

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Formularz dla kwalifikacji - podgląd

Typ wniosku

Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK

Nazwa kwalifikacji*

Zarządzanie w branży HORECA

Skrót nazwy

Rodzaj kwalifikacji*

kwalifikacja cząstkowa

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji*

6

Krótką charakterystyką kwalifikacji, obejmującą informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji*

Opracowana kwalifikacja zawiera zestawy umiejętności niezbędne w obszarze wielopłaszczyznowego zarządzania obiektem, profesjonalnego komunikowania się z klientem oraz szeroko zakrojonych działań marketingowych (obiekt rozumiany jako gastronomia + hotel). Opracowana kwalifikacja stanowi niezbędne przygotowanie do podjęcia pracy w branży HORECA, na stanowiskach specjalizujących się w dziedzinie gastronomii, np. szef kuchni, menedżer restauracji, kierownik gastronomii hotelowej, właściciel obiektu gastronomicznego, restaurator. Koszt uzyskania kwalifikacji szacuje się od 1000 złotych.

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]*

220

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji*

Kwalifikacja adresowana jest do osób, które chcą rozwijać oraz podwyższać swoje umiejętności i kompetencje w zakresie zarządzania obiektem, rozumianym jako hotel i/lub gastronomia. W szczególności kierować średnim i/lub dużym zespołem pracowniczym realizującym zadania zawodowe o różnym stopniu złożoności w procesie świadczenia usługi hotelarskiej/gastronomicznej lub kierować obiektem. Ponadto kwalifikacja jest adresowana do osób, które chcą pełnić rolę przywódcy i inspiratora podległego zespołu, osoby odpowiedzialnej za budowanie i utrzymywanie długotrwałych relacji z otoczeniem. Najważniejszą jednak kwestią jest przyjmowanie odpowiedzialności związanej z kierowaniem średnim/d dużym zespołem, realizującym różnorodne zadania zawodowe. Kwalifikacja kierowana jest również do osób, które

chcą otworzyć własną działalność gospodarczą i chciałyby zapoznać się istotnymi aspektami z zakresu zarządzania w branży HORECA. Ponadto kwalifikacja skierowana jest też do osób uczących się na wymienionych powyżej kierunkach studiów, którzy chcieliby rozpocząć pracę w branży HORECA. Ponadto kwalifikacja skierowana jest do osób, które co najmniej 5 lat pracują w branży gastronomicznej lub w ostatnich 2 latach pracowały na stanowisku menedżera i chciałyby potwierdzić, uzupełnić lub nabyć kwalifikację. Kwalifikacja „Zarządzanie w branży HORECA” kierowana może być do: szefów kuchni, menedżera restauracji, kierownika gastronomii, przedsiębiorców i osób fizycznych planujących uruchomienie działalności gastronomicznej, pracowników gastronomii i/lub hotelarstwa celem pogłębiania wiedzy i umiejętności.

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy (pole wprowadzone od 1.09.2019 r.)



Możliwe jest przygotowanie do uzyskania kwalifikacji w ramach obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego (branżowa szkoła I stopnia, technikum, szkoła policealna) [Rozporządzenie MEN z dnia 16 maja 2019 r.](#)

Wskazanie zawodów szkolnictwa zawodowego, z którymi związana jest kwalifikacja

- BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT) - Kelner (513101) od 1 września 2019r.
- BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT) - Kucharz (512001) od 1 września 2019r.
- BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT) - Technik usług kelnerskich (513102) od 1 września 2019r.
- BRANŻA HOTELARSKO-GASTRONOMICZNO-TURYSTYCZNA (HGT) - Technik żywienia i usług gastronomicznych (343404) od 1 września 2019r.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Lista

