



Opis wymagań stanowisk pracy

Zawód szkolny: technik hotelarstwa

Kod zawodu: 422402



Materiał został opracowany w ramach projektu: „Kwalifikacje zawodowe kluczem do sukcesu – wspieramy rozwój kształcenia zawodowego w Miejskim Obszarze Funkcjonalnym Poznania”, finansowanego w ramach Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014–2020, Oś priorytetowa 8: Edukacja, Działanie 8.3. Wzmocnienie oraz dostosowanie kształcenia i szkolenia zawodowego do potrzeb rynku pracy, Poddziałanie 8.3.4. Kształcenie zawodowe młodzieży i dorosłych w ramach ZIT dla MOF Poznania, Nr umowy: RPWP.08.03.04-30-0002/16-00.

2018

Spis treści

Wprowadzenie	3
Część 1. Opis ogólnych wymagań pracy w zawodzie	4
<i>Syntetyczny opis zawodu</i>	4
<i>Warunki pracy (materialne, organizacyjne, społeczne)</i>	4
<i>Wymagania psychofizyczne i zdrowotne</i>	4
<i>Możliwości uzyskania kwalifikacji w zawodzie i rozwoju ścieżki edukacyjno-zawodowej</i>	5
<i>Możliwości awansu zawodowego</i>	6
<i>Tendencje zmian w zawodzie</i>	6
Część 2. Karty przykładowych stanowisk pracy, na których może być zatrudniony absolwent	8
Część 3. Kompetencje absolwentów szkół zawodowych w ocenie wielkopolskich pracodawców	13
1. <i>Ocena profilu umiejętności i kompetencji oraz poziomu przygotowania absolwenta do ich wykonywania</i>	14
2. <i>Ocena efektów kształcenia zawodowego (wiedza i umiejętności) właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie</i>	16
3. <i>Ocena kompetencji personalnych i społecznych oraz poziomu ich opanowania przez absolwentów szkół zawodowych</i>	20
Źródła	21

Wprowadzenie

Opis wymagań stanowisk pracy dla zawodu powstał w ramach projektu „Kwalifikacje zawodowe kluczem do sukcesu – wspieramy rozwój kształcenia zawodowego w Miejskim Obszarze Funkcjonalnym Poznań” finansowanego w ramach Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014–2020, Oś priorytetowa 8: Edukacja, Działanie 8.3. Wzmocnienie oraz dostosowanie kształcenia i szkolenia zawodowego do potrzeb rynku pracy, Poddziałanie 8.3.4. Kształcenie zawodowe młodzieży i dorosłych w ramach ZIT dla MOF Poznań.

Powstały opis jest efektem badań przeprowadzonych wśród wielkopolskich pracodawców zatrudniających absolwentów szkół zawodowych, dzięki czemu badanie ma charakter unikatowy w skali kraju. Uzyskane wyniki badań uzupełniono informacjami z dostępnych źródeł zawodoznawczych.

Przygotowane z udziałem pracodawców informacje mogą być w szczególności pomocne dla:

- **Dyrektorów szkół zawodowych** w procesie doskonalenia programów nauczania dla zawodów poprzez ich dostosowywanie do wymagań rynku pracy, w naszym przypadku przedstawionych w formie opisów stanowisk pracy;
- **Uczniów szkół zawodowych** w procesie opracowania zindywidualizowanych programów praktyk oraz staży zawodowych u pracodawców;
- **Nauczycieli kształcenia zawodowego** – w modernizacji wyposażenia pracowni przedmiotowych oraz dostosowania praktycznej części zajęć edukacyjnych do zadań i czynności wykonywanych na stanowiskach pracy;
- **Szkolnych doradców zawodowych** do przygotowania materiałów zawodoznawczych, prowadzenia zajęć z doradztwa edukacyjno-zawodowego czy wskazania potencjalnych ścieżek awansu zawodowego kandydata do zatrudnienia w danym zawodzie;
- **Pracodawców** w procesie rekrutacji pracowników, sporządzania opisów nowych stanowisk pracy uruchamianych w przedsiębiorstwie czy też aktualizacji już istniejących opisów obowiązków pracowników.

Opis wymagań stanowisk pracy składa się z 3 części:

- 1) *Ogólnego opisu wymagań, w którym przedstawiono m.in. syntezę zawodu, warunki pracy, wymagania psychofizyczne i zdrowotne, możliwości awansu zawodowego oraz tendencje zmian w zawodzie;*
- 2) *Kart przykładowych stanowisk pracy, na których opisano czynności zawodowe wykonywane na stanowisku pracy, obsługiwane urządzenia, maszyny i narzędzia, efekty pracy oraz wymagania rekrutacyjne;*
- 3) *Oceny przez pracodawców kompetencji zawodowych, personalnych i społecznych nabytych przez absolwentów szkół zawodowych.*

Opracowany materiał ma charakter ekspercki, gdyż przedstawiono w nim opinie i opisy stanowisk pracy w kilku firmach działających na terenie Miejskiego Obszaru Funkcjonalnego Miasta Poznań. Nie stanowi on zamkniętego katalogu i wskazane jest, aby w przyszłości opis wymagań stanowisk pracy był aktualizowany i rozszerzany o opisy kolejnych stanowisk pracy.

