# ANKIETA

# Projekt sektorowej ramy kwalifikacji dla sektora turystyki

# (w skrócie: SRKT)

**BRANŻA GASTRONOMII HOTELOWEJ**

#

**Szanowni Państwo,**

Przedstawiciele Katedry Turystyki Szkoły Głównej Handlowej na zlecenie Instytutu Badań Edukacyjnych wspólnie z kilkudziesięcioma praktykami z sektora HO-RE-CA przygotowali wstępny **projekt sektorowej ramy kwalifikacji dla sektora turystyki** w Polsce (w skrócie: SRKT).

Sektorowa rama kwalifikacji dla sektora turystyki ma być m.in. narzędziem służącym **dopasowaniu procesu kształcenia kadr do potrzeb turystycznego rynku pracy**. Wierzymy, że stanie się tak, ponieważ rama jest zbiorem opisów charakteryzujących to, **jaki zasób wiedzy, umiejętności oraz tzw. kompetencji społecznych** (np. postaw) **powinni posiadać pracownicy poszczególnych branż sektora turystyki**. Opisy są **stopniowalne** i przypisane do bardziej ogólnej Polskiej Ramy Kwalifikacji, co oznacza, że opisane wymagania wobec osób z kwalifikacjami z niższych poziomów (pracownicy stanowisk niższego szczebla) są mniejsze niż wobec tych z kwalifikacjami z poziomów wyższych (pracownicy stanowisk wyższego szczebla). Mamy nadzieję, iż pozwoli to na **uporządkowanie kwalifikacji funkcjonujących w sektorze turystyki i na ich wzajemne porównywanie**, a przede wszystkim **zwiększy „czytelność” dyplomów, świadectw i certyfikatów**. Co więcej – dzięki powiązaniu sektorowej ramy kwalifikacji z Polską Ramą Kwalifikacji, która odnosi się do ramy europejskiej – **zaistnieje możliwość porównywania kwalifikacji z sektora pomiędzy różnymi krajami UE**.

Do tej pory przygotowany został wstępny projekt charakterystyk poziomów kwalifikacji SRKT, zawierający charakterystyki dla czterech branż turystycznych: branży hotelarskiej, branży gastronomii hotelowej, branży pilotów i przewodników oraz branży biur podróży. Liczymy na to, że wyniki niniejszej ankiety pozwolą nam na zmodyfikowanie i uzupełnienie **charakterystyk SRKT** **dla branży gastronomii hotelowej** stosownie do oczekiwań jej przedstawicieli. Mamy głęboką nadzieję, iż w przyszłości narzędzie to posłuży modyfikacji sytemu kształcenia kadr na potrzeby branży gastronomii hotelowej i poprawy „jakości” absolwentów kursów, szkół i uczelni kształcących na potrzeby tej branży.

Jakość SRKT zależy przede wszystkim od zaangażowania w ten projekt ekspertów z poszczególnych branż sektora turystyki, a więc również od osób wypełniających niniejszą ankietę. **Prosimy więc Państwa o poświęcenie chwili czasu i wzięcie udziału w pracach nad poprawą jakości nowych kadr turystyki i z góry za to dziękujemy.**

*Zespół ekspertów pracujący nad projektem SRKT*

# Kwestionariusz ankiety

*W celu wypełnienia kwestionariusza prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 1 oraz Załącznikiem nr 2.*

1. Sektorowa rama kwalifikacji powinna opisywać kompetencje kluczowe dla sektora (branży), czyli te, które są najbardziej istotne z punktu widzenia efektywnego wykonywania przez jego pracowników codziennych obowiązków. W związku z tym, w pracach nad tym narzędziem ważne jest wskazanie stanowisk, które można uznać za kluczowe w danym sektorze (branży). Oczywiście w wielu szczególnie niewielkich obiektach wiele z wymienionych stanowisk może nie występować, lub też może być łączonych w ramach jednego miejsca pracy (np. *dyrektor gastronomii* i *kierownik restauracji*).
	1. **Czy wymienione poniżej stanowiska są kluczowe z punktu widzenia funkcjonowania obiektu gastronomii hotelowej?**

 *(Dla każdego stanowiska prosimy wpisać znak „X” przy wybranej odpowiedzi.)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kluczowe stanowiska** | **TAK** | **NIE** | **NIE WIEM** |
| Dyrektor gastronomii |  |  |  |
| Kierownik restauracji  |  |  |  |
| Kucharz |  |  |  |
| Koordynator sprzedaży konferencji i bankietów |  |  |  |
| Kelner  |  |  |  |
| Barman  |  |  |  |