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji*

Osoba ubiegająca się o kwalifikację: 1. powinna legitymować się minimum wykształceniem średnim (preferowane wyższe) związanym z branżą gastronomiczną, hotelarską lub szeroko rozumianym zarządzaniem, 2. może legitymować się dyplomem ukończenia studiów wyższych I i/lub II stopnia na kierunkach zarządzanie, hotelarstwo, turystyka, 3. może legitymować się dyplomem ukończenia studiów podyplomowych w branży HORECA, 4. może legitymować się świadectwem ukończenia kwalifikacyjnego kursu zawodowego w kwalifikacjach z branży turystyczno-gastronomicznej. Przez spełnienie ww. kryterium rozumie się możliwość potwierdzenia co najmniej dwóch powyżej wymienionych warunków. lub inną formą, jednak wówczas dodatkowo osoba taka powinna posiadać: 1. zaświadczenie o ukończeniu branżowych kursów kwalifikacyjnych dostępnych na rynku np. z zakresu umiejętności gastronomiczno-hotelarskich w aspekcie zarządzania zespołem, 2. lub/i świadectwo pracy w zakresie doświadczenia zawodowego w branży gastronomiczno-hotelarskiej ze wskazaniem efektów w zakresie kierowania i organizowania pracy zespołu, 3. lub/i rekomendacje od pracodawcy w zakresie wykonywanych zadań zawodowych, 4. lub/i co najmniej 5-letnie doświadczenie w branży

HORECA w zakresie zarządzania obiektem rozumianym jako gastronomia-hotel. Wypełnienie tzw. „innej formy” to łącznie spełnienie co najmniej trzech powyżej wymienionych warunków. Zestaw 1 Kierowanie zespołem pracowniczym w obiekcie (kuchnia-hotel) Kandydat – przed przystąpieniem do walidacji – dostarcza do instytucji curriculum vitae, list motywacyjny uzasadniający potrzebę potwierdzenia kompetencji wchodzących w skład zestawu efektów uczenia się oraz minimum 3 rekomendacje z niezależnych źródeł (opinie byłych, podległych członków zespołu). CV powinno zawierać informacje na temat miejsc, okoliczności, w których kandydat kształtował swoje umiejętności z zakresu kierowania zespołem pracowniczym. weryfikacji Zestaw 2 Komunikowanie się z klientem Kandydat – przed przystąpieniem do walidacji – dostarcza do instytucji curriculum vitae, list motywacyjny uzasadniający potrzebę potwierdzenia kompetencji wchodzących w skład zestawu efektów uczenia się oraz jeżeli to możliwe minimum 3 rekomendacje z niezależnych źródeł (opinie byłych, podległych członków zespołu, ewentualnie byłych pracodawców). CV powinno zawierać informacje na temat miejsc, okoliczności, w których kandydat kształtował swoje umiejętności z zakresu komunikacji z klientem. Zestaw 3 Prowadzenie marketingu obiektu (kuchnia-hotel) Kandydat – przed przystąpieniem do walidacji – dostarcza do instytucji curriculum vitae, list motywacyjny uzasadniający potrzebę potwierdzenia kompetencji wchodzących w skład zestawu efektów uczenia się oraz minimum 3 rekomendacje z niezależnych źródeł (opinie byłych, podległych członków zespołu). CV powinno zawierać informacje na temat miejsc, okoliczności, w których kandydat kształtował swoje umiejętności z zakresu prowadzenia marketingu hotelu i/lub gastronomii.

