Fundusze Europejskie Wiedza Edukacja Rozwój
Rzeczpospolita Polska
INFOdoradca+
Unia Europejska Europejski Fundusz Społeczny

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+

INFORMACJA O ZAWODZIE

Recepcjonista hotelowy

(422401)



Recepcjoniści hotelowi

Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej rozpowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

INFORMACJA O ZAWODZIE

Recepcjonista hotelowy

(422401)

Recepcjoniści hotelowi

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy

Publikacja opracowana w ramach projektu **Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.4 Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy

PROJEKT NR: POWR.02.04.00-00-0060/16-00

Partnerzy projektu INFODORADCA+:
- DORADCA Consultants Ltd Sp. z o.o., Gdynia
- Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom
- Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa
- Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa
- PBS Sp. z o.o., Sopot

INFORMACJA O ZAWODZIE

Recepcjonista hotelowy (422401)

© Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2018

Kopiowanie i rozpowszechnianie w całości lub w części dozwolone wyłącznie za podaniem źródła.

ISBN 978-83-7789-495-8 [446]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://pixabay.com/pl/recepcja-hotel-biurko-676337 [dostęp:31.10.2018].

SPIS TREŚCI

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU 3
1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności) 3
1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu 3
1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD 3
1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący 3
2. OPIS ZAWODU 4
2.1. Synteza zawodu 4
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania 4
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy) 5
2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne 6
2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie 7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji 8
2.7. Zawody pokrewne 9
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE 9
3.1. Zadania zawodowe 9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Przedstawianie oferty hotelu 9
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedaż usług hotelarskich oraz realizacja zamówień i życzeń gości hotelowych 10
3.4. Kompetencja zawodowa Kz3: Dokumentowanie bieżącej działalności recepcji hotelowej oraz współdziałanie z pozostałymi jednostkami organizacyjnymi 12
3.5. Kompetencje społeczne 13
3.6. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu 13
3.7. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji 14
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO 14
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie 14
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu 15
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów 16
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie 17
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) 17
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE 18
7. SŁOWNIK POJĘĆ 19
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze) 19
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe) 21

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności)

Recepcjonista hotelowy 422401

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Dysponent.
- Obsługa recepcji.
- Pracownik recepcji.
- Pracownik rezerwacji.
- Recepcjonista.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 4224 Hotel receptionists.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja N – Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca.

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz źródeł internetowych,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w październiku 2018 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Robert Będziński – Doradca Consultants Ltd. Sp. z o.o., Gdynia.
- Zuzanna Stróżyk – NZOZ „Śródmieście", Gdynia.
- Dariusz Tokarski – Centrum Sportowo-Konferencyjne Gniewino Sp. z o.o., Gniewino.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Anna Będzińska – DORADCA Consultants Ltd. Sp. z o.o., Gdynia.
- Wojciech Gostomski – Doradca Consultants Ltd. Sp. z o.o., Gdynia.
- Joanna Gralak-Merchel – Doradca Consultants Ltd. Sp. z o.o., Gdynia.
- Jolanta Religa – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Rafał Ryszelewski – Usługi Turystyczne RAFTUR Rafał Ryszelewski, Łódź.
- Ewa Wyszkowska-Wróbel – Uniwersytet Morski, Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa, Gdynia.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Maria Napiórkowska-Gzula – Stowarzyszenie Sposób na Sukces, Błonie.
- Barbara Steblik – Sztuka Komunikacji Sp. z o.o., Jelenia Góra.

Data (rok) opracowania opisu informacji o zawodzie: 2018 r.

WAŻNE:
W tekście opisu informacji o zawodzie występują podkreślenia wybranych określeń wraz z indeksem górnym, który wskazuje numer definicji w słowniku branżowym w punkcie 7.2.

2. OPIS ZAWODU

2.1. Synteza zawodu

Recepcjonista hotelowy zajmuje się profesjonalną obsługą gości hotelowych w recepcji hotelu oraz dokonywaniem rezerwacji. Rejestruje gości hotelowych, udziela informacji dotyczących zasad pobytu i dostępnych usług oraz obsługuje gości w trakcie pobytu w hotelu.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

W zakres obowiązków **recepcjonisty hotelowego** wchodzą czynności związane z kompleksową obsługą gości hotelowych przy ich zakwaterowaniu i wykwaterowaniu oraz opieką i pomocą w trakcie pobytu w hotelu. Zakres działań recepcjonisty hotelowego obejmuje rejestrację i wyrejestrowywanie gości z wykorzystaniem elektronicznych systemów rezerwacyjnych, przydzielanie pokoi oraz udzielanie wszelkich informacji na temat zasad pobytu i oferowanych na terenie hotelu usług. Realizuje dodatkowe życzenia klientów związane z pobytem.

Recepcjonista hotelowy powinien posiadać wiedzę z zakresu geografii turystycznej i historii regionu, ponieważ niejednokrotnie udziela gościom hotelu informacji na temat atrakcji turystycznych występujących w danym regionie i możliwości spędzania wolnego czasu. Ważne jest zatem, aby recepcjonista miał wiedzę z różnych obszarów oraz posiadał umiejętność wyszukiwania potrzebnych informacji.

Sposoby wykonywania pracy

Recepcjonista hotelowy wykonuje pracę polegającą m.in. na:
- reprezentowaniu hotelu zgodnie z kategorią oraz ogólnie przyjętą etykietą hotelową,
- prowadzeniu obsługi recepcji,
- przyjmowaniu rezerwacji od gości hotelowych,
- rejestrowaniu i wyrejestrowywaniu gości hotelowych,
- obsługiwaniu elektronicznych systemów rezerwacyjnych,
- nawiązywaniu poprawnych relacji z gośćmi hotelowymi,
- prezentowaniu oraz oferowaniu gościom hotelowym dostępnych na terenie obiektu usług oraz atrakcji,
- współpracy z innymi działami hotelu celem świadczenia najwyższej jakości usług hotelowych,
- zapewnianiu bezpieczeństwa gościom hotelowym,
- sporządzaniu raportów związanych ze statystykami hotelowymi,
- rozliczaniu pobytu gości hotelowych pod względem finansowym.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2, 3.3 i 3.4. Kompetencje zawodowe.

