Kwalifikacja cząstkowa na poziomie czwartym Polskiej Ramy Kwalifikacji i europejskich ram kwalifikacji

Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Status: włączona funkcjonująca

Rodzaj: cząstkowa

Kategoria: szkolnictwo branżowe

Data włączenia do ZSK: 2019-09-01

Branża w szkolnictwie branżowym: hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna (HGT)

Dokument potwierdzający nadanie kwalifikacji: Certyfikat kwalifikacji zawodowej

Informacje o kwalifikacji

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

Do egzaminu przystąpić mogą: 1. uczniowie i absolwenci branżowych szkół I stopnia, uczniowie i absolwenci 4-letnich techników oraz uczniowie, słuchacze i absolwenci szkół policealnych, rozpoczynający kształcenie w klasie I tych szkół od roku 2017/2018, a w kolejnych latach w kolejnych klasach/semestrach tych szkół,2. uczniowie i absolwenci 5-letniego technikum rozpoczynający kształcenie w klasie I tej szkoły od roku 2019/2020, a w kolejnych latach w kolejnych klasach tych szkół,3. uczniowie i absolwenci 2-letniej branżowej szkoły II stopnia, rozpoczynający kształcenie w klasie I tej szkoły począwszy od roku szkolnego 2020/2021, a w kolejnych latach w kolejnych klasach tych szkół,4. osoby, które ukończyły kwalifikacyjne kursy zawodowe prowadzone przez podmioty, o których mowa w art. 117 ust. 2 ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 59), na których kształcenie rozpocznie się nie wcześniej niż 1 stycznia 2020 r.5. osoby spełniające warunki określone w przepisach w sprawie egzaminów eksternistycznych– od dnia 1 listopada 2025 r.,6. osoby dorosłe, które ukończyły praktyczną naukę zawodu dorosłych lub przyuczenie do pracy dorosłych, jeżeli program przyuczenia uwzględniał wymagania w podstawie programowej kształcenia w zawodach, zgłoszonych przez starostę do komisji egzaminacyjnej – od dnia 1 listopada 2025 r.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Świadectwo ukończenia gimnazjum lub ośmioletniej szkoły podstawowej albo ukończenie 18 roku życia

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności

Bezterminowo

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna włączenia kwalifikacji do ZSK

Na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego

Kod kwalifikacji (do 2020 roku)

4C01900387

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

13331

Efekty uczenia się

Zestawy efektów uczenia się

1) Bezpieczeństwo i higiena pracy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią

Kryteria weryfikacji:

a. posługuje się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska
b. wymienia przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska
c. określa warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy
d. określa działania zapobiegające wyrządzeniu szkód w środowisku
e. opisuje wymagania dotyczące ergonomii pracy
f. rozróżnia środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania

2. Charakteryzuje zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia instytucje oraz służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska
b. wymienia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska

3. Opisuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
b. wymienia prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
c. omawia konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy

4. Przewiduje zagrożenia dla zdrowia lub życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych występujących w środowisku pracy
b. określa sposoby przeciwdziałania czynnikom niebezpiecznym, szkodliwym i uciążliwym występującym na stanowisku pracy
c. stosuje się do informacji przedstawionych na znakach zakazu, nakazu, ostrzegawczych, ewakuacyjnych, ochrony przeciwpożarowej oraz sygnałów alarmowych

5. Organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje optymalne warunki pracy pod względem ergonomii i zgodności z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska
b. planuje pracę zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony gościa i środowiska
c. stosuje się do zaleceń instrukcji dotyczącej bezpiecznej obsługi urządzeń i sprzętu stosowanych podczas realizacji zadań zawodowych
d. stosuje się do zaleceń instrukcji dotyczącej utrzymania porządku i higieny w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
e. utrzymuje ład i porządek na stanowisku pracy podczas wykonywania zadań zawodowych

6. Stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania pracy na różnych stanowiskach w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia środki ochrony indywidualnej i zbiorowej w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
b. dobiera środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanej pracy
c. używa środków ochrony indywidualnej podczas realizacji zadań zawodowych

7. Udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego

Kryteria weryfikacji:

a. opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego
b. ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego
c. zabezpiecza siebie, osobę poszkodowaną i miejsce wypadku
d. układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej
e. powiadamia odpowiednie służby
f. prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiażdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie
g. prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar
h. wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji

2) Podstawy hotelarstwa

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Określa podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu

Kryteria weryfikacji:

a. opisuje umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu
b. opisuje zasady dress code"u w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

2. Rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia rodzaje obiektów świadczących usługi hotelarskie
b. określa rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich
c. stosuje terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki

3. Analizuje schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie

Kryteria weryfikacji:

a. określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
b. rozróżnia piony funkcjonalne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
c. rozróżnia stanowiska pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych

4. Charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich

Kryteria weryfikacji:

a. rozróżnia rodzaje usług hotelarskich
b. stosuje politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
c. wskazuje systemy zarządzania jakością w hotelarstwie

5. Analizuje działalność systemów i sieci hotelowych

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje przykłady organizacji sieci hotelowych
b. rozróżnia systemy i sieci hotelowe
c. charakteryzuje powiązania hotelu z siecią hotelową

6. Charakteryzuje polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa

Kryteria weryfikacji:

a. rozróżnia działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie
b. określa rolę polskich i międzynarodowych organizacji hotelarskich w zakresie szkolenia hotelarzy

7. Rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje cele normalizacji krajowej
b. wyjaśnia, czym jest norma i wymienia jej cechy
c. rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej
d. korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności

3) Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter

Kryteria weryfikacji:

a. określa zakres współpracy służby pięter z recepcją hotelu
b. opisuje zasady współpracy służby pięter z innymi działami hotelu

2. Rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie w obiektach świadczących usługi hotelarskie

Kryteria weryfikacji:

a. wyjaśnia pojęcia jednostka mieszkalna, pokój i węzeł higieniczno-sanitarny
b. rozróżnia typy jednostek mieszkalnych
c. przypisuje wyposażenie jednostki mieszkalnej do standardu obiektu
d. opisuje wyposażenie jednostek mieszkalnych przystosowanych do pobytu gości specjalnych
e. dobiera wyposażenie do typu jednostki mieszkalnej

3. Wykonuje prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych podczas pobytu gości

Kryteria weryfikacji:

a. określa rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku
b. przestrzega procedur podczas prac porządkowych
c. dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych
d. używa urządzeń, sprzętu oraz środków czystości zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją
e. stosuje środki dezynfekcyjne zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją

4. Przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia i pobytu gości

Kryteria weryfikacji:

a. planuje zakres wykonywanych czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej: a) przed przyjazdem gości; b) podczas pobytu gości; c) po wyjeździe gości
b. uzupełnia wyposażenie jednostek mieszkalnych
c. określa sposób postępowania w przypadku awarii sprzętu lub urządzeń
d. ocenia sposób przygotowania jednostki mieszkalnej

5. Utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie

Kryteria weryfikacji:

a. dobiera prace porządkowe do rodzaju pomieszczeń w części ogólnodostępnej
b. dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju prac porządkowych w części ogólnodostępnej
c. wskazuje kolejność prac porządkowych w części ogólnodostępnej

6. Wykonuje prace porządkowe w części rekreacyjnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje pomieszczenia rekreacyjne w części rekreacyjnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie
b. dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju wykonywanych prac porządkowych w części rekreacyjnej
c. wskazuje kolejność prac porządkowych w części rekreacyjnej

7. Przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczących mienia gości oraz wyposażenia obiektu świadczącego usługi hotelarskie

Kryteria weryfikacji:

a. stosuje procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu i pozostawionymi przez gości
b. określa wysokość stawek odszkodowania wynikających z odpowiedzialności obiektu za rzeczy wniesione

4) Przygotowywanie i podawanie śniadań

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Stosuje metody i techniki przygotowania śniadań

Kryteria weryfikacji:

a. dobiera formy podawania śniadań do możliwości obiektu świadczącego usługi hotelarskie
b. przestrzega zasad przechowywania produktów i półproduktów do przygotowania śniadań

