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

Realizacja usług w recepcji

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)

4C01900390

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

13334

Efekty uczenia się

Zestawy efektów uczenia się

1) Bezpieczeństwo i higiena pracy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Charakteryzuje zagrożenia dla zdrowia lub życia występujące w środowisku pracy

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy
b. rozpoznaje źródła zagrożeń występujących w środowisku pracy
c. określa sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia w związku z realizacją zadań zawodowych
d. rozpoznaje objawy typowych chorób zawodowych
e. określa sposób postępowania pracownika i pracodawcy w związku z wypadkiem przy pracy
f. wskazuje rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy i choroby zawodowej

2. Stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych
b. dobiera środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanych prac

3. Organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii
b. utrzymuje porządek na stanowisku pracy
c. stosuje zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami

4. 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) Rezerwacja usług hotelarskich

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Charakteryzuje zadania pracowników recepcji

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia zadania pracowników recepcji
b. rozróżnia wyposażenie recepcji
c. opisuje działanie sprzętu i urządzeń podczas wykonywania zadań w recepcji

2. Dobiera oferty hotelowe do potrzeb i oczekiwań gości

Kryteria weryfikacji:

a. rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości
b. sporządza ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości

3. Stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich

Kryteria weryfikacji:

a. rozróżnia instrumenty promocji usług hotelarskich
b. oferuje usługi hotelarskie gościom
c. dobiera instrumenty promocji usług hotelarskich
d. wskazuje technologie informacyjne wykorzystywane do promocji usług hotelarskich

4. Stosuje zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych

Kryteria weryfikacji:

a. rozróżnia rodzaje rezerwacji
b. wskazuje sposoby rezerwacji usług hotelarskich
c. rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych

5. Dokonuje rezerwacji usług hotelarskich, korzystając z systemów rezerwacyjnych

Kryteria weryfikacji:

a. sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich
b. rezerwuje usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne
c. rezerwuje pokoje w systemie rezerwacyjnym

4) Obsługa gości w recepcji

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej

Kryteria weryfikacji:

a. stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu
b. określa czynności procedury check-in oraz check-out
c. dobiera usługi do potrzeb gości
d. zachęca gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych
e. stosuje zasady cross-selling

2. Udziela informacji o usługach hotelarskich

Kryteria weryfikacji:

a. informuje gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację
b. udziela informacji turystycznej
c. zachęca gości do skorzystania z usług dodatkowych

3. Sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje dokumentację związaną z przyjęciem i wykwaterowaniem gości
b. sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze check-in i check-out
c. rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości
d. sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości

4. Przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie

Kryteria weryfikacji:

a. przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości
b. rozróżnia rodzaje dokumentów przygotowywanychprzez pracowników recepcji

5. Przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich

Kryteria weryfikacji:

a. rozróżnia formy płatności
b. obsługuje programy komputerowe, terminale płatnicze, kasy fiskalne podczas przyjmowania płatności

6. Rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Kryteria weryfikacji:

a. rozróżnia dokumentację dotyczącą rozliczenia pobytu gości
b. wskazuje dokumenty rozliczeniowe dotyczące pobytu gości
c. sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości
d. obsługuje programy komputerowe generujące dokumenty fiskalne

5) 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 klienta

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 lub 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 lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu
b. znajduje w wypowiedzi lub 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 (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady)
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 intencje innych osób
f. proponuje, zachęca
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: a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym; b) współdziała w grupie; c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym

nowożytnym; d) 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 (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa
f. upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznane słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne

6) 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, przełożonymi 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. Stosuje zasady komunikacji interpersonalnej

Kryteria weryfikacji:

a. określa znaczenie mowy ciała w komunikacji
b. stosuje metody komunikacji niewerbalnej
c. stosuje aktywne metody słuchania

3. Stosuje techniki radzenia sobie ze stresem

Kryteria weryfikacji:

a. definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej
b. określa czynniki stresogenne
c. rozpoznaje sytuacje wywołujące stres
d. rozróżnia techniki radzenia sobie ze stresem

4. Wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje działania kreatywne
b. stosuje nowe techniki i technologie stosowane w branży
c. wskazuje sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych

5. Aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe

Kryteria weryfikacji:

a. określa trendy rozwoju w branży
b. rozpoznaje zmiany zachodzące w branży

6. Planuje wykonanie zadań zawodowych

Kryteria weryfikacji:

a. szacuje czas wykonania zadań
b. wskazuje osoby odpowiedzialne za poszczególne działania
c. monitoruje stan realizacji zadania

7. Ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje obszary odpowiedzialności zawodowej i prawnej za podejmowane działania
b. stosuje odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań zawodowych
c. wskazuje konsekwencje nieprzestrzegania regulaminów i procedur

8. Negocjuje warunki porozumień

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje etapy negocjacji
b. rozróżnia style negocjacji
c. rozpoznaje czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji

d. dobiera techniki do warunków negocjacji
e. określa warunki porozumienia

7) Organizacja pracy małych zespołów

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań

Kryteria weryfikacji:

a. planuje czynności niezbędne do wykonania przydzielonych zadań
b. sporządza plan wykonania zadań dla całego zespołu

2. Kieruje wykonywaniem przydzielonych zadań

Kryteria weryfikacji:

a. organizuje prace związane z realizacją przydzielonych zadań
b. dobiera terminy realizacji do zakresu zadań
c. sporządza plan realizacji zadań
d. określa wydajność pracowników
e. monitoruje proces realizacji zadania

3. Ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań

Kryteria weryfikacji:

a. wskazuje standardy wykonania zadań
b. określa kryteria oceny jakości wykonywanych zadań
c. dokonuje oceny jakości wykonywanych zadań
d. sporządza raporty z wykonanych zadań

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