* 1. **Jeśli uważa Pan/i, że powyższą listę należy uzupełnić, prosimy o wpisanie innych propozycji stanowisk:**

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **Czy zdefiniowane w projekcie SRKT wyznaczniki sektorowe opisują pełny zbiór kompetencji istotnych z punktu widzenia branży gastronomii hotelowej?**

*(Prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 1, a następnie o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

**☐ TAK ☐ NIE**

**Jeśli wybrał Pan/i NIE, prosimy o wyjaśnienie dlaczego, prosimy też podać ewentualną listę wyznaczników do usunięcia i/lub zaproponować nową/uzupełnioną listę:**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **Czy opisy poziomów kwalifikacji w SRKT są zrozumiałe?**

*(Prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 2, a następnie o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

**☐ TAK ☐ NIE**

**Jeśli NIE, prosimy o wyjaśnienie, które elementy są, Pana/i zdaniem, niezrozumiałe:**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **Czy opisy poziomów kwalifikacji w SRKT dobrze odzwierciedlają wymagania pracodawców branży gastronomii hotelowej w zakresie kompetencji niezbędnych do pracy na różnych poziomach stanowisk?**

*(Prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 2, a następnie o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

**☐ TAK ☐ NIE**

**Jeśli NIE, prosimy o wyjaśnienie, dlaczego Pan/i tak uważa:**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **Czy potrafiłby/potrafiłaby Pan/i określić, na którym poziomie SRKT (między poziomem 1, a poziomem 8) są kwalifikacje, które Pan/i posiada?**

*(Prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 2, a następnie o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

**☐ TAK ☐ NIE**

1. **Jaki poziom SRKT (między poziomem 1, a poziomem 8) powinien zostać, Pana/i zdaniem, przypisany do kwalifikacji „Przygotowanie posiłków w restauracji”?**

*(Prosimy o wpisanie poniżej prawidłowej, Pana/i zdaniem, odpowiedzi.)*

………………………………………………………………………………………………………

1. **Czy, Pana/i zdaniem, kwalifikacje pracowników branży gastronomii hotelowej (np. dyplomy ukończenia kursów/szkoleń) powinny mieć przypisany poziom SRKT?**

*(Prosimy o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

**☐TAK ☐NIE**

**Dlaczego?**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

|  |
| --- |
| 1. **W jakim stopniu Pana/i zdaniem SRKT może być przydatnym narzędziem dla rozwoju kompetencji pracowników branży gastronomii hotelowej?**

*(Prosimy o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)* |

☐ w bardzo małym stopniu

☐ w małym stopniu

☐ w umiarkowanym stopniu

☐ w dużym stopniu

☐ w bardzo dużym stopniu

☐ trudno powiedzieć

# Informacja o Państwa obiekcie:

1. Jaki rodzaj obiektu hotelarskiego (wg ustawy o usługach turystycznych) Pan/i reprezentuje?

………………………………………………………………………………………………………

**Żaden spośród wymienionych w ustawie ☐**

1. Jaki rodzaj obiektu gastronomicznego Pan/i reprezentuje?
	* **restauracja** (zakład gastronomiczny z pełną obsługą kelnerską, oferujący całodzienne wyżywienie o szerokim asortymencie potraw i napojów);
	* **bar (**należy tu także zaliczyć kawiarnie, winiarnie, piwiarnie, jadłodajnie itp.);
	* **inny punkt gastronomiczny** (inne placówki gastronomiczne, np. smażalnie, pijalnie, lodziarnie, bufety – w tym podawanie śniadań).
2. Jaka jest lokalizacja obiektu (góry, morze, pojezierze, miasto, miejscowość wypoczynkowa, inne)?

………………………………………………………………………………………………………..

1. Jaka jest liczba w obiekcie: miejsc noclegowych? …….., pokoi?………
2. Czy w obiekcie świadczone są usługi
	1. Spa, wellnes lub tp **☐TAK ☐NIE**
	2. Kongresowo/konferencyjne **☐TAK ☐NIE**
3. Jaka była wielkość zatrudnienia w obiekcie w ostatnim roku (*można podać przybliżone wielkości*)?