Materiał przygotowano w oparciu o dokumenty prawne obowiązujące na dzień realizacji badań.

Część 1. Opis ogólnych wymagań pracy w zawodzie

Syntetyczny opis zawodu.

Technik hotelarstwa prowadzi działalność promocyjną oraz sprzedaż usług hotelarskich wraz z rezerwowaniem usług hotelarskich. Przyjmuje i realizuje zamówienia na hotelarskie usługi dodatkowe. W ramach swoich zadań zawodowych technik hotelarstwa wykonuje prace związane z obsługą gości w recepcji. Przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości. Przygotowuje i podaje śniadania w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

Warunki pracy (materialne, organizacyjne, społeczne)

Praca w zawodzie technik hotelarstwa wykonywana jest w obiektach bazy noclegowej takich jak: hotele, ośrodki wypoczynkowe, zakłady uzdrowiskowe, pensjonaty, zajazdy, a także współczesna baza ruchoma: promowa, kolejowa, lotnicza. Technik hotelarstwa może również prowadzić własną działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług hotelarskich. Pod względem wielkości zatrudnienia są to najczęściej firmy małe i średnie. Również wiele obiektów hotelowych działa w ramach sieci krajowych i międzynarodowych. W pracy technika hotelarstwa dominuje forma pracy zespołowej, która wiąże się z intensywnymi kontaktami z klientami. Godziny pracy są zmienne. Czas pracy nie przekracza 8 godzin dziennie. Praca jest zwykle zmianowa, również w nocy. Kandydaci do pracy w zawodzie technik hotelarstwa muszą się liczyć z pracą w weekendy i święta.

Wykonywanie pracy w zawodzie technik hotelarstwa nie wymaga wyjazdów poza miejsce pracy.

Technik hotelarstwa pracuje głównie w pozycji stojącej. Wymagane jest od niego noszenie ubrania służbowego (uniform, mundur). W swoim środowisku pracy narażony jest na pracę przy intensywnym oświetleniu i hałasie.

Na stanowiskach pracy w zawodzie technika hotelarstwa mogą wystąpić następujące czynniki niebezpieczne, szkodliwe i uciążliwe:

- prąd elektryczny do 1 kV;
- niedostateczne oświetlenie.

Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

1. Ważne jest, aby pracownik wykonujący zawód posiadał następujące **sprawności sensomotoryczne**: ostrość wzroku, zręczność rąk, rozróżnianie barw, widzenie o zmroku, ostrość słuchu, zmysł równowagi, powonienie, koordynacja wzrokowo-ruchowa, spostrzegawczość, szybki refleks, zręczność rąk.
2. W pracy w zawodzie ważne są następujące **sprawności i zdolności**: zdolność koncentracji uwagi, podzielność uwagi, dobra pamięć, uzdolnienia rachunkowe, rozumowanie logiczne, łatwość wypowiedzania się w mowie i piśmie.
3. Od technika hotelarstwa oczekuje się następujących **cech**: umiejętność pracy w szybkim tempie, odporność emocjonalna, samokontrola, umiejętność nawiązywania kontaktu z ludźmi, samodzielność, cierpliwość, dokładność, wytrwałość, umiejętności podejmowania szybkich decyzji, zdolność przekonywania, inicjatywność, umiejętność współdziałania, rzetelność, sumienność.

4. W pracy w zawodzie technik hotelarstwa istnieje zagrożenie następującymi **chorobami zawodowymi**:
 - chorobami zakaźnymi;
 - przewlekłymi chorobami narządów ruchu;
5. Podjęcie pracy w zawodzie uniemożliwiają następujące **przeciwwskazania zdrowotne**:
 - brak zdolności motorycznych,
 - słaby słuch,
 - dekoncentracja,
 - nadpobudliwość.
6. Nie ma możliwości **zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami do pracy** w zawodzie.

