

CHARAKTERYSTYKI EFEKTÓW UCZENIA SIĘ DLA POZIOMÓW SEKTOROWEJ RAMY KWALIFIKACJI W SEKTORZE TURYSTYKA UJĘTE W KATEGORIACH WIEDZY, UMIEJĘTNOŚCI ORAZ KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH DLA BRANŻY HOTELARSTWO										
Kod składnika opisu	POZIOM 2		POZIOM 3		POZIOM 4		POZIOM 5		POZIOM 6	
	ZNA I ROZUMIE:	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:	
P2STH_W1	Podstawowe pojęcia i nazewnictwo stosowane w turystyce, hotelarstwie i gastronomii.  Podstawowe cechy usługi hotelarskiej.	P3STH_W1	Terminologię stosowaną w turystyce, hotelarstwie i gastronomii.  Cechy i zakres usługi hotelarskiej w powiązaniu z typem, rodzajem i kategorią obiektu, w którym jest świadczona.	P4STH_W1		P5STH_W1	W szerokim zakresie uwarunkowania zjawisk i procesów związanych ze świadczeniem usług hotelarskich oraz wybrane teorie, które się do nich odnoszą.	P6STH_W1	W szerokim zakresie teorie wyjaśniające zjawiska i procesy związane ze świadczeniem usług hotelarskich.	
P2STH_W2	Podstawowe powiązania wytwórców usług hotelarskich z wytwórcami innych usług zaspokajających potrzeby turystów, w tym m.in. z organizatorami turystyki, wydawcami usług gastronomicznych i transportowych.	P3STH_W2	Specyfikę hotelarstwa jako jednej z branż wchodzących w skład sektora turystyki i rolę usług hotelarskich w łańcuchu usług zaspokajających potrzeby turystów.	P4STH_W2	W podstawowym zakresie ogół uwarunkowań, w tym ekonomicznych i prawnych, rozwoju turystyki i branż wchodzących w jej skład.  Podstawowe uwarunkowania zjawisk i procesów oraz najważniejsze nowości w hotelarstwie.  Zasady segmentacji rynku usług hotelarskich oraz kanały dystrybucji usług hotelarskich, zasady identyfikacji głównych konkurentów zakładu hotelarskiego działających na danym rynku.	P5STH_W2	Wpływ gospodarki turystycznej na rozwój przedsiębiorstw świadczących usługi hotelarskie.  Tendencje rozwojowe w branży hotelarskiej na rynku krajowym i międzynarodowym.	P6STH_W2	Zależności pomiędzy gospodarką turystyczną a hotelarstwem.  Najważniejsze trendy rozwojowe w hotelarstwie i turystyce.	
P2STH_W3	Podstawowe podprocesy związane z procesem świadczenia usługi hotelarskiej.	P3STH_W3	Specyfikę procesu świadczenia usługi hotelarskiej i związany z tym podział zadań między pionierami i stanowiskami pracy.	P4STH_W3	Różne rozwiązania organizacyjne stosowane w zakładach hotelarskich w zależności od typu i wielkości obiektu oraz jego rodzaju i kategorii.	P5STH_W3		P6STH_W3	Różnorodność, złożone rozwiązania organizacyjne stosowane w całej branży turystycznej.	
P2STH_W4	Zasady i procedury odnoszące się do wykonywania wybranych prostych zadań zawodowych w ramach wybranego podprocesu, w tym m.in. zasady i procedury dotyczące sprzątanía pokoi i pomieszczeń ogólnodostępnych, zasady obsługi bagażu.	P3STH_W4	Zasady i procedury odnoszące się do wykonywania wybranych niezbyt złożonych zadań zawodowych w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. dotyczące przyjmowania rezerwacji pokoi, zakwaterowania (check-in) i wykwaterowania (check-out) gości, obsługi przyjazdów i odjazdów, świadczenia typowych usług dla gości, przygotowywania rachunków, sprzątanía pokoi i pomieszczeń ogólnodostępnych, zaopatrywania w sprzęt, środki czystości, pościel.	P4STH_W4	Zasady prowadzenia dokumentacji i obiegu dokumentów w wybranym pionie zakładu hotelarskiego.  Podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce i hotelarstwie.	P5STH_W4	Regulacje dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w hotelarstwie.  Zasady zarządzania ceną i dystrybucją usług hotelarskich w kanałach sprzedaży on-line.	P6STH_W4	Ogół uwarunkowań i standardy prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług hotelarskich.  Zasady optymalizacji i zarządzania przychodami i zyskiem w hotelarstwie.	