2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)

Warunki pracy

Miejscem pracy **recepcjonisty hotelowego** jest recepcja mieszcząca się w części holu lub lobby hotelu[10]. Wykonuje on swoją pracę przy ladzie recepcyjnej, głównie w pozycji stojącej. Poza tym recepcjonista hotelowy zwykle ma do dyspozycji część wewnętrzną recepcji – zaplecze biurowe, gdzie znajdują się, m.in. urządzenia kontrolne, alarmowe, sterujące węzły łączności, przechowalnia bagażu, sejfy depozytowe oraz biurko, przy którym wykonuje czynności związane z obsługą rezerwacji czy sporządzaniem raportów.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie.

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Recepcjonista hotelowy w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:
- komputer z urządzeniami peryferyjnymi i dostępem do internetu,
- specjalistyczne oprogramowanie, np. rezerwacyjne,
- telefon, faks, centralę telefoniczną,
- kasę fiskalną,
- terminal do obsługi kart płatniczych,
- programator kart – kluczy,
- sejf depozytowy,
- urządzenia sygnalizacji i alarmowania na wypadek pożaru.

Organizacja pracy

Recepcjonista hotelowy pracuje w recepcji, która jest czynna z reguły przez całą dobę, co wiąże się z koniecznością pracy zmianowej. Godziny pracy recepcjonisty są zgodne z ustalonym grafikiem obowiązującym w danym obiekcie hotelarskim. Zmiany najczęściej trwają 12 godzin, po których, w zależności od tego, czy była to zmiana dzienna, czy nocna, pracownikowi przysługuje 24 lub 48 godzin wolnych od pracy. Recepcjonista pracuje też w dni ustawowo wolne od pracy oraz święta.

Praca recepcjonisty hotelowego wiąże się z samodzielnością podczas wykonywania obowiązków zawodowych. Wiąże się również z odpowiedzialnością finansową, a także odpowiedzialnością za urządzenia znajdują się na recepcji, jak również pośrednio za bezpieczeństwo, życie i zdrowie gości hotelowych.

Recepcjonista rozliczany jest z wykonywanych zadań przez swojego przełożonego. Wewnątrz hotelu recepcjonista współpracuje m.in. ze służbą pięter[17], gastronomią oraz księgowością, natomiast na zewnątrz z korporacjami taksówkowymi, przewodnikami turystycznymi itp.

Ze względu na różnorodność kontaktów z przybywającymi gośćmi hotelowymi i związanymi z tym sytuacjami, problemami do rozwiązania, pracy recepcjonisty hotelowego nie można zaliczyć do prac rutynowych.

Podczas wykonywania czynności służbowych recepcjonista hotelowy najczęściej pracuje w służbowym uniformie[18].

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Recepcjonista hotelowy narażony jest w szczególności na:
- hałas i szum, jaki wywołują goście przebywający w holu hotelowym,
- mocne oświetlenie, które negatywnie wpływa na wzrok i układ nerwowy,
- duży stres psychiczny wynikający z ciągłego kontaktu z wymagającymi gośćmi hotelowymi.

Praca recepcjonisty hotelowego w dużej mierze jest wykonywana na stojąco, w konsekwencji czego obciążeniom poddawany jest kręgosłup i kończyny dolne.

Do występujących w zawodzie chorób można zaliczyć:
- zaburzenia nerwicowe i bóle głowy,
- zaburzenia snu,
- choroby układu mięśniowego i kostnego,
- choroby wzroku,
- choroby słuchu.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **recepcjonista hotelowy** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych
- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu,
- sprawność układu oddechowego,
- wydolność układu krążenia,
- sprawność narządów równowagi;

w kategorii sprawności sensomotorycznych
- spostrzegawczość,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- rozróżnianie barw,
- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- zmysł równowagi;

w kategorii sprawności i zdolności
- zdolność koncentracji uwagi,
- podzielność uwagi,
- dobra pamięć,
- uzdolnienia organizacyjne,
- łatwość wypowiadania się w mowie i w piśmie,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność skutecznego przekonywania,
- zdolność skutecznego negocjowania,
- zdolność rozwiązywania konfliktów;

w kategorii cech osobowościowych
- odporność na działanie pod presją czasu,
- wytrwałość i cierpliwość,
- dokładność,
- samodzielność,
- samokontrola,
- komunikatywność,
- operatywność i skuteczność,
- kontrolowanie własnych emocji,
- tolerancyjność,
- zamiłowanie do ładu i porządku,

- odporność emocjonalna,
- radzenie sobie ze stresem,
- odpowiedzialność za innych,
- miła aparycja,
- wysoka kultura osobista,
- elastyczność i otwartość na zmiany,
- gotowość do ustawicznego uczenia się.

Więcej informacji znajduje się w sekcjach*: *3.5. Kompetencje społeczne; 3.6. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

W zawodzie **recepcjonista hotelowy** ważny jest dobry ogólny stan zdrowia. Praca recepcjonisty jest w dużej mierze wykonywana na stojąco, dlatego wymagana jest sprawność fizyczna. W związku z tym, że personel recepcji pracuje również w nocy w trybie zmianowym, wskazana jest odporność na zmęczenie i brak snu.

Przeciwwskazaniami do wykonywania tego zawodu są m.in.:
- poważne wady wzroku i słuchu,
- wady wymowy utrudniające komunikację z gośćmi i personelem hotelu,
- niewydolność układu mięśniowego i kostnego,
- niepełnosprawność intelektualna,
- zaburzenia układu krążenia.

WAŻNE:
O stanie zdrowia i ewentualnych przeciwwskazaniach do wykonywania zawodu orzeka lekarz medycyny pracy.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.

2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Wykształcenie niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Do podjęcia pracy w zawodzie **recepcjonista hotelowy** preferowane jest minimum wykształcenie średnie. Najchętniej zatrudniani są absolwenci techników kształcących w zawodach pokrewnych (szkolnych): technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej lub technik turystyki wiejskiej.

Niektórzy pracodawcy oczekują od recepcjonisty hotelowego wykształcenia wyższego na kierunkach: hotelarstwo, turystyka i rekreacja.

Tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Obecnie (2018 r.) nie ma możliwości uzyskania tytułu zawodowego **recepcjonista hotelowy** w toku edukacji formalnej.

Przy zatrudnianiu w tym zawodzie preferowane są przez pracodawców osoby legitymujące się dyplomami lub świadectwami w szkolnych zawodach pokrewnych, w tym:
- dyplomem potwierdzającym kwalifikacje zawodowe (pełne) w zawodzie technik hotelarstwa lub świadectwami potwierdzającymi kwalifikacje wyodrębnione dla tego zawodu (kwalifikacje cząstkowe): TG.12 Planowanie oraz realizacja usług w recepcji i TG.13 Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- dyplomem potwierdzającym kwalifikacje zawodowe (pełne) w zawodzie technik obsługi turystycznej lub świadectwami potwierdzającymi kwalifikacje wyodrębnione dla tego zawodu

(kwalifikacje cząstkowe): TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych oraz TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych;
- dyplomem potwierdzającym kwalifikacje zawodowe (pełne) w zawodzie technik turystyki wiejskiej lub świadectwami potwierdzającymi kwalifikacje wyodrębnione dla tego zawodu (kwalifikacje cząstkowe): TG.08 Prowadzenie działalności turystycznej na obszarach wiejskich oraz TG.09 Prowadzenie gospodarstwa agroturystycznego.

Dodatkowe wymagania wobec recepcjonisty hotelowego zależą od wewnętrznych procedur w danym obiekcie hotelowym. Zalicza się do nich np.:
- certyfikaty potwierdzające znajomość co najmniej jednego języka obcego (bardzo często dwóch języków obcych),
- certyfikaty potwierdzające umiejętność biegłej obsługi komputera, urządzeń biurowych oraz systemów rezerwacyjnych,
- certyfikaty potwierdzające znajomość obsługi kasy fiskalnej.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji

Możliwości rozwoju zawodowego i awansu

Możliwości rozwoju zawodowego i awansu w zawodzie **recepcjonista hotelowy** zależą od miejsca pracy. W dużych obiektach hotelarskich lub w hotelach należących do międzynarodowych sieci dużo łatwiej o awans, niż w małych hotelach. Przykładowa ścieżka kariery pracownika recepcji hotelu może wyglądać następująco: recepcjonista - kierownik recepcji - dyrektor hotelu.

Recepcjonista hotelowy ma możliwość rozwoju zawodowego poprzez:
- uczestnictwo w branżowych szkoleniach, jak również warsztatach tematycznych dotyczących branży hotelarskiej,
- uczestnictwo w szkoleniach wewnętrznych organizowanych najczęściej przez hotele sieciowe,
- wyjazdy zagraniczne na staże do innych hoteli w ramach danej sieci hotelowej.

Swoje kompetencje recepcjonista hotelowy może rozwijać także w trakcie szkoleń z zakresu obsługi klienta, standardów usług, asertywności.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **recepcjonista hotelowy** nie ma możliwości potwierdzenia kompetencji w toku edukacji formalnej.

Okręgowe Komisje Egzaminacyjne oferują możliwość potwierdzenia kwalifikacji pełnych w pokrewnych zawodach szkolnych, takich jak technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej lub technik turystyki wiejskiej oraz kwalifikacji cząstkowych wyodrębnionych w tych zawodach:
- w zawodzie technik hotelarstwa: TG.12 Planowanie oraz realizacja usług w recepcji i TG.13 Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- w zawodzie technik obsługi turystycznej: TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych oraz TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych;
- w zawodzie technik turystyki wiejskiej: TG.08 Prowadzenie działalności turystycznej na obszarach wiejskich oraz TG.09 Prowadzenie gospodarstwa agroturystycznego.

Aby w Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej przystąpić do walidacji kwalifikacji pełnej w zawodzie, prowadzącej do uzyskania dyplomu w zawodzie, należy:
- ukończyć technikum w danym zawodzie, lub
- posiadać wykształcenie średnie i ukończyć wymagane kwalifikacyjne kursy zawodowe, lub

- posiadać wykształcenie co najmniej średnie i co najmniej dwa lata kształcić się lub pracować w zawodzie, w którym wyodrębniono dane kwalifikacje zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa zawodowego.

Aby w Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej przystąpić do walidacji kwalifikacji cząstkowej należy:
- kształcić się w technikum w zawodzie, w którym wyodrębniono kwalifikację, lub
- ukończyć kwalifikacyjny kurs zawodowy w zakresie danej kwalifikacji, lub
- ukończyć 8-letnią szkołę podstawową/ 6-letnią szkołę podstawową i gimnazjum oraz dwa lata kształcić się lub pracować w zawodzie, w którym wyodrębniono daną kwalifikację zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa zawodowego.

Kompetencje zdobywane lub rozwijane w toku edukacji pozaformalnej i uczenia się nieformalnego potwierdzają różnego rodzaju certyfikaty, zaświadczenia uczestnictwa w szkoleniach.

Więcej informacji można uzyskać w Bazie Usług Rozwojowych https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl oraz Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

2.7. Zawody pokrewne

Osoba zatrudniona w zawodzie **recepcjonista hotelowy** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Kierownik działu w hotelu	141101
Kierownik hostelu / hotelu	141102
Kierownik hotelu	141103
Technik obsługi turystycznej[S]	422103
Technik hotelarstwa[S]	422402
Inspektor hotelowy	515101
Technik turystyki wiejskiej[S]	515203

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **recepcjonista hotelowy** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:
Z1 Udzielanie informacji dotyczących dostępności pokoi hotelowych, ich cen oraz warunków zakwaterowania.
Z2 Promowanie oferty hotelu.
Z3 Prowadzenie rezerwacji pokoi hotelowych.
Z4 Rejestrowanie i wyrejestrowanie gości hotelowych.
Z5 Obsługiwanie gości w trakcie pobytu w obiekcie hotelowym.
Z6 Przyjmowanie reklamacji od gości hotelowych.
Z7 Prowadzenie rachunków związanych z pobytem gości hotelowych.
Z8 Współpracowanie recepcji z pozostałymi działami hotelu.
Z9 Prowadzenie dokumentacji związanej z funkcjonowaniem recepcji hotelowej.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Przedstawianie oferty hotelu

