

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 uwzględnił 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, zmiążdżenie, 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 pionów 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 zamówienia 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 przyjmowania i 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 związanej 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 kluczowe, 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 gościa**

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 osiągnięciu 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 zgodnie z wspólnie wypracowanym stanowiskiem

## 10. Stosuje zasady komunikacji interpersonalnej

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia cechy członków zespołu sprzyjające osiągnięciu 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 zgodnie 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

