# ANKIETA

# Projekt sektorowej ramy kwalifikacji dla sektora turystyki

# (w skrócie: SRKT)

**BRANŻA HOTELARSKA**

# 

**Szanowni Państwo,**

Przedstawiciele Katedry Turystyki Szkoły Głównej Handlowej na zlecenie Instytutu Badań Edukacyjnych wspólnie z kilkudziesięcioma praktykami z sektora HO-RE-CA przygotowali wstępny **projekt sektorowej ramy kwalifikacji dla sektora turystyki** w Polsce (w skrócie: SRKT).

Sektorowa rama kwalifikacji dla sektora turystyki ma być m.in. narzędziem służącym **dopasowaniu procesu kształcenia kadr do potrzeb turystycznego rynku pracy**. Wierzymy, że stanie się tak, ponieważ rama jest zbiorem opisów charakteryzujących to, **jaki zasób wiedzy, umiejętności oraz tzw. kompetencji społecznych** (np. postaw) **powinni posiadać pracownicy poszczególnych branż sektora turystyki**. Opisy są **stopniowalne** i przypisane do bardziej ogólnej Polskiej Ramy Kwalifikacji, co oznacza, że opisane wymagania wobec osób z kwalifikacjami z niższych poziomów (pracownicy stanowisk niższego szczebla) są mniejsze niż wobec tych z kwalifikacjami z poziomów wyższych (pracownicy stanowisk wyższego szczebla). Mamy nadzieję, iż pozwoli to na **uporządkowanie kwalifikacji funkcjonujących w sektorze turystyki i na ich wzajemne porównywanie**, a przede wszystkim **zwiększy „czytelność” dyplomów, świadectw i certyfikatów**. Co więcej – dzięki powiązaniu sektorowej ramy kwalifikacji z Polską Ramą Kwalifikacji, która odnosi się do ramy europejskiej – **zaistnieje możliwość porównywania kwalifikacji z sektora pomiędzy różnymi krajami UE**.

Do tej pory przygotowany został wstępny projekt charakterystyk poziomów kwalifikacji SRKT, zawierający charakterystyki dla czterech branż turystycznych: branży hotelarskiej, branży gastronomii hotelowej, branży pilotów i przewodników oraz branży biur podróży. Liczymy na to, że wyniki niniejszej ankiety pozwolą nam na zmodyfikowanie i uzupełnienie **charakterystyk SRKT** **dla branży hotelarskiej** stosownie do oczekiwań jej przedstawicieli. Mamy głęboką nadzieję, iż w przyszłości narzędzie to posłuży modyfikacji sytemu kształcenia kadr na potrzeby branży hotelarskiej i poprawy „jakości” absolwentów kursów, szkół i uczelni kształconych na potrzeby tej branży.

Jakość SRKT zależy przede wszystkim od zaangażowania w ten projekt ekspertów z poszczególnych branż sektora turystyki, a więc również od osób wypełniających niniejszą ankietę. **Prosimy więc Państwa o poświęcenie chwili czasu i wzięcie udziału w pracach nad poprawą jakości nowych kadr turystyki i z góry za to dziękujemy.**

*Zespół ekspertów pracujący nad projektem SRKT*

# Kwestionariusz ankiety

*W celu wypełnienia kwestionariusza prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 1 oraz Załącznikiem nr 2.*

1. Sektorowa rama kwalifikacji powinna opisywać kompetencje kluczowe dla sektora (branży), czyli te, które są najbardziej istotne z punktu widzenia efektywnego wykonywania przez jego pracowników codziennych obowiązków. W związku z tym, w pracach nad tym narzędziem ważne jest wskazanie stanowisk, które można uznać za kluczowe w danym sektorze (branży). Oczywiście w wielu szczególnie niewielkich obiektach wiele z wymienionych stanowisk może nie występować, lub też może być łączonych w ramach jednego miejsca pracy (np. *dyrektor gastronomii* i *kierownik restauracji*).