P2STH_W5	Podstawowe zasady informowania o pokojach przygotowanych do sprzedaży.  Podstawowe zasady przekazywania informacji o ofercie usług hotelarskich.	P3STH_W5	Wybrane zasady i procedury współpracy z gośćmi i nabywcami instytucjonalnymi, w tym m.in. dotyczące przekazywania informacji o oferowanych usługach hotelarskich, przyjmowania rezerwacji oraz tworzenia ofert tych usług.	P4STH_W5	W szerokim zakresie zasady i procedury współpracy z gośćmi i nabywcami instytucjonalnymi, w tym dotyczące przyjmowania reklamacji od nabywców usług hotelarskich. Potrzeby i oczekiwania docelowej grupy nabywców usług hotelarskich, w tym grupy nabywców instytucjonalnych.  Regulacje dotyczące udzielania informacji o usługach hotelarskich oraz reklamowania ofert usług hotelarskich.  Krajowe i międzynarodowe kodeksy etyki i dobrych praktyk w turystyce i hotelarstwie.	P5STH_W5	W szerokim zakresie zasady współpracy z pośrednikami (biurami podróży), obowiązujące w branży hotelarskiej.  Rodzaje strategii marketingowych w hotelarstwie, zasady ich tworzenia i implementacji.	P6STH_W5		
P2STH_W6	Zasady wykorzystywania materiałów oraz posługiwania się narzędziami stosowanymi do wykonywania wybranych prostych zadań zawodowych w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. zasady dotyczące używania środków czystości, maszyn i urządzeń do sprzątanía.	P3STH_W6	Zasady posługiwania się narzędziami, maszynami, urządzeniami oraz materiałami używanymi do wykonywania wybranych niezbyt złożonych zadań zawodowych w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. zasady posługiwania się systemami rezerwacji usług hotelarskich, zasady związane z obrotem walutami obcymi w zakresie koniecznym do obsługi systemów rezerwacji usług hotelarskich.	P4STH_W6		P5STH_W6	Zasady posługiwania się systemami komputerowymi wspomagającymi zarządzanie bazą danych, procesami sprzedażowymi, zarządzanie sprzedażą globalną i procesami zakupowymi „globalnych klientów”.	P6STH_W6		
P2STH_W7	Zasady i procedury BHP odnoszące się do wybranych prostych zadań zawodowych oraz podstawowe źródła zagrożeń, jakie mogą wystąpić na wybranym stanowisku w wybranym pionie zakładu hotelarskiego.  Podstawowe zasady dotyczące bezpieczeństwa – życia, zdrowia i mienia – gości przebywających w zakładach hotelarskich.  Podstawowe źródła zagrożeń dla życia, zdrowia i bagażu gości przebywających w zakładach hotelarskich.	P3STH_W7	Zasady i procedury BHP odnoszące się do wykonywanych zadań zawodowych.  Wymogi higieniczne, sanitarne i przeciwpożarowe mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa w zakładzie hotelarskim.  Podstawowe regulacje dotyczące obowiązku zapewnienia gościom korzystającym z usług hotelarskich bezpieczeństwa życia, zdrowia i bagażu.	P4STH_W7	Zasady dokumentowania spełnienia wymogów higienicznych, sanitarnych i przeciwpożarowych przez zakład hotelarski.  Regulacje dotyczące wymogów, jakie powinny spełniać zakłady hotelarskie.  Podstawowe regulacje dotyczące odpowiedzialności prowadzących zakłady hotelarskie za utratę lub uszkodzenie bagażu wniesionego przez gości.	P5STH_W7	Różnorodne rozwiązania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa osobom przebywającym w zakładach hotelarskich.	P6STH_W7		

WIEDZA (W)

Kod składowy opisu	POTRAFI:	Kod składowy opisu	POTRAFI:	Kod składowy opisu	POTRAFI:	Kod składowy opisu	POTRAFI:	Kod składowy opisu	POTRAFI:
P25TH_U1	Wykonywać – pod nadzorem lub zgodnie ze szczegółowymi instrukcjami – wybrane proste zadania zawodowe w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. sprzątać pokoje i pomieszczenia ogólnodostępne, przewozić bagaż gości.	P35TH_U1	Wykonywać wybrane niezbędne złożone zadania zawodowe w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. przyjmować rezerwacje pokoi, obsługiwać przyjazdy i odjazdy, świadczyć typowe usługi dla gości, przygotowywać rachunki, sprzątać pokoje i pomieszczenia ogólnodostępne, zaopatrywać je w sprzęt, środki czystości, pościel.	P45TH_U1	Wykonywać wybrane umiarkowanie złożone zadania zawodowe w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. kontrolować i oceniać pokoje, pomieszczenia ogólnodostępne i magazyny pod względem czystości i porządku.	P55TH_U1	Wykonywać zadania zawodowe w zmiennych warunkach w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. świadczyć nietypowe usługi dla gości (np. zakup biletów do teatru, zwiedzanie), dobierać metody, technologie, procedury, maszyny, urządzenia i materiały potrzebne w procesie zapewnienia czystości i porządku w obszarze świadczących usługi hotelarskie.	P65TH_U1	
P25TH_U2	Posługiwać się wybranymi dokumentami dotyczącymi wykorzystania materiałów i narzędzi stosowanych do wykonywania wybranych, prostych zadań zawodowych w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. instrukcjami obsługi i korzystania z maszyn i urządzeń.	P35TH_U2	Posługiwać się typowymi dokumentami dotyczącymi wykonywania wybranych zadań zawodowych w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. harmonogramami pracy, raportami o obłożeniu pokoi, a także dokumentami dotyczącymi zamawiania i rozliczania środków czystości, pościeli, obsługi bagażu, konserwacji sprzętu.	P45TH_U2	Opracowywać dokumenty wymagane w procesie klasyfikacji i kategoryzacji obiektów hotelarskich.	P55TH_U2	Prowadzić dokumentację dotyczącą wykonywania wybranej grupy zadań w procesie świadczenia usługi hotelarskiej.	P65TH_U2	Opracowywać dokumenty analityczne, diagnostyczne i planistyczne dotyczące prowadzonej działalności zawodowej, uwzględniające wyniki analizy działalności konkurentów oraz zmian następujących na rynku turystycznym i hotelarskim.
P25TH_U3	Pozyskiwać podstawowe dane potrzebne do przekazywania gościom informacji o zakresie oferowanych usług hotelarskich, w tym m.in. dane o usługach i urządzeniach dostępnych dla gości (basen usługi pralnicze czyszczenie obuwia)	P35TH_U3	Wyszukiwać, porównywać, oceniać i analizować oferty usług hotelarskich obecne na rynku.	P45TH_U3	Gromadzić, aktualizować i przetwarzać informacje dotyczące zmian na rynku turystycznym i hotelarskim.	P55TH_U3	Dokonywać oceny wpływu zmian następujących na rynku turystycznym na funkcjonowanie zakładów hotelarskich.	P65TH_U3	Monitorować zmiany następujące na rynku hotelarskim i uwzględniać je przy długookresowym planowaniu działalności na tym rynku.
P25TH_U4	Używać podstawowego wyposażenia na wybranym stanowisku pracy w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. materiałów i narzędzi do utrzymania czystości pomieszczeń, przewożenia bagażu gości, z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa.	P35TH_U4	Używać narzędzi i programów informatycznych - w szczególności aplikacji biurowych - wykorzystywanych na wybranym stanowisku pracy.	P45TH_U4		P55TH_U4		P65TH_U4	Adaptować metody, technologie i procedury związane z realizacją zadań zawodowych w podstawowych pionach zakładów hotelarskich.
P25TH_U5	Poprawnie posługiwać się językiem lokalnym.	P35TH_U5	Przekazywać gościom i nabywcom instytucjonalnym informacje o oferowanych usługach zgodnie z obowiązującymi standardami.	P45TH_U5	Komponować i prezentować atrakcyjne oferty sprzedażowe i materiały promocyjno-reklamowe zakładu hotelarskiego.	P55TH_U5	Analizować proces komunikacji z nabywcami i kooperantami oraz w oparciu o wnioski z tej analizy modyfikować oferty sprzedaży usług hotelarskich.	P65TH_U5	W oparciu o posiadaną wiedzę wybrać i zastosować narzędzia i strategię revenue management, dostosowane do potrzeb i możliwości zakładu hotelarskiego.
