

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Schéma vzdělávacího systému v České republice

Příloha č. 2: Organizační struktura Střední školy gastronomie a podnikání

Příloha č. 3: Seznam otázek položených v rámci hloubkového individuálního rozhovoru žákům

Příloha č. 4: Seznam otázek položených v rámci hloubkového individuálního rozhovoru managementu

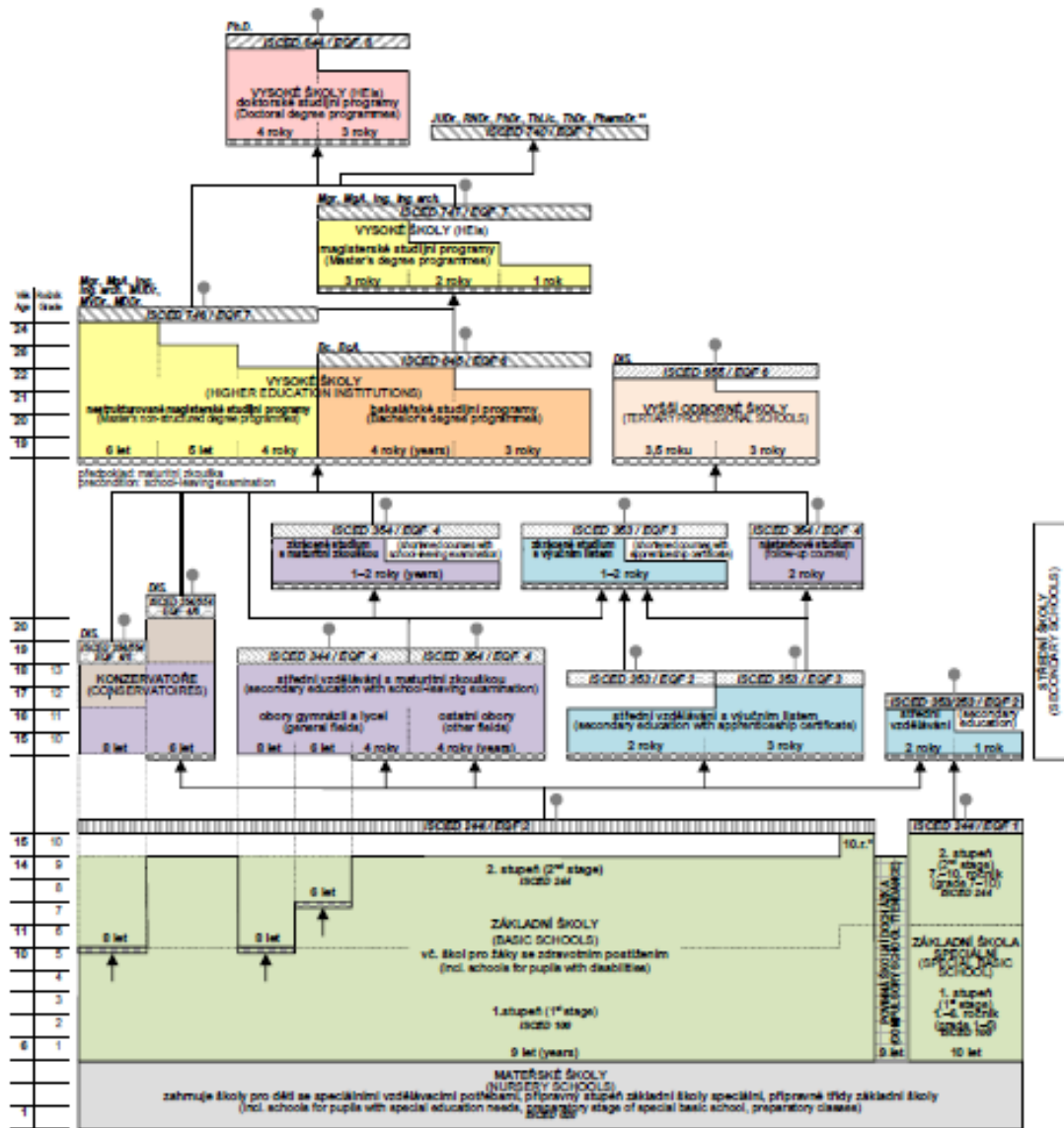
Příloha č. 5: Autentické přepisy rozhovorů s žáky

Příloha č. 6: Autentické přepisy rozhovorů s managementem hotelů

Příloha č. 7: Pozvánka pro rodinu a známé studentů SOU Gastronomie a podnikání

Příloha č. 1: Schéma vzdělávacího systému v České republice

Schéma vzdělávacího systému České republiky ve školním / akademickém roce 2016/2017
Diagram of the education system of the Czech Republic 2016/2017



Legenda (Explanatory notes):

- státní doktorská zkouška (doctoral state examination)
- státní závěrečná zkouška (final state examination), státní rigorózní zkouška**
- státní maturitní zkouška (matura)
- maturitní zkouška (school-leaving examination)
- státní závěrečná zkouška a maturitní zkouška (graduate examination and/or school-leaving examination)**
- závěrečná zkouška a vjezdním listem (final examination with apprenticeship certificate)
- závěrečná zkouška (final examination)
- základní vzdělání (basic education)
- střední vzdělání (secondary education)
- povinná školní docházka (compulsory school attendance)
- přijímací řízení (admission procedure)
- další vzdělávací stupeň (next educational level)
- pracovní trh (labour market)

