

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

ZÁVĚREČNÁ PRÁCE

2023

Lukáš Berbr

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

**STUDIUM V OBLASTI PEDAGOGICKÝCH VĚD PRO UČITELE
ODBORNÝCH PŘEDMĚTŮ, PRAKTICKÉHO VYUČOVÁNÍ A
ODBORNÉHO VÝCVIKU**

2020-2023

ZÁVĚREČNÁ PRÁCE

Lukáš Berbr

**Využití moderních didaktických prostředků ve výuce
odborného předmětu Technika obsluhy a služeb**

Praha 2023

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená závěrečná práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 29. 11. 2022

.....

Lukáš Berbr

Anotace

Závěrečná práce se zabývá problematikou využití moderních didaktických prostředků ve výuce odborného předmětu Technika obsluhy a služeb. Cílem práce je shrnutí dotazníkového šetření a návrh využití moderních didaktických prostředků v předmětu Technika obsluhy a služeb. Nedílnou součástí práce je marketingový průzkum pedagogů odborných předmětů na středních hotelových školách.

Klíčová slova

didaktické prostředky, didaktika odborných předmětů, dotazníkové šetření, hotelnictví a turismus, marketingový průzkum, stolničení, technika obsluhy a služeb,

ÚVOD	7
TEORETICKÁ ČÁST	8
1 DIDAKTICKÉ PROSTŘEDKY	8
1.1 Charakteristika didaktických prostředků	8
1.2 Členění didaktických prostředků	9
2 RVP 65-42-M/01 HOTELNICTVÍ	10
2.1 Funkce rámcového vzdělávacího programu	10
2.1.1 RVP pro střední odborné vzdělávání jsou:.....	10
2.2 Kompetence absolventa oboru hotelnictví.....	11
2.2.1 Klíčové kompetence:.....	11
2.2.2 Odborné kompetence:	12
2.3 Kurikulární rámec – Gastronomie	13
2.4 Revize RVP – RVP 65-42-M/01 HOTELNICTVÍ.....	14
3 PŘEDMĚT TECHNIKA OBSLUHY A SLUŽEB	16
3.1 Charakteristika předmětu	16
3.1.1 Pojetí vyučovaného předmětu	16
3.1.2 Charakteristika předmětu tos v 1. ročníku	17
3.1.3 Charakteristika předmětu tos ve 2. ročníku.....	17
3.2 Tematický plán předmětu Technika obsluhy a služeb pro 1 ročník	18
PRAKTICKÁ ČÁST	19
4 MARKETINGOVÝ PRŮZKUM PŘEDMĚTU TECHNIKA OBSLUHY A SLUŽEB	19
5 VYHODNOCENÍ MARKETINGOVÉHO PRŮZKUMU	20
6 NÁVRH VYUŽITÍ MODERNÍCH DIDAKTICKÝCH PROSTŘEDKŮ V ODBORNÉM PŘEDMĚTU TOS	28
6.1 Profil vyučujícího odborného předmětu tos.....	28
6.2 Materiální didaktické prostředky	28
6.3 Učebnice TOS ve výuce – Recenze	29
6.3.1 Příklad pracovního listu z praxe.....	31
ZÁVĚR	32

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	34
SEZNAM ZKRATEK	36
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	37
SEZNAM PŘÍLOH.....	38

ÚVOD

Hlavním důvodem výběru tématu je pedagogické působení autora práce na hotelové škole se zaměřením na obor hotelnictví a cestovní ruch. Další důvod výběru tohoto tématu bylo několik let působení autora v oblasti gastronomie, hotelnictví a cateringových služeb, kde měl možnost se prakticky seznámit s důležitostí tohoto oboru v rámci spolupráce s tuzemskými i zahraničními klienty a majiteli gastronomických firem.

Předmět Technika obsluhy a služeb je jeden z klíčových předmětů pro žáky prvních a druhých ročníků oboru hotelnictví a cestovní ruch (turismus). Žáci, kteří se rozhodnou studovat tento obor, by měli v průběhu studia být seznámeni co nejlíže s praxí a získat všechny potřebné znalosti, dovednosti a být připraveni do profesního života.

Hlavním cílem závěrečné práce je dotazníkové šetření a návrh využití moderních didaktických prostředků ve výuce odborného předmětu Technika obsluhy a služeb. Mezi dílčí cíle práce lze zahrnout zpracování teoretických podkladů na principu rešerše odborné literatury a analýzy odborného školství (RVP: hotelnictví) v České republice.

Závěrečná práce je rozdělena do šesti kapitol. První až třetí kapitola se zaměřuje na teoretická východiska pro zpracování praktické části závěrečné práce. Čtvrtá až šestá kapitola se věnuje praktické části.

Teoretický základ řešeného tématu vychází z rešerše odborné literatury z tuzemska, popřípadě ze zahraničí. Nedílnou součástí práce je analýza dalších zdrojů v podobě interních materiálů z hotelové školy. V úvodu této práce jsou popsány obecně didaktické prostředky, které se dají využít v odborných předmětech. V druhé kapitole je představen RVP 65-42-M/01 Hotelnictví – klíčové kompetence, aplikace školního vzdělávacího programu v návaznosti na tematický plán daného předmětu. Třetí kapitola představuje samotný předmět Techniku obsluhy a služeb.

Následující kapitoly již zahrnují praktickou část závěrečné práce. Čtvrtá kapitola obsahuje marketingový průzkum daného předmětu. Pátá kapitola vyhodnocuje marketingový průzkum. Pro účely této práce proběhl sběr primárních dat prostřednictvím online dotazníků. Následně byla data zpracována do dílčích grafů a tabulek. Poslední kapitola vyjadřuje konkrétní návrhy využití moderních didaktických prostředků.

TEORETICKÁ ČÁST

1 DIDAKTICKÉ PROSTŘEDKY

Dnešní vyspělý svět je velmi zavalen množstvím dat, technologiemi, informacemi a vědomostmi, které se prolínají i do výuky žáků, proto každý pedagog by měl volit vhodné didaktické prostředky, které mají za cíl ve vyučování zjednodušovat a klást důraz na efektivitu průběhu vyučovacího procesu. „*Jedná se o prostředky, které v úzké souvislosti s vyučovací metodou a formou výuky napomáhají k dosažení výchovně – vzdělávacích cílů*“.¹

1.1 CHARAKTERISTIKA DIDAKTICKÝCH PROSTŘEDKŮ

Charakteristika didaktických prostředků se liší v různých knižních publikacích a materiálech, každý autor má své pojetí didaktických prostředků, ale ve své podstatě se většinou shodují. Autor závěrečné práce uvede několik z nich:

J. Maňák chápe didaktické prostředky jako: „*Předměty a jevy sloužící k dosažení vytyčených cílů. Prostředky v širokém smyslu zahrnují vše, co vede ke splnění výchovně vzdělávacích cílů.*“²

Janiš uvádí: „*V nejširším slova smyslu jsou didaktickými prostředky chápány všechny prostředky materiální (např. reálné předměty, jevy, názorné pomůcky, tabule aj.) a nemateriální (např. metody, organizační formy výuky aj.) povahy, které přispívají k celkové efektivitě vyučovacího procesu.*“³

Do didaktických prostředků můžeme zařadit vybavení školy, tříd a odborných učeben, žákovské pomůcky či pomůcky učitele. V dnešním vyspělém světě s vývojem komunikačních a informačních technologií se do popředí dostávají moderní didaktické prostředky. Řada autorů rozděluje didaktické prostředky na materiální a nemateriální povahy.⁴

¹ MAŇÁK, Josef. *Nárys didaktiky*. Brno: Masarykova univerzita, 1995. ISBN 80-210-1124-6.

² MAŇÁK, Josef. *Nárys didaktiky*. Brno: Masarykova univerzita, 1995. ISBN 80-210-1124-6.

³ JANIŠ, Kamil a Irena Loudová. *Obecná didaktika (vybraná témata)*. Druhé. Ústí nad Orlicí: OFTIS Ústí nad Orlicí, 2018. ISBN 978-80-7405-444-0.

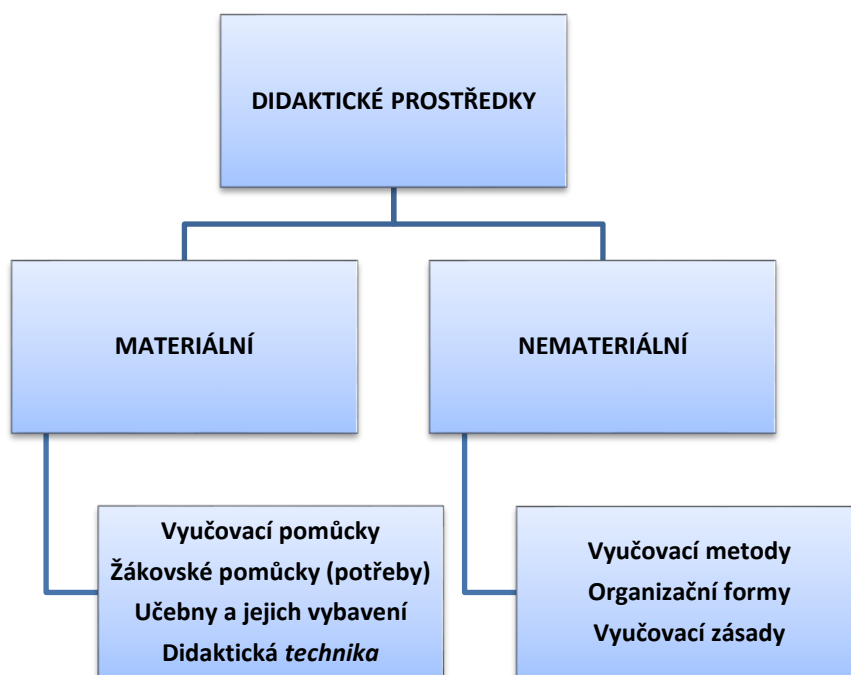
⁴ FRAITOVÁ, Kateřina. *Školní Vzdělávací program pro obor vzdělávání Hotelnictví, předmět praktického vyučování Učební praxe* [online]. Brno, 2010 [cit. 2022-11-15]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/jf2sf/>. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Pavel PECINA.