……...
w tym:

* + 1. w sezonie ……
		2. poza sezonem ……

 w tym na stanowiskach kierowniczych ……

1. w sezonie ……
2. poza sezonem ……

 w tym na stanowiskach eksploatacyjnych /bezpośredniej obsługi klienta …..

1. w sezonie ……
2. poza sezonem ……

#  Dziękujemy za wypełnienie Ankiety!

# Załącznik nr 1: Wyznaczniki sektorowe w projekcie SRKT

Wyznaczniki sektorowe w skrócony sposób określają **kluczowe dla sektora obszary kompetencji pracowników**. Na potrzeby stworzenia projektu SRKT przyjęte zostało założenie, że podstawą wyodrębnienia wyznaczników powinny stać się **oczekiwania gości/turystów w odniesieniu do całego oferowanego produktu turystycznego**, a nie tylko pojedynczej usługi świadczonej np. w obiekcie hotelarskim. Z tego względu podjęto decyzję o przyjęciu wspólnych wyznaczników dla wszystkich czterech branż wchodzących w skład sektora turystyki (branży hotelarskiej, branży gastronomii hotelowej, branży pilotów i przewodników, rezydentów i animatorów czasu wolnego oraz branży biur podróży).

*Prosimy o zapoznanie się z poniższą propozycją wyznaczników sektorowych dla wstępnego projektu SRKT:*

**Wiedza i fachowość (profesjonalizm)** **adekwatne do miejsca zajmowanego w łańcuchu obsługi turystów** – rozumiane jako zachowania i postawy świadczące o znajomości specyfiki i zróżnicowania potrzeb turystów, roli jaką daną grupa usług pełni w ich zaspokojeniu (synergia), zasad i procedur obowiązujących przy realizacji zadań związanych ze świadczeniem poszczególnych rodzajów usług.

**Rzetelność i wiarygodność** **zarówno w przekazywaniu informacji o usługach jak i ich świadczeniu turyście/gościowi** – rozumiane jako dostarczanie turyście/gościowi pełnych, prawdziwych i obiektywnych informacji o oferowanych usługach oraz świadczenie usług w pełni zgodnych z przekazanymi informacjami.

**Gościnność** – **gotowość służenia innym i przyjazny stosunek do turysty/gościa.**

**Bezpieczeństwo turystów i gości** – rozumiane jako świadomość istnienia zagrożeń dla życia, zdrowia, mienia turystów oraz dążenie do eliminacji lub ograniczenia ryzyka ich wystąpienia, a – w przypadku gdy zagrożeń nie da się uniknąć – do minimalizacji i likwidacji ich skutków.

# Załącznik nr 2: SRKT, branża gastronomii hotelowej

|  |
| --- |
| **SRKT poziom 2** |
|  | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 2 zna i rozumie:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 2 potrafi:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 2 jest gotów do:** |
| **Profesjonalizm** | \* Najbardziej podstawowe pojęcia i nazewnictwo stosowane w gastronomii\* Najbardziej podstawowe powiązania wytwórców usług gastronomicznych z wytwórcami innych usług zaspokajających potrzeby turystów i pozostałych klientów gastronomii\* Najbardziej podstawowe cechy usługi gastronomicznej\* Najbardziej podstawowe procesy związane ze świadczeniem usług gastronomicznych\* Zasady i procedury odnoszące się do wykonywania działań zawodowych w ramach poszczególnych procesów związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych\* Narzędzia i materiały związane z wykonywaniem określonych działań zawodowych w gastronomii\* Najbardziej podstawowe zasady przygotowania potraw i produktów gastronomicznych | \* Używać typowego wyposażenia używanego na typowych stanowiskach pracy w typowych pionach przedsiębiorstw gastronomicznych, z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa \* Posługiwać się najbardziej podstawowymi dokumentami dotyczącymi działań realizowanych na typowych stanowiskach pracy w typowych pionach przedsiębiorstw gastronomicznych\* Wykonywać czynności wchodzące w skład prostych działań wykonywanych na typowych stanowiskach pracy w typowych pionach przedsiębiorstw gastronomicznych | \* Działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji wybranych działań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych, |
| **Rzetelność** | \* Najbardziej podstawowe zasady informowania klientów o oferowanych produktach gastronomicznych | \* Wykonywać proste czynności związanych z przygotowaniem potraw i produktów gastronomicznych\* Poprawnie posługiwać się językiem lokalnym w mowie i piśmie | \* Starannego wykonywania działań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych\* Komunikowania się z otoczeniem w celu realizacji wybranych działań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gościnność** |  \* Najbardziej podstawowe zasady savoir vivre | \* Stosować najbardziej podstawowe zasady savoir vivre w praktyce | \* Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania działań zawodowych, związanych z przygotowaniem potraw i obsługą gości |
| **Bezpieczeństwo** | \* Najbardziej podstawowe zasady dotyczące bezpieczeństwa – życia i zdrowia klientów przebywających w obiekcie gastronomicznym\* Zasady i procedury BHP odnoszące się do wykonywanych czynności zawodowych | \* Identyfikować podstawowe źródła zagrożeń dla życia i zdrowia klientów w obiekcie gastronomicznym\* Zidentyfikować podstawowe źródła zagrożeń jakie mogą wystąpić na zajmowanym stanowisku i podjąć działania zapobiegawcze |  |

