

# Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

## Wniosek o włączenie do ZSK kwalifikacji SEKTOROWEJ

### Potwierdzenie spełniania warunków do złożenia wniosku

☒ Potwierdzam, iż podmiot składający wniosek spełnia warunki uprawniające go do złożenia wniosku o włączenie kwalifikacji sektorowej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, określone w art. 15a ustawy o ZSK. Z wnioskiem o włączenie kwalifikacji sektorowej do ZSK może wystąpić organizacja, jeżeli: 1) prowadzi działalność statutową w obszarze danej branży lub danego sektora, którego dotyczy wnioskowana kwalifikacja, 2) działalność ta ma zasięg ogólnokrajowy, 3) działa na podstawie jednej z poniższych ustaw: a) ustawy z dnia 23 maja 1991 r. o organizacjach pracodawców, b) ustawy z dnia 30 maja 1989 r. o izbach gospodarczych, c) ustawy z dnia 7 kwietnia 1989 r. – Prawo o stowarzyszeniach (pod warunkiem, że stowarzyszenie zostało wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego), d) ustawy z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie, e) ustawy regulującej funkcjonowanie samorządu zawodowego, w tym samorządu zawodu zaufania publicznego oraz samorządu zawodu służby publicznej, f) lub jest sektorową radą do spraw kompetencji działającą na podstawie ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.

### Osoba procedująca

### Nazwa kwalifikacji

Stosowanie zasad etykiety w obsłudze gości VIP w gastronomii

### Nazwa kwalifikacji w języku angielskim

### Skrócona nazwa kwalifikacji

Protokół dyplomatyczny w gastronomii

### Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐

### Odniesienie do poziomu Sektorowych Ram Kwalifikacji (SRK)

Wybierz Sektorową Ramę Kwalifikacji

### Nazwa Sektorowej Ramy Kwalifikacji

Turystyka

### Proponowany poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐

### Podstawowe informacje o kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację jest gotowa do zaplanowania i zrealizowania usługi obsługi serwisowej gościa VIP z zastosowaniem zasad protokołu dyplomatycznego. Potrafi zaplanować logistykę wydarzenia w obiekcie gastronomicznym oraz poza nim. Będąc w kontakcie ze zleceniodawcą ustala szczegóły przyjęcia, w szczególności: przebieg, formę, czas, motyw przewodni, zagospodarowanie przestrzeni, szczegółowe zasady zachowania personelu. Posługuje się terminologią branżową oraz wiedzą z zakresu protokołu dyplomatycznego, w tym standardami organizacji przyjęć, metodami obsługi.

Przygotowuje personel do obsługi gości z zastosowaniem protokołu dyplomatycznego. Jest gotowy do rozwiązywania trudnych sytuacji w trakcie obsługi w tym również zastąpienia członków personelu. Potrafi nakryć do stołu do różnych menu zgodnie z zasadami protokołu dyplomatycznego oraz serwuje dania zgodnie ze standardem silver service. Potrafi zaplanować własny rozwój zawodowy.

Kwalifikacją mogą być zainteresowani:

- kelnerzy,
- menadżerzy restauracji,
- właściciele restauracji,
- osoby zajmujące się organizacją przyjęć w instytucjach lub przedsiębiorstwach,
- uczniowie i absolwenci szkół gastronomicznych.

Osoba posiadająca kwalifikację może podjąć pracę w restauracjach, szkołach branżowych, firmach szkoleniowych, urzędach gminnych, powiatowych, wojewódzkich i centralnych w jednostkach kultury i oświaty lub też restauracjach będących częścią kompleksów hotelowych, wypoczynkowych, sanatoriach itp. Może również potwierdzać inne kwalifikacje z obszaru gastronomii i kelnerstwa.

### Objętość kwalifikacji [w godz.]

120

### Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację jest gotowa do zaplanowania i zrealizowania usługi obsługi serwisowej gościa VIP z zastosowaniem zasad protokołu dyplomatycznego. Potrafi zaplanować logistykę wydarzenia w obiekcie gastronomicznym oraz poza nim. Będąc w kontakcie ze zleceniodawcą ustala szczegóły przyjęcia, w szczególności: przebieg, formę, czas, motyw przewodni, zagospodarowanie przestrzeni, szczegółowe zasady zachowania personelu. Posługuje się terminologią branżową oraz wiedzą z zakresu protokołu dyplomatycznego, w tym standardami organizacji przyjęć, metodami obsługi. Przygotowuje personel do obsługi gości z zastosowaniem protokołu dyplomatycznego. Jest gotowy do rozwiązywania trudnych sytuacji w trakcie obsługi w tym również zastąpienia członków personelu. Potrafi nakryć do stołu do różnych menu zgodnie z zasadami protokołu dyplomatycznego oraz serwuje dania zgodnie ze standardem silver service. Potrafi zaplanować własny rozwój zawodowy.

