

**Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej**  
**Departament Rynku Pracy**



Europejski Fundusz Społeczny  
SPO ROZWÓJ ZASOBÓW LUDZKICH



---

**KRAJOWY STANDARD**  
**KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH**

---

**Recepcjonista**  
**(422201)**

**Pracownicy biurowi**



Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



## Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

Sektorowy Program Operacyjny Rozwój Zasobów Ludzkich, projekt „Opracowanie i upowszechnienie krajowych standardów kwalifikacji zawodowych”.

### KRAJOWY STANDARD KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH

#### *Recepcjonista (422201)*

##### Autorzy

- **Łukasz Chmura**  
Qubus Hotel Prestige, Katowice
- **Elżbieta Dalecka**  
Zespół Szkół Ekonomiczno-Handlowych, Olsztyn

##### Konsultant ds. metodologii

- **Małgorzata Hunin**  
Ekspert Komisji Europejskiej, członek Centrum Badań Europejskich (CPME) Uniwersytetu w Grenoble,  
Wiceprezes Zarządu firmy Demos Polska Sp. z o.o.

##### Recenzenci

- **mgr Joanna Łuczyńska**  
Qubus Hotel Management Sp. z o.o., Wrocław
- **mgr Lucyna Marta Dziarnowska**  
emerytowany pracownik Studium Hotelarsko-Turystycznego, Warszawa
- **mgr inż. Urszula Tusiek**  
Zespół Szkół Spożywczych i Hotelarskich, Radom

##### Ewaluatorzy zewnętrzni

- **mgr Hanna Giżyńska**  
Szkoła Policealna nr 13, Warszawa
- **mgr Andrzej Przeniosło**  
Bazaar Restaurant and Bar, Warszawa
- **mgr Piotr Zduńczyk**  
PB GASTRO s.c., Warszawa

##### Komisja zatwierdzająca

- **inż. Witold Ignatowski** – przewodniczący  
Hotele De Silva Sp. z o.o., Warszawa
- **mgr Barbara Surma**  
Hotel Park, Poznań
- **Elżbieta Czakiert**  
Orbis S.A. Oddział Hotel Patria, Częstochowa
- **mgr Arkadiusz Kawecki**  
Orbis S.A. (centrala), Warszawa
- **Adam Ambroziak**  
Konfederacja Pracodawców Polskich, Warszawa

© Copyright by Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, 2007  
ISBN 978-83-7204-503-4 [208]



Wydawnictwo Instytutu Technologii Eksploatacji – PIB  
26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. (048) 364-42-41, fax (048) 364-47-65  
e-mail: instytut@itee.radom.pl <http://www.itee.radom.pl>

## SPIS TREŚCI

<b>Wstęp</b> .....	4
<b>1. Podstawy prawne wykonywania zawodu</b> .....	9
<b>2. Syntetyczny opis zawodu</b> .....	9
<b>3. Stanowiska pracy</b> .....	10
<b>4. Zadania zawodowe</b> .....	10
<b>5. Składowe kwalifikacji zawodowych</b> .....	11
<b>6. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych</b> .....	11
<b>7. Kwalifikacje ponadzawodowe</b> .....	12
<b>8. Specyfikacja kwalifikacji ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych dla zawodu</b> .....	13

## Wstęp

Gospodarka oparta na wiedzy i współczesny rynek pracy potrzebują instrumentów wspierających rozwój zasobów ludzkich. W związku z tym duże nadzieje wiąże się z ustanowieniem norm kwalifikacyjnych, które pozwoliłyby z jednej strony zwiększyć przejrzystość kwalifikacji zawodowych potrzebnych gospodarce, a z drugiej strony mogłyby być wykorzystywane do poprawy jakości kształcenia i doskonalenia zawodowego w systemie szkolnym i pozaszkolnym.

Podstawę prawną tworzenia w Polsce systemu krajowych standardów kwalifikacji zawodowych stanowi Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2004 r. Nr 99, poz. 1001 z późn. zm.), w której określono m.in. (Art. 4), że:

*„...Minister właściwy do spraw pracy realizuje zadania na rzecz rynku pracy przez dążenie do uzyskania wysokiego poziomu i rozwoju zasobów ludzkich, w szczególności przez:*

- *prowadzenie badań i analiz rynku pracy,*
- *ustalanie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy,*
- *koordynowanie opracowywania standardów kwalifikacji zawodowych dla zawodów występujących w klasyfikacji zawodów i specjalności oraz prowadzenie baz danych o standardach kwalifikacji...”.*

W Polsce nadzorem i koordynacją opracowywania standardów kwalifikacji zawodowych o randze krajowej zajmuje się Departament Rynku Pracy Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Będą one uaktualniane okresowo w miarę potrzeb i zmian w wykonywaniu zawodu.