Możliwości uzyskania kwalifikacji w zawodzie i rozwoju ścieżki edukacyjno-zawodowej

Ścieżki uzyskania kwalifikacji niezbędnych do wykonywania zawodu technik hotelarstwa dla absolwenta 8-letniej szkoły podstawowej:

- 1) Nauka w **4-letnim technikum** (do roku szkolnego 2018/2019); **5-letnim technikum** (od roku szkolnego 2019/2020) w zawodzie technik hotelarstwa.
- 2) Ukończenie szkoły z ocenami pozytywnymi i uzyskanie **świadectwa ukończenia technikum**.
- 3) Przystąpienie w trakcie nauki do egzaminów zewnętrznych potwierdzających kwalifikacje *TG.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji*; *TG.13. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie* i po ich pozytywnym zdaniu uzyskanie **świadectw potwierdzających kwalifikacje TG.12 i TG.13**.
- 4) Na podstawie otrzymanych: świadectw ukończenia technikum oraz świadectw potwierdzających kwalifikacje *TG.12* i *TG.13* wyodrębnionych w zawodzie technik hotelarstwa otrzymanie **dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe technika hotelarstwa**.
- 5) Uzyskanie **świadectwa maturalnego**, możliwość kontynuacji kształcenia na **studiach wyższych**.
- 6) Korzystanie z oferty kwalifikacyjnych kursów zawodowych, kursów umiejętności zawodowych, kursów kompetencji ogólnych i innych kursów organizowanych w formie kształcenia pozaszkolnego umożliwiających uzyskiwanie i uzupełnianie wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych w innych zawodach.

Alternatywne ścieżki potwierdzania kwalifikacji w zawodzie technik hotelarstwa:

Ścieżka 1:

- 1) Uzyskanie wykształcenia co najmniej średniego albo średniego branżowego potwierdzonego **świadectwem ukończenia szkoły średniej** (liceum ogólnokształcącego, technikum, branżowej szkoły II stopnia).
- 2) Po uzyskaniu świadectwa ukończenia szkoły (matura nie jest wymagana) kontynuacja nauki na **kwalifikacyjnych kursach zawodowych** w zakresie kwalifikacji: *TG.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji*; *TG.13. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie*.
- 3) Przystąpienie do egzaminów potwierdzających kwalifikacje *TG.12* i *TG.13* w zawodzie. Po zdaniu egzaminów uzyskanie **świadectw potwierdzających kwalifikacje TG.12 i TG.13 w zawodzie technik hotelarstwa** wydanych przez komisję okręgową.

- 4) Uzyskanie **dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe technika hotelarstwa** na podstawie świadectwa ukończenia szkoły średniej oraz świadectw potwierdzających kwalifikacje *TG.12 i TG.13* w zawodzie.

Ścieżka 2¹:

- 1) Uzyskanie wykształcenia co najmniej średniego albo średniego branżowego potwierdzonego **świadectwem ukończenia szkoły średniej** (liceum ogólnokształcącego, technikum, branżowej szkoły II stopnia).
- 2) Dwa lata kształcenia się lub pracy w zawodzie, w którym wyodrębniono kwalifikacje *TG.12 i TG.13* dla technika hotelarstwa – zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa zawodowego.
- 3) Przystąpienie do egzaminów potwierdzających kwalifikacje *TG.12 i TG.13* w zawodzie. Po zdaniu egzaminów uzyskanie **świadectw potwierdzających kwalifikacje TG.12 i TG.13 w zawodzie technik hotelarstwa** wydanych przez komisję okręgową.
- 4) Uzyskanie **dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe technika hotelarstwa** na podstawie świadectwa ukończenia szkoły średniej oraz świadectw potwierdzających kwalifikacje *TG.12 i TG.13* w zawodzie.

Możliwości awansu zawodowego

1. **Przykładowe możliwości rozwoju kariery zawodowej w zawodzie przez pryzmat zajmowanych stanowisk pracy:**
 - Ścieżka 1: *kierownik housekeepingu* → *recepjonista* → *Room Devison Manager*.
 - Ścieżka 2: *recepjonista* → *szef zmiany* → *kierownik rezerwacji* → *kierownik recepcji*.
 - Ścieżka 3: *Host* → *Host Leader* → *kierownik serwisu* → *kierownik operacyjny*.
 - Ścieżka 4: *kelner* → *barman* → *kierownik sali*.