### Zestawy efektów uczenia się

#### Numer zestawu

1

#### Poziom PRK zestawu

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐

#### Rodzaj

obowiązkowy

#### Nazwa zestawu

Wiedza z obszaru obsługi serwisowej gościa VIP

#### Efekty uczenia się

Numer efektu	Nazwa efektu
1	Charakteryzuje zasady serwisu podczas obsługi gości VIP

#### Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
a	omawia metody serwisu dań i napojów podczas obsługi gości VIP,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
b	podaje przykłady serwisu dań i napojów w sytuacjach niestandardowych,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
c	omawia kolejność serwowania dań według zasady procedencji,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
d	omawia zasady parowania win z daniami,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
e	omawia standardy zastawy stołowej dla gościa VIP,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
f	omawia zasady poufności obsługi gościa VIP,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
g	omawia zasady serwowania alkoholu w tym dobór szkła oraz temperatury podania.

Numer efektu	Nazwa efektu
2	Posługuje się pojęciami z zakresu protokołu dyplomatycznego

#### Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
a	omawia zasady procedencji i alternacji,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
b	omawia zasady rządzące dobrym zachowaniem,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
c	omawia zasady powitania i pożegnania,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
d	omawia zasady tytułowania (tytulatury),
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
e	omawia francuską lub angielską zasadę usadzania gości przy stole.

Numer efektu	Nazwa efektu
3	Charakteryzuje zasady komunikacji w trakcie obsługi gościa VIP

#### Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
a	

omawia sytuacje w których można zastosować komunikację za pomocą gestów lub mowy ciała z kelnerami lub obsługą wydarzenia,

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

b	odczytuje gesty gości,
---	------------------------

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

c	omawia zasady komunikacji z gośćmi.
---	-------------------------------------

Numer efektu	Nazwa efektu
--------------	--------------

4	Charakteryzuje specyfikę obsługi gościa VIP
---	---

Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

a	omawia liczbę osób potrzebną do obsługi wydarzenia z gośćmi VIP,
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

b	omawia różnice pomiędzy uniformami kelnerskimi w trakcie obsługi a la carte a obsługą gości VIP,
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

c	omawia kwestie zapewnienia bezpieczeństwa personelu i gości podczas wydarzenia z gośćmi VIP,
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

d	wymienia sposoby weryfikacji niekaralności pracownika,
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

e	omawia pojęcia np.: hantlik, pokal, maślak, goblet, tranżerowanie, podczaszki, parasol,
---	---

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

f	wymienia przyczyny zmiany przebiegu wydarzenia.
---	---

Numer efektu	Nazwa efektu
--------------	--------------

5	Charakteryzuje standardy przyjęć gastronomicznych z gośćmi VIP
---	--

Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

a	omawia formy i rodzaje przyjęć gastronomicznych organizowanych z zachowaniem norm protokołu dyplomatycznego, np. bankiet, kieliszek wina, koktajl, garden party, kolacja uroczysta,
---	---

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

b	omawia zastosowanie alkoholi i napojów mieszanych serwowanych w różnych momentach przyjęcia i na różnych typach przyjęć z obsługą gości VIP, np. aperitive, przerywnik, digestive,
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

c	omawia formę serwisu menu w zależności od rodzaju przyjęcia VIP.
---	--

Numer efektu	Nazwa efektu
--------------	--------------

6	Posługuje się wiedzą z obszaru polskiej tradycji gościnności w gastronomii
---	--

**Kryteria weryfikacji**

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
a	omawia polską tradycję gościnności w gastronomii,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
b	wymienia tradycyjne potrawy i napoje polskie,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
c	omawia polską tradycję traktowania gościa honorowego.

**Numer zestawu**

2
---

**Poziom PRK zestawu**

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐

**Rodzaj**

obowiązkowy
-------------

**Nazwa zestawu**

Planowanie i realizacja usługi obsługi serwisowej gościa VIP
--

**Efekty uczenia się**

Numer efektu	Nazwa efektu
1	Planuje proces wykonania usługi serwisowej

**Kryteria weryfikacji**

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
a	omawia możliwe układy stołów bankietowych i bufetowych,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
b	dostosowuje plan zagospodarowania przestrzeni (uwzględniający miejsce, liczbę gości, rodzaj przyjęcia, metody serwisu, menu) do obsługi wydarzenia z udziałem gości VIP,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
c	dostosowuje agendę wydarzenia do obsługi gości VIP, do warunków lokalowych i ram czasowych.