|  |
| --- |
| **SRKT poziom 3** |
|  | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 3 zna i rozumie:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 3 potrafi:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 3 jest gotów do:** |
| **Profesjonalizm** | \* Typową terminologię stosowaną w turystyce, hotelarstwie i gastronomii\* Specyfikę gastronomii jako jednej z branż wchodzących w skład sektora turystyki a zarazem ważnego elementu usługi hotelarskiej \* Rolę usług gastronomicznych w łańcuchu usług zaspokajających potrzeby turystów\* Podstawowe ekonomiczne i prawne uwarunkowania rozwoju gastronomii, w tym gastronomii hotelowej\* Podstawowe procedury współpracy z gośćmi i klientami instytucjonalnymi \* Cechy i zakres usługi gastronomicznej w powią-zaniu z rodzajem obiektu, w którym jest świadczona\* Proces świadczenia usługi gastronomicznej i związany z tym podział zadań między pionami i stanowiskami pracy utworzonymi w ramach poszczególnych pionów\* Podstawowe informacje o narzędziach, maszynach i urządzeniach oraz materiałach używanych w procesie świadczenia usługi gastronomicznej  | \* Wyszukiwać, porównywać, analizować i oceniać oferty usług gastronomicznych oferowane na rynku krajowym \* Nawiązywać kontakty z klientami indywidualnymi i klientami instytucjonalnymi \* Wykonywać niezbyt proste zadania realizowane na określonych stanowiskach pracy, wyodrębnionych w procesie świadczenia usługi gastronomicznej\* Używać narzędzi i programów informatycznych stosowanych na stanowiskach pracy w poszczególnych pionach przedsiębiorstw świadczących usługi gastronomiczne\* Posługiwać się podstawowymi dokumentami dotyczącymi zadań realizowanych na stanowiskach pracy w poszczególnych pionach organizacyjnych przedsiębiorstw świadczących usługi gastronomiczne | \* Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania podstawowych zadań zawodowych związanych z obsługą klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych korzystających z usług gastronomicznych\* Samodzielnego podejmowania decyzji w sytuacjach standardowych, dotyczących realizacji podstawowych zadań zawodowych związanych z obsługą klientów korzystających z usług gastronomicznych\* Działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji podstawowych zadań zawodowych związanych z obsługą klientów korzystających z usług gastronomicznych\* Komunikowania się z otoczeniem w celu realizacji podstawowych zadań zawodowych związanych z obsługą klientów korzystających z usług gastronomicznych\* Nawiązywania i utrzymywania relacji z otoczeniem, służących realizacji podstawowych zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych  |
| **Rzetelność** | \* Standardy i procedury dotyczące przekazywania informacji o oferowanych usługach gastronomicznych oraz przyjmowania zamówień usług gastronomicznych | \*Przekazywać klientowi indywidualnemu i instytucjonalnemu informacje o oferowanych usługach gastronomicznych zgodnie z obowiązującymi standardami | \* Rzetelnego wykonywania podstawowych zadań zawodowych w zakresie przekazywania klientom informacji o oferowanych usługach gastronomicznych |
| **Gościnność** | \* Zasady etyki obowiązujące w gastronomii\* Zasady savoir vivre | \* Stosować zasady etyki i savoir vivre | \* Zachowywania podstawowych standardów etycznych obowiązujących w branży gastronomicznej |
| **Bezpieczeństwo** | \* Podstawowe regulacje prawne dotyczące obowiązku zapewnienia klientom korzystającym z usług gastronomicznych bezpieczeństwa życia i zdrowia  | \* Postępować zgodnie z obowiązującymi procedurami dotyczącymi bezpieczeństwa klientów korzystających z usług gastronomicznych | \* Działania we współpracy z innymi w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa osobom przebywającym w obiekcie gastronomicznym |