**Czy wymienione poniżej stanowiska są, Pana/i zdaniem, kluczowe z punktu widzenia funkcjonowania obiektu hotelarskiego?**

*(Dla każdego stanowiska prosimy wpisać znak „X” przy wybranej odpowiedzi.)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kluczowe stanowiska** | **TAK** | **NIE** | **NIE WIEM** |
| Kierownik służby pięter |  |  |  |
| Pokojowa |  |  |  |
| Pracownik techniczny |  |  |  |
| Dyrektor gastronomii |  |  |  |
| Kierownik restauracji |  |  |  |
| Kucharz |  |  |  |
| Koordynator sprzedaży konferencji i bankietów |  |  |  |
| Kelner |  |  |  |
| Barman |  |  |  |
| Kierownik recepcji |  |  |  |
| Recepcjonista |  |  |  |
| Portier |  |  |  |
| Animator czasu wolnego |  |  |  |
| Organizator /Instruktor/ rekreacji ruchowej |  |  |  |
| Doradca /Instruktor/ds. odnowy biologicznej |  |  |  |
| Inne propozycje, jakie?  ……………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………  …………………………………………………………………………………………………… | | | |

1. **Czy zdefiniowane w projekcie SRKT wyznaczniki sektorowe opisują, Pana/i zdaniem, pełny zbiór kompetencji istotnych z punktu widzenia branży hotelowej?**

*(Prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 1, a następnie o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

**☐TAK ☐NIE**

**Jeśli wybrał Pan/i NIE, prosimy o wyjaśnienie dlaczego, prosimy też podać ewentualne wyznaczniki do usunięcia i/lub zaproponować nową/uzupełnioną listę:**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **Czy opisy poziomów kwalifikacji w SRKT są zrozumiałe?**

*(Prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 2, a następnie o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

**☐ TAK ☐ NIE**

**Jeśli NIE, prosimy o wyjaśnienie, które elementy są, Pana/i zdaniem, niezrozumiałe lub za mało przejrzyste:**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **Czy opisy poziomów kwalifikacji w SRKT dobrze odzwierciedlają wymagania pracodawców branży hotelowej w zakresie kompetencji niezbędnych do pracy na różnych poziomach stanowisk?**

*(Prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 2, a następnie o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

**☐ TAK ☐ NIE**

**Jeśli NIE, prosimy o wyjaśnienie, dlaczego Pan/i tak uważa:**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**Czy potrafiłby/potrafiłaby Pan/i określić, na którym poziomie SRKT (między poziomem 1, a poziomem 8) są kwalifikacje, które Pan/i posiada?**

*(Prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 2, a następnie o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

**☐ TAK ☐ NIE**

1. **Jaki poziom SRKT (między poziomem 1, a poziomem 8) powinien zostać, Pana/i zdaniem, przypisany do kwalifikacji „Kierowanie służbą pięter w hotelu”?**

*(Prosimy o wpisanie poniżej prawidłowej, Pana/i zdaniem, odpowiedzi.)*

………………………………………………………………………………………………………

1. **Czy, Pan/i zdaniem, kwalifikacje pracowników hotelu (np. dyplomy ukończenia kursów/szkoleń) powinny mieć przypisany poziom (np. 4) w SRKT?**

*(Prosimy o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

**☐ TAK ☐ NIE**

**Dlaczego?**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

|  |
| --- |
| 1. **W jakim stopniu Pana/i zdaniem SRKT może być przydatnym narzędziem dla rozwoju kompetencji pracowników branży hotelarskiej?**   *(Prosimy o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)* |

☐ w bardzo małym stopniu

☐ w małym stopniu

☐ w umiarkowanym stopniu

☐ w dużym stopniu

☐ w bardzo dużym stopniu

☐ trudno powiedzieć

# Informacja o Państwa obiekcie:

1. Jaki rodzaj obiektu hotelarskiego (wg ustawy o usługach turystycznych) Pan/i reprezentuje?

………………………………………………………………………………………………………

**Żaden z nich ☐**

1. Jaka jest lokalizacja obiektu (góry, morze, pojezierze, miasto, miejscowość wypoczynkowa, inne)?

………………………………………………………………………………………………………

1. Jaka jest liczba w obiekcie: miejsc noclegowych: .......... pokoi: .......
2. Czy w obiekcie świadczone są usługi
3. Gastronomiczne? **☐ TAK ☐ NIE**
4. Spa, wellnes lub tp **☐ TAK ☐ NIE**
5. Kongresowo/konferencyjne **☐ TAK ☐ NIE**
6. Jaka była wielkość zatrudnienia w obiekcie w ostatnim roku (*można podać przybliżone wielkości*)?