Zbiór sukcesywnie opracowywanych krajowych standardów kwalifikacji zawodowych jest udostępniany w internetowej bazie danych, założonej na serwerze Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej <http://www.standardyiskolenia.praca.gov.pl>.

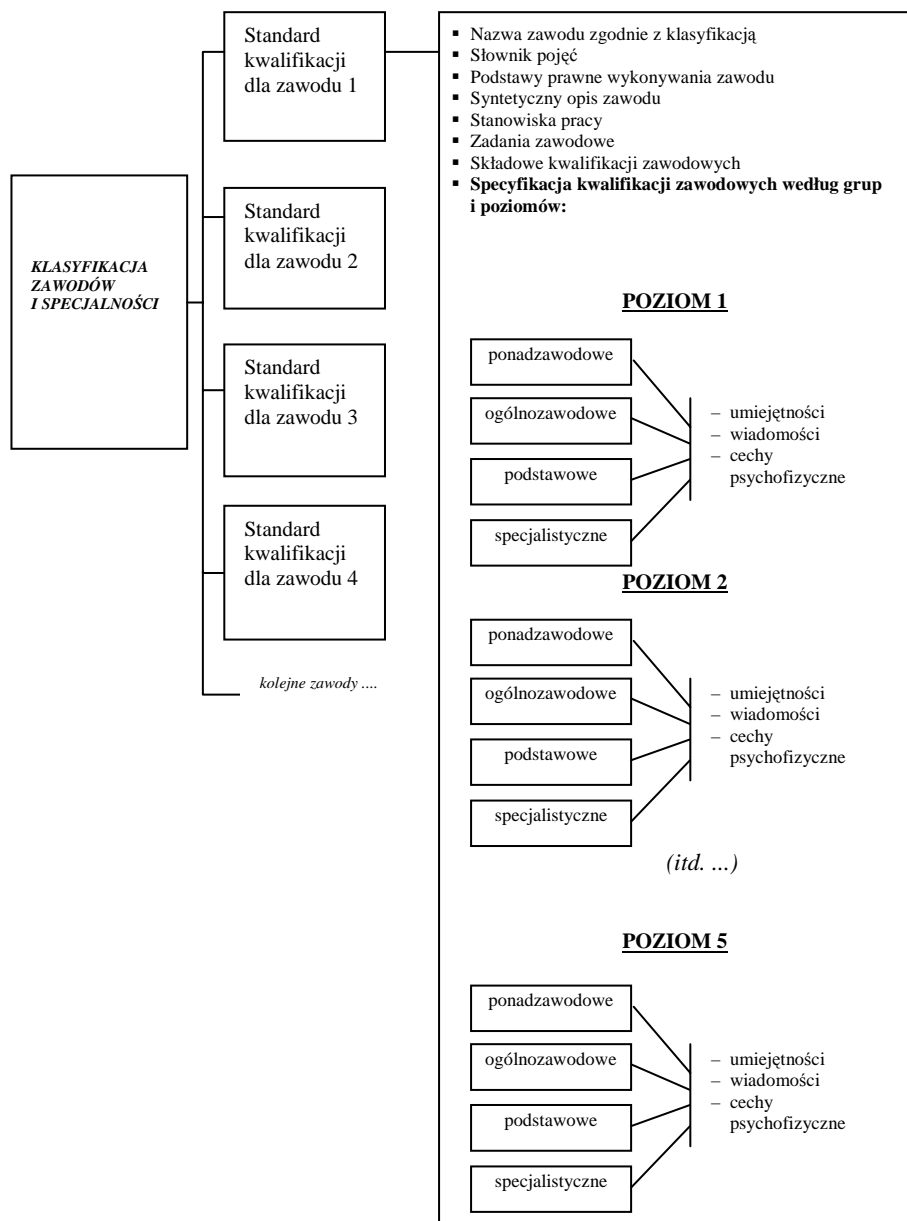
Opis standardu zawiera następujące elementy:

1. **Podstawy prawne** wykonywania zawodu (zawierają przepisy związane ściśle z wykonywaniem zawodu).
2. Syntetyczny **opis zawodu**.
3. Wykaz **stanowisk pracy** z przyporządkowaniem do pięciu poziomów kwalifikacji.
4. Wykaz **zadań zawodowych**.
5. Wykaz **składowych kwalifikacji zawodowych**.
6. Zbiory **umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych** pracownika przyporządkowane do:
  - pięciu **poziomów kwalifikacji zawodowych**,
  - grup kwalifikacji: **ponadzawodowych, ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych**.