Kompetencja zawodowa Kz1: Przedstawianie oferty hotelu obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Udzielanie informacji dotyczących dostępności pokoi hotelowych, ich cen oraz warunków zakwaterowania	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Pełną ofertę hotelu oraz warunki dostępności do tej oferty dla gości hotelowych; • Techniki sprzedaży, w tym m.in.: formuły powitalne, zasady tonacji głosu, badanie potrzeb gości hotelowych; • Zasady obsługi systemu komputerowego do zarządzania dostępnością pokoi hotelowych; • Politykę cenową, system udzielania zniżek i rabatów oraz funkcjonujące programy lojalnościowe[15] w hotelu.	• Prezentować ofertę hotelu oraz warunki jej dostępności dla gości hotelowych; • Stosować techniki sprzedaży odnośnie oferty hotelu; • Obsługiwać system komputerowy do zarządzania dostępnością pokoi hotelowych; • Udzielać informacji gościom hotelowym na temat cen oraz możliwości otrzymania zniżek, rabatów czy innych korzyści wynikających z programów lojalnościowych.

Z2 Promowanie oferty hotelu	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Narzędzia i techniki promocji oferty hotelu; • Strategię marketingową[19] hotelu oraz wykorzystywane kanały komunikacji marketingowej; • Dostępne formy promocji hotelu w internecie oraz sposób zarządzania publikowaną treścią; • Zasady odpowiadania na negatywne opinie zamieszczane w wyszukiwarkach bazy noclegowej; • Funkcjonujące w hotelu programy lojalnościowe i rabatowe; • Narzędzia do zwiększenia sprzedaży pokoi typu up-selling[20] i cross-selling[4] oraz sposób korzystania z nich; • Zasady promowania oferty hotelu wśród gości hotelowych; • Rolę newslettera[12] w promowaniu i sprzedaży usług hotelowych.	• Stosować odpowiednie narzędzia i techniki promocji oferty hotelu; • Postępować zgodnie z przyjętą strategią marketingową hotelu oraz wykorzystywać do tego celu wskazane kanały komunikacji marketingowej; • Wykorzystywać dostępne formy promocji hotelu oraz zarządzać publikowaną treścią w internecie; • Redagować odpowiedzi na pozytywne oraz negatywne opinie umieszczane w wyszukiwarkach bazy noclegowej; • Promować programy lojalnościowe i rabatowe; • Zwiększać sprzedaż pokoi z użyciem profesjonalnych narzędzi; • Posługiwać się newsletterem w promowaniu i sprzedaży usług hotelowych.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedaż usług hotelarskich oraz realizacja zamówień i życzeń gości hotelowych

Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedaż usług hotelarskich oraz realizacja zamówień i życzeń gości hotelowych obejmuje zestaw zadań zawodowych Z3, Z4, Z5, Z6, Z7, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z3 Prowadzenie rezerwacji pokoi hotelowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Warunki, na których przyjmowane są rezerwacje telefoniczne i e-mailowe oraz formy tych rezerwacji; • Zasady przyjmowania rezerwacji gwarantowanych i niegwarantowanych;	• Przyjmować rezerwacje telefoniczne oraz e-mailowe zgodnie z przyjętymi standardami i formami; • Przyjmować zgodnie z polityką hotelu rezerwacje gwarantowane oraz niegwarantowane;

• Zasady przyjmowania rezerwacji z serwisów internetowych do wyszukiwania bazy noclegowej; • Politykę sprzedaży i zasady przyjmowania rezerwacji gości z segmentu walk-in[21]; • Zasady zarządzania dostępnością, sprzedażą i cenami pokoi w internecie z wykorzystaniem oprogramowania np. yield management[24]; • Zasady rezerwacji i sprzedaży overbooking[13] i list oczekujących[9]; • Zasady korzystania z narzędzi typu Channel Manager[1] oraz GDS Manager[7]; • Wymogi i procedury związane z gwarantowaniem rezerwacji kartami płatniczymi: preautoryzacja[14] i mail order[11] oraz z formą płatności – przelew bankowy.	• Obsługiwać i przyjmować rezerwacje z serwisów internetowych; • Obsługiwać i przyjmować rezerwacje gości z segmentu walk-in pod koniec dnia zgodnie z polityką sprzedaży miejsc noclegowych przyjętą przez hotel; • Zarządzać dostępnością, sprzedażą i cenami pokoi w internecie z wykorzystaniem niezbędnego oprogramowania; • Rezerwować i sprzedawać ofertę pokoi w overbooking i list oczekujących; • Korzystać z narzędzi typu Channel Manager oraz GDS Manager; • Gwarantować rezerwacje pokoi hotelowych realizowane kartami płatniczymi oraz przelewem bankowym.

Z4 Rejestrowanie i wyrejestrowanie gości hotelowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Obowiązujące formuły powitalne; • Obowiązujące procedury meldunkowe gości hotelowych oraz niezbędną dokumentację check-in[2] dla gości indywidualnych i grupowych; • Zasady meldowania gości z rezerwacją i bez rezerwacji; • Zasady rejestrowania oraz wyrejestrowania gości kategorii VIP[22]; • Zasady potwierdzania i przydzielania pokoi oraz dopełniania wszelkich formalności związanych z zakwaterowaniem gości (wystawianie karty pobytu, ustalanie formy płatności, wydawanie klucza / karty do pokoju); • Obowiązujące procedury związane z różnymi formami płatności za pokój i usługami dodatkowymi; • Zasady przyjmowania zleceń na usługi (m.in. fryzjerskie czy masażysty); • Obowiązujące procedury wymeldowania (check-out[3]) z hotelu.	• Witać gości zgodnie z przyjętą etykietą w danym hotelu oraz zasadami savoir vivre; • Przestrzegać obowiązujących procedur meldunkowych; • Meldować gości z rezerwacją i bez rezerwacji zgodnie z przyjętymi zasadami; • Rejestrować i wyrejestrować gości kategorii VIP; • Potwierdzać z gościem hotelowym rodzaj wybranego pokoju oraz załatwiać wszelkie formalności związane z zakwaterowaniem; • Wdrażać procedury związane z różnymi formami płatności za pokój i usługi dodatkowe; • Przyjmować zlecenia na usługi (m.in. fryzjerskie czy masażysty); • Przestrzegać obowiązujących procedur wyrejestrowania z hotelu.