……...   
w tym:

* + 1. w sezonie ……
    2. poza sezonem ……

w tym na stanowiskach kierowniczych ……

1. w sezonie ……
2. poza sezonem ……

w tym na stanowiskach eksploatacyjnych /bezpośredniej obsługi klienta …..

1. w sezonie ……
2. poza sezonem ……

# Dziękujemy za wypełnienie Ankiety!

# Załącznik nr 1: Wyznaczniki sektorowe w projekcie SRKT

Wyznaczniki sektorowe w skrócony sposób określają **kluczowe dla sektora obszary kompetencji pracowników**. Na potrzeby stworzenia projektu SRKT przyjęte zostało założenie, że podstawą wyodrębnienia wyznaczników powinny stać się **oczekiwania gości/turystów w odniesieniu do całego oferowanego produktu turystycznego**, a nie tylko pojedynczej usługi świadczonej np. w obiekcie hotelarskim. Z tego względu podjęto decyzję o przyjęciu wspólnych wyznaczników dla wszystkich czterech branż wchodzących w skład sektora turystyki (branży hotelarskiej, branży gastronomii hotelowej, branży pilotów i przewodników, rezydentów i animatorów czasu wolnego oraz branży biur podróży).

*Prosimy o zapoznanie się z poniższą propozycją wyznaczników sektorowych dla wstępnego projektu SRKT:*

**Wiedza i fachowość (profesjonalizm)** **adekwatne do miejsca zajmowanego w łańcuchu obsługi turystów** – rozumiane jako zachowania i postawy świadczące o znajomości specyfiki i zróżnicowania potrzeb turystów, roli jaką daną grupa usług pełni w ich zaspokojeniu (synergia), zasad i procedur obowiązujących przy realizacji zadań związanych ze świadczeniem poszczególnych rodzajów usług.

**Rzetelność i wiarygodność** **zarówno w przekazywaniu informacji o usługach jak i ich świadczeniu turyście/gościowi** – rozumiane jako dostarczanie turyście/gościowi pełnych, prawdziwych i obiektywnych informacji o oferowanych usługach oraz świadczenie usług w pełni zgodnych z przekazanymi informacjami.

**Gościnność** – **gotowość służenia innym i przyjazny stosunek do turysty/gościa.**

**Bezpieczeństwo turystów i gości** – rozumiane jako świadomość istnienia zagrożeń dla życia, zdrowia, mienia turystów oraz dążenie do eliminacji lub ograniczenia ryzyka ich wystąpienia, a – w przypadku gdy zagrożeń nie da się uniknąć – do minimalizacji i likwidacji ich skutków.