Zapotrzebowanie na kwalifikację*

W ostatniej dekadzie zadowolenie klienta stało się priorytetem w działalności gastronomicznej oraz hotelarskiej, będąc tym samym drogą do osiągnięcia sukcesu. Branżowy renesans wymusił na rynku pracy zapotrzebowanie na wykwalifikowaną kadrę menedżerską, która rozumie specyfikę, filozofię i kierunek w jakim zmierza cała branża HORECA. Rok 2016 w branży HORECA był kolejnym dobrym rokiem i przyniósł wzrost rynku o około 4% i zwiększenie jego wartości do 26 mld zł. W Polsce branża HORECA coraz bardziej się rozwija i dorównuje światowym standardom. Świadczy o tym m.in. powiększająca się liczba polskich restauracji znajdujących się w przewodniku Main Cities of Europe, czy też wysoka pozycja w czołówce najbardziej przyjaznych hoteli w Europie. Branża HORECA to jedna z najbardziej złożonych gałęzi sektora usługowego. Istotną rolę odgrywa w niej bardzo dużo elementów, takich jak zarządzanie personelem, czy też pozyskiwanie odpowiednich produktów. Dodatkowo jest uzależniona od bardzo wielu czynników. Efektywne zarządzanie wieloma aspektami w tej branży jest bardzo trudne, ale możliwe. Opracowany opis kwalifikacji zawiera wykaz umiejętności i kompetencji w tym zakresie. Jest również odpowiedzią na luki zidentyfikowane w przeprowadzonych badaniach oraz zawiera wiedzę ekspertów uczestniczących w pracach nad jej opisem w zakresie identyfikacji efektów uczenia się. Branża HORECA to wymagający segment, tak jeśli chodzi o jakość i parametry produktów jak i wymogi co do profesjonalizmu kadry. W związku z powyższym przez podmioty należące do branży podejmowane są działania dotyczące monitorowania rynku a następnie szybkiego reagowania w zakresie pojawiającego się niedostosowania. W branży HORECA dominuje zasada, że aby móc stać się ważnym graczem na rynku, trzeba podążać za zmianami i dopasowywać swoją ofertę do jego potrzeb w tym szczególnie w zakresie kompetencji kadr. Opracowana kwalifikacja według ekspertów stanowi uzupełnienie umiejętności nabytych w ramach kształcenia formalnego oraz nieformalnego i jest odpowiedzią na potrzeby rynku pracy zidentyfikowane w przeprowadzonych badaniach. Potwierdzona kwalifikacja dostarczy pracodawcom wykwalifikowanych pracowników a pracownikom umożliwi szybsze znalezienie pracy oraz zatrudnienie. Kwalifikacja będzie ponadto stanowiła niezbędne opracowanie dla osób

pracujących a niemających potwierdzonych kwalifikacji. Może stanowić punkt wyjścia niezbędny do rozpoczęcia awansu zawodowego lub rozpoczęcia kariery w branży.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się*

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy (pole wprowadzone od 1.09.2019 r.)



Kwalifikacja zawiera wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia z „dodatkowymi umiejętnościami zawodowymi” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego
[Dodatkowe umiejętności zawodowe](#)

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji*

Opracowana kwalifikacja: - przyczyni się do podniesienia kompetencji wśród funkcjonujących na rynku menedżerów, - zmniejszy zidentyfikowaną w trakcie badań lukę kompetencyjną w branży w tej grupie zawodowej, - będzie stanowić „punkt wyjścia” dla osób chcących zmienić swoją dotychczasową profesję, - będzie materiałem niezbędnym do opracowania przyszłych programów kursów i szkoleń w tym zakresie, - będzie materiałem poprawiającym komunikację między pracownikiem a pracodawcą - będzie katalogiem umiejętności dla osób chcących rozwijać i nabywać umiejętności, - będzie zbiorem umiejętności, które będzie można potwierdzić w ramach edukacji pozaformalnej. Potwierdzona kwalifikacja umożliwi przyszłym pracownikom realizację zadań zawodowych w zakresie Zarządzania w branży HORECA w: dużych restauracjach, renomowanych ośrodkach wypoczynkowych, cieszących się zainteresowaniem domach weselnych, karczmach, stołówkach.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację*