Numer efektu	Nazwa efektu
2	Tworzy listę kontrolną (chcecklista) dotyczącą koordynacji wydarzenia VIP

**Kryteria weryfikacji**

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
a	określa datę, godzinę i miejsce wydarzenia,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
b	określa czas trwania wydarzenia,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
c	określa: liczbę gości, rangi gości, tytułatury, specjalne wymagania dotyczące wyżywienia lub kulturowe, proporcje mężczyzn i kobiet,

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
d	określa liczbę osób obsługujących gości (kelnerzy, sommelierzy, barmani),
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
e	określa formę wydarzenia gastronomicznego (siedzący, stojący, mieszany),
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
f	określa rodzaj wydarzenia,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
g	określa gospodarza wydarzenia,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
h	określa miejsce, formę oraz sposób przywitania i pożegnania gościa,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
i	ustala zasady postępowania na wypadek konieczności udzielenia pierwszej pomocy, np. poszczególne kroki w przypadku interwencji medycznej,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
j	ustala schemat komunikacji na linii zleceniodawca-zleceniobiorca,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
k	przygotowuje harmonogram serwowania dań i napojów w kontekście harmonogramu wydarzenia, w tym uwzględnienia: serwis specjalny, toasty,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
l	ustala dekoracje stołu, np. białą stołową, wizytówki, kwiaty,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
m	ustala formę karty stołowej,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
n	określa niezbędny sprzęt, np. multimedia, sprzęt nagłaśniający do występów publicznych.

Numer efektu	Nazwa efektu
3	Tworzy listę kontrolną (chcecklista) dotyczącą restauracji, obsługi gościa i menu

#### Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
a	doprecyzowuje miejsce wydarzenia, np. nazwę sali lub przestrzeń,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
b	wymienia czynności sprawdzające czystość i higienę sali,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
c	ustala schemat ustawienia stołów, w tym miejsca zasiadania osób ze specjalnymi wymaganiami np.: specjalne menu, osoby z niepełnosprawnościami,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
d	

wymienia informacje, które musi uzyskać od szefa kuchni wpływające na nakrycie stołu oraz serwis,

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

e	dobiera zastawę stołową do menu,
---	----------------------------------

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

f	przydziela role i zadania osobom w zespole obsługi wydarzenia,
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

g	planuje/wyznacza miejsca powitania gości,
---	---

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

h	dobiera metody serwisu.
---	-------------------------

Numer efektu	Nazwa efektu
--------------	--------------

4	Nakrywa stół do określonego menu zgodnie z zasadami protokołu dyplomatycznego
---	---

Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

a	dobiera zastawę stołową (sztućce, szkło, porcelanę, bieliznę stołową),
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

b	układa zastawę stołową (sztućce, szkło, porcelanę, bieliznę stołową).
---	---

Numer efektu	Nazwa efektu
--------------	--------------

5	Serwuje dania zgodnie z zasadami silver service
---	---

Kryteria weryfikacji

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

a	serwuje dania metodą np.: niemiecką, angielską, francuską, rosyjską,
---	--

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

b	serwuje napoje,
---	-----------------

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

c	serwuje dania synchronicznie,
---	-------------------------------

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

d	porusza się z tacą,
---	---------------------

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

e	zachowuje odpowiednią postawę ciała,
---	--------------------------------------

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------

f	reaguje na potrzeby gości np.: wymienia sztućce, zabezpieczona rozlany płyn, wymienia bankietówkę.
---	--

Numer efektu	Nazwa efektu
--------------	--------------

6	Obsługuje gości VIP
---	---------------------

**Kryteria weryfikacji**

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
a	rozwiązuje trudną sytuację przy obsłudze gościa VIP, np. dyspozycyjność kelnera, roszczeniowy gość, jakość dania,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
b	stosuje zasady savoir - vivre,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
c	stosuje zwroty grzecznościowe,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
d	stosuje zasady poprawnej polszczyzny podczas wypowiedzi,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
e	komunikuje się w sposób przejrzysty zachowując płynność wypowiedzi.

Numer efektu	Nazwa efektu
7	Odprawia obsługę prowadzącą serwis

**Kryteria weryfikacji**

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
a	przedstawia menu,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
b	przedstawia harmonogram wydarzenia,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
c	deleguje zadania personelowi,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
d	dobiera atrybuty kelnerskie (wyposażenie),
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
e	przypomina obsługę kelnerskiej o zasadach relacji z gośćmi, w tym wykonywania personalnych fotografii lub uzyskiwania autografów,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
f	przekazuje zasady komunikacji z gośćmi VIP,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
g	omawia higienę, estetykę osobistą oraz postawę podczas obsługi gości VIP,
Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
h	sprawdza zrozumienie odprawy i w razie konieczności powtarza niezrozumiałe elementy.

Numer efektu	Nazwa efektu
8	Planuje własny rozwój zawodowy

**Kryteria weryfikacji**

Numer kryterium	Kryterium weryfikacji
-----------------	-----------------------



a	omawia możliwości rozwoju zawodowego,
<b>Numer kryterium</b>	<b>Kryterium weryfikacji</b>
b	wymienia publikacje, blogi, programy telewizyjne związane z protokołem dyplomatycznym w gastronomii.