# Załącznik nr 2: SRKT, branża hotelarska

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SRKT poziom 2** | | | |
|  | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 2 zna i rozumie:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 2 potrafi:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 2 jest gotów do:** |
| **Profesjonalizm** | \* Najbardziej podstawowe pojęcia i nazewnictwo stosowane w turystyce hotelarstwie i gastronomii  \* Najbardziej podstawowe powiązania wytwórców usług hotelarskich z wytwórcami innych usług zaspokajających potrzeby turystów  \* Najbardziej podstawowe cechy usługi hotelarskiej  \* Najbardziej podstawowe procesy związane ze świadczeniem usług hotelarskich  \* Zasady i procedury odnoszące się do wykonywania działań zawodowych w ramach poszczególnych procesów  \* Narzędzia i materiały związane z wykonywaniem określonych działań zawodowych | \* Używać typowego wyposażenia używanego na typowych stanowiskach pracy w typowych pionach przedsiębiorstw hotelarskich, z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa  \* Posługiwać się najbardziej podstawowymi dokumentami dotyczącymi działań realizowanych na typowych stanowiskach pracy w typowych pionach przedsiębiorstw hotelarskich  \* Wykonywać czynności wchodzące w skład prostych działań wykonywanych na typowych stanowiskach pracy w typowych pionach przedsiębiorstw hotelarskich | \* Działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji wybranych działań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług hotelarskich, będących ważnym elementem produktu turystycznego |
| **Rzetelność** | \* Najbardziej podstawowe zasady przekazywania informacji o ofercie podmiotu świadczącego usługi hotelarskie  \* Podstawowe zasady informowania o pokojach przygotowanych do sprzedaży | \* Wyszukiwać, porównywać i oceniać bardzo proste informacje potrzebne do wykonywania działań zawodowych związanych z przekazywaniem gościom informacji o oferowanych usługach hotelarskich  \* Poprawnie posługiwać się językiem lokalnym w mowie i piśmie | \* Starannego wykonywania działań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług hotelarskich  \* Komunikowania się z otoczeniem w celu realizacji wybranych działań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług hotelarskich |
| **Gościnność** | \* Podstawowe zasady etyki obowiązujące w turystyce i hotelarstwie  \* Podstawowe zasady savoir vivre | \* Stosować zasady savoir vivre w praktyce | \* Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania działań zawodowych, związanych z obsługą gości |
| **Bezpieczeństwo** | \* Najbardziej podstawowe zasady dotyczące bezpieczeństwa – życia i zdrowia gości przebywających w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie  \* Zasady i procedury BHP odnoszące się do wykonywanych czynności zawodowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | \* Identyfikować podstawowe źródła zagrożeń dla życia, zdrowia i bagażu gości w obiekcie hotelarskim  \* W oparciu o posiadaną wiedzę – zorganizować pomoc dla gości w przypadku wystąpienia zagrożenia  \* Zidentyfikować podstawowe źródła zagrożeń jakie mogą wystąpić na zajmowanym stanowisku i podjąć działania zapobiegawcze |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SRKT poziom 3** | | | |
|  | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 3 zna  i rozumie:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 3 potrafi:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 3 jest gotów do:** |
| **Profesjonalizm** | \* Typową terminologię stosowaną w turystyce, hotelarstwie i gastronomii  \* Specyfikę hotelarstwa jako jednej z branż wchodzących w skład sektora turystyki i rolę usług hotelarskich w łańcuchu usług zaspokajających potrzeby turystów  \* Podstawowe ekonomiczne i prawne uwarunkowania rozwoju hotelarstwa i turystyki  \* Procedury współpracy z gośćmi i klientami instytucjonalnymi  \* Cechy i zakres usługi hotelarskiej w powiązaniu z typem, rodzajem i kategorią obiektu, w którym jest świadczona.  \* Proces świadczenia usługi hotelarskiej i związany z tym podział zadań między pionami i stanowiskami pracy utworzonymi w ramach poszczególnych pionów  \* Podstawowe informacje o narzędziach, maszynach i urządzeniach oraz materiałach używanych w procesie świadczenia usługi hotelarskiej | \* Wyszukiwać, porównywać, analizować i oceniać oferty usług hotelarskich oferowane na rynku krajowym i międzynarodowym  \* Nawiązywać kontakty z gośćmi i klientami instytucjonalnymi  \* Wykonywać niezbyt proste zadania realizowane na określonych stanowiskach pracy, wyodrębnionych w procesie świadczenia usługi hotelarskiej  \* Używać narzędzi i programów informatycznych stosowanych na stanowiskach pracy związanych ze świadczeniem usług