W obecnym stanie prawnym standardy kwalifikacji zawodowych nie są obligatoryjnym dokumentem. Aktualnie opracowane standardy funkcjonują na zasadzie dokumentu rekomendowanego przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej i mogą być wykorzystywane przez zainteresowane osoby i instytucje do różnych celów, np. poradnictwa zawodowego, dostosowania ofert pracy do kwalifikacji

osób poszukujących pracy, oceny „luki kwalifikacyjnej” osób bezrobotnych i poszukujących pracy, opracowania programów staży i praktyk zawodowych w ramach przygotowania zawodowego, przygotowania podstaw programowych kształcenia w zawodzie, programów kształcenia i doskonalenia zawodowego.

Model krajowych standardów kwalifikacji zawodowych przedstawia rys. 1.



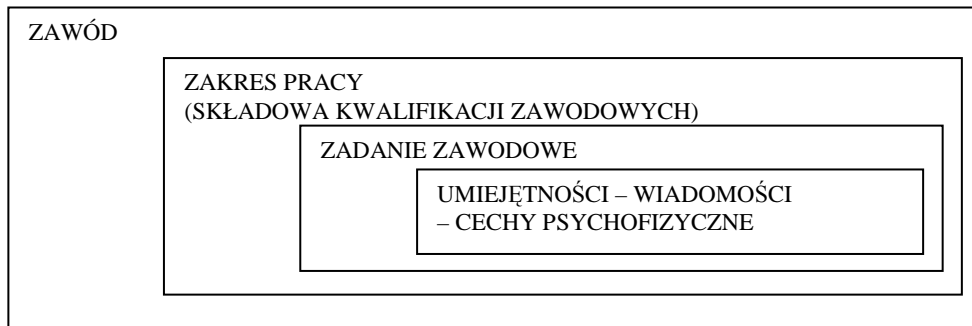
Rys. 1. Model krajowych standardów kwalifikacji zawodowych

\* \* \*

Krajowy standard kwalifikacji zawodowych powstaje w oparciu o analizę zawodu, która polega na wyodrębnieniu **zakresów pracy** w zawodzie oraz typowych **zadań zawodowych Z-n** ( $n = 1, 2, 3 \dots$ ). Przyjęto, że zakres pracy ma odpowiadać potrzebom rynku pracy, tzn. powinna istnieć możliwość zatrudnienia pracownika w danym zakresie pracy, na jednym lub kilku stanowiskach. Zakresom prac przyporządkowano tzw. **składowe kwalifikacji zawodowych K-i** ( $i = 1, 2, 3 \dots$ ). Każdej składowej kwalifikacji zawodowych przyporządkowano co najmniej jedno (najczęściej kilka) zadań zawodowych. Korelację między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych przedstawia tabela 2 opisu standardu.

W kolejnym kroku analizy każde zadanie zawodowe rozpisane zostało na zbiory: umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych. W grupie kwalifikacji podstawowych dla zawodu i specjalistycznych poszczególnym umiejętnościom, wiadomościom i cechom psychofizycznym przyporządkowano oznaczenia tych składowych kwalifikacji zawodowych K-i, w których dana umiejętność, wiadomość i cecha jest wykorzystywana. W grupie kwalifikacji ogólnozawodowych i ponadzawodowych nie indeksuje się umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych symbolami K-i, gdyż z definicji są one przypisane do wszystkich składowych kwalifikacji zawodowych K-i.

Rysunek 2 przedstawia etapy analizy zawodu.



Rys. 2. Etapy analizy zawodu

Zbiory umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych przypisane zostały do czterech grup kwalifikacji: ponadzawodowych, ogólnozawodowych, podstawowych dla zawodu i specjalistycznych, które różnią się zasięgiem i stopniem ogólności.

**Kwalifikacje ponadzawodowe** opisane są zbiorami umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych wspólnych dla branży lub sektora gospodarki, w której zawód funkcjonuje (np. branża budowlana, informatyczna). Kwalifikacje ponadzawodowe obejmują także kwalifikacje kluczowe, które definiuje się jako wspólne dla wszystkich zawodów. **Kwalifikacje ogólnozawodowe** są wspólne dla wszystkich zakresów pracy w zawodzie, czyli dla tzw. składowych kwalifikacji

zawodowych K-i. **Kwalifikacje podstawowe** dla zawodu są charakterystyczne dla jednej lub kilku (ale nie wszystkich) składowych kwalifikacji zawodowych. **Kwalifikacje specjalistyczne** także są charakterystyczne dla jednej lub kilku (ale nie wszystkich) składowych kwalifikacji zawodowych, ale ponadto są to umiejętności, wiadomości i cechy psychofizyczne rzadziej występujące w zawodzie, które wykonuje stosunkowo mała grupa pracowników wyspecjalizowanych w dość wąskiej działalności w ramach zawodu. Rysunek 3 przedstawia zasięg poszczególnych rodzajów kwalifikacji zawodowych.