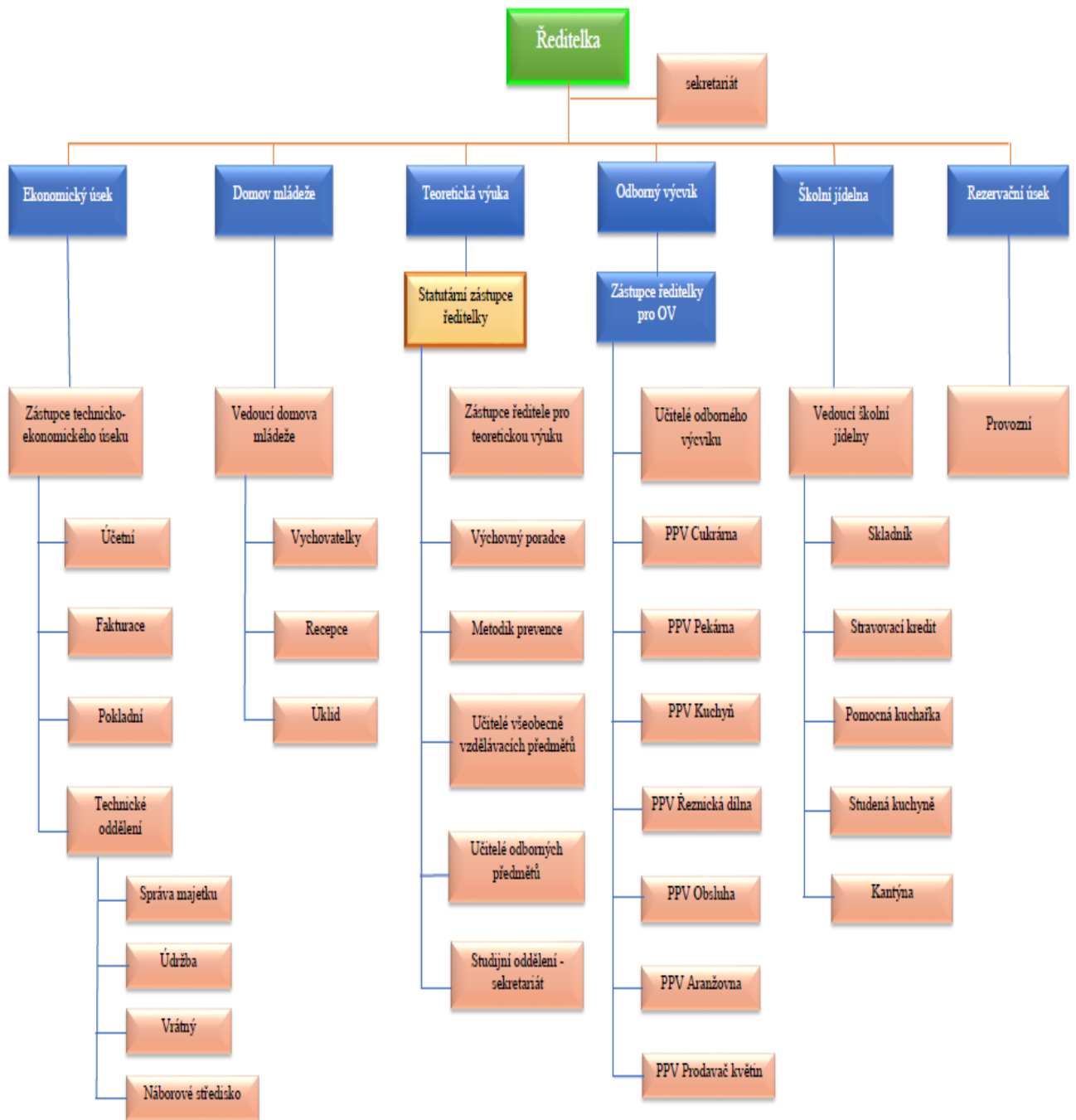
* Základní vzdělání pro žáky se zdravotním postižením ve třídách nebo školách a upravených vzdělávacích programech může trvat 10 roků.

** Přijetí do vysokých škol státní rigorózní zkouškou: a) zkouška v medicíně a lékařských oborech, b) zkouška, kterou lze složit bez dalšího studia po získání titulu magistra (Mgr.). (Two types of the "státní rigorózní zkouška": a) examination in medical fields, b) advanced study examination (without further study) after being awarded the Master's degree (magister – Mgr.))

*** Žáci spondanózně mohou vykonat maturitní zkoušku nejdříve po třetím ročníku, v omezeném oboru navíc po osmém ročníku. (Pupils of consensually admitted to a school-leaving examination, but no sooner than after grade 4, in the 8th year (half of dance after grade 8).)

Kódy ISCED odpovídají národnímu vzdělávacímu programu, kódy EQF označují kvalifikaci. (ISCED codes relate to educational programmes, EQF codes to qualification attainment)

Příloha č. 2: Organizační struktura Střední školy gastronomie a podnikání



Zdroj: Střední odborné učiliště gastronomie a podnikání

Příloha č. 3: Seznam otázek položených v rámci hloubkového individuálního rozhovoru žákům

Otázky pro hloubkový rozhovor

Jméno: Obor: Ročník:

1. Co tě ve Tvé profesi nejvíce baví a zajímá?
2. Je pro tebe důležité, v jak velkém kolektivu pracuješ?
3. Upřednostňuješ práci v restauraci, kde jsi v přímém kontaktu s hotelovými hosty, nebo se raději podílíš na přípravě podávaných pokrmů s kolektivem kuchařů?
4. Mohl/a bys popsat náplň své práce na pozici kuchaře a číšníka v malém/středním/velkém hotelu?
5. Co ti na práci v malém/středním/velkém hotelu nejvíce vyhovuje? V čem vidíš rozdíly?
6. Jaké zajímavé akce, konající se v těchto podnicích, tě nejvíce zaujaly?
7. Co si myslíš o současném vybavení hotelů, ve kterých si vykonával praxi?
8. Jaké současné moderní trendy tě zaujaly při přípravě hotelových pokrmů?
9. Motivoval vás na vaší praxi majitel hotelu? Jakým způsobem?
10. Myslíš si, že v rámci vykonávání své praxe získáváš pracovní návyky, které jsou důležité pro Tvé budoucí povolání (např.: dochvilnost, zodpovědnost, samostatnost, dodržování pravidel slušného chování aj.)?
11. Využíváš možnosti jít na brigádu, tedy příležitosti přivýdělnku v rámci externích pracovišť? Pokud ano, která pracoviště preferuješ?

Příloha č. 4: Seznam otázek položených v rámci hloubkového individuálního rozhovoru management

Otázky pro hloubkový rozhovor s manažery hotelů

Jméno: Název hotelu:

1. Jak jste spokojeni s přístupem k práci našich žáků na jednotlivých pracovištích vašeho hotelového provozu?
2. Jaká je podle Vás docházka žáků na jednotlivá pracoviště?
3. Jaké nejčastější problémy s žáky musíte řešit?
 - * spolehlivost/ nespolehlivost
 - * ochota/ neochota zůstat déle na pracovišti
 - * ochota při práci s hosty
 - * jazyková vybavenost
 - * samostatnost / nesamostatnost při výkonu zadané práce, řešení problémů
4. Jakým způsobem žáky motivujete? (např. nabídkou různých kurzů)
5. Jakým způsobem jsou žáci odměňováni za svou odvedenou práci v době praxe, jak za přesčasy a víkendy?
6. Mají zájem žáci o brigády ve vašem hotelu?
7. Dochází v náplni práce u žáků k opakování jedné činnosti, nebo mají žáci možnost vyzkoušet si různé činnosti?
8. Jak je, podle Vašeho názoru, vybaven Váš hotelový provoz?
9. Používáte současné nové trendy při přípravě hotelových pokrmů?
10. Má učitel odborného výcviku, který pravidelně dochází za žáky na externí pracoviště, příležitost s žáky komunikovat a přiblížit jim případně teoretickou látku přímo v provozu?
11. Domníváte se, že by škola měla projevovat větší zájem o pořádané akce na smluvních pracovištích s našimi žáky?
12. Uvítali byste, kdyby rodiče žáků projevíli více zájmu o průběh praxe na smluvním pracovišti?