hotelarskich w poszczególnych pionach  \* Posługiwać się podstawowymi dokumentami dotyczącymi działań realizowanych na stanowiskach pracy w poszczególnych pionach organizacyjnych przedsiębiorstw świadczących usługi hotelarskie | \* Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania podstawowych zadań zawodowych związanych z obsługą gości i klientów instytucjonalnych  \* Samodzielnego podejmowania decyzji w sytuacjach standardowych, dotyczących realizacji podstawowych zadań zawodowych związanych z obsługą gości  \* Działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji podstawowych zadań zawodowych związanych z obsługą gości  \* Komunikowania się z otoczeniem w celu realizacji podstawowych zadań zawodowych związanych z obsługą ruchu turystycznego  \* Nawiązywania i utrzymywania relacji z otoczeniem, służących realizacji podstawowych zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług hotelarskich |
| **Rzetelność** | \* Standardy i procedury dotyczące przekazywania informacji o oferowanych usługach hotelarskich oraz przyjmowania rezerwacji usług hotelarskich | \*Przekazuje gościowi indywidualnemu i klientowi instytucjonalnemu informacje o oferowanych usługach z godnie z obowiązującymi standardami | \* Rzetelnego wykonywania podstawowych zadań zawodowych, związanych z obsługą gości i klientów instytucjonalnych |
| **Gościnność** | \* Zasady etyki obowiązujące w hotelarstwie  \* Zasady savoir vivre | \* Stosować zasady etyki i savoir vivre | \* Zachowywania podstawowych standardów etycznych w środowisku zawodowym |
| **Bezpieczeństwo** | \* Podstawowe regulacje prawne dotyczące obowiązku zapewnienia gościom korzystającym z usług hotelarskich bezpieczeństwa życia, zdrowia i bagażu | \* Postępować zgodnie z obowiązującymi procedurami dotyczącymi bezpieczeństwa gości | \* Działania we współpracy z innymi w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa osobom przebywającym w obiekcie hotelarskim |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SRKT poziom 4** | | | |
|  | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 4 zna i rozumie:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 4 potrafi:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 4 jest gotów do:** |
| **Profesjonalizm** | \* Podstawowe uwarunkowania rozwoju turystyki i branż wchodzących w jej skład  \* Podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce i hotelarstwie  \* Podstawowe zasady segmentacji rynku hotelarskiego oraz kanały dystrybucji usług hotelarskich  \* Różne rozwiązania organizacyjne stosowane w obiektach świadczących usługi hotelarskie w zależności od typu i wielkości obiektu, jego rodzaju i kategorii  \* Systemy rezerwacji usług hotelarskich  i zasady związane z obrotem walutami obcymi  \* Procedury dotyczące przyjęcia i wymeldowania gościa indywidualnego i grup  \* Podstawowe zasady prowadzenia dokumentacji i obiegu dokumentów na poszczególnych stanowiskach | \* Gromadzić i analizować informacje dotyczące zmian na rynku turystycznym i hotelarskim  \* Opracować podstawowe dokumenty niezbędne zarejestrowania działalności gospodarczej związanej ze świadczeniem usług hotelarskich  \* Opracować podstawowe dokumenty dotyczące zaliczenia obiektu hotelarskiego do rodzaju i kategorii  \* Przygotować podstawowe dokumenty związane z zameldowaniem i wymeldowaniem gościa z obiektu świadczącego usługi hotelarskie  \* Kierować małym zespołem pracowniczym w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie  \* Prowadzić instruktaż w zakresie wykonywanych zadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie  \* Projektować stanowiska pracy dla realizacji poszczególnych grup zadań w procesie świadczenia usługi hotelarskiej  \* Przygotowywać i korygować stosownie do okoliczności plan wykonywania niezbyt złożonych zadań zawodowych własnych oraz kierowanego zespołu w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie  \* Uzgadniać pracę własną lub podległego zespołu z innymi osobami lub zespołami w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie | \* Samodzielnego podejmowania decyzji w sytuacjach częściowo zmiennych, dotyczących realizacji standardowych zadań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług hotelarskich  \* Działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji standardowych zadań zawodowych związanych z obsługą gości  \* Komunikowania się i efektywnej współpracy z różnymi grupami odbiorców (goście, kontrahenci, współpracownicy) w celu realizacji standardowych zadań zawodowych związanych z obsługą gości |