W Krajowym Standardzie Kwalifikacji Zawodowych zdefiniowano **pięć poziomów kwalifikacji**. Uporządkowanie kwalifikacji zawodowych według poziomów ma na celu ukazanie złożoności pracy, stopnia trudności i ponoszonej odpowiedzialności. Zasadą było niemieszanie ze sobą dwóch kwestii: wykształcenia towarzyszącego zdobywaniu kwalifikacji zawodowych oraz umiejętności wymaganych do wykonywania pracy na typowych stanowiskach pracy w zakładach pracy. Przyjęto nadrzędność wymagań stawianych pracownikom na stanowiskach pracy nad wymaganiami określonymi w podstawach programowych kształcenia w zawodzie i wynikającymi z nich wymaganiami programów nauczania oraz wymaganiami zewnętrznych egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe.



Rys. 3. Zasięg rodzajów kwalifikacji zawodowych

Na **poziomie pierwszym** umieszcza się umiejętności towarzyszące pracom prostym, rutynowym, wykonywanym pod kierunkiem i pod kontrolą przełożonego. Najczęściej jest to praca wykonywana indywidualnie. Do wykonywania pracy na poziomie pierwszym wystarcza przyuczenie. Osoba wykonująca pracę ponosi za nią indywidualną odpowiedzialność za działania zwinione.

**Poziom drugi** wymaga samodzielności i samokontroli przy wykonywaniu typowych zadań zawodowych. Pracownik potrafi pracować w zespole pod nadzorem kierownika zespołu. Ponosi indywidualną odpowiedzialność za działania zawinione.

**Na poziomie trzecim** kwalifikacji zawodowych pracuje pracownik, który wykonuje złożone zadania zawodowe. Złożoność zadań generuje konieczność posiadania umiejętności rozwiązywania nietypowych problemów towarzyszących pracy. Pracownik potrafi kierować małym, kilku- lub kilkunastoosobowym zespołem pracowników. Ponosi odpowiedzialność zarówno za skutki własnych działań, jak i za działania kierowanego przez siebie zespołu.

**Poziom czwarty** wymaga od pracownika umiejętności wykonywania wielu różnorodnych, często skomplikowanych i problemowych zadań zawodowych. Zadania te mają charakter techniczny, organizacyjny i specjalistyczny oraz wymagają samodzielności powiązanej z poczuciem ponoszenia wysokiej osobistej odpowiedzialności. Pracownik musi potrafić kierować zespołami średniej i dużej liczebności, od kilkunastu do kilkudziesięciu osób, podzielonymi na podzespoły.

**Poziom piąty** reprezentują pracownicy, którzy kierują organizacjami i podejmują decyzje o znaczeniu strategicznym. Potrafią diagnozować, analizować i prognozować złożoną sytuację gospodarczą i ekonomiczną oraz wdrażać swoje pomysły do praktyki organizacyjnej i gospodarczej. Są w pełni samodzielni, działający w sytuacjach przeważnie problemowych, ponoszący odpowiedzialność i ryzyko wynikające z podejmowanych decyzji i działań. Pracownicy ci ponoszą także odpowiedzialność za bezpieczeństwo i rozwój zawodowy podległych im osób i całej organizacji.

## 1. Podstawy prawne wykonywania zawodu<sup>1</sup>

- Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 1 grudnia 1998 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowiskach wyposażonych w ekrany monitorowe (Dz. U. z 1998 r. Nr 148, poz. 973).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 grudnia 2003 r. w sprawie ubezpieczenia na rzecz klientów w związku z działalnością prowadzoną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (Dz. U. z 2003 r. Nr 228, poz. 2269).
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (t.j. Dz. U. z 2006 r. Nr 22, poz. 169).
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 13 sierpnia 2004 r. w sprawie Obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (t.j. Dz. U. z 2006 r. Nr 22, poz. 169).

## 2. Syntetyczny opis zawodu

W zakres obowiązków recepcjonisty wchodzi czynności związane z obsługą gości przy przyjęciu ich, wyjeździe oraz opieka nad nimi i słuzenie pomocą w trakcie pobytu w hotelu.