Metody walidacji Zestaw 1 Kierowanie zespołem pracowniczym w obiekcie (kuchnia-hotel)
Kandydat – przed przystąpieniem do walidacji – dostarcza do instytucji curriculum vitae, list motywacyjny uzasadniający potrzebę potwierdzenia kompetencji wchodzących w skład zestawu efektów uczenia się oraz minimum 3 rekomendacje z niezależnych źródeł (opinie byłych, podległych członków zespołu). CV powinno zawierać informacje na temat miejsc, okoliczności, w których kandydat kształtował swoje umiejętności z zakresu kierowania zespołem pracowniczym. Walidacja trwa od 6 do 8 godzin i składa się z 6 etapów, które są obowiązkowe dla wszystkich Kandydatów niezależnie od ich dotychczas zgromadzonego doświadczenia: 1. Autoprezentacja „Jak kieruję zespołem pracowniczym?” – etap ten pozwala na weryfikację przede wszystkim umiejętności „Określa strukturę i zasady pracy zespołu” (15 minut); 2. Case study – opracowanie koncepcji kierowania zespołem pracowniczym (struktura, cele, zadania, zasady pracy) realizującym określony cel. Etap ten pozwala na weryfikację przede wszystkim umiejętności „Wyznacza cele pracy zespołu” (ok. 60 minut) 3. Testy osobowości i postaw oparte na metodologii RT umożliwiają zweryfikowanie umiejętności „Wspiera pracę zespołu” i „Kształtuje relacje z zespołem” (ok. 60 minut); 4. Odgrywanie ról (15 minut + 120 minut na przygotowanie); 5. Udział w debacie/dyskusji w grupie egzaminacyjnej (od 5 do 15 osób) (do 30 minut) – etap ten pozwala na weryfikację przede wszystkim umiejętności „Wspiera pracę zespołu”, „Tworzy plany rozwoju zawodowego zespołu”; 6. Rozmowa z członkami komisji walidacyjnej na temat autoprezentacji, wyników testów oraz odgrywania ról. Osiągnięcie efektów uczenia się powinna oceniać komisja trzyosobowa: 1. Osoba 1 - minimum 10 lat udokumentowanego, praktycznego kierowania zespołem pracowniczym; posiada odpowiednie certyfikaty i/lub dyplomy

poświadczające zdobytą wiedzę i umiejętności; 2. Osoba 2 - minimum 5 lat praktycznego doświadczenia w zakresie kierowania zespołem pracowniczym; posiada udokumentowane wykształcenie w zakresie rozwoju osobowego, HR, zarządzania; 3. Osoba 3 - minimum 5 lat doświadczenia praktycznego w zakresie psychologii; posiada odpowiednie certyfikaty i/lub dyplomy poświadczające zdobytą wiedzę i umiejętności. Zasoby organizacyjne i materialne niezbędne do przeprowadzenia walidacji: □ dostęp do komputera z oprogramowaniem koniecznym do przygotowania prezentacji oraz do Internetu, □ sala z typowym wyposażeniem koniecznym do prowadzenia prezentacji (rzutnik, komputer, pilot, okablowanie, mikrofon, głośniki, flipchart). □ pomieszczenie umożliwiające pracę samodzielną i w zespole, pozwalające na skupienie, wyposażone w komputer z dostępem do Internetu, drukarkę i materiały biurowe. Metody weryfikacji Zestaw 2 Komunikowanie się z klientem Kandydat - przed przystąpieniem do walidacji - dostarcza do instytucji curriculum vitae, list motywacyjny uzasadniający potrzebę potwierdzenia kompetencji wchodzących w skład zestawu efektów uczenia się oraz jeżeli to możliwe minimum 3 rekomendacje z niezależnych źródeł (opinie byłych, podległych członków zespołu, ewentualnie byłych pracodawców). CV powinno zawierać informacje na temat miejsc, okoliczności, w których kandydat kształtował swoje umiejętności z zakresu komunikacji z klientem. Walidacja trwa od 6 do 8 godzin i składa się z 6 etapów, które są obowiązkowe dla wszystkich kandydatów niezależnie od ich dotychczas zgromadzonego doświadczenia: 1. Autoprezentacja „Jak skutecznie komunikuję się z klientem?” - etap ten pozwala na weryfikację przede wszystkim umiejętności „metod i sposobów komunikowania się i rozwiązywania sytuacji trudnych konfliktowych” (15 minut); 2. Odgrywanie ról w kontekście trudnego klienta oraz konfliktu grupy każdy po (15 minut + 120 minut na przygotowanie); 3. Udział w debacie/dyskusji z klientem (od 3 do 5 osób) (do 20 minut) - etap ten pozwala na weryfikację przede wszystkim umiejętności w aspekcie skuteczności wybranej metody komunikacji, ponadto może dotyczyć umiejętności „Prezentuje plany postępowania wobec zgłoszonej reklamacji”; 4. Rozmowa z członkami komisji walidacyjnej na temat autoprezentacji, wyników testów oraz odgrywania ról. Ponadto możliwa jest również: 5. Rozmowa z kandydatem w wyniku której zaprezentuje stosowane i preferowane metody postępowania w sytuacjach konfliktowych w kontaktach z klientem/ami; 6. Możliwość wykazania się w sytuacji zainicjowanej scenki z trudnym klientem. Osiągnięcie efektów uczenia się powinna oceniać komisja trzyosobowa: 1. Osoba 1 - minimum 10 lat udokumentowanego doświadczenia w zakresie prowadzenia szkoleń z tematyki umiejętności miękkich w tym komunikacji interpersonalnej; posiadająca odpowiednie certyfikaty i / lub dyplomy poświadczające zdobytą wiedzę i umiejętności; 2. Osoba 2 - minimum 5 lat praktycznego doświadczenia w zakresie rozwoju osobowego, HR, zarządzania; 3. Osoba 3 - minimum 5 lat doświadczenia praktycznego w zakresie psychologii; posiadająca odpowiednie certyfikaty i/lub dyplomy poświadczające zdobytą wiedzę i umiejętności. Zasoby organizacyjne i materialne niezbędne do przeprowadzenia walidacji: 1) dostęp do komputera z oprogramowaniem koniecznym do przygotowania prezentacji oraz do Internetu, 2) sala z typowym wyposażeniem koniecznym do prowadzenia prezentacji (rzutnik, komputer, pilot, okablowanie, mikrofon, głośniki, flipchart). Dostęp do pomieszczenia umożliwiającego pracę samodzielną i w zespole, pozwalającego na skupienie, wyposażonego w komputer z dostępem do Internetu, drukarkę, materiały biurowe. Metody walidacji Zestaw 3 Prowadzenie marketingu obiektu (kuchnia-hotel) Kandydat - przed przystąpieniem do walidacji - dostarcza do instytucji curriculum vitae, list motywacyjny uzasadniający potrzebę potwierdzenia kompetencji wchodzących w skład zestawu efektów uczenia się oraz minimum 3 rekomendacje z niezależnych źródeł (opinie byłych, podległych członków zespołu). CV powinno zawierać informacje na temat miejsc, okoliczności, w których kandydat kształtował swoje umiejętności z zakresu prowadzenia marketingu hotelu i/lub gastronomii. Walidacja trwa od 4 do 6 godzin i składa się z 6 etapów, które są obowiązkowe dla wszystkich kandydatów niezależnie od ich dotychczas zgromadzonego doświadczenia: 1. Autoprezentacja „Przygotowanie oferty działań promocyjnych w branży?” -