Tendencje zmian w zawodzie

1. **W ocenie pracodawców w perspektywie najbliższych 5 lat mogą pojawić się nowe wymagania kompetencyjne w odniesieniu do osób pracujących w zawodzie technik hotelarstwa. Związane one będą z:**
 - *umiejętnością posługiwania się dwoma językami obcymi*.
2. **Tendencje w zapotrzebowaniu na pracowników w zawodzie:**

Prognoza Barometru zawodów na rok 2018 wykazuje stały poziom zapotrzebowania na technika hotelarstwa na terenie całej Wielkopolski. We wszystkich powiatach obserwowany jest stały poziom zatrudnienia w tym zawodzie. Natomiast badania przeprowadzone na stanowiskach pracy wśród wielkopolskich hotelarzy w ramach Projektu *Kwalifikacje zawodowe kluczem do sukcesu* wskazują na tendencje wzrostowe w zapotrzebowaniu na pracowników w zawodzie hotelarza.
3. **W ocenie pracodawców lepszymu przygotowaniu absolwenta szkoły zawodowej do pracy w zawodzie sprzyjać będą m.in. następujące działania:**
 - zatrudnienie w szkole doradców zawodowych w celu pomocy w wyborze kariery i ścieżek rozwoju zawodowego już na etapie edukacji;
 - wprowadzenie większego wymiaru godzinowego praktyk zawodowych kosztem zajęć teoretycznych;

¹ <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl/frontend/index.php?r=kwalifikacja%2Fview&id=12477>, dostęp: 15.03.2018 r.

- rozszerzenie wymagań dotyczących pracy na konkretnych stanowiskach;
- przeprowadzanie praktyk w obiektach hotelarskich stosujących specjalistyczne programy oraz działających wg standardów;
- zwiększenie nacisku na znajomość języka angielskiego i np. niemieckiego (znajomość drugiego języka staje się koniecznością);
- wprowadzenie do programu nauczania znajomości internetowych systemów rezerwacyjnych;
- tworzenie klas w szkołach pod oczekiwania i standardy konkretnej sieci hotelowej;
- wprowadzenie oceny ze stażu/praktyk, które będą brane pod uwagę jako przedmiot, co powinno być motywacją do wyjątkowej pracy i nauki.

Część 2. Karty przykładowych stanowisk pracy, na których może być zatrudniony absolwent

W tej części przedstawiono w formie kart stanowisk pracy przykładowe opisy stanowisk pracy wskazane przez wielkopolskich pracodawców i występujące w ich przedsiębiorstwach.

Karta stanowiska pracy zawiera wykaz:

- 1) czynności zawodowych wykonywanych na stanowisku pracy wraz z oceną przez pracodawcę poziomu przygotowania absolwenta do wykonywania czynności zawodowych (skala ocen od 1 – zdecydowanie nieprzygotowany do 5 – całkowicie przygotowany);*
- 2) przykładowych urządzeń, maszyn, narzędzi obsługiwanych na stanowisku pracy wraz z oceną przez pracodawcę poziomu przygotowania absolwenta do posługiwania się nimi (skala ocen od 1 – całkowicie pod nadzorem do 5 – obsługuje całkowicie samodzielnie);*
- 3) przykładowych efektów pracy na danym stanowisku wraz z oceną przez pracodawców poziomu zaangażowania pracownika przy wykonywaniu danego efektu pracy;*
- 4) wymagań rekrutacyjnych dla kandydata na stanowisko pracy.*

Wymienione stanowiska pracy nie stanowią pełnego katalogu możliwości zatrudnienia absolwentów szkół zawodowych, dlatego też wskazane jest, aby były aktualizowane i uzupełniane z udziałem przedsiębiorstw, z którymi współpracują szkoły.

Uwaga, podane poniżej nazwy stanowisk pracy mogą być podobne, jednak różnią się zakresem wykonywanych czynności, czy też rodzajem obsługiwanych maszyn, urządzeń itp.

Przy uporządkowaniu kart stanowisk pracy uwzględniono także wielkość firmy, w której respondenci pracowali.

Pod względem poziomu zatrudnienia – średnia firma

Karta stanowiska pracy 1: RECEPCJONISTA

Lp.	Czynności zawodowe na stanowisku pracy recepcjonista	Ocena przez pracodawców poziomu przygotowania absolwenta do wykonywania czynności zawodowych gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
1	Meldowanie gości hotelu oraz ich wymeldowywanie (na podstawie dokumentów gości)					
2	Przyjmowanie rezerwacji (telefoniczne, mailowe, faksem, bezpośrednio)					
3	Informowanie gości na temat usług dodatkowych, dojazdu, atrakcji turystycznych					
4	Prowadzenie dokumentacji (dziennika korespondencji, rejestrowanie pism, książki raportów, wydruku obłożenia)					
5	Przygotowywanie i generowanie raportów dobowych oraz raportów dla pokojowych					
6	Przyjmowanie zleceń prania i budzenia					
7	Przyjmowanie i wydanie depozytu					
8	Wzywianie policji, pogotowia, straży pożarnej					
9	Obsługa ekstranetów i Channel managera					

Lp.	Nazwa urządzenia, maszyny, narzędzia obsługiwanego na stanowisku pracy recepcjonista	Ocena przez pracodawców stopnia przygotowania absolwenta do obsługi wymienionych maszyn, urządzeń, narzędzi gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
1	Komputer					
2	Terminal płatniczy					
3	Ksero/skaner					
4	System parkingowy					
5	System zamków automatycznych					
6	Czytnik kart płatniczych					