Zakres działań recepcjonisty obejmuje m.in. meldowanie gości, przydzielanie pokoi, przyjmowanie rezerwacji, obsługę korespondencji, udzielanie informacji, przyjmowanie reklamacji, prowadzenie rachunków związanych z pobytem gości, obsługę programów komputerowych. Recepcjonista bardzo często pełni rolę opiekuna gości w sytuacjach losowych, ponieważ może być pierwszą osobą, do której gość hotelu zwróci się o pomoc. Osoba pracująca na tym stanowisku przyjmuje zlecenia na różne usługi świadczone w hotelu, np. budzenie, wycieczki krajoznawcze, zamówienie biletów lotniczych, autobusowych oraz informacyjne.

Zawód recepcjonisty opiera się na kontaktach z ludźmi, dlatego też istotne są takie cechy jak komunikatywność, zdolność przekonywania, a także umiejętność wzbudzania zaufania. Recepcjonista bardzo często musi wykonywać lub koordynować kilka czynności jednocześnie i ważne jest, aby miał dużą podzielność uwagi oraz potrafił pracować w szybkim tempie.

Miejsce pracy recepcjonisty mieści się najczęściej w centralnym punkcie, zlokalizowanym przy wejściu do hotelu. W dużych hotelach wiąże się to z pracą

---

<sup>1</sup> Stan prawny na dzień 30 czerwca 2007 r.

w hałasie, szumie jaki wywołują goście przechodzący przez hol. Miejsce pracy wyposażone jest w sprzęt biurowy – komputer, telefon, fax.

Praca w tym zawodzie w dużej mierze wykonywana jest na stojąco, dlatego też ważna jest ogólna sprawność fizyczna. Szczególnym obciążeniem poddany jest kręgosłup oraz nogi.

Hotel pracuje przez 24 godziny, co wiąże się z koniecznością pracy zmianowej. Godziny pracy są zgodne z ustalonym grafikiem obowiązującym w danym zakładzie hotelarskim oraz z Kodeksem Pracy.

Typowymi stanowiskami dla zawodu są: recepcjonista, kierownik recepcji.

### 3. Stanowiska pracy

Tabela 1. Przyporządkowanie stanowisk pracy do poziomów kwalifikacji zawodowych

Poziom kwalifikacji zawodowych	Typowe stanowiska pracy	UWAGI
1	*)	
2	– Recepcjonista.	
3	– Kierownik Recepcji.	
4	*)	
5	*)	

\*) Nie zidentyfikowano w badaniach.

### 4. Zadania zawodowe

- Z-1. Organizowanie własnego stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz bezpieczeństwa i higieny pracy.
- Z-2. Gromadzenie i tworzenie bazy danych klientów indywidualnych i grup zorganizowanych.
- Z-3. Archiwizacja umów i dokumentów związanych z obsługą ruchu turystycznego.
- Z-4. Obsługa ruchu turystycznego, potwierdzanie rezerwacji, prowadzenie korespondencji, udzielanie informacji o świadczonych usługach, zameldowanie i wymeldowywanie gości, w tym obsługiwanie gości o specjalnym statusie (VIP, biznesmenów).
- Z-5. Sprzedaż usług hotelarskich i gastronomicznych – ustalanie zestawu oferowanych usług, przygotowanie oferty, obliczanie i inkasowanie należności oraz organizowanie usług turystycznych, rekreacyjno-sportowych, gastronomicznych, kongresów, targów, zjazdów, bankietów i innych imprez.
- Z-6. Prowadzenie dokumentacji eksploatacyjnej zakładu hotelowego, między innymi w celu ustalenia wskaźników wykorzystania bazy hotelowej, wskaźników obrotów i opłacalności prowadzonej działalności.

- Z-7. Monitorowanie rynku usług hotelarskich, opracowywanie i uaktualnianie oferty usługowej, promowanie oferowanych usług z wykorzystaniem różnorodnych form reklamy.
- Z-8. Współpraca z firmami świadczącymi usługi dla zakładów hotelarskich oraz innymi oferentami usług hotelarskich w zakresie wzajemnej informacji i rezerwacji usług, obliczanie i inkasowanie lub wypłata prowizji.
- Z-9. Kierowanie zespołem podległych pracowników.
- Z-10. Przekazywanie informacji do innych działów w hotelu.
- Z-11. Sporządzanie i dostarczanie do kontroli przełożonym ustalonych przez nich informacji, dokumentów i sprawozdań.
- Z-12. Ocena jakości pracy podległego zespołu.

