO UZYSKAJĄ CERTYFIKATY UDZIAŁU W KONKURSIE O TYTUŁ „PROFESJONALISTA I MISTRZ W BRANŻY TURYSTYCZNEJ”
2. Wszystkim uczestnikom dostarczymy wiele informacji poznawczych i ciekawych doświadczeń, a także kontakt z pracodawcami – dyrektorami i menadżerami 4\* hoteli, renomowanych restauracji i biur turystycznych.
3. Zapewniamy drobny poczęstunek i miłą, życzliwą atmosferę.

### **W TYM KONKURSIE NIE MA PRZEGRANYCH!**

**Szanowni Dyrektorzy,**

***Jeśli zdecydujecie Państwo, o tym, by Wasza Szkoła wzięła udział w konkursie, istnieje możliwość włączenia się Nauczycieli języków obcych z Państwa Szkół, w skład jurorów oceniających umiejętności uczniów w zakresie posługiwania się językiem obcym (niemieckim, angielskim lub francuskim). Ponadto w skład Komisji oceniających wchodzi PRACODAWCY NA TURYSTYCZNYM RYNKU. Prosimy, by w karcie zgłoszenia dopisać tylko imię i nazwisko Nauczyciela (angielskiego, niemieckiego lub francuskiego), który chciałby podjąć się funkcji jurora, co nie jest obowiązujące. Serdecznie zapraszamy!***

Barbara Drożyńska  
– dyrektor Regionalnej Szkoły Turystycznej w Polanicy Zdroju.