Lp.	Efekty końcowe wykonywania pracy na stanowisku pracy recepcjonista	Ocena przez pracodawców poziomu zaangażowania pracownika przy wykonywaniu danego efektu pracy		
		Wykonuje pod nadzorem 1	Wykonuje całkowicie samodzielnie 2	Wykonuje we współpracy z innymi 3
1	Założenie rezerwacji			
2	Zameldowanie gościa			
3	Przyjęcie płatności			
4	Wymeldowanie gościa			
5	Fakturowanie			
6	Szybkie rozwiązywanie potrzeb gości			

Lp.	Wymagania rekrutacyjne dla kandydata na stanowisko pracy recepcjonista	
1	Poziom wykształcenia	Technikum 4-letnie
2	Wykształcenie kierunkowe (specjalizacja)	Technik hotelarstwa
3	Znajomość języków obcych	Angielski
4	Doświadczenie zawodowe	Staż i praktyka
5	Kompetencje personalne i społeczne	Umiejętność pracy w zespole, komunikatywność, otwartość
6	Inne wymagania (proszę podać, jakie?)	Zainteresowanie zawodem, wygląd (schludny, czysty, bez zmian skórnych)

Kwalifikacje zawodowe kluczem do sukcesu – wspieramy rozwój kształcenia zawodowego w Miejskim Obszarze Funkcjonalnym Poznania

Karta stanowiska pracy 2: HOUSEKEEPING

Lp.	Czynności zawodowe na stanowisku pracy housekeeping	Ocena przez pracodawców poziomu przygotowania absolwenta do wykonywania czynności zawodowych gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
1	Przygotowanie wózka do sprzątnięcia pokoi					
2	Przygotowanie bielizny przewidzianej na liczbę pokoi do sprzątnięcia w danym dniu					
3	Przygotowanie środków czyszczących oraz dezynfekujących do sprzątnięcia pokoi					
4	Wydrukowanie z systemu hotelowego listy pokoi do sprzątnięcia z podziałem na „przy gościu” oraz całkowite sprzątnięcie					
5	Sprzątnięcie pokoi hotelowych					
6	Sprzątnięcie powierzchni ogólnodostępnych					
7	Uzupełnianie minibarów wg listy					
8	Rozliczanie zużycia asortymentu minibarów wg listy					
9	Rozliczanie liczby posprzątniętych pokoi na koniec pracy					
10	Zabezpieczenie rzeczy pozostawionych przez gości					

Lp.	Nazwa urządzenia, maszyny, narzędzia obsługiwanego na stanowisku pracy housekeeping	Ocena przez pracodawców stopnia przygotowania absolwenta do obsługi wymienionych maszyn, urządzeń, narzędzi gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
1	Wózki pokojowe z podziałem na bieliznę czystą i brudną					
2	Dyspensery do rozcieńczania śr. chemicznych z koncentratu na detergenty gotowe do użycia					
3	Odkurzacz					

Lp.	Efekty końcowe wykonywania pracy na stanowisku pracy housekeeping	Ocena przez pracodawców poziomu zaangażowania pracownika przy wykonywaniu danego efektu pracy		
		Wykonuje pod nadzorem 1	Wykonuje we współpracy z innymi 2	Wykonuje całkowicie samodzielnie 3
1	Posprzątnięty pokój – zadowolony gość i pracodawca (gość wróci ponownie)			
2	Środki chemiczne przygotowane zgodnie z procedurami (eliminują zarazki i nie uczulają gości)			
3	Poprawnie wydrukowane listy pokoi do sprzątnięcia pomagają efektywnie wykorzystać czas pracy oraz zabezpieczyć odpowiednią liczbę pokoi na przyjazd gości			
4	Terminowe rozliczanie minibarów pozwala na czas obciążyć konto gości i uniknąć strat			

Lp.	Wymagania rekrutacyjne dla kandydata na stanowisko pracy housekeeping	
1	Poziom wykształcenia	Technikum-4 letnie
2	Wykształcenie kierunkowe (specjalizacja)	Technik hotelarz
3	Doświadczenie zawodowe	Nie jest wymagane
4	Kompetencje personalne i społeczne	Umiejętność pracy w zespole, umiejętność szybkiego odnalezienia się w różnych sytuacjach i podejmowanie decyzji
5	Dodatkowe kwalifikacje – kursy	Kur BHP, Pierwsza pomoc, HACCP
6	Dodatkowe badania	Nosicielstwo

Kwalifikacje zawodowe kluczem do sukcesu – wspieramy rozwój kształcenia zawodowego w Miejskim Obszarze Funkcjonalnym Poznania