1.2 ČLENĚNÍ DIDAKTICKÝCH PROSTŘEDKŮ

Didaktické prostředky dělíme na materiální a nemateriální prostředky. Do materiálních didaktických prostředků můžeme zahrnout: žákovské potřeby, vyučovací pomůcky a technické výukové prostředky.⁵

Za nemateriální didaktické prostředky jsou považovány: výukové metody, didaktické zásady a organizační formy výuky.⁶

Obrázek 1 členění didaktických prostředků podle GESCHWINDER



Zdroj: Zpracováno na základě: GESCHWINDER, J. a kol. *Metodika využití materiálních didaktických prostředků*.

Dle Josefa Maňáka jsou didaktické prostředky základními prvky výchovně vzdělávacího procesu. Ve vzdělávacím procesu na sebe vzájemně působí čtyři komponenty. Mezi komponenty řadíme: **obsah vyučovací hodiny a její strukturu, učitele, žáka a didaktické prostředky.**⁷

⁵ FRIEDMAN, Z., PECINA, P. *Didaktika odborných předmětů technického charakteru*. 1. vyd. Brno, Masarykova univerzita: Nové Město nad Metují, 2013. 88 s. ISBN 978-80-210-6300-6.

⁶ GESCHWINDER, J. a kol. *Metodika využití materiálních didaktických prostředků*. 1. vyd. 262 s. Praha: SPN, 1987.)

⁷ MAŇÁK, J. *Nárys didaktiky*. 3. Vyd. Brno: MU, 2003. 104 s. ISBN 80-210-3123-9.)

2 RVP 65-42-M/01 HOTELNICTVÍ

V následující kapitole bude přestaven Rámcový vzdělávací program 65-42-M/01 Hotelnictví, který nyní prochází velkou revizí. Tyto revize rámcových vzdělávacích programů vychází ze Strategie 2030+, které byly vládou České republiky přijaty v roce 2020.

2.1 FUNKCE RÁMCOVÉHO VZDĚLÁVACÍHO PROGRAMU

V České republice existuje Národní program vzdělávání, který zavádí do vzdělávací soustavy nový systém vzdělávacích programů. Tento systém vychází z dokumentu s názvem: *„Bílá kniha a zákonu č. zákon č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon).“*⁸

Tyto dokumenty jsou reprezentovány na dvou úrovních: První úroveň pojednává o Národním programu vzdělávání a rámcových vzdělávacích programech (dále jen „RVP“), druhá úroveň zahrnuje jednotlivá školská zařízení v podobě školních vzdělávacích programů (dále jen „ŠVP“).

RVP vychází ze čtyř cílů, které sestavila mezinárodní organizace UNESCO. Mezi tyto čtyři cíle řadíme: *„učit se poznávat, učit se učit, učit se být, učit se žít s ostatními.“*⁹

2.1.1 RVP PRO STŘEDNÍ ODBORNÉ VZDĚLÁVÁNÍ JSOU:

„– státem vydané pedagogické (kurikulární) dokumenty, které vymezují závazné požadavky na vzdělávání v jednotlivých stupních a oborech vzdělání, tzn. zejména výsledky vzdělávání, kterých má žák v závěru studia dosáhnout, obsah vzdělávání, základní podmínky realizace vzdělávání a pravidla pro tvorbu školních vzdělávacích programů;

– závazným dokumentem pro všechny školy poskytující střední odborné vzdělávání, které jsou povinny jej respektovat a rozpracovat do svých školních vzdělávacích programů;

– veřejně přístupným dokumentem pro pedagogickou i nepedagogickou veřejnost;

⁸ Zákon ze dne 24. září 2004 o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon). In: Sbírnka zákonů České republiky. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, 2005, ročník 2004, číslo 1

⁹ *Učení je skryté bohatství*. Zpráva mezinárodní komise UNESCO „Vzdělávání pro 21. století“. Praha, Pedagogická fakulta UK, Ústav výzkumu a rozvoje školství 1997.

- otevřeným dokumentem, který bude po určitém období platnosti nebo podle potřeby inovován. RVP pro střední odborné vzdělávání usilují o:
- vytvoření pluralitního vzdělávacího prostředí a podporu pedagogické samostatnosti škol, a proto vymezují pouze požadované výstupy (výsledky vzdělávání) a nezbytné prostředky pro jejich dosažení, zatímco způsob realizace vymezených požadavků ponechávají na školách;
- lepší uplatnění absolventů středního odborného vzdělávání na trhu práce a jejich připravenost dále se vzdělávat, popřípadě se bezproblémově rekvalifikovat, a vést kvalitní osobní i občanský život.
- zvýšení kvality a účinnosti středního odborného vzdělávání.¹⁰

2.2 KOMPETENCE ABSOLVENTA OBORU HOTELNICTVÍ

„Vzdělávání v oboru směřuje v souladu s cíli středního odborného vzdělávání k tomu, aby si žáci vytvořili, v návaznosti na základní vzdělávání a na úrovni odpovídající jejich schopnostem a studijním předpokladům, následující klíčové a odborné kompetence.“¹¹

Kompetenci můžeme definovat jako *„pravomoc nebo rozsah pravomoci a také jako způsobilost.“¹²* Z dokumentu vychází dvojice kompetence. První část kompetencí je klíčová pro rozvoj středoškolského vzdělávání a druhá část se věnuje odbornému profilu absolventa.

2.2.1 KLÍČOVÉ KOMPETENCE:

- *„kompetence k učení,*
- *kompetence k řešení problémů,*
- *komunikativní kompetence,*
- *personální a sociální kompetence,*

¹⁰ 65-42-M/01 *Hotelnictví* [online]. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2007, 2020 [cit. 2022-04-05]. Dostupné z: <https://www.edu.cz/rvp-ramcove-vzdelavaci-programy/ramcove-vzdelavaci-programy-stredniho-odborneho-vzdelavani-rvp-sov/obory-l-a-m/65-gastronomie-hotelnictvi-a-turismus/> str. 2

¹¹ 65-42-M/01 *Hotelnictví* [online]. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2007, 2020 [cit. 2022-04-05]. Dostupné z: <https://www.edu.cz/rvp-ramcove-vzdelavaci-programy/ramcove-vzdelavaci-programy-stredniho-odborneho-vzdelavani-rvp-sov/obory-l-a-m/65-gastronomie-hotelnictvi-a-turismus/> str. 7

¹² KLIMEŠ, Lumír. *Slovník cizích slov*. 8. vyd., V SPN vyd. 3. - rozš. a dopl. Praha: SPN - pedagogické nakladatelství, 2010. ISBN 978-80-7235-446-7.

- občanské kompetence a kulturní povědomí,
- kompetence k pracovnímu uplatnění a podnikatelským aktivitám,
- matematické kompetence,
- kompetence využívat prostředky informačních a komunikačních technologií a pracovat s informacemi. ¹³

2.2.2 ODBORNÉ KOMPETENCE:

Odborné kompetence vychází z profilu absolventa oboru hotelnictví a turismus a je rozdělen do několika podkategorií kompetencí. Mezi ty nejzásadnější patří:

- „Vykonávat a organizovat ubytovací služby, řídit provoz ubytovacích zařízení,
- Vykonávat a organizovat gastronomické činnosti, řídit stravovací provoz,
- Vykonávat a organizovat odborné činnosti služeb cestovního ruchu,
- Vykonávat obchodně-podnikatelské aktivity v hotelnictví a ve službách cestovního ruchu,
- Dbát na bezpečnost práce a ochranu zdraví při práci,
- Usilovat o nejvyšší kvalitu své práce, výrobků nebo služeb,
- Jednat ekonomicky a v souladu se strategií udržitelného rozvoje. ¹⁵

Dále v dokumentu RVP nalezneme Kurikulární rámce pro jednotlivé oblasti vzdělávání. Tato část vymezuje zavazující obsah odborného a všeobecného vzdělávání a jednotlivé požadavky na vzdělání. Jednotlivé obsahy vzdělávání se dělí na vzdělávací oblasti a jednotlivé okruhy. Jednotlivé rámce poté rozpracovává škola do svých ŠVP a do vyučovacích předmětů s ohledem na požadavky dnešního trhu práce a předpokladů studentů. Pro potřeby této závěrečné práce autor rozebere část odbornou – Gastronomie.

¹³ Zpracováno na základě: 65-42-M/01 *Hotelnictví* [online]. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2007, 2020 [cit. 2022-04-05]. Dostupné z: <https://www.edu.cz/rvp-ramcove-vzdelavaci-programy/ramcove-vzdelavaci-programy-stredniho-odborneho-vzdelavani-rvp-sov/obory-l-a-m/65-gastronomie-hotelnictvi-a-turismus/>

¹⁴ ZÁMEČNÍKOVÁ, Miloša. *Návrh učebního textu pro tematický celek Barmanství* [online]. Brno, 2016 [cit. 2022-11-15]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/s4qpn/>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Eva TRNOVÁ.