Příloha č. 5: Autentické přepisy rozhovorů s žáky

Otázka č. 1: Co tě ve Tvé profesi nejvíce baví a zajímá?

Ž1: Ráda pracuji v lobby baru, kde připravuji pro nové hosty welcome drink. V hotelu máme dvě malé restaurace. Ada restaurace je určena pro snídaně, obědy a večeře hotelových hostů. V zrcadlovém salonku probíhají obchodní jednání a coffee breaky. Víc mne baví práce v restauraci Ada, protože zde používáme způsob složité obsluhy table d'hôte¹. Zároveň mne baví to, že se způsoby prostírání mění podle předem objednaných akcí – např. úprava stolů, menu aj. jsou přizpůsobeny typu akce. Dále se v této restauraci klade důraz na dodržování prezentace pokrmu. Tato nastavená úroveň služeb se mi velmi líbí.

Ž2: V mém oboru kuchař-číšník, dávám přednost vaření. Nejvíce mě baví česká a zahraniční kuchyně (zvláště prvorepubliková, jihoamerická, asijská). Česká kuchyně je hodně poznamenaná komunismem – mám rád přípravu nových druhů specialit a pro nás netradičních pokrmů, například středomořskou kuchyni. Zajímám se o méně známé druhy pokrmů zhotovených z netradičních druhů zeleniny, jako jsou artyčoky, chřest, fenykl.

Ž3: V mém oboru mne nejvíce baví pracovat v obsluze. V hotelu Duo nejraději pracuji v restauraci Formanka, ve které probíhá celodenní stravování. Přestože má hotel Duo několik restaurací, Formanka má individuální přístup k hostům – to mě na této práci baví. S kolegy zajišťujeme snídaně, obědy a večeře způsobem á la carte², nebo table d'hôte.

Otázka č. 2: Je pro tebe důležité, v jak velkém kolektivu pracuješ?

Ž1: Absolvovala jsem praxi v malém a středně velkém podniku. Dávám přednost menšímu kolektivu. Mám ráda osobnější přístup, kdy nabývám pocitu, že mezi tyto zaměstnance patřím a berou mne za svou, i když jsem žák na praxi.

¹ Nabídka formou table d'hôte (čteme „tabl dot“) je nabídka pokrmů, ze kterých si host sám vybírá, za pevně stanovenou cenu, servis zajistí personál.

² Nabídka formou á la carte je nabídka s plnou obsluhou, nebo částečnou samoobsluhou u nabídkových stolů.

Ž2: Upřednostňuji klidnější prostředí a rozhodně menší kolektiv, jako je např. v hotelu Pramen. V menším kolektivu se dostanu přímo k vaření. Nyní, na praxi v restauraci hotelu Pramen, pracuji v kolektivu se svými spolužáky pod vedením instruktora/šéfkuchaře. Vaříme přibližně pro 80 – 100 hostů, takže nás je v kolektivu méně, než když jsem pracoval v Hotelu Corinthia Prague, kde bylo potřeba pro zajištění 1.000 až 1.200 snídaní mnohem většího kolektivu. Nevyhovoval mi věčný stres a silný pracovní dril.

Ž3: Upřednostňuji větší kolektiv lidí, než jsem měla možnost si vyzkoušet v hotelu Pramen. Stane se situace, že nemohu stihnout více práce najednou, vždycky je ale okolo mě někdo, kdo mi může pomoci. Např. při snídaních, když nám do restaurace přijde více hostů najednou, a já nemám sklizené stoly a nemám pro další prostřená stoly – jsou okolo mne kolegové, kteří mi vypomohou.

Otázka č. 3: Upřednostňuješ práci v restauraci, kde jsi v přímém kontaktu s hotelovými hosty, nebo se raději podílíš na přípravě podávaných pokrmů s kolektivem kuchařů?

Ž1: Raději pracuji v obsluze, protože jsem v bezprostředním kontaktu s hosty. Musíme se snažit s hosty komunikovat, docela se mi daří rozvíjet znalosti v jazyce. Nejčastěji používám anglický a německý jazyk. Zároveň se tu setkávám i s jazykem ruským. Snažím se použít základní znalosti ze školy. Někteří hosté nám nechávají dýška – ty zůstávají nám, žákům. V jiných provozech se tato částka navíc odevzdává vrchnímu číšníkovi, ten ji rozdělí mezi všechny číšníky. Toto je pozitivem práce v obsluze.

Ž2: Jak jsem zmínil, raději pracuji v kuchyni, vaření mě baví. Chtěl bych se naučit používat nové technologické postupy a tepelné úpravy dle nejnovějších trendů např. úprava pokrmů pomocí dusíku, či pošírování. Dále mne baví správné využívání čerstvých a sezónních potravin. Používáme různé druhy bylin a koření. Také si rád vymýšlím prezentace pokrmů. Říká se, že host jí také očima.

Ž3: Upřednostňuji práci s hotelovými hosty. Snažím se s nimi komunikovat. Nejvíce používám anglický a německý jazyk. Základy jsem získala ve škole, ale umět a nebát se jej použít při komunikaci s hosty je něco úplně odlišného.

Otázka č. 4: Mohl/a bys popsat náplň své práce na pozici kuchaře a číšníka v malém/středním/velkém hotelu?