Karta stanowiska pracy 3: KELNER

Lp.	Czynności zawodowe na stanowisku pracy kelner	Ocena przez pracodawców poziomu przygotowania absolwenta do wykonywania czynności zawodowych gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
1	Przygotowanie sali restauracji przed przyjściem gości					
2	Przygotowanie list rezerwacyjnych					
3	Przygotowanie sprzętu w zależności od liczby zaawizowanych gości					
4	Załączenie sprzętu niezbędnego do kompleksowej obsługi gości					
5	Przygotowanie ekspozycji potraw przy współudziale kucharza					
6	Obsługa gości z zastosowaniem standardów i procedur					
7	Sprzątanie systematyczne w trakcie eventu					
8	Sprzątanie po spotkaniu (śniadaniu, konferencji, bankiecie)					
9	Umycie oraz zabezpieczenie sprzętu po realizacji obsługi					

Lp.	Nazwa urządzenia, maszyny, narzędzia obsługiwanego na stanowisku pracy kelner	Ocena przez pracodawców stopnia przygotowania absolwenta do obsługi wymienionych maszyn, urządzeń, narzędzi gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
1	Ekspres do kawy, sokowirówka, warnik, bemar					
2	Dystrybutor piwny					
3	Lodówka					
4	System gastronomiczny stosowany w danym zakładzie					
5	Wózki do transportu dań, naczyń, krzeseł i stołów					
6	Dystrybutor do soków					
7	System komputerowy gastronomii					

Lp.	Efekty końcowe wykonywania pracy na stanowisku pracy kelner	Ocena przez pracodawców poziomu zaangażowania pracownika przy wykonywaniu danego efektu pracy		
		Wykonuje pod nadzorem 1	Wykonuje we współpracy z innymi 2	Wykonuje całkowicie samodzielnie 3
1	Obsługa gości			
2	Parzenie kawy/herbaty			
3	Nakrycie stołu			
4	Dbanie o czystość, wystrój i estetyczny wygląd sal konsumpcyjnych oraz zaplecza kuchennego			
5	Dbłość o zadowolenie gościa – mając listy rezerwacyjne, przygotowanie dostatecznej liczby miejsc, stołów oraz dań			
6	Obsługa baru			
7	Wystawianie dokumentów sprzedaży			



Lp.	Wymagania rekrutacyjne dla kandydata na stanowisko pracy kelner	
1	Poziom wykształcenia	Średnie ogólne/zawodowe
2	Wykształcenie kierunkowe (specjalizacja)	Kelner/hotelarz
3	Doświadczenie zawodowe	Dobrze widziane
4	Znajomość języków obcych	Tak
5	Kompetencje personalne i społeczne	Umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach, odporność na stres, umiejętności interpersonalne, współpraca w zespole, innowacyjność
6	Dodatkowe kwalifikacje – kursy	Pierwsza Pomoc, BHP, HACCP, Standardy obsługi gości, Sugestywna sprzedaż w restauracji, baristyczny, sommelierski, barmański, z zakresu obsługi systemów gastronomicznych stosowanych w danym zakładzie
7	Inne wymagania (<i>proszę podać, jakie?</i>)	Nosicielstwo

Część 3. Kompetencje absolwentów szkół zawodowych w ocenie wielkopolskich pracodawców

Kompetencje absolwentów szkół zawodowych zostały przedstawione w formie:

- 1) Profilu umiejętności i kompetencji absolwenta;*
- 2) Wykazu efektów kształcenia (wiedza i umiejętności) właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie;*
- 3) Profilu kompetencji personalnych i społecznych.*

Każdy z elementów składowych profilu kompetencji został poddany ocenie pod kątem jego istotności z punktu widzenia potrzeb pracodawców oraz poziomu przygotowania absolwenta szkoły zawodowej do jego wykonywania.

1. Ocena profilu umiejętności i kompetencji oraz poziomu przygotowania absolwenta do ich wykonywania

Lp.	Profil umiejętności i kompetencji absolwenta	Ocena istotności elementów profilu z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu przygotowania absolwenta do wykonywania elementów profilu gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
1	Obsługuje kompleksowo gości hotelowych zgodnie z ich potrzebami, obowiązującymi standardami i etyką zawodową			3,3		5,0
2	Rezerwuje i sprzedaje usługi hotelarskie			2,9	4,1	
3	Planuje i realizuje działania marketingowe i sprzedażowe dotyczące usług hotelarskich			3,3		
				2,6		
4	Wykorzystuje specjalistyczne programy komputerowe podczas wykonywania zadań zawodowych				4,0	
				2,7		
5	Utrzymuje czystość i porządek na terenie obiektu świadczącego usługi hotelarskie				4,4	
					3,7	
6	Przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości				3,9	
					4,0	
7	Sporządza i podaje śniadania zgodnie z ofertą i standardem hotelu			3,0		
				3,0		
8	Organizuje i realizuje usługi hotelarskie, uwzględniając potrzeby gości i standard obiektu			3,0		
				3,0		
9	Przestrzega przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii				4,5	
				3,4		
10	Udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia					4,7
				2,9		
11	Stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej, prawa pracy oraz ochrony danych osobowych				4,0	
				3,0		