|  |
| --- |
| **SRKT poziom 4** |
|  | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 4 zna i rozumie:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 4 potrafi:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 4 jest gotów do:** |
| **Profesjonalizm** | \* Podstawowe uwarunkowania rozwoju hotelarstwa oraz gastronomii w różnych jej postaciach\* Podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w gastronomii\* Podstawowe zasady segmentacji rynku usług gastronomicznych \* Różne rozwiązania organizacyjne stosowane w obiektach świadczących usługi gastronomiczne w zależności od typu i wielkości obiektu\* Procedury dotyczące przyjęcia zamówienia i realizacji usługi gastronomicznej dla klientów indywidualnych, instytucjonalnych oraz grupowych\* Podstawowe zasady prowadzenia dokumentacji i obiegu dokumentów na podstawowych stanowiskach pracy w przedsiębiorstwach świadczących usługi gastronomiczne  | \* Gromadzić i analizować informacje dotyczące zmian następujących na rynku usług gastronomicznych\* Opracowywać podstawowe dokumenty niezbędne zarejestrowania działalności gospodarczej związanej ze świadczeniem usług gastronomicznych\* Przygotować podstawowe dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i realizacją usługi gastronomicznej dla klientów indywidualnych, instytucjonalnych oraz grupowych\* Kierować małym zespołem pracowniczym realizującym zadania w procesie świadczenia usługi gastronomicznej\* Prowadzić instruktarz w zakresie wykonywanych zadań związanych ze świadczeniem usługi gastronomicznej \* Projektować stanowiska pracy dla realizacji poszczególnych grup zadań w procesie świadczenia usługi gastronomicznej \* Przygotowywać i korygować stosownie do okoliczności plan wykonywania niezbyt złożonych zadań zawodowych własnych oraz kierowanego zespołu\* Uzgadniać pracę własną lub podległego zespołu z innymi osobami lub zespołami | \* Samodzielnego podejmowania decyzji w sytuacjach częściowo zmiennych, dotyczących realizacji standardowych zadań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych\* Działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji standardowych zadań zawodowych związanych z obsługą klientów w gastronomii\* Komunikowania się i efektywnej współpracy z różnymi grupami klientów w celu realizacji standardowych zadań zawodowych związanych z realizacją usług gastronomicznych  |
| **Rzetelność** | \* Podstawowe regulacje dotyczące udzielania informacji o usługach gastronomicznych oraz działalności reklamowej dotyczącej oferty obiektów gastronomicznych | \* Monitorować przekazywanie klientom indywidualnym oraz instytucjonalnym informacji na temat oferty obiektu w którym są świadczone usługi gastronomiczne | \* Rzetelnego wykonywania standardowych zadań zawodowych, związanych z przekazywaniem klientom informacji o oferowanych usługach gastronomicznych |
| **Gościnność** | \* Podstawowe zasady etyki w gastronomii\* Procedury dotyczące przyjęcia zamówienia i jego realizacji na rzecz klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych korzystających z usług gastronomicznych\* Procedury dotyczące przyjmowania reklamacji od nabywców usług gastronomicznych\* Krajowe i międzynarodowe kodeksy etyki i dobrych praktyk w gastronomii | \* Prowadzić instruktarz w zakresie obowiązujących procedur obsługi klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych w przedsiębiorstwach świadczących usługi gastronomiczne\* Rozwiązywać problemy zgłaszane przez klientów korzystających z usług gastronomicznych  | \* Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania standardowych zadań zawodowych, związanych z realizacją usług gastronomicznych\* Zachowywania wysokich standardów etycznych w środowisku zawodowym\* Nawiązywania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem, służących realizacji standardowych zadań zawodowych, związanych z realizacją usług gastronomicznych |
| **Bezpieczeństwo** | \* Podstawowe regulacje prawne dotyczące wymogów jakie powinny spełniać obiekty, w których są świadczone usługi gastronomiczne\* Podstawowe regulacje prawne dotyczące odpowiedzialności prowadzących usługi gastronomiczne za nienależyte wykonanie usług gastronomicznych | \* Zdiagnozować ryzyko wystąpienia zagrożeń w przedsiębiorstwach świadczących usługi gastronomiczne oraz dobrać metodę ich eliminacji lub ograniczenia skutków | \* Postępowania zgodnie z obowiązującymi procedurami mającymi na celu zapewnienie bezpieczeństwa klientom korzystającym z usług gastronomicznych |