## 5. Składowe kwalifikacji zawodowych

- K-1. Sprzedaż usług hotelarskich zgodnie z ofertą hotelu oraz realizacja zamówień i życzeń gości hotelowych.
- K-2. Prowadzenie i archiwizacja dokumentacji hotelowej.
- K-3. Organizacja, nadzorowanie i prowadzenie działań marketingowych w działalności hotelarskiej.

## 6. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych

Tabela 2. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych

Zadania zawodowe	Składowe kwalifikacji zawodowych		
	K-1	K-2	K-3
Z-1	X		X
Z-2	X	X	X
Z-3	X	X	X
Z-4	X	X	X
Z-5	X	X	X
Z-6	X	X	
Z-7	X		X
Z-8	X	X	X
Z-9	X	X	X
Z-10	X	X	
Z-11	X	X	
Z-12	X	X	X

## 7. Kwalifikacje ponadzawodowe

**UWAGA:** Kwalifikacje na poziomie wyższym zawierają kwalifikacje z poziomów niższych.

Tabela 3. Przyporządkowanie kwalifikacji ponadzawodowych do poziomów kwalifikacji

Poziom kwalifikacji zawodowych	Kwalifikacje ponadzawodowe
<b>UMIEJĘTNOŚCI</b>	
<b>1</b>	*)
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizuje stanowisko pracy zgodnie z zasadami organizacji pracy, ergonomii i bhp.</li> <li>– Przestrzega zasady kultury pracy.</li> <li>– Kontroluje własną pracę.</li> <li>– Bezpośrednio komunikuje się z przełożonymi i współpracownikami.</li> <li>– Zachowuje ład i porządek na stanowisku pracy</li> <li>– Doskonali swoje umiejętności zawodowe.</li> <li>– Przestrzega zasad etyki zawodowej.</li> <li>– Obsługuje podstawowy sprzęt biurowy.</li> <li>– Obsługuje komputer i urządzenia peryferyjne.</li> </ul>
<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dokonuje oceny pracy nadzorowanych członków zespołu pracowniczego.</li> <li>– Dzieli się doświadczeniem zawodowym z innymi członkami zespołu pracowniczego.</li> <li>– Określa zadania członków nadzorowanego zespołu pracowników.</li> <li>– Inicjuje i wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy.</li> <li>– Komunikuje się ze współpracownikami i kontrahentami bezpośrednio i z wykorzystaniem środków technicznych (Internet, poczta elektroniczna itp.).</li> <li>– Motywuje siebie i pracowników zespołu do efektywnej, odpowiedzialnej i bezpiecznej pracy.</li> <li>– Kieruje zespołem pracowników.</li> <li>– Rozwiązuje problemy na nadzorowanych stanowiskach pracy.</li> <li>– Stosuje przepisy prawne niezbędne do realizacji zadań zawodowych (prawo pracy, prawo cywilne, prawo autorskie itp.).</li> </ul>
<b>4</b>	*)
<b>5</b>	*)
<b>WIADOMOŚCI</b>	
<b>1</b>	*)
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Obsługa komputera i urządzeń peryferyjnych.</li> <li>– Podstawowa znajomość techniki pracy biurowej, marketingu, księgowości itp.</li> <li>– Zasady organizacji stanowiska pracy.</li> <li>– Sposoby korzystania z informacji – samokształcenie.</li> <li>– Zasady etyki zawodowej.</li> </ul>
<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Podstawy organizacji pracy.</li> <li>– Podstawy przedsiębiorczości.</li> <li>– Ogólna wiedza ekonomiczna – zasady gospodarki rynkowej</li> <li>– Elementy prawa (prawo pracy, prawo cywilne, prawo autorskie itp.).</li> <li>– Zasady planowania pracy.</li> <li>– Techniki komunikowania się.</li> <li>– Bazy danych, arkusze kalkulacyjne, edytory tekstu, programy komputerowe, Internet.</li> </ul>

Poziom kwalifikacji zawodowych	Kwalifikacje ponadzawodowe
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Zasady pracy w zespole pracowniczym.</li> <li>– Zasady oceny wykonywanej pracy.</li> </ul>
4	*)
5	*)
<b>CECHY PSYCHOFIZYCZNE</b>	
1	*)
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Podzielność uwagi.</li> <li>– Wyobraźnia i myślenie twórcze (kreatywność).</li> <li>– Łatwość wypowiedzania się w mowie i w piśmie.</li> <li>– Elastyczność w działaniu i otwartość na zmiany.</li> <li>– Komunikatywność.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Zdolności analityczne.</li> <li>– Zdolności organizacyjne.</li> <li>– Zdolności kierownicze.</li> </ul>
4	*)
5	*)

\*) Nie zidentyfikowano w badaniach.