2. Przygotowuje śniadania w części mieszkalnej hotelu

Kryteria weryfikacji:

a. rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych
b. przygotowuje bufet śniadaniowy
c. przygotowuje śniadania hotelowe

3. Sporządza śniadania dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych

Kryteria weryfikacji:

a. rozróżnia potrzeby żywieniowe gości i ich oczekiwania
b. stosuje receptury do przygotowania potraw i napojów śniadaniowych zgodnie z oczekiwaniami gości o specjalnych potrzebach żywieniowych

4. Użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania oraz podawania śniadań

Kryteria weryfikacji:

a. dobiera sprzęt do wykonania potraw i napojów śniadaniowych
b. obsługuje sprzęt do przygotowania potraw i napojów śniadaniowych zgodnie z instrukcją

5. Przygotowuje room service na zamówienie gości

Kryteria weryfikacji:

a. stosuje zasady serwowania śniadań do pokoju
b. dobiera sposób serwowania do rodzaju zamówienia
c. planuje zakres wykonywanych czynności w celu realizacji zamówienia room service
d. wskazuje kolejność czynności podczas realizacji zamówienie room service

6. Przygotowuje nakrycie i bieliznę stołową do rodzaju śniadania

Kryteria weryfikacji:

a. rozróżnia rodzaje bielizny stołowej
b. rozpoznaje elementy zastawy stołowej
c. dobiera nakrycie i zastawę stołową do rodzaju śniadania
d. wykonuje dekorację stołu
e. nakrywa stół do śniadania

7. Porządkuje stoły po śniadaniu

Kryteria weryfikacji:

a. zbiera naczynia zgodnie z obowiązującymi procedurami
b. segreguje odpady gastronomiczne zgodnie z zasadami recyklingu

8. Stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania śniadań

Kryteria weryfikacji:

a. stosuje zasady dobrej praktyki higienicznej i produkcyjnej
b. przestrzega zasad systemu analizy zagrożeń i krytycznych punktów kontroli - HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) oraz dobrej praktyki higienicznej - GHP (Good Hygienic Practice)
c. wskazuje konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych

5) Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie

Kryteria weryfikacji:

a. rozróżnia rodzaje usług dodatkowych

b. rozróżnia usługi płatne i bezpłatne
c. dobiera usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości

2. Oferuje usługi konferencyjne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje zasady organizacji konferencji
b. zleca przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych
c. zleca przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem
d. planuje czynności dotyczące obsługi technicznej podczas organizowania konferencji

3. Stosuje zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe

Kryteria weryfikacji:

a. rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowaniai realizacji zamówień na usługi dodatkowe
b. przyjmuje zamówienia na realizację usług dodatkowych
c. zleca realizację zamówionych usług dodatkowych

4. Realizuje zamówienia gości na usługi dodatkowe

Kryteria weryfikacji:

a. sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe
b. wykonuje czynności wynikające z zamówienia na usługi dodatkowe
c. stosuje procedury podczas archiwizacji dokumentacji związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe

6) Język obcy zawodowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem; b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie; c) z dokumentacją związaną z danym zawodem; d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie

Kryteria weryfikacji:

a. rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy; b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych; c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych; d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych; e) świadczonych usług, w tym obsługi gościa

2. Rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje, filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka; b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową)

Kryteria weryfikacji:

a. określa główną myśl wypowiedzi, tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu
b. znajduje w wypowiedzi, tekście określone informacje
c. rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu
d. układa informacje w określonym porządku

3. Samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję); b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem - według wzoru)

Kryteria weryfikacji:

a. opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi
b. przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych
c. wyraża i uzasadnia swoje stanowisko
d. stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze
e. stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji

4. Uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych - reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu: a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych; b) reaguje w formie prostego

tekstu pisanego (np. wiadomość, formularz,e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych

Kryteria weryfikacji:

a. rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę
b. uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia
c. wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób
d. prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi
e. pyta o upodobania i potrzeby innych osób
f. proponuje gościom potrawy i napoje
g. stosuje zwroty i formy grzecznościowe
h. dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji

5. Zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych

Kryteria weryfikacji:

a. przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. filmach instruktażowych)
b. przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym
c. przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym
d. przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację)

6. Wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową: wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym; współdziała w grupie; korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym; stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne

Kryteria weryfikacji:

a. korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego
b. współdziała z innymi osobami realizując zadania językowe
c. korzysta z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych
d. identyfikuje słowa klucze, internacjonalizmy
e. wykorzystuje kontekst, aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa
f. upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznane słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne w porozumiewaniu się

7) Kompetencje personalne i społeczne

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia podstawowe zasady etyki zawodowej
b. wymienia cechy oczekiwanej postawy zawodowej w relacji z gośćmi, przełożonym i współpracownikami
c. stosuje zasady etyki w relacjach pracowniczych
d. wskazuje zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania kodeksu etyki zawodowej
e. przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy
f. przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych
g. przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa

2. Wykazuje znajomość indywidualnych potrzeb każdego gości

Kryteria weryfikacji:

a. rozróżnia pojęcie indywidualnych potrzeb gości
b. określa potrzeby i oczekiwania gości hotelowych
c. wymienia metody rozpoznawania potrzeb i oczekiwań gości
d. odpowiada działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości
e. planuje realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości

3. Stosuje zasady w komunikacji interpersonalnej

Kryteria weryfikacji:

a. rozróżnia sposoby komunikacji interpersonalnej
b. wymienia rodzaje komunikacji niewerbalnej
c. opisuje znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w usługach hotelarskich
d. wymienia formy komunikacji bezpośredniej i pośredniej w usługach hotelarskich

4. Stosuje techniki radzenia sobie ze stresem

Kryteria weryfikacji:

a. definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej
b. przewiduje konsekwencje stresujących zachowań, ich wpływu na siebie i innych
c. wymienia sposoby radzenia sobie ze stresem

5. Wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany

Kryteria weryfikacji:

a. określa znaczenie otwartości na zmiany zachodzące w zawodzie
b. wskazuje alternatywne rozwiązania problemu

6. Aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe

Kryteria weryfikacji:

a. analizuje zmiany zachodzące w zawodzie
b. poszukuje nowości technicznych i technologicznych w różnych źródłach informacji
c. wymienia najbardziej oczekiwane umiejętności w zawodzie
d. określa własny plan rozwoju zawodowego w celu pozyskania oczekiwanych umiejętności i kompetencji w zawodzie

7. Planuje działania i zarządza czasem

Kryteria weryfikacji:

a. określa cel planowanych zadań
b. wyszczególnia elementy planu działania
c. dokonuje analizy możliwości realizacji zadania na podstawie posiadanych zasobów
d. tworzy harmonogram realizacji zadania
e. wymienia zasoby niezbędne do wykonania zadania
f. wykonuje zadanie zgodnie z planem

8. Ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwie realizowane zadania na stanowisku
b. określa rodzaje odpowiedzialności
c. podaje przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej

9. Współpracuje w zespole

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia cechy członków zespołu sprzyjające osiąganiu celów w pracy zespołowej
b. dzieli wykonanie zadań kelnerskich z innymi pracownikami lub członkami zespołu i wywiązuje się z nich

c. uwzględnia opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych
d. modyfikuje własne działania zgonie z wspólnie wypracowanym stanowiskiem

10. Stosuje zasady komunikacji interpersonalnej

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia cechy członków zespołu sprzyjające osiąganiu celów w pracy zespołowej
b. dzieli wykonanie zadań kelnerskich z innymi pracownikami lub członkami zespołu i wywiązuje się z nich
c. uwzględnia opinie i pomysły innych członków zespołu przy planowaniu, wykonywaniu i rozliczaniu zadań zawodowych
d. modyfikuje własne działania zgonie z wspólnie wypracowanym stanowiskiem

Instytucje certyfikujące i podmioty powiązane z kwalifikacją

#	Instytucje certyfikujące (IC)	Instytucje walidujące
1	Okręgowe Komisje Egzaminacyjne	
2	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Łomży	
3	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Gdańsku	
4	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Warszawie	
5	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Poznaniu	
6	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Łodzi	
7	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna we Wrocławiu	
8	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Jaworznie	
9	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Krakowie	

Minister właściwy dla kwalifikacji:

Minister Edukacji