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

☒ Brak warunków

**Warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji**

**W razie potrzeby inne, poza pozytywnym wynikiem walidacji, warunki uzyskania kwalifikacji**

☐ Brak warunków

**Inne, poza pozytywnym wynikiem walidacji, warunki uzyskania kwalifikacji**

Osoba może przystąpić do walidacji niezależnie od wieku. Po ukończeniu 18 lat otrzymuje certyfikat

**Ramowe wymagania dotyczące walidacji, w tym:**

**a) wymagania dotyczące metod przeprowadzania walidacji**

Podczas walidacji stosowane są następujące metody:

- test teoretyczny,
- wywiad swobodny (rozmowa z komisją),
- obserwacja w warunkach symulowanych.

**b) wymagania dotyczące osób przeprowadzających walidację**

Komisja walidacyjna składa się z minimum dwóch osób. Przewodniczący jest wybierany spośród członków komisji walidacyjnej.

Każdy z członków komisji walidacyjnej musi spełniać przynajmniej jedno z poniższych kryteriów, a komisja musi spełniać łącznie wszystkie kryteria:

- a) minimum 5 letnie doświadczenie w pracy w gastronomii na stanowiskach kierowniczych oraz przedstawienie minimum 3 rekomendacji od zleceniodawców, potwierdzających zarządzanie wydarzeniem gastronomicznym z gdzie był stosowany protokół dyplomatyczny,
- b) przeprowadzenie minimum 3 szkoleń z obszaru obsługi gości i zarządzania restauracją na poziomie menedżera restauracji i obsługi gości z uwzględnieniem protokołu dyplomatycznego potwierdzonych rekomendacjami od zleceniodawcy lub zleceniodawców.

**c) wymagania dotyczące warunków organizacyjnych i materialnych niezbędnych do prawidłowego i bezpiecznego przeprowadzania walidacji**

Walidacja przeprowadzana jest w sposób stacjonarny. Składa się z części teoretycznej i praktycznej.

Do przeprowadzenia praktycznej części instytucja certyfikująca musi zapewnić przestrzeń do przeprowadzenia zadania praktycznego z zakresu obsługi gości VIP tj. wyposażoną w:

- stoły;
- krzesła;

- zastawę stołową: bieliznę stołową, sztućce, szkło konsumpcyjne, porcelanę;
- wszelkie niezbędne narzędzia i utensylia kelnerskie, takie jak: tace, bankietówki, trybuszon, hantlik, notatnik, długopisy, zapalniczka lub zapalki, szczoteczka stołowa;
- karty menu stołowe;
- menaże;
- wózek lub koziołek kelnerski.

#### **d) ewentualnie dodatkowe informacje na temat ramowych wymagań dotyczących walidacji**

Nie dotyczy

#### **Zgodność kwalifikacji sektorowej z rozpoznanymi potrzebami danej branży lub sektora**

Jak wynika z aktualnych opracowań naukowych sektora HoReCa branża gastronomiczna w ostatnich latach ulega dynamicznym zmianom, dostosowując się do rosnących oczekiwań klientów oraz nowych trendów w organizacji wydarzeń. W szczególności pandemia COVID-19 wymusiła na wielu restauracjach i firmach cateringowych zmianę sposobu działania, co wciąż ma wpływ na potrzeby branży. Obecnie branża gastronomii i kelnerstwa koncentruje się na podnoszeniu jakości obsługi gości oraz innowacyjnym podejściu do organizacji wydarzeń, szczególnie w kontekście obsługi gości VIP, stosowania protokołu dyplomatycznego oraz eventów o charakterze biznesowym czy ekskluzywnym. Stowarzyszenie Polska Akademia Sztuki Kulinarnej, której członkami są wysokiej klasy szefowie kuchni z całej Polski w swojej działalności zauważają, iż w dobie zwiększonej konkurencji i większej świadomości konsumentów branża gastronomii i kelnerstwa musi dostarczać nie tylko wysokiej jakości jedzenie, ale również najwyższy standard obsługi. Klienci oczekują nie tylko uprzejmości, ale także profesjonalizmu oraz personalizacji w podejściu do ich potrzeb. Dotyczy to w szczególności obsługi gości VIP, którzy wymagają pełnej dyskrecji, znajomości etykiety oraz umiejętności szybkiego reagowania na ich potrzeby. Personel w restauracjach i firmach cateringowych musi posiadać kompetencje interpersonalne, być dobrze wyszkolony w zakresie savoir-vivre, protokołu dyplomatycznego oraz obsługi wysokiej klasy wydarzeń. Posiadanie takich umiejętności jest niezbędne szczególnie w międzynarodowych hotelach i restauracjach, gdzie obsługiwani są przedstawiciele rządowi, dyplomaci oraz klienci z różnych części świata. Gość VIP (Very Important Person) to osoba, która posiada szczególny status związany z wykonywaną funkcją lub też posiadanym majątkiem. W branży gastronomii i kelnerstwa są to w szczególności Głowy Państw (prezydent, premier, monarcha), osoby zajmujące wysokie stanowiska państwowe, osoby cenione za osiągnięcia naukowe i sportowe, osoby o wysokiej pozycji społecznej, goście zaproszeni przez właścicieli na przykład hoteli czy restauracji, stali goście jak również inne osoby ważne ze względu na charakter organizowanego wydarzenia. Liczba gości VIP w restauracjach corocznie wzrasta. Trendy wskazują na rosnące zapotrzebowanie na luksusowe i spersonalizowane usługi w branży gastronomicznej i kelnerskiej, co jest odpowiedzią na rosnące oczekiwania i zmieniające się preferencje. Dane KPMG, wskazują, że w roku 2022 o 51 % r/r zwiększyła się grupa Polaków o rocznych dochodach równych lub wyższych niż 120 tysięcy złotych. O 12,2 % zwiększyła się całkowita wartość rynku dóbr luksusowych w Polsce w 2023 roku, osiągając 42,4 mld złotych. Wzrost liczby takich klientów jest związany z rosnącą liczbą osób o wysokich dochodach, a także z rosnącą świadomością konsumencką dotyczącą jakości usług. Raport KPMG o rynku luksusowym w Polsce wskazuje na rosnące zapotrzebowanie na usługi premium, w tym w sektorze gastronomii i hotelarstwa. Raport Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości

z kwietnia 2024r. pod nazwą „Aktualny stan rynku pracy w Polsce i jego kluczowe wyzwania” przedstawia zmiany w bezrobociu, zatrudnieniu oraz preferencjach pracodawców i pracowników. Podkreśla rosnące zapotrzebowanie na wykwalifikowaną kadrę w branży gastronomicznej i kelnerskiej, zwłaszcza w kontekście profesjonalizmu i wysokich standardów obsługi gości VIP. Uzyskanie kwalifikacji z zakresu obsługi gościa VIP oraz stosowanie protokołu dyplomatycznego przez pracowników podnosi jakość obsługi w całej branży, ponieważ konkurencja zmuszona jest do dostosowania się do wymagań i standardów.

Główny Urząd Statystyczny w statystykach za rok 2023 wskazuje na wzrost liczby nowych restauracji i hoteli oraz rosnącą liczbę turystów, co wpływa na rozwój sektora gastronomicznego i hotelarskiego, a co za tym idzie zwiększa zapotrzebowanie na wykwalifikowanych pracowników. Wzrost liczby turystów oraz większa liczba wydarzeń wymagających specjalistycznej obsługi gości VIP przyczyniają się do tego trendu. Jak wynika z danych publikowanych na stronach internetowych Wojewódzkich Urzędów Pracy dotyczących zapotrzebowania na zawody, kwalifikacje i kompetencje zawodowe oraz potrzeby szkoleniowe pracodawców opublikowanych w 15 na 16 województw potwierdzają zapotrzebowanie na specjalistyczne kwalifikacje w branży gastronomii i kelnerstwa. Wskazują ponadto na istotność standardów obsługi VIP i profesjonalizmu w gastronomii. Dla przykładu raport Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie „Badanie Zapotrzebowanie na zawody oraz kwalifikacje i kompetencje ... - edycja 2022” opublikowany 02.09.2022 roku badający wpływ pandemii COVID-19 na zapotrzebowanie na kwalifikacje w gastronomii, podkreśla rosnące znaczenie szkoleń z zakresu etykiety i procedur obyczajowych w celu poprawy jakości obsługi gości VIP. Poland Convention Bureau, będące częścią Polskiej Organizacji Turystycznej, opublikowało raport „Przemysł spotkań i wydarzeń w Polsce 2024”, który podsumowuje dynamiczny rozwój sektora MICE (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions) w Polsce w 2023 roku. Jak wynika z dokumentu, w minionym roku liczba wydarzeń wzrosła o 51% w porównaniu do roku poprzedniego. W tym samym czasie Polska awansowała na 17. miejsce w globalnym rankingu ICCA (International Congress and Convention Association), co potwierdza rosnącą pozycję kraju na mapie międzynarodowych spotkań. Analiza zebranych przez Poland Convention Bureau danych ujawnia, że największy wzrost zanotowano w liczbie konferencji i kongresów, które stanowiły 54 procent wszystkich wydarzeń organizowanych w Polsce w 2023 roku. To wynik o 12 procent wyższy niż rok wcześniej. Na drugim miejscu uplasowały się wydarzenia korporacyjne i motywacyjne, które odpowiadały za 41 procent całkowitej liczby wydarzeń, natomiast targi i wystawy miały 5-procentowy udział. Istotnym elementem raportu jest analiza wzrostu liczby międzynarodowych spotkań stowarzyszeń, która podkreśla awans Polski na 17. miejsce w rankingu ICCA. Wynik ten, oparty na niemal 10 tysiącach wydarzeń zorganizowanych na świecie, dowodzi skuteczności

### **Podobieństwa i różnice w odniesieniu do kwalifikacji o zbliżonym charakterze, w szczególności kwalifikacji włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji**