| **Rzetelność** | \* Podstawowe regulacje dotyczące udzielania informacji o usługach hotelarskich oraz działalności reklamowej dotyczącej oferty obiektów hotelarskich. | \* Monitorować przekazywanie gościom i klientom instytucjonalnym informacji na temat oferty obiektu w którym są świadczone usługi hotelarskie | \* Rzetelnego wykonywania standardowych zadań zawodowych, związanych z obsługą ruchu turystycznego |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gościnność** | \* Podstawowe zasady etyki w turystyce i hotelarstwie  \* Procedury dotyczące zameldowania i wymeldowania gościa indywidualnego i grupy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie  \* Procedury dotyczące przyjmowania reklamacji od nabywców usług hotelarskich  \* Krajowe i międzynarodowe kodeksy etyki i dobrych praktyk w turystyce i hotelarstwie | \* Prowadzić instruktaż w zakresie obowiązujących procedur przyjmowania gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie  \* Rozwiązywać problemy zgłaszane przez gości | \* Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania standardowych zadań zawodowych, związanych z obsługą ruchu turystycznego  \* Zachowywania wysokich standardów etycznych związanych ze świadczeniem usług hotelarskich.  \* Nawiązywania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem, służących realizacji standardowych zadań zawodowych, związanych z obsługą ruchu turystycznego |
| **Bezpieczeństwo** | \* Podstawowe regulacje prawne dotyczące wymogów jakie powinny spełniać obiekty w których są świadczone usługi hotelarskie  \* Podstawowe regulacje prawne dotyczące odpowiedzialności prowadzących hotele i podobne zakłady za utratę lub uszkodzenie bagażu wniesionego przez gości | \* Zdiagnozować ryzyko wystąpienia zagrożeń w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie oraz dobrać metodę ich eliminacji lub ograniczenia skutków  **\*** Stosować obowiązujące procedury postępowania w przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu wniesionego przez gości | \* Postępowania zgodnie z procedurami obowiązującymi w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie mającymi na celu zapewnienie bezpieczeństwa |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SKRT poziom 5** | | | |
|  | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 5 zna i rozumie:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 5 potrafi:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 5 jest gotów do:** |
| **Profesjonalizm** | \* Wpływ gospodarki turystycznej na rozwój przedsiębiorstw świadczących usługi hotelarskie  \* Trendy rozwojowe branży hotelarskiej na rynku krajowym i międzynarodowym  \* Zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w hotelarstwie określone przez przepisy prawne  \* Główne rodzaje usług wchodzących w skład oferty przedsiębiorstw świadczących usługi hotelarskie  \* Główne procesy związane ze świadczeniem usług hotelarskich  \* Zasady tworzenia i przechowywania dokumentów związanych z tworzeniem oferty usług hotelarskich, jej marketingiem i sprzedażą  \* Główne kanały dystrybucji usług hotelarskich  \* Działanie systemów komputerowych wspomagających zarządzanie bazą danych, procesami sprzedażowymi, zarządzanie sprzedażą globalną i procesami zakupowymi globalnych klientów  \* Zasady współpracy z nabywcami instytucjonalnymi i pośrednikami stosowane w branży hotelarskiej  \* Zasady zarządzania ceną i dystrybucją usług hotelarskich w kanałach sprzedaży on-line  \* Rodzaje strategii marketingowych w hotelarstwie i zasady ich tworzenia | \* Śledzić zmiany następujące na rynku turystycznym i dokonać oceny ich wpływu na funkcjonowanie przedsiębiorstw świadczących usługi hotelarskie  \* W oparciu o dostępne dane dokonać analizy ekonomicznej działalności przedsiębiorstwa świadczącego usługi hotelarskie i na tej podstawie proponować wprowadzanie zmian w działalności przedsiębiorstwa  \* Prowadzić dokumentację dotyczącą wykonywania określonej grupy zadań w procesie świadczenia usługi hotelarskiej  \* Organizować pracę małego zespołu realizującego złożone zadania zawodowe w procesie świadczenia usługi hotelarskiej oraz kierować tym zespołem  \* Przekazywać praktyczną wiedzę zawodową w różnych formach  \* Skutecznie delegować zadania oraz nadzorować jednostki i duże zespoły  \* Kreować pozytywny wizerunek hotelu i zespołu inspirować oraz inicjować zmiany | \* Samodzielnego podejmowania decyzji w sytuacjach zmiennych, dotyczących realizacji nietypowych zadań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług hotelarskich z uwzględnieniem kontekstu ekonomicznego i społecznego działalności  \* Brania po uwagę odroczonych w czasie skutków podejmowanych decyzji związanych ze świadczeniem usług hotelarskich  \* Dokonywania samooceny pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia  \* Działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji nietypowych zadań zawodowych, związanych z obsługą ruchu