Z5 Obsługiwanie gości w trakcie pobytu w obiekcie hotelowym	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Pełną ofertę świadczonych w hotelu usług oraz zasady korzystania z nich; • Zasady postępowania z rzeczami wniesionymi przez gości hotelowych, oddanymi do recepcji na przechowanie do przechowalni bagażu czy skrytki sejfowej; • Procedury świadczenia usług dodatkowych typu: posiłki do pokoju, budzenie gości, łączenie	• Oferować i prezentować pełną ofertę świadczonych w hotelu usług; • Postępować z własnością gości hotelowych oddaną do recepcji zgodnie z przyjętymi zasadami oraz dbałością o powierzone mienie; • Świadczyć lub zlecać świadczenie usług dodatkowych zgodnie z życzeniami gości hotelowych;

rozmów telefonicznych, przekazywanie korespondencji, organizowanie transportu, wynajem rowerów czy samochodów, itp.; • Procedury związane z obsługą gości VIP; • Sposób przekazu i zakres udzielanych informacji gościom hotelowym m.in. na temat: wydarzeń kulturalnych w mieście, atrakcji turystycznych, usług przewodników, itp.; • Procedury postępowania w przypadku zniszczenia mienia lub jego kradzieży przez gości hotelowych; • Procedury postępowania oraz wytyczne w przypadku wystąpienia w hotelu zdarzeń losowych typu pożar, brak prądu itp., mających wpływ na bezpieczeństwo gości; • Przepisy prawa w obszarze ochrony danych osobowych gości hotelowych.	• Stosować procedury związane z obsługą gości VIP; • Udzielać we właściwy sposób gościom hotelowym informacji związanych m.in. z wydarzeniami kulturalnymi w mieście, atrakcjami turystycznymi itp.; • Stosować procedury hotelowe w przypadku zniszczenia mienia lub jego kradzieży przez gości hotelowych; • Stosować procedury związane z wystąpieniem zdarzeń losowych w celu zagwarantowania bezpieczeństwa gości hotelowych; • Stosować przepisy prawa w obszarze ochrony danych osobowych gości hotelowych.

Z6 Przyjmowanie reklamacji od gości hotelowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Procedury wewnętrzne w zakresie przyjmowania reklamacji od gości hotelowych; • Sposób postępowania przy rozpatrywaniu reklamacji od gości hotelowych; • Rolę recepcji w obszarze realizacji zgłoszonej reklamacji.	• Przyjmować reklamacje zgłaszane przez gości hotelowych z zastosowaniem odpowiednich procedur; • Rozpatrywać reklamacje zgodnie z przyjętymi zasadami; • Przedstawiać gościom hotelowym sposób załatwienia reklamacji.

Z7 Prowadzenie rachunków związanych z pobytem gości hotelowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady naliczania należności za noclegi i inne usługi dostępne w hotelu; • Zasady obsługi kasy fiskalnej i terminala płatniczego; • Zasady wystawianie rachunków lub faktur; • Zasady rozliczania wpływów z poszczególnych form płatności (gotówki, voucherów[23], czeków[5], kredytów); • Wymagania odnośnie prowadzenia dokumentacji kasowej[6] na stanowisku recepcjonisty-kasjera; • Procedury związane z odprowadzaniem wpływów do kasy głównej.	• Obliczać należności za noclegi i inne usługi hotelowe; • Obsługiwać kasę fiskalną i terminal płatniczy; • Wystawiać rachunki lub faktury; • Rozliczać wpływy z poszczególnych form płatności; • Prowadzić dokumentację kasową; • Odprowadzać wpływy z dziennych utargów do kasy głównej hotelu zgodnie z przyjętymi procedurami.

3.4. Kompetencja zawodowa Kz3: Dokumentowanie bieżącej działalności recepcji hotelowej oraz współdziałanie z pozostałymi jednostkami organizacyjnymi

Kompetencja zawodowa Kz3: Dokumentowanie bieżącej działalności recepcji hotelowej oraz współdziałanie z pozostałymi jednostkami organizacyjnymi obejmuje zestaw zadań zawodowych Z8, Z9, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z8 Współpracowanie recepcji z pozostałymi działami hotelu	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady oraz zakres współpracy recepcji z pozostałymi działami hotelu, w tym m.in.: housekeepingiem[8], gastronomią, marketingiem, SPA, księgowością i służbami technicznymi; • Formy komunikacji recepcji z pozostałymi działami hotelu; • Zasady rejestracji działań związanych ze współpracą recepcji z innymi działami hotelu.	• Współpracować z innymi działami hotelu zgodnie z ustalonym zakresem i przyjętymi zasadami; • Komunikować się z pozostałymi działami hotelu zgodnie z przyjętymi standardami; • Rejestrować działania związane ze współpracą recepcji z innymi działami hotelu.

Z9 Prowadzenie dokumentacji związanej z funkcjonowaniem recepcji hotelowej	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zakres i rodzaj dokumentów związanych z pracą recepcji hotelowej; • Zasady archiwizowania i obiegu dokumentów recepcyjnych, z uwzględnieniem wymogów RODO[16] i przepisów meldunkowych; • Zakres, rodzaje oraz zasady sporządzania raportów związanych z pracą recepcji dla pozostałych jednostek organizacyjnych hotelu.	• Przygotowywać wymagane dokumenty związane z pracą recepcji zgodnie z przyjętymi zasadami w hotelu; • Archiwizować i przekazywać dokumenty recepcyjne z uwzględnieniem wymogów RODO i przepisami meldunkowymi; • Sporządzać wymagane raporty związane z pracą recepcji dla pozostałych jednostek organizacyjnych hotelu.