etap ten pozwala na weryfikację przede wszystkim umiejętności „Doświadczenia w zakresie stosowanych metod marketingu” (15 minut), 2. Case study – opracowanie koncepcji konkretnego działania marketingowego (struktura, cele, zadania, zasady pracy) realizujących określony cel. Etap ten pozwala na weryfikację przede wszystkim umiejętności „preferowanych i przyjmowanych strategii w opracowywaniu strategii marketingu” (ok. 20 minut); 3. Studium przypadku w zakresie skuteczności działań promocyjnych – (ok. 30 minut); 4. Opracowanie i zweryfikowanie opracowanego kosztorysu imprezy okolicznościowej w odniesieniu do możliwości instytucji i jej działań marketingowych (15 minut + 120 minut na przygotowanie); 5. Udział w debacie/dyskusji w grupie egzaminacyjnej (od 5 do 15 osób, do 30 minut) – etap ten pozwala na weryfikację przede wszystkim umiejętności „Tworzy plany rozwoju zawodowego zespołu”; 6. Rozmowa z członkami komisji walidacyjnej na temat wyników walidacji. Osiągnięcie efektów uczenia się powinna oceniać komisja trzyosobowa: 4. Osoba 1 - minimum 5 lat udokumentowanego, praktycznego doświadczenia w zakresie opracowywania działań promocyjnych w hotelarstwie lub/i gastronomii, 5. Osoba 2 - minimum 5 lat praktycznego doświadczenia w zakresie kierowania zespołem pracowniczym; posiadająca udokumentowane wykształcenie w zakresie rozwoju osobowego, HR, zarządzania, 6. Osoba 3 - minimum 5 lat doświadczenia praktycznego w zakresie psychologii; posiadająca odpowiednie certyfikaty i/lub dyplomy poświadczające zdobytą wiedzę i umiejętności. Zasoby organizacyjne i materialne niezbędne do przeprowadzenia walidacji: 1) dostęp do komputera z oprogramowaniem koniecznym do przygotowania prezentacji oraz do Internetu, 2) sala z typowym wyposażeniem koniecznym do prowadzenia prezentacji (rzutnik, komputer, pilot, okablowanie, mikrofon, głośniki, flipchart), □ Pomieszczenie umożliwiające pracę samodzielną i w zespole, pozwalające na skupienie, wyposażone w komputer z dostępem do Internetu, drukarkę i materiały biurowe.