## 8. Specyfikacja kwalifikacji ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych dla zawodu

**UWAGA:** Kwalifikacje na poziomie wyższym zawierają kwalifikacje z poziomów niższych.

### POZIOM 1

– Nie zidentyfikowano.

### POZIOM 2

## Kwalifikacje ogólnozawodowe

### Umiejętności

- Rozlicza dzienne utargi i przekazuje je do kasy głównej hotelu.
- Prowadzi korespondencję, korzysta z komputerowych programów użytkowych.
- Służy informacją w zakresie komunikacji lotniczej, kolejowej i autobusowej.
- Przygotowuje imprezy zgodnie z wymogami kategorii obiektu.
- Wprowadza nowe rezerwacje do systemu hotelowego systemu komputerowego.

- Stosuje procedury meldowania i wymeldowania gości.
- Oferuje gościom usługi dodatkowe świadczone przez hotel.
- Stosuje zasady obsługi gości zgodnie z obowiązującymi standardami i wymogami kategorii obiektu.
- Rozpoznaje potrzeby gości, ustala zestaw zamawianych usług, pomaga w rozwiązaniu problemów.
- Oblicza i inkasuje należności za świadczone usługi.
- Obsługuje kasę walutową i systemy kart płatniczych.
- Posługuje się przynajmniej jednym językiem obcym w zakresie słownictwa zawodowego.
- Biegłe posługuje się spisami przedsiębiorstw świadczących usługi turystyczne
- Stosuje zasady i instrumenty marketingu w działalności hotelarskiej zgodnie z ustalonym zakresem obowiązków.
- Posługuje się narzędziami papierowymi bądź elektronicznymi dla gromadzenia danych i informacji.

### **Wiadomości**

- Obsługa hotelowych systemów komputerowych.
- Znajomość oferty hotelu i cen świadczonych usług.
- Znajomość ofert i cen usług świadczonych w konkurencyjnych hotelach.
- Informacje o walorach turystycznych regionu i miasta, wydarzeniach kulturalnych, targach i konferencjach.
- Wewnętrzne procedury obsługi gości hotelowych.
- Zasady prowadzenia rozmowy bezpośredniej i telefonicznej.
- Topografia hotelu i okolicy.
- Kursy walut.
- Katalogi, foldery przedsiębiorstw turystycznych i innych usługodawców.
- Zasady przygotowywania i przedstawiania przełożonemu raportów z pracy.
- Zasady wypełniania druków i formularzy.
- Podstawowa obsługa użytkowych programów komputerowych.
- Zasady wypełniania druków, raportów obowiązujących w hotelu.
- Przepisy prawa w zakresie ochrony danych osobowych wynikające z ustawy o ochronie danych osobowych i zasady przechowywania danych osobowych zgodnie z ww. ustawą.
- Metody rozwiązywania problemów.
- Znajomość przynajmniej jednego języka obcego na poziomie podstawowym, w zakresie słownictwa zawodowego.

### **Cechy psychofizyczne**

- Zdolność współpracy w zespole.
- Zdolność nawiązywania kontaktów.
- Koncentracja uwagi.
- Dobra pamięć.

- Uzdolnienia rachunkowe.
- Dobra orientacja w terenie.
- Kultura osobista.
- Dokładność.

## **Kwalifikacje podstawowe dla zawodu**

### **Umiejętności**

- Rozwiązuje problemy zaistniałe pomiędzy jego stanowiskiem pracy a innymi stanowiskami (K-1, K-2).
- Prawidłowo przekazuje dyżur zmiennikowi (K-1, K-2).
- Przygotowuje zestawienia i raporty sprzedażowe dla przełożonych (K-1, K-2).
- Przygotowuje ofertę usług hotelarskich zgodnie z wytycznymi przełożonego (K-1, K-3).
- Sprzedaje usługi zgodnie z ofertą obiektu hotelarskiego (K-1, K-3).

### **Wiadomości**

- Zasady funkcjonowania jednostki organizacyjnej – hotelu (K-1, K-2).
- Znajomość usług bankowych w zakresie dostępnych form płatności gotówkowych i bezgotówkowych (K-2, K-3).
- Zasady sporządzania pism i dokumentów (K-1, K-2).
- Zasady współpracy z innymi pracownikami (K-1, K-2).
- Instrukcje obsługi sprzętu przeciwpożarowego i systemów alarmowych (K-1, K-2).
- Podstawy rachunkowości (K-2, K-3).
- Przepisy finansowo-dewizowe (K-2, K-3).
- Procedury wystawiania, rozliczania rachunków (K-2, K-3).
- Zasady obiegu dokumentów (K-2, K-3).
- Zasady przygotowania oferty handlowej (K-1, K-3).
- Podstawowa znajomość technik sprzedaży (K-1, K-3).