P25TH_U6		P35TH_U6		P45TH_U6	Monitorować proces przekazywania gościom i nabywcom instytucjonalnym informacji na temat oferty usług zakładu hotelarskiego	P55TH_U6	Rozwiązywać nietypowe problemy zgłaszane przez gości i nabywców instytucjonalnych.	P65TH_U6	
P25TH_U7		P35TH_U7		P45TH_U7	Rozwiązywać typowe problemy zgłaszane przez gości i nabywców instytucjonalnych.	P55TH_U7	Rozwiązywać konflikty z pracownikami i gośćmi lub między pracownikami i gośćmi	P65TH_U7	
P25TH_U8		P35TH_U8		P45TH_U8	Projektować stanowiska pracy i planować procesy wymagane dla realizacji wybranej grupy zadań w procesie świadczenia usługi hotelarskiej.	P55TH_U8	Zarządzać obiegiem informacji wewnątrz zakładu hotelarskiego w celu poprawnej realizacji obsługi gości i nabywców instytucjonalnych	P65TH_U8	Projektować obiegi informacji w zespole pracowniczym lub małym zakładzie hotelarskim.
P25TH_U9		P35TH_U9		P45TH_U9	Przygotowywać i korygować, stosownie do okoliczności, plan wykonywania zadań zawodowych własnych oraz kierowanego zespołu w zakładzie hotelarskim	P55TH_U9	Kierować małym zespołem pracowniczym realizującym zadania zawodowe w zmiennych warunkach w procesie świadczenia usługi hotelarskiej.	P65TH_U9	Kierować średnim lub dużym zespołem pracowniczym realizującym zadania zawodowe o różnym stopniu złożoności w procesie świadczenia usługi hotelarskiej.
P25TH_U9	Podjąć odpowiednie działania w celu zapobieżenia typowym zagrożeniom – takim jak uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia spowodowane niewłaściwym użytkowaniem środków czystości, urządzeń do utrzymania czystości pomieszczeń, urządzeń do transportowania bagażu gości - jakie mogą wystąpić w trakcie wykonywania prostych zadań zawodowych na wybranym stanowisku pracy	P35TH_U9	Uzgodniać pracę własną oraz podległego zespołu z innymi osobami lub zespołami uczestniczącymi w procesie świadczenia usługi hotelarskiej.	P45TH_U9	Zapobiegać powstawaniu konfliktów, a w przypadku ich wystąpienia rozwiązywać konflikty z udziałem pracowników, gości i kontrahentów zakładu hotelarskiego.	P55TH_U9	Pełnić funkcję opiekuna mniej doświadczonych pracowników.	P65TH_U9	Przekazywać praktyczną wiedzę zawodową w różnych formach oraz oceniać możliwości rozwoju zawodowego podległych pracowników.
P25TH_U9	W oparciu o posiadaną wiedzę – udzielić pomocy gościom w przypadku wystąpienia zagrożenia.	P35TH_U9	Stosować się do obowiązujących procedur dotyczących bezpieczeństwa gości.	P45TH_U9	Prowadzić instruktaż w zakresie wykonywania zadań zawodowych w wybranym pionie zakładu hotelarskiego.	P55TH_U9	Oceńać potrzeby szkoleniowe podległych pracowników.	P65TH_U9	
P25TH_U9		P35TH_U9		P45TH_U9	Prowadzić instruktaż w zakresie wybranych procedur obowiązujących w zakładzie hotelarskim, w tym procedur przyjmowania gości	P55TH_U9	Zarządzać bezpieczeństwem gości i pracowników zakładu hotelarskiego, w tym diagnozować ryzyko wystąpienia zagrożenia w obszarze oraz dobierać metody ich eliminacji lub ograniczenia ich negatywnych skutków.	P65TH_U9	

UMIĘTNOŚCI (U)

	Kod składowa opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składowa opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składowa opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składowa opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składowa opisu	JEST GOTÓW DO:
KOMPETENCJE SPOŁECZNE (K)	P2STH_K1	Nawiązywania i utrzymywania niezbędnych kontaktów w celu realizacji wybranych prostych zadań zawodowych w podstawowych pionach zakładów hotelarskich.	P3STH_K1	Komunikowania się w środowisku pracy w celu realizacji złożonych zadań zawodowych w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym zadań zawodowych związanych z obsługą gości i nabywców instytucjonalnych.	P4STH_K1	Komunikowania się z różnymi grupami odbiorców (goście, kontrahenci, współpracownicy) w celu realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych w typowych warunkach.	P5STH_K1	Komunikowania się z różnymi grupami odbiorców, dostosowanego do specyficznych potrzeb i uwarunkowań tych grup, w celu realizacji całości zadań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług hotelarskich.	P6STH_K1	