|  |
| --- |
| **SKRT Poziom 5** |
|  | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 5 zna i rozumie:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 5 potrafi:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 5 jest gotów do:** |
| **Profesjonalizm** | \* Wpływ gospodarki na rozwój przedsiębiorstw świadczących usługi gastronomiczne\* Trendy rozwojowe branży hotelarskiej i gastronomicznej na rynku krajowym i międzynarodowym \* Zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w gastronomii określone przez przepisy prawne\* Główne rodzaje usług wchodzących w skład oferty przedsiębiorstw świadczących usługi gastronomiczne\* Główne procesy związane ze świadczeniem usług gastronomicznych \* Zasady tworzenia i przechowywania dokumentów związanych z tworzeniem oferty usług gastronomicznych, jej marketingiem i sprzedażą \* Główne kanały dystrybucji usług gastronomicznych\* Działanie systemów komputerowych wspomagających zarządzanie bazą danych, procesami sprzedażowymi, zarządzanie sprzedażą i procesami zakupowymi w gastronomii \* Zasady współpracy z klientami instytucjonalnymi i pośrednikami stosowane w gastronomii \* Rodzaje strategii marketingowych w promocji gastronomii i zasady ich tworzenia  | \* Śledzić zmiany następujące na rynku gastronomicznym i dokonać oceny ich wpływu na funkcjonowanie przedsiębiorstw świadczących usługi gastronomiczne\* W oparciu o dostępne dane dokonać analizy ekonomicznej działalności przedsiębiorstwa świadczącego usługi gastronomiczne i na tej podstawie proponować wprowadzanie zmian w działalności przedsiębiorstwa\* Prowadzić dokumentację dotyczącą wykonywania określonej grupy zadań w procesie świadczenia usługi gastronomicznej\* Organizować pracę małego zespołu realizującego złożone zadania zawodowe w procesie świadczenia usługi gastronomicznej oraz kierować tym zespołem\* Przekazywać praktyczną wiedzę zawodową w różnych formach \* Skutecznie delegować zadania oraz nadzorować jednostki i duże zespoły\* Kreować pozytywny wizerunek obiektu gastronomicznego i jego zespołu, inspirować oraz inicjować zmiany | \* Samodzielnego podejmowania decyzji w sytuacjach zmiennych, dotyczących realizacji nietypowych zadań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych z uwzględnieniem kontekstu ekonomicznego i społecznego działalności gastronomicznej\* Brania po uwagę odroczonych w czasie skutków podejmowanych decyzji\* Dokonywania samooceny pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia\* Działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji nietypowych zadań zawodowych, związanych z realizacją usług gastronomicznych |
| **Rzetelność** | \* Obowiązujące w branży gastronomicznej zasady udzielania informacji o oferowanych usługach \* Zasady współpracy z klientami instytucjonalnymi i pośrednikami, obowiązujące w branży gastronomicznej  | \* Zarządzać obiegiem informacji wewnątrz obiektu gastronomicznego w celu zapewnienia klientom pełnych, prawdziwych i obiektywnych informacji o oferowanych usługach\*Analizować i wyciągać wnioski z komunikacji z klientami instytucjonalnymi i pośrednikami oraz w oparciu o wyniki tej analizy modyfikować oferty sprzedaży  | \* Rzetelnego wykonywania nietypowych zadań zawodowych, związanych z przekazywanie informacji o usługach gastronomicznych oferowanych klientom\* Komunikowania się i efektywnej współpracy z różnymi grupami odbiorców (klienci instytucjonalni, pośrednicy) dostosowanego do specyficznych potrzeb tych grup, w celu realizacji nietypowych zadań zawodowych, związanych z realizacją usługi gastronomicznej |
| **Gościnność** | \* Zasady i standardy obsługi klientów w obiektach świadczących usługi gastronomiczne | \* Zidentyfikować grupę docelową klientów instytucjonalnych korzystających z usług gastronomicznych oraz ustalić jakie ma potrzeby i oczekiwania\* Prezentować, doradzać i komponować atrakcyjne oferty sprzedażowe przedsiębiorstwa świadczącego usługi gastronomiczne \* Prezentować materiały promocyjno-reklamowe dotyczące oferowanych usług gastronomicznych\* Skutecznie rozwiązywać konflikty z pracownikami i klientami, a takżebudować długotrwałe relacje typu business-to-business i business-to-client | \* Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania nietypowych zadań zawodowych, związanych z realizacją usługi gastronomicznej, \* Nawiązywania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem, służących realizacji całości zadań zawodowych, związanych z obsługą klientów\* Zachowywania i propagowania wysokich standardów etycznych w środowisku zawodowym |
| **Bezpieczeństwo** | \* Przepisy higieniczne, sanitarne i ppoż. mające na celu zapewnienia bezpieczeństwa w obiekcie, w którym są świadczone usługi gastronomiczne\* Zasady dokumentowania spełnienia wymogów higienicznych, sanitarnych i ppoż. w obiekcie, w którym są świadczone usługi gastronomiczne | \* Zarządzać bezpieczeństwem klientów, pracowników w obiekcie świadczącym usługi gastronomiczne\* Kontrolować i oceniać sale, pomieszczenia publiczne i magazyny pod względem czystości i porządku\* Dobierać metody, technologie, procedury, maszyny, urządzenia i materiały potrzebne w procesie zapewnienia czystości i porządku w obiekcie gastronomicznym | \*Współdziałania z innymi w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa klientom korzystających z usług gastronomicznych |