### **Cechy psychofizyczne**

- *Nie zidentyfikowano.*

## **Kwalifikacje specjalistyczne dla zawodu**

- *Nie zidentyfikowano.*

## **Kwalifikacje ogólnozawodowe**

### **Umiejętności**

- Przygotowuje ofertę handlową na podstawie wcześniej zebranych informacji.
- Negocjuje warunki realizacji zleceń i płatności za świadczone usługi.
- Organizuje pracę innym.
- Systematycznie gromadzi kontakty w sposób uporządkowany.
- Korzysta z wcześniej pozyskanych informacji.
- Prowadzi rozmowy osobiste i telefoniczne z potencjalnymi usługodawcami.
- Oblicza i inkasuje lub wypłaca należne prowizje.
- Dochowuje obowiązujących terminów przekazywania dokumentów do innych działów.
- Ocenia prawidłowość wypełnienia dokumentów.
- Przygotowuje i przekazuje informacje o zamówionych usługach i terminie ich realizacji do pozostałych działów hotelu.
- Rozlicza imprezy zgodnie z wewnętrznymi procedurami.
- Prowadzi monitoring cen i usług w konkurencyjnych obiektach hotelarskich.
- Wyszukuje możliwości wzbogacenia aktualnej oferty o nowe usługi, przeprowadza badania rynkowe.
- Kontroluje i ocenia wyniki realizowanych zadań.
- Ocenia jakość pracy poszczególnych pracowników.
- Rozlicza podwładnych z wykonanych zadań.
- Opracowuje dane, analizuje informacje o swoich klientach.
- Sporządza raporty i zestawienia dotyczące obsługiwanych klientów i sprzedanych usług.
- Dokonuje segmentacji rynku potencjalnych klientów.
- Przygotowuje raporty dotyczące obłożenia pokoi i wykorzystania miejsc noclegowych.
- Stosuje wewnętrzne procedury dotyczące rozliczeń pomiędzy hotelem a zewnętrznymi systemami rezerwacji.

### **Wiadomości**

- Zasady organizacji imprez dla grup zorganizowanych.
- Podstawy zarządzania personelem.
- Zasady motywowania podwładnych do lepszej pracy.
- Zasady sprawowania opieki nad pracownikami.
- Zasady obiegu dokumentów.
- Przepisy finansowo-dewizowe i obsługa kasy walutowej.
- Obieg dokumentów i kontroli wewnętrznej w hotelu.

- Przepisy wewnętrzne i procedury dotyczące prowadzenia dokumentacji.
- Zakres odpowiedzialności i kompetencji poszczególnych pracowników hotelu
- Psychologia sprzedaży usług.
- Zarządzenia wewnętrzne dotyczące zasad oceny pracy i raportowania.
- Zasady prowadzenia oceny okresowej.

### **Cechy psychofizyczne**

– *Nie zidentyfikowano.*

## **Kwalifikacje podstawowe dla zawodu**

### **Umiejętności**

- Wypełnia dokumenty, druki obowiązujące w hotelu (K-1, K-2).
- Przygotowuje ofertę handlową na życzenie klientów (K-2, K-3).
- Planuje i realizuje działania promocyjno-sprzedażowe (K-2, K-3).

### **Wiadomości**

- Zasady promocji i sprzedaży usług hotelarskich (K-2, K-3).
- Możliwości wykorzystania potencjału hotelu w ramach różnych konfiguracji pokoi i sal konferencyjnych (K-2, K-3).
- Zasady prowadzenia badań marketingowych i analizy rynku (K-2, K-3).
- Znajomość rynku usług hotelarskich (K-2, K-3).

### **Cechy psychofizyczne**

- Refleks (K-1, K-2).
- Dyspozycyjność (K-1, K-2).
- Wytrzymałość na długotrwały wysiłek psychiczny (K-1, K-2).
- Samokontrola (K-2, K-3).
- Szacunek dla godności człowieka (K-1, K-3).
- Odpowiedzialność za innych (K-1, K-2).

## **Kwalifikacje specjalistyczne dla zawodu**

– *Nie zidentyfikowano.*

### **POZIOM 4**

– *Nie zidentyfikowano.*

### **POZIOM 5**

– *Nie zidentyfikowano.*