¹⁵ Zpracováno na základě: 65-42-M/01 *Hotelnictví* [online]. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2007, 2020 [cit. 2022-04-05]. Dostupné z: <https://www.edu.cz/rvp-ramcove-vzdelavaci-programy/ramcove-vzdelavaci-programy-stredniho-odborneho-vzdelavani-rvp-sov/obory-l-a-m/65-gastronomie-hotelnictvi-a-turismus/>

2.3 KURIKULÁRNÍ RÁMEC – GASTRONOMIE

Vzdělávací obsahový okruh GASTRONOMIE umožňuje žákům získat potřebné znalosti a dovednosti v těchto oblastech: potraviny, výživa, příprava nápojů a pokrmů, odbyt výrobků a služeb ve stravovacích zařízeních a při různých příležitostech.

Dále absolventi získají základní představy o zařízení výrobních a odbytových úseků. Mezi další důležité okruhy patří seznámení s hygienickými předpisy pro práci s potravinami a prevenci alimentárních nákaz, uplatňování bezpečnosti a hygieny při práci v gastronomickém provozu. Nedílnou součástí tohoto vzdělávacího obsahu jsou přípravy psychologické, komunikační, ekonomické, ekologické a etické aspekty při práci v gastronomických službách.¹⁶

Pro potřeby této závěrečné práce autor představí okruh – Technika obsluhy – odbyt výrobků a služeb.

Tabulka 1 Přehled výsledků vzdělávání a učiva – okruhu Technika obsluhy - odbyt výrobků a služeb

Výsledky vzdělávání	Učivo
<ul style="list-style-type: none">- prakticky ovládá jednoduchou, složitou a speciální obsluhu hostů;- pracuje se standardním i speciálním vybavením stravovacích zařízení při různých společenských příležitostech;- ovládá společenské a profesní jednání v různých typech odbytových středisek;- sestavuje nabídkové listy, jídelní a nápojové lístky a menu pro různé společenské příležitosti;- orientuje se v druzích alkoholických a nealkoholických nápojů, v jejich výrobě, správně je ošetřuje a skladuje;	<p>5 Technika obsluhy - odbyt výrobků a služeb</p> <ul style="list-style-type: none">- základy obsluhy, pravidla, způsoby- inventář- příprava pracoviště- vybavení odbytového střediska- organizace práce, koordinace činností výrobního a odbytového střediska- jednoduchá a složitá obsluha- ukončení provozu

¹⁶ Zpracováno na základě: 65-42-M/01 *Hotelnictví* [online]. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2007, 2020 [cit. 2022-04-05]. Dostupné z: <https://www.edu.cz/rvp-ramcove-vzdelavaci-programy/ramcove-vzdelavaci-programy-stredniho-odborneho-vzdelavani-rvp-sov/obory-l-a-m/65-gastronomie-hotelnictvi-a-turismus/> str. 49

<ul style="list-style-type: none"> - poskytuje odborný servis nápojů, ovládá základní dovednosti při přípravě míchaných nápojů; - ovládá organizaci práce v odbytovém středisku a koordinaci činností výrobního a odbytového úseku; - provede vyúčtování s hostem; - charakterizuje možnosti prodeje v gastronomii (catering, front-cooking, donáškový prodej apod.). 	<ul style="list-style-type: none"> - jídelní a nápojové lístky, menu - druhy nápojů, ošetřování, servis - míchané nápoje - moderní formy prodeje v gastronomii;
---	---

Zdroj: Vlastní zpracování na základě: RVP 65-42-M/01 HOTELNICTVÍ¹⁷

2.4 REVIZE RVP – RVP 65-42-M/01 HOTELNICTVÍ

Jednotlivé revize RVP hotelnictví vychází z předešlé koncepční analytické studie pro skupiny oborů 65. Jednotlivé kroky ve změnách RVP byly prodiskutovány se zástupci odborové skupiny pro gastronomii a dalšími zástupci z řad odborných škol a podnikatelské sféry. V RVP jsou aktualizovány a doplněny odborné obsahové okruhy na základě doporučení středních odborných škol.

V rámci této práce bude přestaven obsahový okruh *5 Technika obsluhy - odbyt výrobků a služeb* a jeho jednotlivé změny.

Tabulka 2 REVIZE - Přehled výsledků vzdělávání a učiva – okruhu Technika obsluhy - odbyt výrobků a služeb

Výsledky vzdělávání	Učivo
<ul style="list-style-type: none"> - vhodně používá odbornou terminologii včetně cizojazyčné; - prakticky ovládá jednoduchou a složitou obsluhu hostů; 	<p>5 Technika obsluhy - odbyt výrobků a služeb</p> <p>gastronomický slovník</p> <ul style="list-style-type: none"> - odbyt výrobků a služeb

¹⁷ Zpracováno na základě: 65-42-M/01 Hotelnictví [online]. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2007, 2020 [cit. 2022-04-05]. Dostupné z: <https://www.edu.cz/rvp-ramcove-vzdelavaci-programy/ramcove-vzdelavaci-programy-stredniho-odborneho-vzdelavani-rvp-sov/obory-l-a-m/65-gastronomie-hotelnictvi-a-turismus/>

<ul style="list-style-type: none"> - pracuje se standardním i speciálním vybavením stravovacích zařízení při různých společenských příležitostech; - ovládá společenské a profesní jednání v různých typech odbytových středisek; - sestavuje nabídkové listy, jídelní a nápojové lístky a menu pro různé společenské příležitosti; - orientuje se v druzích alkoholických a nealkoholických nápojů, v jejich výrobě, správně je ošetřuje a skladuje; - poskytuje odborný servis nápojů, ovládá základní dovednosti při přípravě míchaných nápojů; - ovládá organizaci práce v odbytovém středisku a koordinaci činností výrobního a odbytového úseku;-provede vyúčtování s hostem; - charakterizuje možnosti prodeje v gastronomii (catering, front-cooking, donáškový prodej apod.) 	<ul style="list-style-type: none"> - systémy obsluhy, způsoby obsluhy, pravidla prodeje - inventář - příprava pracoviště - vybavení odbytového střediska - organizace práce, koordinace činností výrobního a odbytového střediska - jednoduchá, složitá a slavnostní obsluha - ukončení provozu - jídelní a nápojové lístky, menu - gastronomická pravidla - druhy nápojů, ošetřování, servis - míchané nápoje - moderní formy prodeje v gastronomii - pokladní systémy, EET systém komunikační systémy pro obsluhu a výrobu - techniky řešení připomínek hostů a komunikace na sociálních sítích
--	---

Zdroj: Vlastní zpracování na základě: RVP 65-42-M/01 HOTELNICTVÍ¹⁸

¹⁸ Zpracováno na základě: 65-42-M/01 Hotelnictví [online]. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2007, 2020 [cit. 2022-04-05]. Dostupné z: <https://www.edu.cz/rvp-ramcove-vzdelavaci-programy/ramcove-vzdelavaci-programy-stredniho-odborneho-vzdelavani-rvp-sov/obory-l-a-m/65-gastronomie-hotelnictvi-a-turismus/>

3 PŘEDMĚT TECHNIKA OBSLUHY A SLUŽEB

V následující kapitole autor práce představí charakteristiku studijního předmětu Techniku obsluhy a služeb, který vyučuje od září 2021 na Hotelové škole Hradec Králové, s. r. o.. Pro lepší orientaci v předmětu autor uvádí aktuální tematický plán pro školní rok 2021/2022.

3.1 CHARAKTERISTIKA PŘEDMĚTU¹⁹

Předmět Technika obsluhy a služeb se vyučuje v 1. a 2. ročníku oboru hotelnictví a turismus. Celkem jsou tomuto předmětu věnovány čtyři vyučovací hodiny. Charakter vyučovací hodiny je rozdělen na teoretickou a praktickou část výuky.

Cílem předmětu Technika obsluhy a služeb je seznámit žáky s historickým vývojem gastronomie, s inventářem na úseku obsluhy, s přípravou pracoviště a provozem, se způsoby a systémy obsluhy včetně organizace práce. Dále je cílem žákům poskytnout vědomosti z oblasti psychologické, sociální, společenské výchovy a estetiky.

Vzdělávání v předmětu má směřovat k získání vědomostí, dovedností, návyků a postojů, které uplatní v budoucí profesi.