Kwalifikacja sektorowa Stosowanie zasad etykiety w obsłudze gości VIP w gastronomii wykazuje pewne podobieństwa do kwalifikacji częściowej „Wykonywanie usług kelnerskich” (Kelner) - wspólne efekty uczenia się dotyczą zakresu „Obsługiwanie gości” oraz „Kompetencje personalne i społeczne” oraz do kwalifikacji częściowej „Organizacja usług gastronomicznych”. Kwalifikacja sektorowa Stosowanie zasad etykiety w obsłudze gości VIP w gastronomii mimo podobieństw znacznie wykracza poza zakres istniejących efektów uczenia się a w szczególności dotyczy innego rodzaju standardów obsługi gości i ich serwisu tj. dotyczy standardów obsługi gości VIP oraz stosowania etykiety i elementów protokołu dyplomatycznego. Obsługa gości VIP to proces, który wymaga szczególnej uwagi, staranności i umiejętności interpersonalnych. Kwalifikacja ta wymaga zastosowania kluczowych elementów, które muszą być brane pod uwagę przy obsłudze gości VIP i wykraczają poza wiedzę teoretyczną i praktyczną osoby obsługującej standardowego gościa typu obsługa a la carte. Podstawowe różnice charakteryzujące obsługę gości VIP dotyczą między innymi personalizacji tj. obsługa gości VIP wymaga indywidualnego podejścia. Goście VIP oczekują najwyższej jakości usług. Drobnymi szczegółami, jak odpowiednia prezentacja dań, dobór win, czy dbałość o otoczenie stołu, mogą mieć olbrzymie znaczenie. Dobrze zorganizowana obsługa, z uwagą na każdy aspekt posiłku, jest kluczowa. Osoba taka musi wykazywać się najwyższym poziomem profesjonalizmu, zarówno w swoim zachowaniu, jak i w ubiorze. Kolejnym efektem uczenia się wykraczającym poza zakres standardowej obsługi gościa jest zachowanie odpowiednich zasad savoir-vivre. Należy zwrócić uwagę na mowę ciała, sposób komunikacji oraz umiejętność nawiązywania kontaktu wzrokowego. To wszystko wpływa na postrzeganie obsługi w oczach gości VIP. Obsługa gościa VIP charakteryzuje się szybkością i sprawnością a więc osoba wykonująca te czynności powinna wykonywać je niezwłocznie i dążyć do minimalizowania czasu oczekiwania. Na każdym etapie obsługi ważna jest dyskrekcja oraz czuwanie nad zachowaniem balansu pomiędzy dostępnością a dyskrecją aby zachować komfort i przyjemną atmosferę odpowiadającą konkretnym preferencjom gościa VIP. Kwalifikacja zawiera efekty uczenia się związane z zarządzaniem sytuacjami kryzysowymi, wskazuje gotowość do szybkiego rozwiązywania problemów, które mogą się pojawić przy obsłudze gościa VIP. Goście VIP mogą mieć specyficzne wymagania co skutkuje przejściem przez sytuacje, które wymagają szybkiej reakcji. Kolejnym efektem uczenia się wychodzącym poza zakres kwalifikacji „Wykonywanie usług kelnerskich” jest stosowanie protokołu dyplomatycznego. Protokół dyplomatyczny stosuje się w stosunkach międzynarodowych oraz podczas interakcji pomiędzy przedstawicielami państw, rządów, organizacji międzynarodowych oraz innymi podmiotami działającymi w sferze dyplomatycznej. W niektórych instytucjach protokół dyplomatyczny jest traktowany jako specjalistyczny obszar, którym zajmują się tylko nieliczne osoby (np. dział protokołowy), co prowadzi do marginalizacji edukacji w tym zakresie wśród całego personelu. Personel obsługujący gości VIP powinien być odpowiednio przeszkolony w zakresie etykiety oraz procedur obyczajowych. Obejmuje to znajomość zasad savoir-vivre w kontekście gastronomicznym, umiejętność zachowania się w obecności gości VIP oraz kulturalne podejście do ich potrzeb i oczekiwań.