Ž1: Jako kuchařka připravuji obědy pro zaměstnance (cca 30 osob), konkrétně pro závodní stravování. Minutkové pokrmy, tedy pokrmy pro hotelové hosty z jídelního lístku připravuji jen výjimečně. Šéfkuchař má sestavený jídelní lístek pro hotelové zaměstnance. Připravujeme polévku a dva druhy hlavního jídla. Šéfkuchař mě učí jak správně dochucovat, používat koření a bylinky. Učím se připravovat různé druhy příloh a salátů. Výdej obědů pro zaměstnance probíhá od 11:30 do 12:30 hod. Při výdeji nalévám polévky, nebo dávám na talíře přílohy k hlavnímu jídlu. Po ukončení výdeje obědů uklízíme pracoviště. Po obědě pomáhám šéfkuchaři s přípravou surovin na večeře. Nakládá se maso, krájí se zelenina, připravují se přílohy. Večeře jsou zde v hotelu formou á la carte. Odpoledne a večer tu pracují 3 zkušení kuchaři. Přípravy večeří jsem se zatím nezúčastnila.

Na praxi se jako servírka podílím na podávání snídaní, které jsou řešeny způsobem table d'hôte. Používáme také formu nabídkových stolů. Prostřeno na snídaně je již z předchozího večera, to má na starosti večerní směna. Snídaně se servírují od 6:30 do 10:00 hod. V rámci přípravy doplňuji chybějící inventář, následně debarasuji po snídaních. Pak prostírám pro servírování obědů. Obědy a večeře se podávají formou jednoduché, ale i složité obsluhy. Přílohy zvlášť a minutky také na zvláštních talířích, podle druhu podávaného pokrmu. U jednotlivých pokrmů musíme dodržovat pravidla expedice a klade se důraz na prezentaci pokrmu.

Ž2: Jako kuchař začínám pracovní dobu v 6:30 hod. Začíná se přípravou surovin – tzn. čištění, krájení zeleniny, cibule a masa. Následuje založení hlavního jídla (tzn. orestování cibule nebo zeleniny) a zvolná tepelná úprava masa. Pokračujeme dokončením pokrmu tj. zahuštěním omáčky a dochucováním. Mezi těmito činnostmi si společně připravujeme přílohu a salát. Následuje úklid pracoviště. Mezi

11:30 a 12:30 zahajujeme výdej obědů pro naše hosty. Po ukončení výdeje znovu uklízíme pracoviště. Ve 14:00 hod. odcházíme z pracoviště. Když připravujeme rauty (v době přípravy oběda) je tempo práce svižnější – musí se stihnout víc věcí najednou. V rámci profese číšník začínáme taktéž v 6:30 hod. Nejdříve kontrolujeme připravené stoly a inventář z předchozího dne. Snídaně jsou připraveny od 7:30, trvají do 9:30 hod. Následuje úklid restaurace a prostírání stolů pro další hosty, kteří přijdou na oběd mezi 11:30 a 12:30. Se spolužáky-kolegy obsluhujeme naše zákazníky při obědech, následuje tzv. debaras a úklid restaurace. Mimo ranní směnu je i odpolední a víkendová směna. Odpolední směnu mají kolegové-žáci pod vedením instruktora, víkendová směna je zajištěna nepedagogickými pracovníky a brigádníky z řad žáků.

Ž3: Když jsem pracovala v hotelu Duo v kuchyni, začínala má pracovní doba v 7:00 hodin pod vedením pana kuchaře/instruktora, se kterým jsme se s mými spolužáky spolupodíleli na přípravě obědů pro zaměstnance. Každý den jsme připravovali polévku, dva druhy hlavních jídel s přílohou a salátový bufet. Od 11:00 hod se vydávaly obědy pro zaměstnance. Pomáhala jsem i při výdeji hlavních jídel nebo jsem dělala přípravu pro minutkové pokrmy a přílohy. V rámci pozice číšník/servírka se začínalo v 6:30 a končilo v 10:00 hodin. Restauraci, která je určena pro servírování snídaní, již večer před připravuje odpolední směna. Ráno v restauraci provádíme drobné úpravy pod vedením instruktora. Jeden z žáků (s komunikací AJ) podle výpisu obsazenosti pokojů kontroluje, zda všichni hosté dorazili na snídani. Hosty uvede k připravenému stolu. Pak máme v náplni etážový servis³. V průběhu snídaní doplňujeme nápoje podle přání hosta. Po ukončení snídaní probíhá debaras a prostíráme restauraci na výdej obědů, které probíhají formou á la carte. Dále zajišťujeme přípravu dalších restaurací, ve kterých se konají další objednané akce.

**Otázka č. 5: Co ti na práci v malém/středním/velkém hotelu nejvíce vyhovuje?
V čem vidíš rozdíly?**

³ Etážový servis představuje obsluhu hostů na hotelových pokojích.

Ž1: Na tomto hotelu se mi líbí, že se všichni mezi sebou dobře znají jmény a neexistuje tu anonymita jako ve velkých hotelích. Také se mi líbí domácí atmosféra – přístup k hostům. Ti se často vrací. Hotel Hoffmeister má např. na snídani 90 – 100 osob. Byla jsem také na praxi v hotelu v rámci hotelového řetězce. Nelíbil se mi ten zmatek, napětí a pocit, že vše najednou nemohu stihnout. Často se stávalo, že např. při snídaních, kterých je cca 1.200, chyběli zaměstnanci (obvykle brigádníci, kteří nebyli spolehliví). Také se mi nelíbilo to, že jsme si nemohli dát něco k snídani, ale ihned nástup do provozu. V hotelu Hoffmeister to možné je. Kdo má zájem o snídani, si může přijít před zahájením snídání pro hotelové hosty. Snídaně, obědy a nápoje máme zdarma. Stravujeme se v části restaurace, která je určena pro stravování zaměstnanců.

Ž2: V tomto středním podniku je prostředí bez zbytečného chaosu, které jsem zažil v Hotelu Corinthia Prague. Jak jsem říkal, v hotelové restauraci se pohybuje méně hostů, takže i kolektiv je menší. Všichni se tu dobře známe, při zadané práci se vzájemně doplňujeme. Méně se tu využívá pestrost mezinárodních kuchyní. Snažíme se o prezentaci pokrmů, ale jsme ovlivněni financemi. Bohužel tu nemáme tak atraktivní inventář, který bývá k dispozici ve větších hotelech. Také kvalita a rozmanitost surovin je daleko zajímavější. Co jsem měl možnost porovnat, existují velké cenové rozdíly za podávané pokrmy ve velkém podniku a u nás. Nevýhoda velkého hotelu – k přípravě minutkových pokrmů nás mladší ani starší žáky šéfkuchař nepouštěl. Věnovali jsme se pouze vedlejší přípravě pokrmů – tj. krájení zeleniny, příprava salátů aj. Asi to bylo proto, že se pracovalo s dražšími surovinami. A asi máme pro takovou práci stále ještě málo zkušeností.