3.5. Kompetencje społeczne

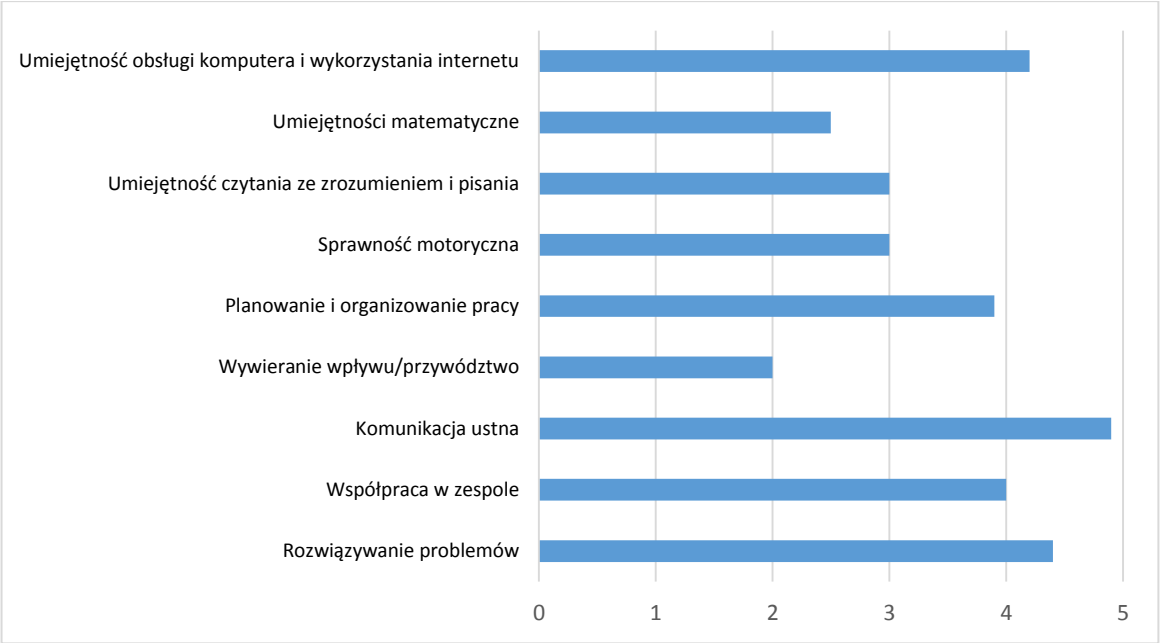
Pracownik w zawodzie **recepcjonista hotelowy** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za wykonywane czynności zawodowe w ramach opieki nad gośćmi hotelowymi.
- Przestrzegania ogólnie przyjętych zachowań etycznych, zasad uczciwości oraz rzetelności.
- Oceniania zagrożenia w sytuacjach awarii, wypadku i podejmowania adekwatnych działań.
- Dbałości o dobre imię i prestiż hotelu oraz jego mienie.
- Zapewniania gościom poczucia komfortu i bezpieczeństwa w trakcie pobytu w hotelu.
- Przestrzegania tajemnicy służbowej i poszanowania prywatności gości hotelowych.
- Kształtowania profesjonalnej, przyjaznej dla klientów atmosfery w pracy recepcji hotelowej.
- Dokonywania samooceny i weryfikowania działań w zakresie realizowania zadań zawodowych.

3.6. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik powinien mieć zdolność właściwego wykonywania zadań zawodowych i predyspozycje do rozwoju zawodowego. Dlatego wymaga się od niego odpowiednich kompetencji kluczowych. Zostały one zilustrowane w formie profilu (rys. 1) ukazującego ważność kompetencji kluczowych dla zawodu **recepcjonista hotelowy.**



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **recepcjonista hotelowy**

Uwaga:
Wykaz kompetencji kluczowych opracowano na podstawie wykazu stosowanego w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – projekt PIAAC (OECD).

3.7. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **recepcjonista hotelowy** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka.

Opis zawodu, zadań zawodowych i wymagań kompetencyjnych może stanowić materiał informacyjny dla przygotowania (lub aktualizacji) opisów kwalifikacji wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Więcej informacji:

- Zintegrowany System Kwalifikacji: https://www.kwalifikacje.gov.pl
- Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Recepcjonista hotelowy może znaleźć pracę w hotelach, motelach, pensjonatach, schroniskach, centrach SPA i innych obiektach świadczących usługi hotelarskie, jak również w biurach turystycznych.

WAŻNE:

Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bazie Ofert Pracy:**
http://oferty.praca.gov.pl

Natomiast aktualizacje informacji o możliwościach zatrudnienia w zawodzie, przyszłe zapotrzebowanie na dany zawód na rynku pracy oraz dodatkowe informacje można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:
Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:
http://mz.praca.gov.pl
https://www.gov.pl/web/rodzina/zawody-deficytowe-zrownowazone-i-nadwyzkowe

Barometr zawodów: https://barometrzawodow.pl

Wojewódzkie obserwatoria rynku pracy:
Mazowieckie – http://obserwatorium.mazowsze.pl
Małopolskie – https://www.obserwatorium.malopolska.pl
Lubelskie – http://lorp.wup.lublin.pl
Regionalne Obserwatorium Rynku Pracy w Łodzi – http://obserwatorium.wup.lodz.pl
Pomorskie – http://www.porp.pl
Opolskie – http://www.obserwatorium.opole.pl
Wielkopolskie – http://www.obserwatorium.wup.poznan.pl
Zachodniopomorskie – https://www.wup.pl/pl/dla-instytucji/zachodniopomorskie-obserwatorium-rynku-pracya
Podlaskie – http://www.obserwatorium.up.podlasie.pl

Zielona Linia. Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia:
http://zielonalinia.gov.pl

Portal Prognozowanie Zatrudnienia:
www.prognozowaniezatrudnienia.pl

Portal EU Skills Panorama:
http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en

Europejski portal mobilności zawodowej EURES:
https://eures.praca.gov.pl
https://ec.europa.eu/eures/public/pl/homepage

4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu

Kształcenie

Obecnie (2018 r.) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie prowadzi się kształcenia w zawodzie **recepcjonista hotelowy**. Szkoły średnie techniczne oferują kształcenie w zawodach pokrewnych z obszaru hotelarstwa, tj.: technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej lub technik turystyki wiejskiej. Kwalifikacje w tych zawodach potwierdzają Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Kwalifikacyjne kursy zawodowe umożliwiające potwierdzanie kwalifikacji przydatnych do pracy w zawodzie recepcjonista hotelowy (tj. kwalifikacji: TG.12 Planowanie oraz realizacja usług w recepcji, TG.13 Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych, TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych, TG.08 Prowadzenie działalności turystycznej na obszarach wiejskich oraz TG.09 Prowadzenie gospodarstwa agroturystycznego) oferowane są przez:

- publiczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe,
- niepubliczne szkoły posiadające uprawnienia szkół publicznych, prowadzące kształcenie zawodowe,
- publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego, placówki kształcenia praktycznego, ośrodki dokształcania i doskonalenia zawodowego,
- instytucje rynku pracy prowadzące działalność edukacyjno-szkoleniową,
- podmioty prowadzące działalność oświatową na podstawie ustawy Prawo przedsiębiorców.

