

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 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)

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, 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 funkcjonalnych 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 przygotowywanych przez 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 kluczowe, internacjonalizmy
- e. wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa
- f. upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznaną słowami 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. Ponoś 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