Ž3: Vyhovuje mi, že se v tomto velkém kolektivu můžu spolehnout na to, že když nestíhám, mám okolo sebe tým lidí, který mi pomůže. Líbí se mi akce pořádané v hotelu. Myslím, že oproti menším podnikům jsou tyto akce rozmanitější. Hotel menšího rozměru má nižší ubytovací kapacitu, takže i personál nemusí být tak početný, jako ve větších hotelech. I když je kolektiv početnější, je třeba se umět

otáčet a mít kolem sebe spolehlivé kolegy. Větší hotel má jiné možnosti, co se týká moderního vybavení, inventáře i nabídky jídel pro hosty.

Otázka č. 6: Jaké zajímavé akce, konající se v těchto podnicích, tě nejvíce zaujaly?

Ž1: Z akcí konaných v našem hotelu se mi nejvíce líbily akce jako Chilský večer, což byla degustace chilských vín a specialit. Celým večerem provázel zkušený sommelier, který popisoval jednotlivé oblasti původu vína. Zlatým hřebem této akce byla degustace různých druhů whisky. Ty jsme podávali v sklenice z ledu u ledového baru, kde jsme obsluhovali hosty. Pak se mi moc líbil Silvestrovský galavečer, který se konal pro uzavřenou společnost. Šéfkuchař připravil silvestrovské speciality. Hosté měli k dispozici velké množství sortimentu alkoholických i nealkoholických nápojů. Celý večer byl doprovázen živou hudbou a po novoročním přípitku následoval hotelový ohňostroj.

Ž2: Velice se mi líbila akce, která se konala u nás v restauraci hotelu Pramen v rámci programu Erasmus. Došlo ke spolupráci s žáky a učiteli odborného výcviku z italské školy z města Cervia. Pracoval jsem zrovna v kuchyni. Italští žáci byli zařazeni k nám na pracoviště za účelem učit se tradiční pokrmy české kuchyně. Šéfkuchař upravil jídelní lístek tak, aby se jeden týden připravovaly pokrmy české a následující týden italské kuchyně. S žáky jsme se domlouvali v angličtině, zkoušeli jsme i italštinu. Došlo na výměnu receptů i kontaktů.

Ž3: Například příprava partnerské akce Českomoravské spořitelny, jejíž součástí byl sportovní veletrh. Na této akci byly prezentovány výrobky známých sportovních značek. Častou klientelou těchto akcí jsou i cizinci.

Otázka č. 7: Co si myslíš o současném vybavení hotelů, ve kterých si vykonával praxi?

Ž1: V hotelu Hoffmeister chystá majitel a šéfkuchař pro hlavní sezonu letní grilování. Postupně se mění a modernizuje porcelánový inventář na servírování pokrmů. Průběžně se dokupuje inventář na teplé nápoje. Do kuchyně byl pořízen nový

konvektomat⁴ a multifunkční pánev. Dále je kuchyň vybavena dvojitým vaříčem těstovin a plynovým lávovým grilem. V hotelovém řetězci Panorama, kde jsem byla na praxi v prvním ročníku, bylo vybavení jednotlivých restaurací moderní, každá restaurace je nápaditě řešena. Kuchyň je vybavena různými moderními gastro přístroji. Toto vyplývá z finančních možností nadnárodního hotelového řetězce takové velikosti.

Ž2: Hotelová kuchyň patřící k našemu SOU byla průběžně dovybavována. Máme nový konvektomat, který využíváme na vaření knedlíků v páře; a víceúčelovou pánev, ta se používá na přípravu vývarů, omáček, ale i pro přípravu omelet a palačinek. Vše se ovládá digitálním panelem, přístroje mají široké spektrum programů.

Ž3: Restaurace hotelu Duo jsou vybaveny novými nabídkovými stoly, moderním inventářem. Interiér restaurací je barevně odlišen a vybaven vhodnými doplňky. Vybavení kuchyně je výborné a velmi moderní – je zde multifunkční pánev, lávový gril a jiné moderní gastronomické přístroje.

Otázka č. 8: Jaké současné moderní trendy tě zaujaly při přípravě hotelových pokrmů?

Ž1: Líbí se mi to, že šéfkuchař používá regionální a čerstvé suroviny. Zabývá se typicky českou, ale i zahraniční kuchyní. Snaží se obohacovat netradičními úpravami. Pro zpestření občas zařadí novinky z molekulární kuchyně (např. ovocný prach). Zdobení talířů omáčkami provádíme pomocí speciálního štětce.

Ž2: Učili jsme se připravovat pokrm „sous-vide“ (čteme „su víd“) – je to vaření pokrmů ve vakuovém sáčku a vodní lázni při doporučené teplotě 52 až 68°C. Tepelná úprava probíhá od 15 minut až po dlouhodobou úpravu (tj. 48 hodin).

⁴ Konvektomat je profesionální kuchyňský přístroj, který umožňuje mnoho způsobů tepelné úpravy pokrmů.

V rámci obsluhy máme zavedený welcome drink (nápoj na uvítanou) pro naše nové hotelové hosty (káva, pivo, sklenička vína), což mi přijde jako fajn nápad.

Ž3: Velice se mi líbí „pozornost od šéfkuchaře pro hosta“, kterou praktikují v hotelu Duo. Jde o pokrm v době, než je v kuchyni připraven objednaný pokrm pro hosta. Je to taková chuťovka v podobě zvěřinové paštiky, podávané na porcelánové lžici, s toastem.

Otázka č. 9: Motivoval vás na vaší praxi majitel hotelu? Jakým způsobem?

Ž1: Manažer se nás snaží motivovat finanční odměnou, kterou určí on sám podle odpracovaných dní a přesčasů. Za běžný provoz se platí 80 Kč/hod, při mimořádných akcích to bývá až 90 Kč/hod. Dál manažer pořádá jednou za čas párty pro zaměstnance, kde je pro zaměstnance připraven program. Tyhle večery se mi moc líbí, seznámíme se blíže se svými kolegy. Zároveň nám manažer nabízí práci do budoucna, protože ví, že se na nás může spolehnout. Řekla bych, že tohle je pro absolventy zajímavé.