turystycznego, |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rzetelność** | \* Zasady współpracy z klientami instytucjonalnymi i pośrednikami, obowiązujące w branży hotelarskiej | \* Analizować i wyciągać wnioski z komunikacji z klientami i kooperantami oraz w oparciu o wyniki tej analizy modyfikować oferty sprzedaży  \* Zarządzać obiegiem informacji wewnątrz hotelu w celu poprawnej realizacji obsługi gości | \* Rzetelnego wykonywania nietypowych zadań zawodowych, związanych z obsługą gości  \* Komunikowania się i efektywnej współpracy z różnymi grupami odbiorców (goście, kontrahenci, współpracownicy), dostosowanego do specyficznych potrzeb tych grup, w celu realizacji nietypowych zadań zawodowych, związanych z obsługą ruchu turystycznego |
| **Gościnność** | \* Zasady i standardy obsługi gości w obiektach świadczących usługi hotelarskie | \* Zidentyfikować grupę docelową klientów instytucjonalnych oraz jej potrzeby i oczekiwania  \* Prezentować, doradzać i komponować atrakcyjne oferty sprzedażowe hotelu i materiały promocyjno-reklamowe  \* Skutecznie rozwiązywać konflikty z pracownikami i gośćmi hotelu, a także budować długotrwałe relacje typu business-to-business oraz business-to-client | \* Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania nietypowych zadań zawodowych, związanych z obsługą ruchu turystycznego  \* Nawiązywania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem, służących realizacji całości zadań zawodowych, związanych z obsługą gości  \* Zachowywania i propagowania wysokich standardów etycznych w środowisku zawodowym |
| **Bezpieczeństwo** | \* Przepisy higieniczne, sanitarne i ppoż. mające na celu zapewnienia bezpieczeństwa w obiekcie, w którym są świadczone usługi hotelarskie  \* Zasady dokumentowania spełnienia wymogów higienicznych, sanitarnych i ppoż. w obiekcie, w którym są świadczone usługi hotelarskie | \* Zarządzać bezpieczeństwem gości, pracowników i obiektu świadczącego usługi hotelarskie  \* Kontrolować i oceniać pokoje, pomieszczenia publiczne i magazyny pod względem czystości i porządku  \* Dobierać metody, technologie, procedury, maszyny, urządzenia i materiały potrzebne w procesie zapewnienia czystości i porządku w obiekcie noclegowym |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SRKT poziom 6** | | | |
|  | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 6 zna i rozumie:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 6 potrafi:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 6 jest gotów do:** |
| **Profesjonalizm** | \* Zależności pomiędzy gospodarką turystyczną a hotelarstwem  \* Teorie wyjaśniające procesy i zjawiska związane ze świadczeniem usług hotelarskich  \* Różnorodne rozwiązania organizacyjne stosowane w branży hotelarskiej | \* Zidentyfikować i analizować zmiany zachodzące na rynku turystycznym i hotelarskim  \* W oparciu o wyniki przeprowadzonej analizy modyfikować ofertę sprzedaży usług hotelarskich z uwzględnieniem specyfiki kanałów dystrybucji  \* Zidentyfikować głównych konkurentów podmiotu świadczącego usługi hotelarskie działających na danym rynku  \* Opracować dokumenty analityczne i planistyczne dotyczące prowadzonej działalności gospodarczej, uwzględniające wyniki analizy działalności konkurentów oraz zmian następujących na rynku turystycznym i hotelarskim  \* W oparciu o posiadaną wiedze wybrać i zastosować narzędzia i strategie  revenue management dostosowane do potrzeb i możliwości danego przedsiębiorstwa świadczącego usługi hotelarskie  \* Kierować zespołem pracowniczym – uczestniczącym w procesie świadczenia usługi hotelarskiej, planować, delegować zadania wyznaczać cele, dobierać narzędzia motywowania, itp. | \* Pełnienia roli lidera grupy |
| **Rzetelność** | \* Standardy dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług hotelarskich  \* Zasady optymalizacji i zarządzania przychodami i zyskiem w hotelarstwie | \* Projektować obieg informacji w zespole pracowniczym |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gościnność** | \* Zasady etyki obowiązujące w branży hotelarskiej | \* Dostrzegać zagrożenia powstawania konfliktów, zapobiegać ich powstawaniu, rozwiązywać konflikty powstające pomiędzy pracownikami, gośćmi i kontrahentami  \*Zidentyfikować potrzeby docelowej grupy nabywców oferowanych usług hotelarskich.  \*Rozwiązywać konflikty z pracownikami, gośćmi i kontrahentami | \* Wykazywania się cierpliwością w sytuacjach trudnych, napotykanych podczas realizacji zadań, związanych z obsługą ruchu turystycznego  \* Wykazywania się wysoką kulturą osobistą w każdej sytuacji |
| **Bezpieczeństwo** | \* Różnorodne rozwiązania organizacyjne mające na celu zapewnienia bezpieczeństwa w obiektach świadczących usługi hotelarskie | \* Zidentyfikować potrzeby grupy docelowej |  |