3.1.1 POJETÍ VYUČOVANÉHO PŘEDMĚTU

Předmět Technika obsluhy a služeb (dále jen „TOS“) je založen na teoretických a praktických dovednostech. Cílem předmětu je prakticky ovládat jednoduchou a složitou obsluhu hostů. Ve druhém ročníku se složitá obsluha rozšiřuje na speciální obsluhu hostů během slavnostních akcí. Během praktického vyučování žáci rozvíjejí zejména komunikační, společenské, psychosociální a ekonomické dovednosti. Dále se žáci učí ovládat a řešit problémové situace v oblasti gastronomie.²⁰

Výuka předmětu je rozdělena na praktickou a teoretickou část. Obsah teoretické výuky je veden formou výkladu (přednášky), řízených rozhovorů, skupinové práce, spolupráce na společných projektech a na individuální práci žáků. Praktická část je

¹⁹ Interní materiál: *ŠVP Hotelnictví a cestovní ruch*. Hotelová škola Hradec Králové, s.r.o. Platnost od 1. 9. 2022

²⁰ Interní materiál: *ŠVP Hotelnictví a cestovní ruch*. Hotelová škola Hradec Králové, s.r.o. Platnost od 1. 9. 2022

realizovaná praktickou výukou v odborné učebně Techniky obsluhy a služeb, ve školní jídelně, na akcích školy a na praxích u partnerů střední odborné školy. . Předmět Technika obsluhy služeb má návaznost na další vyučovací předměty: Učební praxe, Technologie přípravy pokrmů, Společenská výchova a etiketa.²¹

3.1.2 CHARAKTERISTIKA PŘEDMĚTU TOS V 1. ROČNÍKU

V prvním ročníku oboru hotelnictví a cestovní ruch se žáci seznamují s historickým vývojem oboru gastronomie a stolničení, se základy společenské výchovy, osobností číšníka/servírky, s bezpečností práce a hygienou na úseku odbytu. Velký důraz je kladen na znalost inventáře na úseku obsluhy. Žáci se učí, jak po teoretické a praktické rovině používání inventáře. V prvním ročníku je výuka doplněna o praktickou výuku, kde se žáci seznamují s jednoduchou obsluhou a se základními pravidly servisu pokrmů a nápojů. Praktická výuka je realizovaná ve školní jídelně.

Výstupem prvního ročníku žáků je praktická ročníková zkouška (dále jen „PRZ“), která je organizovaná jako „Slavnostní hostina formou rautu na stanovené téma.“ Tato PRZ je spojená i s předmětem Technologie přípravy pokrmů. PRZ prověřuje zvládnutí základních gastronomických dovedností při přípravě pokrmů a obsluhu s kompletním zajištěním akce od jejich přípravy až k vyúčtování. . Tato zkouška prověřuje odborné a klíčové kompetence, které jsou v souladu se ŠVP Hotelové školy Hradec Králové s. r. o..²²

3.1.3 CHARAKTERISTIKA PŘEDMĚTU TOS VE 2. ROČNÍKU

Ve druhém ročníku je výuka zaměřena na nápojovou kulturu, gastronomická pravidla, složitou obsluhu a slavnostní hostiny. Výuka je opět rozdělena na teoretickou i praktickou přípravu. Výstupem dvouletého studia předmětu Technika obsluhy a služeb je PRZ, která je organizovaná jako „Slavnostní hostina formou banketu na stanovené

²¹ ŠTĚPÁNOVÁ, Alena. *Rámcový vzdělávací program a tvorba školního vzdělávacího programu* [online]. Brno, 2011 [cit. 2022-11-15]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/era5m/>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Pavla STEJSKALOVÁ.

²² Interní materiál: *ŠVP Hotelnictví a cestovní ruch*. Hotelová škola Hradec Králové, s.r.o. Platnost od 1. 9. 2022

téma.“ Žáci realizují slavnostní banket pro rodiče a vedení školy, kde prezentují své získané dovednosti po stránce odborné i komunikační.

Předmět je během výuky doplněn o praktické ukázky servisu, odbornými kurzy (baristický a barmanský kurz) a odbornými exkurzemi. Technika obsluhy a služeb má návaznost na předmět Technologie přípravy pokrmů. Hodinová dotace předmětu je ve druhém i prvním ročníku po čtyřech hodinách. Z toho tři hodiny jsou věnovány praktické činnosti a zbylá jedna hodina je věnována teoretickým poznatkům z oblasti servisu a nápojové gastronomie dle tematického plánu. Níže autor předkládá tematický plán pro školní rok 2021/2022.

3.2 TEMATICKÝ PLÁN PŘEDMĚTU TECHNIKA OBSLUHY A SLUŽEB PRO 1 ROČNÍK

Obrázek 2 Tematický plán Technika obsluhy a služeb

TEMATICKÝ PLÁN				Školní rok: 2021/22	12/84		
Pro předmět: Technika obsluhy a služeb	Dle osnovy č.j.: SVP Hotelnictví a cestovní ruch	Ročník: první	Třída: I. A				
Vyučující: Berbr Lukáš, Ing.							
Celoroční počet vyučovacích hodin: 132/33 teorie + 99 cvičení			Týdenní hodinová dotace: 4				
Za správnost: Hájková Hana, ing. Datum:			Schválil: Datum:				
Tematický okruh – téma	Počet		Poznámky				
	Plán	Skut.					
Září Bezpečnost a ochrana zdraví při práci, hygiena práce, požární prevence (1/1 teorie) • BOZP na pracovišti • bezpečnost přístrojů a zařízení na úseku obsluhy hygiena práce a osobní hygiena • bezpečnost práce	16/16						
Základy obsluhy (3/4 teorie) • základy obsluhy, pravidla, způsoby • nošení talířů v ruce a na platech • obsluha z plat • debaras • objednávká pokrmů a nápojů							
Říjen, listopad Inventář (6/10) • inventář na úseku obsluhy • inventář stolový, sedací, restaurační prádlo, drobný stolní inventář, příbory • inventář na pokrmy a na nápoje • pomocný inventář, pomocné stoly a vozíky	32/48						
Jednoduchá obsluha (2/12) • charakteristika jednoduché obsluhy • chování při jídle a používání inventáře • základní pravidla servisu pokrmů a nápojů							
Prosinec Vybavení obytného střediska (3/15) • obytné středisko a jeho vybavení	12/60						
Příprava pracoviště (1/16) • příprava pracoviště • organizace práce • rozdělení pracovišť v hotelu							
Leden Ukončení provozu (3/19) • zásady ukončení provozu • úklidové prostředky a jejich skladování • příprava k ukončení provozu • úklidové práce	12/72						
				Únor Systémy a způsoby obsluhy (2/21) • francouzský systém obsluhy • systém obsluhy vrchního číšníka • rajónový způsob obsluhy			
				Březen Systémy a způsoby obsluhy (4/25) • anglický způsob obsluhy • kavárenský způsob obsluhy • Table d'hotel	16/100		
				Duben Zařízení výrobních středisek (4/29) • nábytek • vály • nádoby a náčíní • zařízení a pravidla mytí nádobí • zpracování těst • stroje na opracování a zpracování zeleniny • stroje na zpracování masa • univerzální kuchyňské stroje • druhy používaných technologií • sporáky a kotle • cukrářské a horkovzdušné pece • smažicí pánve a fritézy • rošty, rožně a grily • konvektomaty, šokery	16/116		
				Květen Zařízení výrobních středisek (4/33) • ohřívací zařízení (mikrovlnné trouby, vodní lázně, rezoňy, přepravní vozíky, termosy) • chladič a mrazicí zařízení (způsoby chlazení, boxy, skříně, stoly, pulty a vitríny) • rozdělení a vybavení skladů • rozdělení výrobního střediska • hlavní kuchyně a její zařízení • požadavky na zřizování zařízení společného stravování • požadavky na výrobu • požadavky na výdej pokrmů	16/132		
				Září – květen Jednoduchá obsluha			Hradec Králové Vyučující:

Zdroj: Interní materiál: Hotelová škola Hradec Králové, s. r. o.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 MARKETINGOVÝ PRŮZKUM PŘEDMĚTU TECHNIKA OBSLUHY A SLUŽEB

V úvodu praktické části autor práce uvádí metodiku marketingového průzkumu. V prvopočátku byla provedena analýza sekundárních dat (ze statických, ekonomických či časových řad), která autor získal prostřednictvím interních materiálů Hotelové školy Hradec Králové, s. r. o.. Sběr primárních dat byl realizován prostřednictvím online dotazníku, který byl umístěn na webové stránce Survio.cz a následně rozeslán po emailu a sdílen na sociálních stránkách autora.²³

Dotazník obsahoval celkem 11 otázek včetně informační otázky o respondentovi. Dotazník byl tvořen uzavřenými a otevřenými otázkami. Online dotazování proběhlo od ledna do 15. března 2022. Velikost výběrových souborů po rozřídění a vyřazení tvoří 50 osob. Autor počítal se vzorkem kolem 100 respondentů, ale bohužel řada dotazníků nebyla správně vyplněna a pro potřeby závěrečné práce musely být dotazníky vyřazeny.

Získaná data byla statisticky zpracována a následně vyhodnocena do grafické či tabulkové podoby. Dotazník je k nahlédnutí v přílohové části závěrečné práce.²⁴

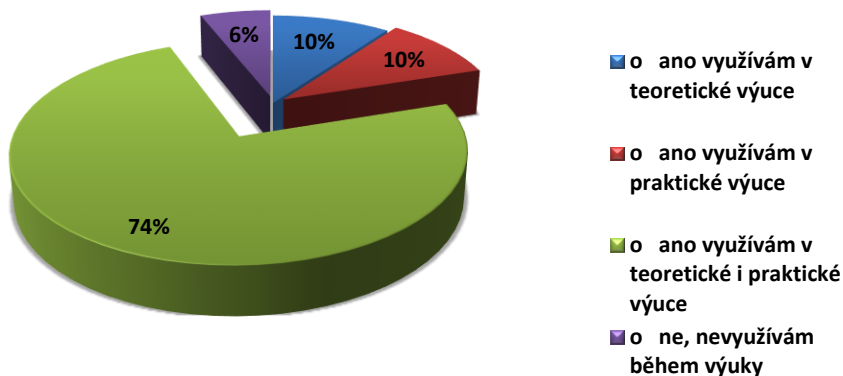
²³ BERBR, Lukáš. *Vzájemná spolupráce mikroregionů na severním Plzeňsku*. Praha, 2016. Diplomová práce. Celoškolská pracoviště (studium mimo fakulty) - Vysoká škola obchodní v Praze, o.p.s. Vedoucí práce Doc. Ing. Monika Palatková, Ph.D.