Ž2: Za odpracované přesčasové hodiny nebo za brigády dostáváme 80 Kč/hod. Jednou za tři měsíce se podle docházky a našich známek vyhodnotí nejlepší žák čtvrtletí, který je odměněn benefitem v hodnotě 500 Kč. Poukázku je možné využít ve vybraných obchodech se sportovními potřebami.

Ž3: Za 100% docházku (resp. za odpracované hodiny) můžeme dostat finanční odměnu 500 Kč. Každý měsíc je u nás na hotelu Duo slavnostně vyhlašován nejlepší žák měsíce. Dostává za svou práci voucher v hodnotě 500 Kč do hotelového fitness studia, bazénu, nebo bowlingové dráhy.

Otázka č. 10: Myslíš si, že v rámci vykonávání své praxe získáváš pracovní návyky, které jsou důležité pro Tvé budoucí povolání (např.: dochvilnost, zodpovědnost, samostatnost, dodržování pravidel slušného chování aj.)?

Ž1: Ano, nějaké pracovní návyky díky praxi dostáváme. Víím, že jsou někteří moji spolužáci nedochvilní. Také se mi už stalo, že jsem prostě nedorazila. Co se týká slušného chování, snažím se, ale občas člověk zkrátka nemá svůj den.

Ž2: Určitě získávám svou praxí zkušenosti od učitelů - vědět, co a jak mám udělat. Stane se, že přijdu později. Na praxi to tolik nevádí, že přijdu pozdě. Až budu chodit do stálého zaměstnání, tak určitě chodit pozdě nebudu. Co se týká pravidel slušného chování, asi to důležité je, jak se chovám k hostům i kolektivu, ale hodně taky záleží na lidech v kolektivu.

Ž3: Ano, určitě si myslím, že na praxi určité pracovní návyky získávám. Už jen to, že mám povinnost někde být v určitý čas a určitou dobu mne učí jakési zodpovědnosti. Tím, že se musím řídit nějakými pravidly a poslouchat nadřízené se učím pokoře a slušnému chování.

Otázka č. 11: Využíváš možnosti jít na brigádu, tedy příležitosti přivýdělnku v rámci externích pracovišť? Pokud ano, která pracoviště preferuješ?

Ž1: Ano, chodím na brigády, nejraději chodím do hotelu Hoffmeister. Nevyplatí se mi hledat brigádu někde jinde. Navíc provoz a náplň práce už znám.

Ž2: Chodím na brigádu ke svému strýci, který pracuje v soukromém hotelu U Rotha v Praze. Podle potřeby pracuji buď v obsluze, nejčastěji na víkendových akcích, nebo v kuchyni jako pomocný kuchař. O prázdninách jsem byl na brigádě v kuchyni. Práce tu byla velice zajímavá a inspirativní. Zaujala mne zde práce kuchaře, jeho zajímavé nápady, tvořivost. Místní šéfkuchař v té době usiloval o Michelinskou hvězdu.

Ž3: Když chci jít na brigádu, ráda jdu do hotelu Duo, protože víím, co budu dělat, znám prostředí, ale také své kolegy. Mou nadřízenou je kamarádka z naší koly. Rozumíme si. Zároveň je lákavé finanční ohodnocení. Navíc bydlím blízko.

Příloha č. 6: Autentické přepisy rozhovorů s managementem hotelů

Otázka č. 1: Jak jste spokojeni s přístupem k práci našich žáků na jednotlivých pracovištích vašeho hotelového provozu?

M1: Když jsou žáci přítomni na svých pracovištích, jsme s jejich prací velice spokojeni. Nicméně se nám ale stává, že žáci v momentě kdy s nimi počítáme i na pracovišti, se najednou z nějakého důvodu do zaměstnání nedostaví. Kvůli tomu tady panuje určitá nejistota a jejich přístup k práci je tak vnímán hůře. Jsme nuceni využívat brigádníků z vlastních zdrojů, kteří často nejsou vůbec z gastronomického oboru.

M2: Žáci nemají kolegiální přístup, např. přijít do práce o půl hodiny dříve. Práci v zásadě nehledají a často se o to ani nezajímají. Žáci si neuvědomují, že jejich pracovní návyky mohou být důležitým měřítkem pro budoucí ucházení se o práci. Je však pravda, že žáci dokážou zadanou práci odvést spolehlivě a dobře.

M3: Žáci na jednotlivých pracovištích pracují pod vedením učitelů odborného výcviku, nebo pod vedením instruktorů. Je lepší (pro nás i pro žáky), když učitel odborného výcviku není přítomen, protože se na něj nemohou odvolávat, ale musí samostatně řešit problémy a nastalé situace.

Otázka č. 2: Jaká je podle Vás docházka žáků na jednotlivá pracoviště?

M1: Jestliže žák na předem domluvenou praxi či brigádu nedorazí, jsme nuceni si snídaně, které jsou pro nás důležité, zajistit sami. Žáci mi dají vědět klidně ve čtyři hodiny ráno, že na smlouvanou brigádu nepřijde, protože hlídá strýčkovo dítě nebo, že mu není dobře. Samozřejmě všichni nejsou stejní. Přesto jsme nuceni využívat brigádníků z vlastních zdrojů, kteří nejsou vždy z gastronomického oboru.

M2: Jak jsem již zmínil, s včasným příchodem na pracoviště mají žáci velký problém. Bohužel jsou rodiče v dnešní době schopni dětem vypsát omluvenku na jakýkoliv důvod nepřítomnosti, aby jim kryli záda. Dnešní výchova rodičů je velmi liberální, což se odráží i na základních pracovních návycích.

M3: Žáci na pracoviště dochází někdy pozdě, také se zapomínají omlouvat. Z tohoto důvodu zaměstnáváme další náhradní pracovní sílu, na kterou se můžeme spolehnout v případě nepřítomnosti žáků.

Otázka č. 3: Jaké nejčastější problémy s žáky musíte řešit?

* **spolehlivost/ nespolehlivost**

* **ochota/ neochota zůstat déle na pracovišti**

* **ochota při práci s hosty**

* **jazyková vybavenost**

* **samostatnost / nesamostatnost při výkonu zadané práce, řešení problémů**

M1: Neustále řešíme, že žáci mezi sebou pokřikují v prostoru, kde se zdržují hosté, ba dokonce i mluví sprostě. Často mezi klientelou najdeme hosty, kteří sice mluví anglicky, ale žijí v Čechách a dobře češtině rozumí. Dále u žáků postrádáme úsměv na tváři, který je v této práci důležitý, i když v ten den není dobře naladěný, ale přece jen se vyskytuje v prostředí našich hostů. Pozdní příchod je na téměř denním pořádku, stejně tak dodržování nošení pracovních oděvů.