Zawód recepcjonista hotelowy można wykonywać również po ukończeniu wyższych studiów o kierunkach turystyka i rekreacja czy hotelarstwo. Kierunki te prowadzone są najczęściej przez uczelnie wychowania fizycznego, uczelnie ekonomiczne lub wyższe szkoły zawodowe.

Szkolenie

Pracodawcy, szczególnie sieci hoteli, najczęściej we własnym zakresie prowadzą wstępne szkolenia nowo zatrudnionych osób w zawodzie **recepcjonista hotelowy**.

Istnieje również możliwość poszerzenia wiedzy poprzez uczestnictwo w szkoleniach prowadzonych przez komercyjne firmy szkoleniowe, stowarzyszenia i organizacje branżowe. Przykładowa tematyka obejmować może:

- podstawy prawne pracy w recepcji hotelowej,
- techniki sugestywnej sprzedaży,
- zasady etykiety i savoir-vivre,
- asertywność.

Z reguły organizatorzy tych szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami.

WAŻNE:

Więcej informacji o instytucjach oferujących kształcenie, szkolenie i/lub walidację kompetencji w ramach zawodu można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]**:**

Szkolnictwo wyższe:
www.wybierzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:
https://www.ore.edu.pl/category/ksztalcenie-zawodowe-i-ustawiczne
http://doradztwo.ore.edu.pl/wybieram-zawod
https://zrp.pl

Szkolenia zawodowe:
Rejestr Instytucji Szkoleniowych – http://www.stor.praca.gov.pl/portal/#/ris
Baza Usług Rozwojowych – https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl

Inne źródła danych:
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji – https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl
Bilans Kapitału Ludzkiego – https://bkl.parp.gov.pl
Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji – http://www.frse.org.pl, http://europass.org.pl
Learning Opportunities and Qualifications in Europe – https://ec.europa.eu/ploteus

4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów

Obecnie (2018 r.) wynagrodzenie osób pracujących w zawodzie **recepcjonista hotelowy** waha się od 2200 zł do 4500 zł brutto miesięcznie w przeliczeniu na jeden etat, przy czym w szczególności może się ono kształtować w sposób następujący:

- od 2200 zł do 2600 zł brutto w małych hotelach zlokalizowanych w niewielkich miejscowościach,
- od 2500 zł do 3500 zł brutto w małych i średnich hotelach zlokalizowanych w dużych miejscowościach,
- od 3200 zł do 4500 zł brutto w dużych hotelach zlokalizowanych w dużych miejscowościach lub miejscowościach turystycznych.

Dodatkowo poziom wynagrodzenia recepcjonisty hotelowego zależy m.in. od:

- sytuacji na lokalnym rynku pracy,
- rodzaju pracodawcy (prywatny z kapitałem polskim, sieciowy z kapitałem zagranicznym),
- regionu Polski,
- umiejętności, doświadczenia zawodowego,
- zakresu obowiązków,
- sezonu turystycznego.

WAŻNE:

Zarobki osób wykonujących dany zawód/grupę zawodów są orientacyjne i mogą szybko stracić aktualność. Dlatego na bieżąco należy sprawdzać, jakie zarobki oferuje rynek pracy, korzystając z **polecanych źródeł danych.**

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:
Wynagrodzenie w Polsce według danych GUS:
http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy
Przykładowe portale informujące o zarobkach:
https://wynagrodzenia.pl/gus
https://wynagrodzenia.pl/kategoria/zarobki-na-stanowiskach-i-szczeblach
https://sedlak.pl/raporty-placowe
https://zarobki.pracuj.pl
https://www.forbes.pl/ogolnopolskie-badanie-wynagrodzen
https://www.kariera.pl/wynagrodzenia

4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie

W zawodzie **recepcjonista hotelowy** możliwe jest zatrudnienie osób niepełnosprawnych.

Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja indywidualnych barier, dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z wadami i dysfunkcją wzroku (04-O) w przypadku możliwości skorygowania ich szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- z niewielką dysfunkcją narządu słuchu (03-L) pod warunkiem, że niepełnosprawność ta jest możliwa do skorygowania za pomocą aparatów słuchowych,
- z niewielką dysfunkcją kończyn dolnych (05-R), wymagane jest wówczas wyposażenie stanowiska w uchwyty, poręcze, regulowaną wysokość krzesła, podnóżka i inne udogodnienia,
- z innymi rodzajami niepełnosprawności wynikającymi z chorób układu krążenia, oddechowego, pokarmowego, moczowo-płciowego i in. pod warunkiem, że praca zorganizowana jest w taki sposób, aby pracownik miał możliwość regularnego przyjmowania leków i dokonywania niezbędnych zabiegów pielęgnacyjno-medycznych.

WAŻNE:
Decyzja o zatrudnieniu osoby z jakimkolwiek rodzajem niepełnosprawności może być podjęta wyłącznie po indywidualnej konsultacji z lekarzem medycyny pracy.

5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)

Europejska klasyfikacja umiejętności/kompetencji, kwalifikacji i zawodów (European Skills/Competences, Qualifications and Occupations – ESCO) jest narzędziem łączącym rynek edukacji z rynkiem pracy. ESCO jest częścią strategii „Europa 2020”. W klasyfikacji określono i uszeregowano umiejętności, kompetencje, kwalifikacje i zawody istotne dla unijnego rynku pracy oraz kształcenia i szkolenia. Tworzenie europejskiego rynku pracy, a w przyszłości wspólnego obszaru kształcenia ustawicznego wymaga, aby zdobywane przez jednostki umiejętności oraz kwalifikacje były zrozumiałe oraz łatwo porównywalne między krajami, a także – by promowały mobilność wśród pracowników.