	P2STH_K2	Działania zespołowego w zakresie realizacji wybranych prostych zadań zawodowych w podstawowych pionach zakładów hotelarskich.	P3STH_K2	Działania zespołowego w zakresie realizacji złożonych zadań zawodowych, w tym zadań związanych z obsługą gości i nabywców instytucjonalnych, a także w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa osobom przebywającym w obiekcie hotelarskim.	P4STH_K2	Działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych.	P5STH_K2	Utrzymywania właściwych relacji z otoczeniem w wymiarze lokalnym, w tym relacji typu business-to-business oraz business-to-client.	P6STH_K2	
	P2STH_K3	Staranne wykonywanie zleconych zadań zawodowych, z wykorzystaniem odpowiednich narzędzi i procedur kontrolnych.  Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania prostych zadań zawodowych w podstawowych pionach zakładów hotelarskich.	P3STH_K3	Rzetelne wykonywanie zleconych zadań zawodowych, w tym zadań związanych z obsługą gości i nabywców instytucjonalnych oraz przyjmowania odpowiedzialności za własne samodzielnie podejmowane decyzje oraz rezultaty wykonywanych zadań.  Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania zadań zawodowych związanych z obsługą gości i nabywców instytucjonalnych.	P4STH_K3	Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem małym zespołem, realizującym umiarkowanie złożone zadania zawodowe, w tym kontrolą jakości jego pracy, oraz za własne decyzje podejmowane przy okazji realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych w typowych warunkach.	P5STH_K3	Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem małym zespołem, realizującym zadania zawodowe w zmiennych warunkach oraz za własne decyzje i działania podejmowane w takich warunkach, dotyczące realizacji zadań zawodowych - przy uwzględnieniu ekonomicznego i społecznego kontekstu działalności zakładu hotelarskiego.  Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania zadań zawodowych w zmiennych warunkach, w tym m.in. zadań związanych z organizacją konferencji, kongresów, imprez okolicznościowych.	P6STH_K3	Pełnienia roli przywódcy i inspirowania podległego zespołu.
	P2STH_K4		P3STH_K4	Brania po uwagę odroczonej w czasie skutków podejmowanych decyzji, związanych ze świadczeniem usług hotelarskich.  Dokonywania samoceny pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia.	P4STH_K4		P5STH_K4	Kreowania pozytywnego wizerunku zakładu hotelarskiego.  Inicjowania i skutecznego wprowadzania zmian w działalności zakładu hotelarskiego.	P6STH_K4	Budowania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem.  Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem średnim lub dużym zespołem, realizującym różnorodne zadania zawodowe
	P2STH_K5	Stosowania podstawowych zasad savoir vivre'u przy wykonywaniu zadań zawodowych.	P3STH_K5	Stosowania zasad savoir vivre'u przy wykonywaniu zadań zawodowych.  Zachowywania najbardziej podstawowych standardów etycznych w środowisku zawodowym.	P4STH_K5	Zachowywania podstawowych standardów etycznych związanych ze świadczeniem usług hotelarskich.	P5STH_K5	Wykazywania się wysoką kulturą osobistą w każdej sytuacji.  Zachowywania i propagowania wysokich standardów etycznych w środowisku zawodowym.	P6STH_K5	Wykazywania się cierpliwością i opanowaniem w sytuacjach trudnych, napotykanym podczas realizacji zadań związanych z obsługą ruchu turystycznego oraz przyjmowania odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach.  Propagowania zasad dotyczących zapewnienia jakości oferowanych usług hotelarskich oraz kultury współpracy i uczciwej konkurencji na rynku hotelarskim.