²⁴ BERBR, Lukáš. *Vzájemná spolupráce mikroregionů na severním Plzeňsku*. Praha, 2016. Diplomová práce. Celoškolská pracoviště (studium mimo fakulty) - Vysoká škola obchodní v Praze, o.p.s. Vedoucí práce Doc. Ing. Monika Palatková, Ph.D.

5 VYHODNOCENÍ MARKETINGOVÉHO PRŮZKUMU

Otázka č. 1: Využíváte v předmětu Technika obsluhy a služeb moderní didaktické prostředky (dále jen „DP“).

Graf 1 Využívání moderních didaktických prostředků ve výuce



Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování

Výše uvedený graf zobrazuje četnost využívání moderních didaktických prostředků ve výuce předmětu Technika obsluhy a služeb. Z grafu je patrné, že 74 % dotazovaných využívá v teoretické i praktické výuce moderní didaktické prostředky. Další 10 % využívá prostředky buď v teoretické, nebo praktické výuce a 6 % dotazovaných nevyžívá žádné moderní didaktické prostředky ve své výuce.

Otázka č. 2: **Které didaktické techniky (dále jen „DT“) využíváte během výuky předmětu Technika obsluhy a služeb?**

Tabulka 3 Využívání didaktických technik ve výuce TOS

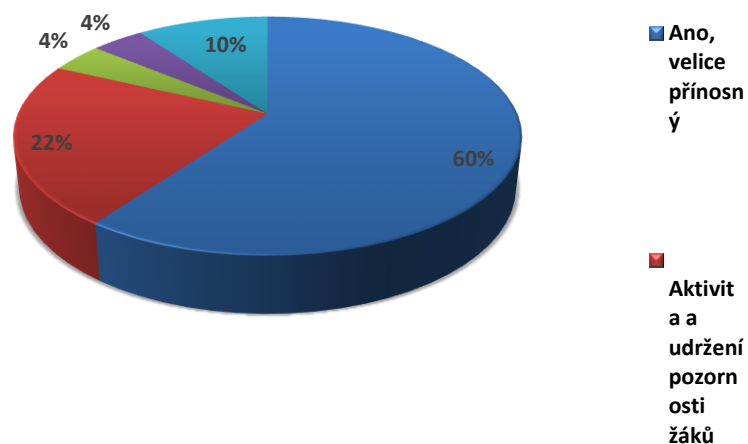
Didaktické techniky	Počet respondentů	Relativní vyjádření
Interaktivní tabule	25	13 %
Bílá magnetická tabule s možností na psaní fixem	30	16 %
Audiovizuální technika /PC	25	13 %
PC	50	27 %
Dataprojektor	50	27 %
Vizualizér	5	3 %
Zpětný projektor	3	2 %
Nevyužívám žádné didaktické techniky	0	0 %
Celkem	188	100 %

Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování

Cílem této otázky bylo zjistit, jaké didaktické techniky využívají vyučující ve své výuce předmětu TOS. Při zahájení průzkumu bylo předpokládáno, že většina respondentů uvede jako hlavní didaktické techniky PC a Dataprojektor. Z průzkumu vyšlo, že ve výuce už ustupuje Vizualizér a zpětný projektor.

Otázka č. 3: **Myslíte si, že používání didaktických technik z pohledu žáka má vliv na proces vzdělávání?**

Graf 2 Vliv DT na proces vzdělávání



Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování

Následující otázka směřovala ke zjištění, zda si vyučující myslí, že didaktická technika má přímý vliv na proces vzdělávání žáků. 60 % respondentů se domnívá, že má velice přínosný vliv. Dalších 22 % si myslí, že didaktická technika zvyšuje pozornost a udržení aktivity ve vyučovací hodině. 10 % respondentů dále uvedlo, že didaktické prostředky zvyšují možnost využití dalších vzdělávacích prostředků v hodině: vzdělávací webové stránky, instruktážní videa, interaktivní hry atd.

Otázka č. 4: V čem podle Vás pomáhá didaktická technika vyučujícím.

Tabulka 4 Didaktická technika napomáhá vyučujícím

Informace z dotazníku	Počet respondentů	Relativní vyjádření
Udržuje pozornost žáků	30	23 %
Snadné pochopení výkladu	50	38 %
Usnadňuje zkoušení	25	19 %
Efektivnost vzdělávacího procesu	25	19 %
Celkem	130	100 %

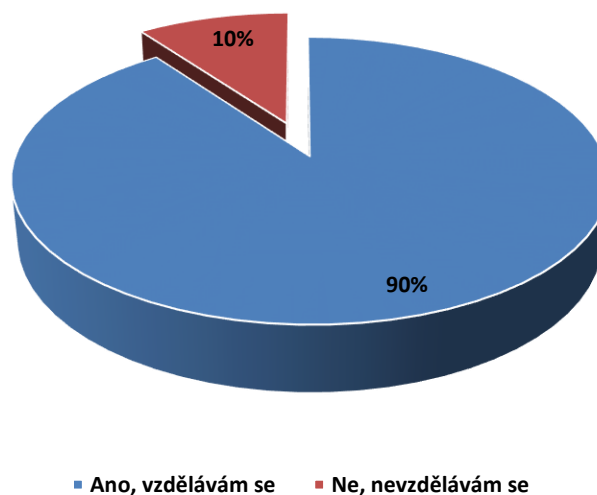
Zdroj:

Vlastní výzkum a zpracování

Cílem této otázky bylo zjistit, jak vyučujícím napomáhají didaktické techniky ve výuce odborného předmětu. V této otázce mohli respondenti uvést více možností. Z tabulky je zřejmé, že respondenti nejčastěji uvedli, že didaktická technika napomáhá ke snadnému pochopení výkladu. Dalších 30 % respondentů uvedlo, že udržuje pozornost žáků. Dalších 19 % uvedlo, že usnadňuje zkoušení a efektivnost vzdělávacího procesu.

Otázka č. 5: Vzděláváte se v oblasti IT a využívání nových didaktických technik, které můžete zařadit do výuky:

Graf 3 Vzdělávání v oblasti IT



Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování

Z grafu je patrné, že 90 % respondentů se vzdělává v IT oblasti a využívání nových didaktických technik, které může zařadit do výuky. Zbýlých 10 % se bohužel v IT technice nevzdělává.

Otázka č. 6: Které učebnice používáte při výuce a domácí přípravě v předmětu Technika obsluhy a služeb:

Tabulka 5 Odborné učebnice využívané ve výuce TOS

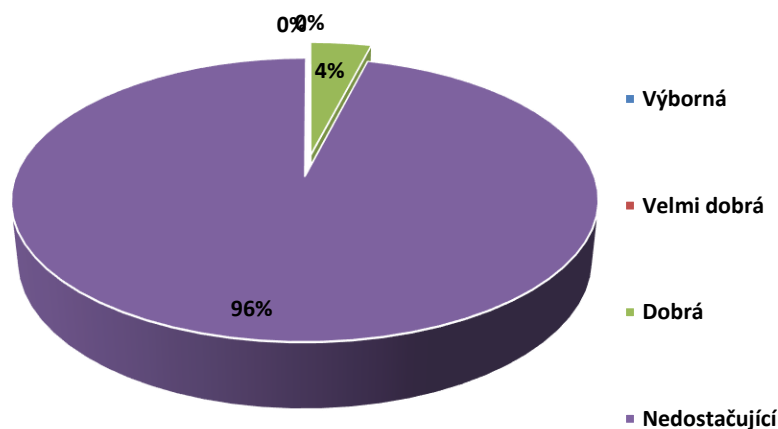
Odborné učebnice	Počet respondentů	Relativní vyjádření
Salač: Stolničení	50	27%
Černý: Moderní obsluha	12	6%
Hrbková: Nové stolničení v kostce	10	5%
METZ a kolektiv: Restaurace a host	45	24%
Salač a spol: Technika obsluhy a služeb pro 1. ročník	35	19%
Salač a spol: Technika obsluhy a služeb pro 2. ročník	35	19%
Celkem	187	100%

Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování

Cílem této otázky bylo zjistit, jaké učebnice využívají vyučující během své výuky v odborném předmětu Technika obsluhy a služeb. V této otázce mohli respondenti uvést více možností. Z tabulky je patrné, že nejpoblárnější učebnice pro tento předmět je Salač: Stolničení, následuje publikace METZ a kolektiv: Restaurace a host a dále dvoudílná publikace Salač a spol.: Technika obsluhy a služeb pro 1. ročník.

Otázka č. 7: Myslíte si, že dostupnost kvalitních učebnic na trhu pro předmět Technika obsluhy a služeb je dostačující?