Kwalifikacja sektorowa Stosowanie zasad etykiety w obsłudze gości VIP w gastronomii wykazuje pewne podobieństwa do kwalifikacji rynkowej „Zarządzanie pracą restauracji” (Manager restauracji) - wspólne efekty uczenia się dotyczą w szczególności zakresu „Organizowanie obsługi gości” jednak kwalifikacja sektorowa stosowanie zasad etykiety w obsłudze gościa VIP w gastronomii wykracza poza zakres kwalifikacji związanych z zarządzaniem pracą restauracji, ponieważ dotyczy bardziej szczegółowych umiejętności interpersonalnych, które obejmują aspekty takie jak współpraca z klientem VIP, dostosowanie usług gastronomicznych do indywidualnych potrzeb gościa, a także personalizowanie doświadczeń. Obejmuje to głównie aspekty dotyczące profesjonalnego traktowania gości, które wymagają wiedzy z zakresu etykiety, komunikacji interpersonalnej oraz zarządzania relacjami z gośćmi VIP. Zarządzanie pracą restauracji jest zatem bardziej związane z organizacją i kontrolą procesów wewnętrznych, natomiast stosowanie zasad etykiety w obsłudze gościa VIP wymaga umiejętności interpersonalnych, które obejmują dostosowanie doświadczeń do wyjątkowych potrzeb gości oraz zapewnienie im poczucia wyjątkowości i komfortu. Stąd ta kwalifikacja wykracza poza standardowe zarządzanie restauracją i należy do bardziej zaawansowanego, wyspecjalizowanego zakresu obsługi gości VIP. Znajomość podstawowej wiedzy na temat typów przyjęć, metod serwisu czy nakrycia stołu jest niezbędna, ponieważ pozwala na profesjonalne i elitarne zorganizowanie obsługi gościa VIP. Wysoka jakość usług, dbałość o szczegóły oraz dostosowanie do specyficznych oczekiwań gości wpływają na ich komfort, satysfakcję oraz postrzeganą wartość usług gastronomicznych. Przemysłowe podejście do tych kwestii gwarantuje, że gość VIP poczuje się wyjątkowo i będzie miał pewność, że spełniono jego najwyższe wymagania. Zakres kwalifikacji związany z organizowaniem obsługi gościa VIP w gastronomii wykracza również poza granice tradycyjnej restauracji. Może obejmować eventy plenerowe, prywatne kolacje w luksusowych lokalizacjach, usługi cateringowe na wynos, a także specjalistyczne doświadczenia kulinarne dostosowane do indywidualnych potrzeb gości. Obsługa gościa VIP nie ogranicza się tylko do elementów związanych z organizowaniem wydarzenia. Chociaż organizowanie obsługi gości obejmuje przygotowanie przestrzeni, menu i koordynację pracowników, obsługa gościa VIP wymaga wykraczającego poza to indywidualnego podejścia, biegłości w komunikacji, umiejętności zarządzania relacjami oraz dostosowania serwisu do osobistych preferencji gościa. To bardziej złożony i dynamiczny proces, który wymaga wysokich umiejętności interpersonalnych oraz zdolności do tworzenia wyjątkowych doświadczeń.

#### **Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy**



Kwalifikacja może być przydatna dla uczniów szkół branżowych lub techników kształcących się w określonych zawodach

#### **Wskaż zawody szkolnictwa branżowego, z którymi związana jest kwalifikacja**

**Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy**

- ☐ Kwalifikacja zawiera wspólne lub zbliżone zestawy efektów uczenia się z „dodatkowymi umiejętnościami zawodowymi” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego

**Wskaż „dodatkowe umiejętności zawodowe” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego zawierające wspólne lub zbliżone zestawy efektów uczenia się**

**Inne przesłanki potwierdzające zgodność kwalifikacji sektorowej z rozpoznanymi potrzebami danej branży lub sektora**

Dobór i konstrukcja efektów uczenia się w zakresie kwalifikacji Stosowanie zasad etykiety w obsłudze gości VIP w gastronomii została dobrana tak, aby skutecznie zweryfikować przygotowanie do spełniania wysokich standardów oraz oczekiwań wynikających z aktualnych potrzeb sektora gastronomii i kelnerstwa. Efekty uczenia się odzwierciedlają konkretne umiejętności, wiedzę oraz postawy niezbędne do zapewnienia wyjątkowego serwisu obsługi gościa VIP oraz zastosowania protokołu dyplomatycznego.

Metody weryfikacji efektów uczenia się zostały dobrane tak aby w sposób skuteczny zweryfikować wiedzę z zakresu obsługi gościa VIP zarówno teoretyczną jak i praktyczną. W pierwszej części weryfikacji efektów uczenia się stosuje się test teoretyczny, który jest doskonałym narzędziem do sprawdzenia efektów uczenia się w zakresie wiedzy teoretycznej, gdyż umożliwia obiektywną ocenę posiadanej wiedzy z obszaru obsługi serwisowej gościa VIP. Druga część weryfikacji efektów uczenia się obejmuje zadanie praktyczne weryfikowane przy użyciu metody obserwacji. Obserwacja w warunkach symulowanych musi być każdorazowo połączona z rozmową z komisją (wywiadem ustrukturyzowanym). Obserwacja w warunkach symulowanych jest bardzo skuteczną metodą sprawdzania wiedzy praktycznej w zakresie obsługi gościa VIP, ponieważ pozwala na ocenę umiejętności pracowników w realistycznym, ale kontrolowanym środowisku.

Komisja walidacyjna składa się z ekspertów posiadających odpowiednią wiedzę i doświadczenie w dziedzinie protokołu dyplomatycznego w zakresie obsługi gości VIP. Dzięki temu komisja jest w stanie precyzyjnie ocenić, czy kandydat posiada teoretyczną oraz praktyczną wiedzę odpowiadającą efektom uczenia się.