M2: Častým problémem je zodpovědný přístup k hostům, ale i k vlastním kolegům – myšleno příjemný a pozitivní přístup k lidem, ať už je jím hotelový host nebo můj kolega. Co se týče ochoty zůstat na pracoviště déle, tak musím konstatovat, že se občas pár jedinců z dané směny najde, kteří zůstanou a pomohou dokončit zadanou akci. Ovšem se to neobejde bez komentářů žáků.

M3: Neznalost cizích jazyků u žáků není nic nového, proto se snaží manažer pro žáky, ale i nové zaměstnance hotelového provozu pořádat odpolední kurzy angličtiny po pracovní době. Dochází sem externí učitel, kurz probíhá formou konverzace. Dále pořádáme takzvané školení o společnosti. Jak jsem povídala již dříve, žáci mají problém s docházkou, tudíž není na ně spoleh, zda se na danou směnu vůbec včas dostaví.

Otázka č. 4: Jakým způsobem žáky motivujete? (např. nabídkou různých kurzů)

M1: V době rekonstrukce hotelu jsme uspořádali párty pro zaměstnance hotelu včetně těchto žáků. Hráli se šipky, bowling a živá diskotéka. Žáci tento druh zábavy velmi oceňují. Šéfkuchař udělal ochutnávku nových pokrmů, které se připravují pro hotelové hosty, aby věděli, jak chutnají. Večer se koná za účelem upevnění vztahů mezi všemi zaměstnanci včetně žáků.

M2: Prioritně mezi důležité prvky motivace patří finanční ohodnocení. K výplatě navíc mají možnost získat každé čtvrtletí poukázku v hodnotě 500 Kč na sportovní potřeby. Dále jako motivaci používáme ústní hodnocení žáků, myšleno ústní pochvala od učitele odborného výcviku, případně od šéfkuchaře či ředitele. Demotivačně může být z očí jednotlivých žáků vnímán fakt, že vedoucí směny se k nim chová příliš kantorsky. Trocha zařazení kamarádského přístupu určitě zlepšit pracovní prostředí a vnímání učební jednotky žáků.

M3: Žáky se snažíme inspirovat tím, že se oficiálně vyhlašuje student měsíce za přítomnosti zástupců hotelu i SOU. Podle přístupu k práci a podle docházky hodnotí nejlepšího studenta měsíce, který dostává od vedení hotelu voucher na bowling a bazén. Jeho fotografie je vyvěšena v zázemí hotelu. Kromě toho pořádáme motivační setkání, jejichž cílem je seznámit žáky i jejich rodiče s podnikem, pracovní náplní a možnostech budoucího uplatnění žáka. Poslední účast byla hojná, ale škoda, že z vedení SOU nebylo žádné zastoupení. V dnešní době není jednoduché motivovat žáky, protože pocházejí z různých rodin, kde např. není samozřejmostí pravidelná docházka do školy nebo na odborný výcvik. Rodič napíše omluvenku a nic zvláštního se neděje. Včasný příchod na pracoviště také nebývá samozřejmostí. Žáci se často dožadují svých práv, ale povinnosti jakoby pro ně neexistovaly. Naštěstí nejsou všichni stejní.

Otázka č. 5: Jakým způsobem jsou žáci odměňováni za svou odvedenou práci v době praxe, jak za přesčas a víkendy?

M1: Za běžnou praxi jsou žáci odměňováni podle platových tabulek stanovených ze školy. Peníze za praxi žáků určuje učitel odborného výcviku.

M2: Žáci mají kalkulované výplaty na základě platových tabulek stanovených zákonem. V případě práce přesčas nebo práce o víkendu, jim je proplacena každá hodina.

M3: Máme interní sazebník pro odměňování žáků, kteří u nás externě vykonávají praxi. Např. žák hodnocený za daný měsíc známkou 2, může mít proplaceno až 4 hodiny denně za 33 Kč (myšleno v čistém). Dle stanoveného zákona, žáci za odvedenou práci na praxi nemusí odvádět pojistné ani daň. Sazebník je uveden již v čistém příjmu mzdy.

Otázka č. 6: Mají zájem žáci o brigády ve vašem hotelu?

M1: Žáci mají spíš zájem o brigádu o víkendech. Myslím si, že po škole by mohli jednou až dvakrát přijít na výpomoc. Bohužel se tak neděje, žáci mají asi peněz dostatek.

M2: Najdou se žáci, kteří této možnosti využívají pravidelně. Berou to jako přivýdělek, protože brigáda je placena odměnou 80 Kč/h a je vykonávána na pracovišti, které dobře znají.

M3: Nabízíme žákům brigády, v rámci nich jsou žáci odměňováni hodinovou sazbou 100 Kč/h. Někteří žáci o tuto brigádu zájem mají, někteří ne. Pokud by žáci chodili pravidelně, mohli bychom si je „vychovat“ a pustit i k zodpovědnějším pracím, jako je příprava minutkových jídel pro hotelové hosty, k nimž se pak můžou dostat při delším zapracování.

Otázka č. 7: Dochází v náplni práce u žáků k opakování jedné činnosti, nebo mají žáci možnost vyzkoušet si různé činnosti?

M1: Žáci se na jednotlivých pracovištích střídají. Největší zájem je o práci v hotelovém baru, kde nově přijíždějícím hostům podávají welcome drink. Žáci totiž dostávají od hostů dýška, která si mohou ponechat. Žáci dále pracují v hotelové restauraci Ada, kde zajišťují obědy a večeře. Také obsluhují v hotelové kavárně a přilehlé zimní zahradě.

M2: Klademe důraz na to, aby žáci v průběhu dne vystřídali více pracovišť a vyzkoušeli si tak různé náplně práce.

M3: Žáci jsou přiděleni na určitá pracoviště s různou náplní práce, kde se po určitém čase točí tak, aby poznali funkce jednotlivých středisek hotelového provozu

Otázka č. 8: Jak je, podle Vašeho názoru, vybaven Váš hotelový provoz?

M1: V technickém vybavení se snažíme jít s dobou podle finančních možností. Při venkovních úpravách hotelu, jsme hodně ovlivňováni památkovým úřadem, protože se nacházíme v historické části Prahy. Oprava zimní zahrady je stěžejním přínosem našeho podniku, jelikož se zde odehrává nejvíce společenských událostí.