Graf 4 Dostupnost učebnic na trhu



Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování

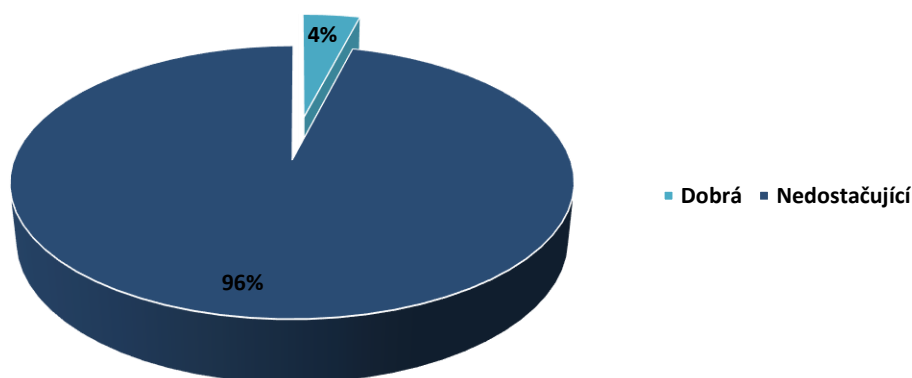
Účelem této otázky bylo zjistit, zda si respondenti myslí, že jsou na trhu dostupné kvalitní učebnice pro tento předmět. Z grafu je patrné, že 96 % dotazovaných se domnívá, že na trhu nenaleznou kvalitní učebnice pro předmět Technika obsluhy a služeb. Další 4 % si myslí, že úroveň nabízených učebnic je dobrá.

Otázka č. 8: V čem si myslíte, že jsou učebnice pro předmět Technika obsluhy a služeb nedostačující?

Tato otázka respondentům nabízela otevřenou odpověď. Respondenti se mohli vyjádřit k problematice učebnic v oblasti předmětu Technika obsluhy a služeb. Nejčastější odpovědi od respondentů jsou následující: **zastaralý design a fotografie, změny v legislativách, neaktuálnost oboru, zastaralé gastronomické pojmy, složitost psaného textu, nelogické členění, chybějící závěrečné projekty a samostatné úkoly.**

Otázka č. 9: Jak hodnotíte aktuálnost a správnost teoretických podkladů učebnic v návaznosti na moderní trendy a vývoj gastronomie.

Graf 5 Hodnocení aktuálnosti a správnost teoretických podkladů učebnic

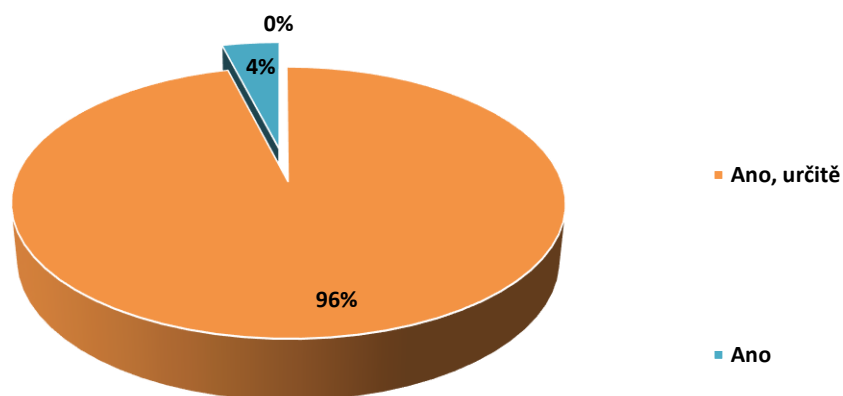


Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování

Z grafu je patrné, že 96 % dotazovaných uvedlo, že aktuálnost a správnost teoretických podkladů učebnic v návaznosti na moderní trendy a vývoj gastronomie je nedostačující. Zbývá 4 % si myslí, že kvalita učebnic je dobrá.

Otázka č. 10: **Myslíte si, že by měla proběhnout revize učebnic pro předmět Technika obsluhy a služeb?**

Graf 6 Revize učebnic pro předmět Technika obsluhy a služeb



Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování

Z grafu je patrné, že 96 % dotazovaných je pro, aby proběhla revize učebnic pro předmět Technika obsluhy a služeb.

Otázka č. 11: Údaje o Vás:

Tabulka 6 Sociodemografické údaje o respondentech

Charakteristika souboru		Počet respondentů v příslušné skupině	Procento respondentů v příslušné skupině
Pohlaví	Muž	15	30 %
	Žena	35	70 %
Věk	20 – 25 let	0	0 %
	26 – 35 let	5	10 %
	36 – 45 let	15	30 %
	46 – 55 let	20	40 %
	56 – 60 let	8	16 %
	61 a více let	2	4 %
Vzdělání	Střední vzdělání s maturitní zkouškou	0	0 %
	Vysokoškolské – bakalářského typu	15	30 %
	Vysokoškolské – magisterského typu	35	70 %

Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování

Dotazníkového šetření, jak bylo uvedeno výše, se řádně zúčastnilo 50 respondentů. Z hlediska pohlaví 70 % tvořily ženy a zbývajících 30 % byli muži. Skoro polovina dotazovaných tvoří věkovou hranici v rozmezí 46 – 55 let (40 %). Nejvíce dotazovaných osob mělo ukončené vysokoškolské vzdělání magisterského typu, dále 30 % osob mělo ukončeno bakalářské studium na vysoké škole.

6 NÁVRH VYUŽITÍ MODERNÍCH DIDAKTICKÝCH PROSTŘEDKŮ V ODBORNÉM PŘEDMĚTU TOS

Z výsledků dotazníkového šetření můžeme sestavit profil vyučujícího odborného předmětu TOS a návrh využití moderních prostředků v tomto odborném předmětu. Z dotazníkového šetření je patrné, že na trhu chybí kvalitní odborné učebnice pro tento předmět. Autor se tedy zaměří na rešerši učebnic pro tento vyučovací předmět.

6.1 PROFIL VYUČJÍCÍHO ODBORNÉHO PŘEDMĚTU TOS

Z výsledků marketingového průzkumu autor může sestavit profil vyučujícího odborného předmětu TOS. Nejčastějšími vyučujícími odborných předmětů jsou ženy ve věkovém rozmezí od 46 – 55 let a jejich nejvyšší dosažené vzdělání je vysokoškolské – magisterského typu. Mezi nejpoužívanější učebnice pro výuku odborného předmětu náleží pro vyučující: „(SALAČ, Gustav. *Stolničení*. Vyd. 2. - dotisk. Praha: Fortuna, 2001. ISBN 80-7168-752-9 a METZ, Reinhold, Hermann GRÜNER a Thomas KESSLER. *Restaurace a host: základní odborné vědomosti: restaurace, hotel, kuchyně*. Praha: Europa-Sobotáles, 2008. ISBN 978-80-86706-18-4.)“. Vyučující si myslí, že dostupnost kvalitních učebnic na trhu je nedostačující a měla by proběhnout jejich revize, potažmo by měla být vytvořena nová vzdělávací učebnice pro tento předmět. Co se týče didaktických technik, nejčastěji ve své výuce vyučující využívají PC, dataprojektor, bílé magnetické tabule s možností psaní fixem a interaktivní tabule.

6.2 MATERIÁLNÍ DIDAKTICKÉ PROSTŘEDKY

Materiálních didaktických prostředků ve výuce může vyučující zařadit nepřeberné množství, které mohou být jako doplňující prostředek nebo prostředek k dosažení výukových cílů.

Dle Janiše materiální didaktické prostředky zahrnují například: „*výchovné instituce, budovy a pedagogické adaptované prostory určené pro výchovu a vyučovací činnost, učebny všech druhů, kabinety, kreslírny, laboratoře, modelárny, rýsovný, ateliéry, čítárny, knihovny, archivy, sborovny, konferenční sítě či plovárny, tělocvičny, botanické a zoologické zahrady nebo planetária, technické vybavení prostorů určených ke*

vzdělávání nebo výchovným činností, stoly, lavice, židle, tabule, skříně, stojany či vitríny, všeobecná didaktická technika (projektor, zařízení pro reprodukci zvuku, televizory, videa, CD přehrávače, PC, apod.) a speciální didaktická technika (mikroskopy, dalekohledy, apod.).²⁵ Čadílek a Loveček řadí mezi didaktické techniky „např.: různé druhy tabulí, osobní počítače, diapojektor, videopřehrávač, osobní počítače, MP3 přehrávač, bluetooth přehrávač, videopřehrávač a tiskárny.“²⁶

6.3 UČEBNICE TOS VE VÝUCE – RECENZE

Využívání materiálních didaktických pomůcek v odborném předmětu Technika obsluhy a služeb hraje klíčovou roli. Z dotazníkového šetření vyšlo, že vyučující nejsou spokojeni s úrovní nabízených učebnic pro tento obor. V 21. století mají učebnice stále své místo mezi didaktickými prostředky. V současnosti nemůžeme považovat učebnice za moderní výukové pomůcky, protože nevyhovují současným trendům ve výuce odborných předmětů.

Z dotazníkového šetření vyšlo, že za hlavní učebnicový pramen při výuce předmětu TOS je považovaná učebnice Stolničení od autora Gustava Salače. Tato publikace je hojně využívaná na všech typech odborných středních škol. Jedná se o učebnici z roku 1996 (další dotisky v průběhu let). Učebnice je určena pro střední odborná učiliště, pro hotelové školy a pro veřejnost.²⁷ Grafická úprava učebnice a textů na první pohled zanechává starší dojem publikace. Doprovázející fotografie jsou foceny z devadesátých let minulého století a pro žáky jsou spíše komického rázu.