Kwalifikacje zawodowe kluczem do sukcesu – wspieramy rozwój kształcenia zawodowego w Miejskim Obszarze Funkcjonalnym Poznania

Lp.	Profil umiejętności i kompetencji absolwenta	Ocena istotności elementów profilu z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu przygotowania absolwenta do wykonywania elementów profilu gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
12	Posługuje się językiem obcym oraz korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji				4,4	
				3,3		
13	Organizuje pracę małego zespołu		2,9			
			2,7			

2. Ocena efektów kształcenia zawodowego (wiedzy i umiejętności) właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie

Lp.	Efekty kształcenia (wiedza i umiejętności) właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie	Ocena istotności efektu kształcenia z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu opanowania efektu kształcenia/wiedzy i umiejętności przez absolwentów szkół zawodowych gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
Efekty kształcenia (wybrane) stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie PKZ (EE.g)						
1	Charakteryzuje rodzaje turystyki			3,4		
				3,2		
2	Analizuje rynek usług hotelarskich		2,9			
			2,8			
KWALIFIKACJA T.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji						
Grupa efektów kształcenia: Rezerwacja usług hotelarskich						
1	Rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej				4,4	
					3,7	
2	Dobiera oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości					4,7
				3,4		
3	Stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich				4,1	
				2,9		
4	Przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup				4,3	
				3,3		
5	Rezerwuje usługi hotelarskie, korzystając z systemów rezerwacyjnych					4,6
				3,3		
6	Sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich				4,1	
				3,1		
7	Przygotowuje dane dotyczące usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie				3,6	
					3,6	
Grupa efektów kształcenia: Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających						
8	Przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji					4,9
					3,6	

Lp.	Efekty kształcenia (wiedza i umiejętności) właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie	Ocena istotności efektu kształcenia z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu opanowania efektu kształcenia/wiedzy i umiejętności przez absolwentów szkół zawodowych gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
9	Rozpoznaje oczekiwania gości związane z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie				4,4	
				3,3		
10	Sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out				4,3	
				3,0		
11	Udziela informacji turystycznej				4,1	
					3,9	
12	Oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie				4,4	
				3,4		
13	Przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu				4,0	
				3,3		
14	Rozróżnia formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich					4,7
					4,0	
15	Przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie					4,9
				3,1		
16	Sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości				4,4	
				3,1		
TG.13. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie						
Grupa efektów kształcenia: Utrzymywanie czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych						
17	Rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter				4,1	
					3,9	
18	Rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie					4,6
					3,6	
19	Rozróżnia rodzaje prac porządkowych				3,7	
					3,6	
20	Dobiera techniki sprzątnia w jednostkach mieszkalnych, odpowiednie urządzenia, sprzęt i środki do rodzaju wykonywanych prac porządkowych				4,0	
					3,6	

Kwalifikacje zawodowe kluczem do sukcesu – wspieramy rozwój kształcenia zawodowego w Miejskim Obszarze Funkcjonalnym Poznania

Lp.	Efekty kształcenia (wiedza i umiejętności) właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie	Ocena istotności efektu kształcenia z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu opanowania efektu kształcenia/wiedzy i umiejętności przez absolwentów szkół zawodowych gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany				
		1	2	3	4	5
21	Obsługuje urządzenia i sprzęt do utrzymywania czystości				4,0	
					3,9	
22	Stosuje środki czyszczące i dezynfekcyjne				4,0	
					3,9	
23	Przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości				4,3	
					3,7	
24	Utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu					4,6
					3,9	
25	Przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczącej wyposażenia obiektu i mienia gości				4,4	
					3,9	
26	Przestrzega procedur postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości					4,7
					3,7	
Grupa efektów kształcenia: Przygotowywanie i podawanie śniadań						
27	Przestrzega zasad przechowywania żywności					4,7
					3,7	
28	Przestrzega zasad sporządzania jadłospisów				4,0	
					3,6	
29	Rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych				4,1	
					4,0	
30	Rozróżnia metody i techniki przygotowania śniadań				4,0	
					3,9	
31	Dobiera surowce do sporządzania potraw i napojów				3,9	
					3,7	
32	Użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania i podawania potraw i napojów				4,1	
					3,7	
33	Przygotowuje potrawy i napoje				4,1	
					3,9	