M2: Hotelový provoz je vybaven v rámci finančních možností, avšak plně odpovídá nárokům a požadavkům současné doby. Prostory byly v minulém roce částečně rekonstruovány. Vybavení odbytových středisek se snažíme neustále modernizovat.

M3: Náš hotelový provoz je vybaven v moderním pojetí, relativně nedávno došlo ke kompletní rekonstrukci jednotlivých odbytových středisek. Vybavení hodnotím jako moderní, luxusní, praktické a splňující požadavky klientely. Máme například luxusní inventář a papírová prostírání s logem podniku.

Otázka č. 9: Používáte současné nové trendy při přípravě hotelových pokrmů?

M1: Máme náročného šéfkuchaře, který zásadně připravuje pokrmy z masa od farmářů. Máme vlastní bylinkovou zahrádku, která je krytá proti škodlivým zplodinám. Kuchař je velice zásadový a nesnese žádné chyby. Obědy a večeře a la carte pro hotelové hosty připravuje se svým stálým týmem kuchařů.

M2: Při přípravě pokrmů se snažíme využívat čerstvou zeleninu, bylinky z naší zahrádky a další čerstvé suroviny, které máme k dispozici. Šéfkuchař zařazuje do klasické výuky i přípravu specialit zahraničních kuchyní. Například zaučuje žáky přípravu pokrmů formou populární technologie „sous vide“ převzaté z francouzské kuchyně.

M3: Ano, snažíme se jít s dobou a zařazujeme úspěšná italská a thajská jídla. Využíváme samozřejmě čerstvých surovin pro přípravu pokrmů. Spíše prosazujeme přípravu jídel v kratších dobách při využití nových poznatků v gastronomii.

Preferujeme širší nabídku jídel v menším množství. Také nezaostáváme v samotném servírování pokrmů a snažíme se respektovat moderní trendy.

Otázka č. 10: Má učitel odborného výcviku, který pravidelně dochází za žáky na externí pracoviště, příležitost s žáky komunikovat a přiblížit jim případně teoretickou látku přímo v provozu?

M1: Učitelka odborného výcviku má možnost pracovat s žáky po ukončení podávání snídaní, kde žákům může připomenout probíranou teorii. Bohužel z provozních důvodů to není pravidlem. Náš hotel je totiž malý a prostory určené pro akce a školení, kde by mohl využít učitel odborného výcviku možnosti zopakovat teorii, nejsou vždy volné. Po dohodě uvolníme část restaurace, kde má učitel odborného výcviku možnost zopakovat teorii a má k dispozici veškerý inventář. V jeho nepřítomnosti funkci instruktora vykonává vrchní číšník.

M2: Ano, tento učitel dochází pravidelně na pracoviště, získává informace od šéfkuchaře. S žáky má možnost opakovat či probrat teoretickou část učiva ve vymezeném čase, který si určí se šéfkuchařem. Obvykle v době mezi servírováním snídaní a obědů.

M3: Učitel odborného výcviku se může věnovat teoretické výuce žáků po ukončení podávání snídaní, asi dvakrát do týdne. Učitel se dostaví za žáky na pracoviště a stráví zde s nimi čas do konce pracovní doby.

Otázka č. 11: Domníváte se, že by škola měla projevovat větší zájem o pořádané akce na smluvních pracovištích s našimi žáky?

M1: Určitě bych uvítal, pokud by se učitelé odborného výcviku případně jiný učitel těchto akcí zúčastnil. Lépe by se tak začlenil do našeho pracovního kolektivu, abychom jej i my vnímali jako zaměstnance podniku. Zároveň by viděli průběh akcí, na nichž žáci SOU spolupracují. Věřím, že by to podpořilo motivaci žáků, kteří u nás pracují.

M2: Vedení školy se dostatečně интересуje na akcích pořádaných naším hotelem. V poslední době dochází ke spolupráci na organizování některých cateringových akcí. Škola se nám snaží dodat a doporučit pracovní sílu na pořádané akce typu svatba, oslava či firemní meetingy nebo školení.

M3: Uvítali bychom, přítomnost nejen učitele odborného výcviku, ale i například učitelů z odborných předmětů jako Stolničení nebo Technologie přípravy pokrmů. Dle mého názoru, by měli mít větší zájem a zároveň informovanost o výkonu jejich žáků na externích pracovištích.

Otázka č. 12: Uvítali byste, kdyby rodiče žáků projevili více zájmu o průběh praxe na smluvním pracovišti?

M1: Uvítal bych, pokud by se rodiče žáků seznámili s naším prostředím a nahlédli do provozu restaurace. Mohlo by se například připravit setkání rodičů a žáků a seznámit rodiče s naším prostředím. Lépe by pochopili, jak provoz funguje a že je důležité, aby žáci na praxi opravdu docházeli ve stanovených časech.

M2: Ano, zájem rodičů o průběhu praxe jejich dětí bychom uvítali. V současné době se najde pouze malé procento rodičů, kteří projeví zájem o výkon a uplatnění svých dětí v našem prostředí.

M3: Ano, určitě. Sice pořádáme informační schůzku, jak jsem již zmínila, ale byli bychom rádi, kdyby měli rodiče přehled o náplni práce svých dětí na praxi v našem hotelu a funkci hotelového provozu jako takového. Rodiče si kolikrát vůbec neuvědomují, jak je důležitá týmová práce, že opravdu je zapotřebí, aby žák ráno do práce dorazil a stal se zase součástí týmu.

Pozvánka pro rodinu a známé studentů
SOU Gastronomie a podnikání

MAMI, TATI, KAMARÁDI
zajímá vás, kde trávím čas,
učím se a pracuji?

PŘIJĎTE SE PODÍVAT DO HOTELU DUO

17.10. v 17:30
Salonek Amsterdam

PROGRAM

- Přivítání
- Něco málo o historii Hotelu Duo
- Představení ředitele hotelu a vedoucích odborného výcviku v Hotelu Duo
- FB Manager Martin Trecha - praktický výcvik obsluha
- Šéfkuchař Radek Pálka - praktický výcvik kuchyně
- HR Director Denisa Santos - možnosti brigády, dalšího pracovního uplatnění po studiu, volba nejlepšího studenta měsíce
- Prohlídka hotelu

Nápoje a drobné občerstvení zajištěno

Svou účast s uvedením počtu osob potvrďte nejpozději
do 13.10. na hr@hotelduo.cz

TĚŠÍME SE NA VÁS!