Učebnice Stolničení je rozdělena do 27 kapitol, kde autor nabízí průřezová témata i rozšiřující látku gastronomie. V řadě kapitol se objevují nedostatky nebo neaktuálnost oboru např. (nápojová gastronomie – chybné rozdělení vinařských oblastí a podoblastí v ČR). Některým pasážím autor věnuje dostatečné množství, další kapitoly bere jen zkrátka, což nevyhovuje dnešní přípravě žáků do profesního života.

²⁵ JANIŠ, Kamil a Irena Loudová. *Obecná didaktika (vybraná témata)*. Druhé. Ústí nad Orlicí: OFTIS Ústí nad Orlicí, 2018. ISBN 978-80-7405-444-0.

²⁶ ČADÍLEK, M., LOVEČEK, A. *Didaktika odborných předmětů*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s.r.o., 2003. 173 s., s. 125

²⁷ SALAČ, Gustav. *Stolničení*. Vyd. 2. - dotisk. Praha: Fortuna, 2001. ISBN 80-7168-752-9

Učebnice je velmi obtížně napsaná a pro žáky je srozumitelnost textu obzvlášť složitá. Autor práce v učebnici postrádá závěrečné shrnutí za jednotlivými kapitolami. Otázky na konci kapitoly nejsou pro žáky motivující, spíše se jedná jen o vyhledávání odpovědí v textu s žádnou motivací žáků pro rozvoj kreativního myšlení. Dále se autor práce neztotožňuje s některými uvedenými cizojazyčnými pojmy, které jsou díky neaktuálnosti publikace stále používány, avšak v současné moderní gastronomii mají jiné názvosloví.

Druhou rozšířenou publikací mezi vyučujícími je publikace *Restaurace a host* (8. vydání z roku 2003), která je přeložena z původního německého díla „Restaurant und Gast.“²⁸ Kniha prošla úpravami a změnami, aby odpovídala platným ČSN a legislativním rámcům České republiky. Grafická úprava učebnice je velmi zdařilá a přehledná. Kniha přináší čtenářům široké poznatky z moderní gastronomie a hotelnictví. Kniha je rozdělena do třinácti kapitol, které jsou členěny odlišnými barvami pro jednodušší hledání. Dalším důležitým poznatkem je překlad důležitých gastronomických pojmů do angličtiny, němčiny a francouzštiny. Na konci jednotlivých kapitol jsou otázky a úkoly, které jsou velmi zajímavě zpracovány. Jednotlivé kapitoly uzavírá projektová práce (skupinová práce) na daná témata: *Atraktivní snídaňový bufet, chřest a víno, naplánování bufetu, slavnostní hostina, aj.*²⁹

Struktura učebnice je zpracovaná od základního ke složitému učivu a navazuje na moderní trendy a aktuálnost v gastronomii. Jako velký přínos této publikace autor vnímá mezipředmětovou vazbu na další vyučovací předměty v oblasti gastronomie: Technologie přípravy pokrmů, Zařízení výrobních středisek v gastronomii, Výživa a potravinový provoz. V publikaci se objevuje velké množství grafických a obrázkových ilustrací, které doplňují text, což pomáhá k rychlému pochopení probíraného tématu.

²⁸ METZ, Reinhold, Hermann GRÜNER a Thomas KESSLER. *Restaurace a host: základní odborné vědomosti : restaurace, hotel, kuchyně*. Praha: Europa-Sobotáles, 2008. ISBN 978-80-86706-18-4

²⁹ Zpracováno na základě rešerše: METZ, Reinhold, Hermann GRÜNER a Thomas KESSLER. *Restaurace a host: základní odborné vědomosti : restaurace, hotel, kuchyně*. Praha: Europa-Sobotáles, 2008. ISBN 978-80-86706-18-4

Na trhu existuje řada dalších učebnic a publikací, které se dají využít ve výuce odborného předmětu Technika obsluhy a služeb. Bohužel všechny učebnice jsou dle autora zastaralé a neaktuální v souvislosti s vývojem gastronomické scény a objevujících se trendů. Řada vyučujících si proto připravuje své vlastní studijní materiály či powerpointové prezentace, které jsou nejčastěji využívány jako základní učební pomůcka v teoretické části výuky. Jednoduchá animace, obrázky a videa jsou pro předmět Technika obsluhy a služeb zcela potřebným společníkem ve vyučování.

6.3.1 PŘÍKLAD PRACOVNÍHO LISTU Z PRAXE

Při rešerši odborných publikací autor objevil zajímavé zpracování pracovních listů s výukovým materiálem do výuky Techniky obsluhy a služeb. Výukový materiál byl zpracován v rámci diplomové práce paní Dany Durdové. Materiál je volně přístupný na internetu a nabízí žákům teoretické poznatky spojené s osvojováním si probrané látky v pracovních listech. Materiál nabízí dostatek ilustrovaných fotografií, prostor pro poznámky a závěrečné shrnutí. Součástí textu jsou soutěže, kvízy a improvizace scény.³⁰

Forma zpracovaného výukového materiálu je inspirujícím podkladem pro ostatní pedagogy, kteří učí odborné předměty.

³⁰ DURDOVÁ, Dana. *Výukový materiál do stolničení s pracovními listy* [online]. [cit. 2022-04-10]. Dostupné z: <https://www.ssrs.cz/data/files/vyukovy-material-f9nk729sqx.pdf>

ZÁVĚR

Cílem závěrečné práce bylo dotazníkové šetření a návrh využití moderních didaktických prostředků ve výuce odborného předmětu Technika obsluhy a služeb.

V první části závěrečné práce se autor věnuje základnímu představení didaktických prostředků, které lze využít v odborných předmětech. Dále navazuje na rešerši Rámcového vzdělávacího programu oboru hotelnictví, kde se věnuje jednotlivým odborným kompetencím a revizím RVP, které se nyní uskutečňují v rámci jednotlivých odborných sekcí.

Další kapitola je věnovaná představení odborného předmětu Technika obsluhy a služeb, který autor práce vyučuje od září 2021. Autor představuje pojetí vyučovacího předmětu v návaznosti na klíčové a odborné kompetence, které vychází z ŠVP. Nedílnou součástí tohoto předmětu jsou jednotlivé praktické závěrečné zkoušky v jednotlivých ročnících (první ročník – slavnostní hostina formou rautu a druhý ročník – slavnostní hostina formou banketu).

V praktické části závěrečné práce se autor věnuje marketingovému průzkumu daného odborného předmětu. Výsledky průzkumu byly zpracovány v páté kapitole. Z výsledků průzkumu byl stanoven potenciální profil vyučujícího odborného předmětu Technika obsluhy a služeb. Nejčastějšími vyučujícími odborných předmětů jsou ženy ve věkovém rozmezí od 46 – 55 let a jejich nejvyšší dosažené vzdělání je vysokoškolské – magisterského typu. Mezi nejpoužívanější učebnice pro výuku odborného předmětu náleží dle vyučujících: : Salač, Stolníčení a Metz a kolektiv, Restaurace a host. Vyučující si myslí, že dostupnost kvalitních učebnic na trhu je nedostačující a měla by proběhnout revize a navrhnout nové vzdělávací učebnice pro tento předmět. Didaktické techniky nejčastěji ve své výuce využívá vyučující: PC, Dataprojektor, Bílé magnetické tabule s možností psaní fixem a interaktivní tabule.

Autor práce se následně zaměřil na jednotlivé recenze učebnic, které jsou nejvíce používané ve výuce odborného předmětu. Bohužel nedostatečná kvalita nabízených učebnic a publikací na českém trhu má negativní vliv na vzdělávání žáků v odborných předmětech.

Další negativitu autor spatřuje v tom, že v odborném školství pracují starší pedagogové, kteří nerespektují moderní trendy a inovace v gastronomii. Vyučují zastaralé teoretické poznatky, které v praxi už zcela nefungují. Řada pedagogů se už nechce dále vzdělávat v oboru. Autor práce má jiný názor! Pedagogové, kteří vyučují odborné předměty, by se měli v rámci svého celoživotního vzdělávání dále vzdělávat a během svého života prokládat teoretické poznatky s praxí. Za svou prozatím krátkou pedagogickou praxí vidí autor značné nedostatky a zkosnatělost českého odborného školství, ale přesto věří, že během následujících let dojde k pozitivním změnám.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BERBR, Lukáš. *Vzájemná spolupráce mikroregionů na severním Plzeňsku*. Praha, 2016. Diplomová práce. Celoškolská pracoviště (studium mimo fakulty) - Vysoká škola obchodní v Praze, o.p.s. Vedoucí práce Doc. Ing. Monika Palatková, Ph.D.

ČADÍLEK, M., LOVEČEK, A. *Didaktika odborných předmětů*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s.r.o., 2003. 173 s.,

FRIEDMAN, Z., PECINA, P. *Didaktika odborných předmětů technického charakteru*. 1. vyd. Brno, Masarykova univerzita: Nové Město nad Metují, 2013. 88 s. ISBN 978-80-210-6300-6.

GESCHWINDER, J. a kol. *Metodika využití materiálních didaktických prostředků*. 1. vyd. 262 s. Praha: SPN, 1987.)

JANIŠ, Kamil a Irena Loudová. *Obecná didaktika (vybraná témata)*. Druhé. Ústí nad Orlicí: OFTIS Ústí nad Orlicí, 2018. ISBN 978-80-7405-444-0.