Przystąpienie do walidacji nie jest obwarowane spełnieniem dodatkowych warunków. Brak warunków wstępnych daje możliwość przystąpienia do walidacji szerokiemu gronu osób, które mogą posiadać różne doświadczenia i kompetencje w zakresie obsługi klienta. Przystąpienie do walidacji umożliwia formalne potwierdzenie kompetencji bez potrzeby wcześniejszego odbywania szkoleń czy pracy w branży. Jest to ważne, ponieważ obsługa gości VIP wymaga umiejętności, które można zdobyć na różnych etapach kariery, także poprzez doświadczenie osobiste lub szkolenie wewnętrzne. Brak wymogów przystąpienia do walidacji zwiększa otwartość i dostępność procesu certyfikacyjnego, umożliwiając szerokiemu spektrum kandydatów uzyskanie kwalifikacji, które są potrzebne w branży gastronomii i kelnerstwa.

Uzyskanie kwalifikacji potwierdzone zostaje wydaniem Certyfikatu bezterminowo co jest uzasadnione tym, iż potwierdzone umiejętności i wiedza są trwałe, fundamentalne i nie ulegają szybkim zmianom, co sprawia, że nie wymagają częstego odnawiania.

**Okres ważności certyfikatu kwalifikacji**

Bezterminowo

**Warunki przedłużenia ważności certyfikatu**

**Kod Międzynarodowej Standardowej Klasyfikacji Edukacji (ISCED)**

1013 - Hotele, restauracje i catering

**Kod PKD**

85.59 - Pozaszkolne formy edukacji, gdzie indziej niesklasyfikowane

**Minister właściwy wskazany przez wnioskodawcę**

Minister Sportu i Turystyki

**Minister właściwy rozpatrujący wniosek**

Minister Sportu i Turystyki

**W razie potrzeby, uzasadnienie wskazania ministra właściwego przez wnioskodawcę****Wnioskodawca**

Stowarzyszenie Polska Akademia Sztuki Kulinarnej

**Dane podmiotu****Ulica**

Jana Zamoyskiego

**Numer budynku**

6

**Numer lokalu****Kod pocztowy**

30-523

**Miejscowość**

Kraków

**Numer NIP**

6351846056

**Numer KRS, o ile został nadany**

0000335789

**Numer identyfikacyjny w przypadku osoby zagranicznej**

**Imię i nazwisko osoby uprawnionej do reprezentowania podmiotu**

**Imię**

**Nazwisko**

**E-mail osoby składającej wniosek**

**Osoba do kontaktu w sprawie wniosku**

Należy wskazać dane kontaktowe osoby, do której będą mogli zwracać się pracownicy ministerstwa rozpatrującego wniosek, np. w przypadku potrzeby dyskusji o treści opisu kwalifikacji.

**Imię**

**Nazwisko**

**E-mail**

**Numer telefonu**

**Klauzula RODO**

☒ Oświadczam, że jestem uprawniony/a do przekazywania IBE danych osobowych osób trzecich (pracowników, współpracowników, ekspertów) oraz zobowiązuję się spełnić względem tych osób obowiązek informacyjny IBE, którego treść dostępna jest w Klauzuli informacyjnej.

### Załączniki do wniosku

#### Załączniki

PLIK: Statut Stowarzyszenie Polska Akademia Sztuki Kulinarnej.pdf

#### Typ załącznika

Statut

#### Załączniki

PLIK: Statut BCU 1.pdf

#### Typ załącznika

Statut

#### Załączniki

PLIK: Statut BCU 2.pdf

#### Typ załącznika

Statut

#### Załączniki

PLIK: Porozumienie Organ Branżowy.pdf

#### Typ załącznika

Inne

### Załączniki dot. procedowania wniosku

#### Zaznacz, o ile dotyczy

☒ Oświadczam, iż podmiot składający wniosek jest organem prowadzącym Branżowe Centrum Umiejętności, o którym mowa w art. 4 pkt 30a ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe, lub jest stroną porozumienia, o którym mowa w art. 8 ust. 3a ustawy – Prawo oświatowe.

**Nazwa, dziedzina i adres Branżowego Centrum Umiejętności, dla którego podmiot składający wniosek jest organem prowadzącym lub jest stroną porozumienia.**

Niepubliczne Branżowe Centrum Umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa w Tarnowie, ul. Kochanowskiego 32, 33-100 Tarnów

#### Zaznacz właściwe:

☐ Wnioskodawca jest organem prowadzącym ww. Branżowe Centrum Umiejętności

☒ Wnioskodawca jest stroną porozumienia dla ww. Branżowego Centrum Umiejętności – w takim przypadku do wniosku należy załączyć skan porozumienia z danym BCU

#### Oświadczenie

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