Propozycja odniesienia do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy)

Sektorowa Rama Kwalifikacji w Turystyce Poziom 6

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się*

Opracowana kwalifikacja zawiera zestawy umiejętności niezbędne w obszarze wielopłaszczyznowego zarządzania obiektem, profesjonalnego komunikowania się z klientem oraz szeroko zakrojonych działań marketingowych (obiekt rozumiany jako gastronomia + hotel). Opracowana kwalifikacja stanowi niezbędne przygotowanie do podjęcia pracy w branży HORECA, na stanowiskach specjalizujących się w dziedzinie gastronomii, np. szef kuchni, menedżer restauracji, kierownik gastronomii hotelowej, właściciel obiektu gastronomicznego, restaurator.

Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu w kwalifikacji*

1

Nazwa zestawu*

Kierowanie zespołem pracowniczym w obiekcie (kuchnia-hotel)

Poziom PRK*

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

80

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

Organizuje i nadzoruje gospodarkę magazynową artykułami żywnościowymi i pozostałymi produktami niezbędnymi do działalności kuchni oraz hotelu

Kryteria weryfikacji*

Monitoruje ilość i jakość zamówień w zakresie działalności kuchni oraz hotelu Przestrzega procedur związanych z przechowywaniem żywności

Efekt uczenia się

Organizuje i nadzoruje gospodarkę odpadami

Kryteria weryfikacji*

Wdraża schemat racjonalnej gospodarki odpadami w kuchni oraz hotelu Koryguje proces racjonalnej gospodarki odpadami w kuchni oraz hotelu

Efekt uczenia się

Prowadzi rozmowy handlowe z zachowaniem savoir vivre'u w zakresie kuchni oraz hotelu

Kryteria weryfikacji*

Negocjuje warunki dostaw oraz zawiera umowy z dostawcami Sporządza plan zaopatrzenia w określonym horyzoncie czasowym Organizuje dostawy produktów żywnościowych i innych i niezbędnych środków w zakresie obsługi hotelu i kuchni (np. środki czystości)

Efekt uczenia się

Zapewnia bieżące funkcjonowanie kuchni oraz hotelu

Kryteria weryfikacji*

Komunikuje się z klientami Nadzoruje organizowane imprezy i wydarzenia Nadzoruje pracę kuchni, sali i hotelu Monitoruje sprawność działania sprzętu i urządzeń w kuchni i hotelu

Efekt uczenia się

Zapewnia funkcjonowanie przedsiębiorstwa zgodnie z przepisami

Kryteria weryfikacji*

Stosuje zasady BHP i przeciwpożarowe Stosuje zasady ochrony własności Stosuje przepisy dotyczące ochrony środowiska Przestrzega przepisów dotyczących gospodarki odpadami Przestrzega zasad systemu HACCP Monitoruje poziom higieny na terenie restauracji

Numer zestawu w kwalifikacji*

2

Nazwa zestawu*

Komunikowanie się z klientem

Poziom PRK*

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

60

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

Charakteryzuje elementy profesjonalnej obsługi klienta

Kryteria weryfikacji*

Identyfikuje specyfikę obsługiwanych klientów W swoim działaniu ukierunkowany jest na budowanie zadowolenia klienta Dobiera elementy składające się na wizerunek instytucji i jego świadome kreowanie Stosuje najwyższe standardy obsługi klienta

Efekt uczenia się

Identyfikuje i analizuje „trudnego klienta”

Kryteria weryfikacji*

Charakteryzuje sposoby postępowania z trudnym klientem Stosuje zasady postępowania wobec reklamacji zarówno w stosunku do klienta, jak i współpracowników