KLIMEŠ, Lumír. *Slovník cizích slov*. 8. vyd., V SPN vyd. 3. - rozš. a dopl. Praha: SPN - pedagogické nakladatelství, 2010. ISBN 978-80-7235-446-7.

MAŇÁK, Josef. *Nárys didaktiky*. Brno: Masarykova univerzita, 1995. ISBN 80-210-1124-6.

METZ, Reinhold, Hermann GRÜNER a Thomas KESSLER. *Restaurace a host: základní odborné vědomosti : restaurace, hotel, kuchyně*. Praha: Europa-Sobotáles, 2008. ISBN 978-80-86706-18-4

SALAČ, Gustav. *Stolničení*. Vyd. 2. - dotisk. Praha: Fortuna, 2001. ISBN 80-7168-752-9

Interní zdroje, zákony a ostatní dokumenty

ŠVP Hotelnictví a cestovní ruch. Hotelová škola Hradec Králové, s.r.o. Platnost od 1. 9. 2022

Učení je skryté bohatství. Zpráva mezinárodní komise UNESCO „Vzdělávání pro 21. století“. Praha, Pedagogická fakulta UK, Ústav výzkumu a rozvoje školství 1997.

Zákon ze dne 24. září 2004 o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon). In: Sběrka zákonů České republiky. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, 2005, ročník 2004, číslo 1

Seznam použitých internetových zdrojů

DURDOVÁ, Dana. Výukový materiál do stolničení s pracovními listy [online]. [cit. 2022-04-10]. Dostupné z: <https://www.ssrs.cz/data/files/vyukovy-material-f9nk729sqx.pdf>

65-42-M/01 Hotelnictví [online]. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2007, 2020 [cit. 2022-04-05]. Dostupné z: <https://www.edu.cz/rvp-ramcove-vzdelavaci-programy/ramcove-vzdelavaci-programy-stredniho-odborneho-vzdelavani-rvp-sov/obory-l-a-m/65-gastronomie-hotelnictvi-a-turismus/>

FRAITOVÁ, Kateřina. *Školní Vzdělávací program pro obor vzdělávání Hotelnictví, předmět praktického vyučování Učební praxe* [online]. Brno, 2010 [cit. 2022-11-15]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/jf2sf/>. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Pavel PECINA.

ŠTĚPÁNOVÁ, Alena. *Rámcový vzdělávací program a tvorba školního vzdělávacího programu* [online]. Brno, 2011 [cit. 2022-11-15]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/era5m/>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Pavla STEJSKALOVÁ.

ZÁMEČNÍKOVÁ, Miloša. *Návrh učebního textu pro tematický celek Barmanství* [online]. Brno, 2016 [cit. 2022-11-15]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/s4qp/>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Eva TRNOVÁ.

SEZNAM ZKRATEK

DP – Didaktické prostředky

DT – Didaktická technika

PRZ – Praktická ročníková zkouška

RVP – Rámcový vzdělávací program

ŠVP – Školní vzdělávací program

TOS – Technika obsluhy a služeb

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam obrázků

Obrázek 1 členění didaktický prostředků podle GESCHWINDER	9
Obrázek 2 Tematický plán Technika obsluhy a služeb	18

Seznam tabulek

Tabulka 1 Přehled výsledků vzdělávání a učiva – okruhu Technika obsluhy - odbyt výrobků a služeb	13
Tabulka 2 REVIZE - Přehled výsledků vzdělávání a učiva – okruhu Technika obsluhy - odbyt výrobků a služeb	14
Tabulka 3 Využívání didaktických technik ve výuce TOS	21
Tabulka 4 Didaktická technika napomáhá vyučujícím.....	23
Tabulka 5 Odborné učebnice využívané ve výuce TOS.....	24
Tabulka 6 Sociodemografické údaje o respondentech	27

Seznam grafů

Graf 1 Využívání moderních didaktických prostředků ve výuce	20
Graf 2 Vliv DT na proces vzdělávání	22
Graf 3 Vzdělávání v oblasti IT	23
Graf 4 Dostupnost učebnic na trhu	24
Graf 5 Hodnocení aktuálnosti a správnost teoretických podkladů učebnic.....	25
Graf 6 Revize učebnic pro předmět Technika obsluhy a služeb.....	26

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník	I
-----------------------------------	----------

DOTAZNÍK

Využívání moderních didaktických prostředků ve výuce odborného předmětu Technika obsluhy a služeb

Vážení respondenti,

dovolte, abych se představil. Jmenuji se Lukáš Berbr a v rámci celoživotního vzdělávání na Univerzitě Jana Amose Komenského v Praze si dodělávám studium v oblasti pedagogických věd pro učitele odborných předmětů, praktického vyučování a odborného výcviku. Obracím se na Vás s prosbou o vyplnění mého dotazníku. V rámci závěrečné práce provádím průzkum využívání moderních didaktických prostředků v odborném předmětu Technika obsluhy a služeb. Průzkum je zcela anonymní a výsledky dotazníku budou použity pro mou závěrečnou práci.

Děkuji za Váš čas a ochotu při vyplňování dotazníků.

Ing. Lukáš Berbr

1. Využíváte v předmětu Technika obsluhy a služeb moderní didaktické prostředky (dále DP).

- ano využívám v teoretické výuce
- ano využívám v praktické výuce
- ano využívám v teoretické i praktické výuce
- ne, nevyžívám během výuky

2. Které didaktické techniky využíváte během výuky předmětu Technika obsluhy a služeb?

- Interaktivní tabule
- Bílá magnetická tabule s možností na psaní fixem
- Audiovizuální technika /PC
- PC
- Dataprojektor
- Vizualizér
- Zpětný projektor
- Nevyžívám žádné didaktické techniky
- Jiné:

3. Myslíte si, že používání DT z pohledu žáka má vliv na proces vzdělávání?

- Ano, velice přínosný
- Aktivita a udržení pozornosti žáků
- Má vliv, ale není tak důležitý
- Nemá vliv na proces vzdělávání
- Jiné:

4. V čem podle Vás pomáhá didaktická technika vyučujícím:

- udržuje pozornost žáků
- snadné pochopení výkladu
- usnadňuje zkoušení
- efektivnost vzdělávacího procesu

- 5. Vzděláváte se v oblasti IT a využívání nových didaktických technik, které můžete zařadit do výuky:**
- Ano, vzdělávám se
 - Ne, nevzdělávám se
- 6. Které učebnice používáte při výuce a domácí přípravě v předmětu Technika obsluhy a služeb:**
- SALAČ, Gustav. Stolničení. Vyd. 2. - dotisk. Praha: Fortuna, 2001. ISBN 80-7168-752-9.
 - ČERNÝ, Jiří a Antonín SRKALA. Moderní obsluha. Vydání 3. (v IQ 147 první). Praha: IQ 147, 1997.
 - HRBKOVÁ, Zdeňka. Nové stolničení v kostce. Divec: Radek Runštuk - R plus, 2018. Gastronomie (R plus). ISBN 978-80-904093-3-0.
 - METZ, Reinhold, Hermann GRÜNER a Thomas KESSLER. Restaurace a host: základní odborné vědomosti : restaurace, hotel, kuchyně. Praha: Europa-Sobotáles, 2008. ISBN 978-80-86706-18-4.
 - SALAČ, Gustav, Milan PRIBULA a Hana SEDLÁČKOVÁ. Technika obsluhy a služeb pro 1. ročník středních hotelových škol, studijní obor provoz hotelů a společného stravování. 3. vyd., 1. vyd. v SPN-pedag. nakl. Praha: SPN - pedagogické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85937-09-3.
 - SALAČ, Gustav, Hana SEDLÁČKOVÁ a Milan PRIBULA. Technika obsluhy a služeb pro 2. ročník středních hotelových škol, studijní obor provoz hotelů a společného stravování. 4. vyd., 1. vyd. v SPN-pedag.nakl. Praha: SPN - pedagogické nakladatelství, 1996. ISBN 80-85937-10-7.
- 7. Myslíte si, že dostupnost kvalitních učebnic na trhu pro předmět Technika obsluhy a služeb je dostačující?**
- Výborná
 - Velmi dobrá
 - Dobrá
 - Nedostačující
- 8. V čem si myslíte, že jsou učebnice pro předmět Technika obsluhy a služeb nedostačující? (otevřená otázka)**
- 9. Jak hodnotíte aktuálnost a správnost teoretických podkladů učebnic v návaznosti na moderní trendy a vývoj gastronomie.**
- Výborná
 - Velmi dobrá
 - Dobrá
 - Nedostačující
- 10. Myslíte si, že by měla proběhnout revize učebnic pro předmět Technika obsluhy a služeb?**
- Ano, určitě
 - Ano
 - Ne
 - Jiné:

11. Informace o Vás:

Pohlaví: Muž / Žena

Věk: 20 – 25let / 26 – 35 let / 36 – 45 let / 46 – 55 let / 56 – 60 let / 61 a více let

Vzdělání: Středoškolské / Vysokoškolské – bakalářský typ / Vysokoškolské – magisterského typu

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Lukáš Berbr

Název kurzu: Studium v oblasti pedagogických věd pro učitele odborných předmětů, praktického vyučování a odborného výcviku

Název práce: Využití moderních didaktických prostředků ve výuce odborného předmětu
Technika obsluhy a služeb

Rok: 2022

Počet stran textu bez příloh: 38

Celkový počet stran příloh: 2

Počet titulů českých použitých zdrojů: 9

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 5

Počet ostatních zdrojů: 3