|  |
| --- |
| **SRKT – poziom 6** |
|  | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 6 zna i rozumie:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 6 potrafi:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 6 jest gotów do:** |
| **Profesjonalizm** | \* Zależności pomiędzy gospodarką, turystyką, hotelarstwem i podmiotami działającymi w obszarze usług gastronomicznych\* Teorie wyjaśniające procesy i zjawiska związane ze świadczeniem usług gastronomicznych\* Różnorodne rozwiązania organizacyjne stosowane w branży gastronomicznej\* Zasady optymalizacji i zarządzania przychodami i zyskiem w gastronomii | \* Zidentyfikować i analizować zmiany zachodzące na rynkach usług turystycznych, hotelarskich i gastronomicznych \* W oparciu o wyniki przeprowadzonej analizy modyfikować ofertę sprzedaży usług gastronomicznych z uwzględnieniem specyfiki klientów\* Zidentyfikować głównych konkurentów podmiotu świadczącego usługi gastronomiczne działających na danym rynku\* Opracować dokumenty analityczne i planistyczne dotyczące prowadzonej działalności gastronomicznej, uwzględniające wyniki analizy działalności konkurentów oraz zmian następujących na rynku usług gastronomicznych\* Kierować zespołem pracowniczym realizującym zadania w procesie świadczenia usługi gastronomicznej, planować i delegować zadania, wyznaczać cele, dobierać narzędzia motywowania, itp.  | \* Pełnienia roli lidera grupy |
| **Rzetelność**  | \* Standardy dotyczące udzielania informacji o oferowanych usługach gastronomicznych | \* Projektować obieg informacji w zespole pracowniczym | \*Wykazania się cierpliwością w sytuacjach trudnych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych  |
| **Gościnność** | \* Zasady etyki obowiązujące w gastronomii | \* Dostrzegać zagrożenia powstawania konfliktów, zapobiegać ich powstawaniu, rozwiązywać konflikty powstające pomiędzy pracownikami, klientami i pośrednikami\* Zidentyfikować potrzeby docelowej grupy nabywców oferowanych usług gastronomicznych  | \* Wykazywania się cierpliwością w sytuacjach trudnych, napotykanych podczas realizacji zadań, związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych\* Wykazywania się wysoką kulturą osobistą w każdej sytuacji |
| **Bezpieczeństwo** | \* Różnorodne rozwiązania organizacyjne mające na celu zapewnienia bezpieczeństwa w obiektach świadczących usługi gastronomiczne  | \* Zidentyfikować zagrożenia dla bezpieczeństwa klientów związane ze świadczeniem usług gastronomicznych | \*Podjęcia działań mających na celu przeciwdziałanie zagrożeniu dla bezpieczeństwa klientów korzystających z usług gastronomicznych |