Efekt uczenia się

Identyfikuje techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach

Kryteria weryfikacji*

Stosuje metody postępowania w trudnych sytuacjach w kontakcie z klientem Radzi sobie z trudnymi emocjami i jest opanowany w sytuacjach konfliktu

Efekt uczenia się

Uznaje postawę asertywności jako poszanowanie granic własnych oraz klienta

Kryteria weryfikacji*

Stosuje postawę asertywną w rozwiązywaniu sytuacji konfliktowych z klientami Nadzoruje przestrzeganie zasad „Klient nasz Pan”, „klient ma zawsze rację”, „klientowi wszystko wolno”

w granicach norm

Numer zestawu w kwalifikacji*

3

Nazwa zestawu*

Prowadzenie marketingu obiektu (kuchnia-hotel)

Poziom PRK*

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

80

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

Organizuje działania promocyjne i marketingowe

Kryteria weryfikacji*

Opracowuje menu dostosowane do potrzeb klientów, jak również stosownie do okoliczności
 Stosuje narzędzia promocji Prowadzi działania marketingowe ukierunkowane na wzrost renomy hotelu Organizuje imprezy okolicznościowe Współpracuje z lokalnymi mediami w zakresie promocji specjałów kuchni i oferty noclegowej hotelu

Efekt uczenia się

Planuje działania promocyjne i reklamowe

Kryteria weryfikacji*

Identyfikuje potrzeby klientów Opracowuje plan działań promocyjnych kuchni/hotelu zgodnie z zasadą racjonalnego gospodarowania Dobiera działania promocyjne stosownie do oferty kuchni oraz hotelu Planuje działania w zakresie budowania wizerunku kuchni oraz hotelu

Efekt uczenia się

Prowadzi politykę finansową

Kryteria weryfikacji*

Określa politykę cenową oferowanych usług (rabaty, upusty, karty itp.) Monitoruje dzienne obroty Monitoruje wydatki Analizuje skuteczność działań promocyjnych i reklamowych Nadzoruje prowadzenie dokumentacji finansowej i odprowadzanie danin

publicznych

Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji

Wnioskodawca*

EVACO Sp. z o. o.

Minister właściwy*

Minister Rozwoju (do 06.10.2020 r.)

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności*

Ważność dokumentu szacuje się na 10 lat pod warunkiem, że osoba czynnie uczestniczy w pracy zawodowej w branży HORECA. W ramach wykonywanej pracy kieruje pracą zespołów w obiekcie, komunikuje się z klientami oraz prowadzi i odpowiada za działania marketingowe w obiekcie. Jeżeli w ciągu trzech lat od potwierdzenia kwalifikacji osoba nie podejmie zatrudnienia w zakresie efektów uczenia się, kwalifikacja traci ważność i należy starać się ponownie o jej potwierdzenie. Jeżeli w ciągu trzech lat od potwierdzenia kwalifikacji osoba nie podejmie zatrudnienia w zakresie efektów uczenia się, kwalifikacja traci ważność i należy starać się ponownie o jej potwierdzenie.

Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji*

Certyfikat

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji*

nie dotyczy

Kod dziedziny kształcenia*

811 - Hotele, restauracje i zbiorowe żywienia

Kod PKD*

Kod	Nazwa
56.1	Restauracje i pozostałe placówki gastronomiczne

Status

Dokumenty

#	Tytuł dokumentu
1	Przelew za wprowadzenie Kwalifikacji Zarządzanie w branży HORECA
2	ZRK_FKU_Zarządzanie w branży HORECA
3	ZRK_FKU_Zarządzanie w branży HORECA
4	ZRK_FKU_Zarządzanie w branży HORECA



Oświadczam, że dane zawarte we wniosku o włączenie kwalifikacji rynkowej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji są zgodne z prawdą. Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.*

Dane o podmiocie, który złożył wniosek

EVACO Sp. z o. o.

Siedziba i adres: Zakopiańska 156, 30-435 Kraków

NIP: 6780101316

Numer KRS: 0000110027

Reprezentacja: Małgorzata Sołtysiak

Adres elektroniczny osoby wnoszącej wniosek: msoltysiak@o2.pl