Lp.	Efekty kształcenia (wiedza i umiejętności) właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie	Ocena istotności efektu kształcenia z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu opanowania efektu kształcenia/wiedzy i umiejętności przez absolwentów szkół zawodowych <i>gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany</i>				
		1	2	3	4	5
34	Rozróżnia formy i przestrzega zasad podawania śniadań				3,9	
					3,7	
35	Dobiera formy podawania śniadań do potrzeb gości i możliwości obiektu				4,1	
					3,7	
36	Rozróżnia bieliznę i zastawę stołową				4,3	
					3,7	
37	Stosuje techniki nakrywania stołu				4,3	
					3,7	
38	Dobiera sprzęt i zastawę stołową do ekspedycji śniadań				4,3	
					3,7	
39	Przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi gości				4,1	
				3,4		
40	Stosuje przepisy sanitarno-epidemiologiczne dotyczące sporządzania potraw				4,4	
					3,9	
Grupa efektów kształcenia: Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie						
41	Klasyfikuje hotelarskie usługi dodatkowe				4,1	
				3,4		
42	Przestrzega zasad i rozróżnia formy przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych				4,3	
				3,1		
43	Przyjmuje oraz realizuje zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych				4,3	
				3,1		
44	Organizuje usługi dodatkowe zgodnie z zamówieniem					4,6
				3,3		
45	Sporządza dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień dotyczących usług dodatkowych				4,3	
				3,1		

3. Ocena kompetencji personalnych i społecznych oraz poziomu ich opanowania przez absolwentów szkół zawodowych

Lp.	Kompetencje personalne i społeczne	Ocena istotności kompetencji personalnych i społecznych z punktu widzenia pracodawców				
		Zbędne 1	Mało ważne 2	Istotne 3	Ważne 4	Bardzo ważne 5
		Ocena przez pracodawców poziomu nabytych przez absolwenta kompetencji personalnych i społecznych <i>gdzie 1 oznacza najmniej przygotowany, a 5 – najlepiej przygotowany</i>				
		1	2	3	4	5
1	Przestrzeganie zasad kultury i etyki					4,7
					3,7	
2	Kreatywność i konsekwencja w realizacji zadań				4,3	
					3,7	
3	Planowanie działania i zarządzanie czasem				4,3	
				3,3		
4	Przewidywanie skutków podejmowanych działań				4,3	
				3,4		
5	Ponoszenie odpowiedzialności za podejmowane działania				4,4	
				3,4		
6	Otwartość na zmiany				4,4	
					3,7	
7	Stosowanie technik radzenia sobie ze stresem				4,4	
				3,3		
8	Aktualizacja wiedzy i doskonalenie umiejętności zawodowych				4,3	
					3,9	
9	Przestrzeganie tajemnicy zawodowej					4,7
					3,7	
10	Negocjowanie warunków porozumień				4,3	
					4,1	
11	Komunikatywność					4,7
					3,7	
12	Stosowanie metod i technik rozwiązywania problemów				4,4	
					3,9	
13	Współpraca w zespole					4,7
					3,6	

Źródła

1. Internetowe narzędzie doradztwa zawodowego w szkole: www.mapakarier.org, dostęp: 03.01.2018
2. Opisy zawodu z MRPiPS (dla zawodów, które występują również w KZIS dla rynku pracy):
<http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow/>, dostęp: 09.03.2018
3. Podstawa programowa w zawodzie technik hotelarstwa: https://www.ore.edu.pl/wp-content/uploads/ksztalcenie_zawodowe/zawody2-3/cd/technik_hotelarstwa_422402_2.pdf, dostęp: 09.03.2018
4. Serwis Barometr Zawodów: www.barometrzawodow.pl, dostęp: 01.03.2018.
5. Serwis Ośrodka Rozwoju Edukacji: <https://www.ore.edu.pl/>, dostęp: 09.03.2018
6. Suplement do dyplomu w zawodzie technik hotelarstwa: <http://europass.org.pl/wp-content/uploads/2015/04/t-422402-technik-hotelarstwa-pl.pdf> dostęp: 03.01.2018
7. Zintegrowany System Kwalifikacji: <https://www.kwalifikacje.gov.pl/>, dostęp 08.03.2017.

Akty prawne:

1. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz.U. 2017 poz. 860)
2. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 28 marca 2017 r. w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół (D.U. 2017 r. poz. 703)
3. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 marca 2017 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz.U. 2017 r. poz. 622)

Zdjęcia na stronie tytułowej zaczerpnięto z bazy darmowej grafiki
<https://pl.freepik.com>