Obecnie (2018 r.) klasyfikacja ESCO jest dostępna w 27 językach (w 24 językach UE, islandzkim, norweskim i arabskim) za pośrednictwem platformy ESCO:
https://ec.europa.eu/esco/portal/home

Klasyfikacja ESCO została oparta na trzech filarach i pokazuje w sposób systematyczny relacje między nimi:

- **Zawody:** https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation
- **Umiejętności/Kompetencje:** https://ec.europa.eu/esco/portal/skill
- **Kwalifikacje:** https://ec.europa.eu/esco/portal/qualification

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE

Podstawowe regulacje prawne:

Stan prawny na dzień: 31.10.2018 r.

- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. poz. 1000, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 996, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 986, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1553, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie (Dz. U. poz. 1663).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. poz. 860, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 marca 2017 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. poz. 622, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1–8 (Dz. U. poz. 537).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).

Literatura branżowa:

- Altkorn J.: Podstawy marketingu. Instytut Marketingu, Kraków 2001.
- Milewska M., Włodarczyk B.: Hotelarstwo: podstawowe wiadomości. PWE, Warszawa 2015.
- Oparka S., Nowicka T.: Organizacja i technika pracy w hotelarstwie. Polskie Zrzeszenie Hoteli, Warszawa 2005.
- Oparka S., Nowicka T.: Technik hotelarstwa. Organizacja pracy w hotelarstwie. Skrypt do nauki zawodu. Wydawnictwo MARIA, Warszawa 2008.
- Raciborski J., Gąska S., Pląder D., Bocho W.: Organizacja pracy w hotelarstwie. Wydawnictwo Proksenia, Kraków 2006.
- Staniszewski T.: Zbiór korespondencji w języku angielskim dla zawodu technik obsługi turystycznej. Wydawnictwo PERFECT, Lublin 2008.
- Turkowski M.: Marketing usług hotelarskich. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010.
- Witkowski C.: Hotelarstwo. Część I. Podstawy hotelarstwa. ALMAMER Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2007.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.10.2018]:

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl
- Informatory o egzaminach potwierdzających kwalifikacje zawodowe: https://cke.gov.pl/egzamin-zawodowy/egzamin-zawodowy-formula-2017/informatory/informatory-2
- Internetowy leksykon pojęć hotelarskich: http://pl.hotelopedia.org/
- Portal Asystent BHP: https://asystentbhp.pl
- Portal dla hotelarzy: http://www.hotelarze.pl
- Portal dla właścicieli hoteli i osób związanych z branżą: https://www.e-hotelarz.pl
- Portal wiedzy o hotelarstwie: http://www.e-hotelarstwo.com
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus
- Wyszukiwarka opisów zawodów: http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow

7. SŁOWNIK POJĘĆ

7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)

Nazwa pojęcia	Definicja pojęcia
Awans zawodowy	Wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje awansu – pionowy oraz poziomy. Awans pionowy oznacza zmianę stanowiska na wyższe w hierarchii przedsiębiorstwa/organizacji oraz przyznanie wyższego wynagrodzenia i poszerzenie uprawnień, np. awans polegający na osiągnięciu wyższego stopnia wymagań formalnych w policji, w wojsku, mianowanie na wyższy stopień – awans nauczycielski. Awans poziomy oznacza zmianę stanowiska niepociągającą za sobą zmiany pozycji pracownika w hierarchii firmy, np. objęcie dodatkowego stanowiska przez pracownika, powierzenie nowych zadań, rozszerzenie uprawnień i zakresu podejmowanych decyzji.
Czynności zawodowe	Są to działania podejmowane w ramach zadania zawodowego i dające efekt w postaci realizacji celu przewidzianego w zadaniu zawodowym.
Edukacja formalna	Kształcenie realizowane przez publiczne i niepubliczne szkoły oraz inne podmioty systemu oświaty, uczelnie oraz inne podmioty systemu szkolnictwa wyższego w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych oraz kwalifikacji nadawanych po ukończeniu studiów podyplomowych (zgodnie z ustawą Prawo o szkolnictwie wyższym) albo kwalifikacje w zawodzie (zgodnie z przepisami oświatowymi).
Edukacja pozaformalna	Kształcenie i szkolenie realizowane w ramach programów, które nie prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych lub kwalifikacji właściwych dla edukacji formalnej.
Efekty uczenia się	Wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się (w ramach edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne).
Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK)	Przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji umożliwiająca porównanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych państwach. W ERK wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się (wiedza, umiejętności i kompetencje). ERK stanowi układ odniesienia do krajowych ram kwalifikacji, w tym do PRK.

Kody niepełnosprawności	Są symbolami rodzaju schorzenia, które ma decydujący wpływ na to, do jakich prac osoba niepełnosprawna może być kierowana, a do jakich nie powinna ze względu na jej zdrowie i skuteczność pracy na danym stanowisku. Podstawowe kody niepełnosprawności: 01-U upośledzenie umysłowe, 02-P choroby psychiczne, 03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, 04-O choroby narządu wzroku, 05-R upośledzenie narządu ruchu, 06-E epilepsja, 07-S choroby układu oddechowego i krążenia, 08-T choroby układu pokarmowego, 09-M choroby układu moczowo-płciowego, 10-N choroby neurologiczne, 11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego, 12-C całościowe zaburzenia rozwojowe.
Kompetencje społeczne	Jest to rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.
Kompetencje kluczowe	Są to kompetencje (połączenie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) integracji społecznej i zatrudnienia potrzebne w życiu zawodowym i pozazawodowym oraz do bycia aktywnym obywatelem. Na potrzeby opracowania informacji o zawodach wyróżniono 9 kompetencji, które zostały wybrane i pogrupowane ze zbioru 15 kompetencji kluczowych wyodrębnionych w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – Projekt PIAAC prowadzonym cyklicznie przez OECD.
Kompetencja zawodowa	Jest to układ wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych do wykonywania, w ramach wydzielonego zakresu pracy w zawodzie zestawu zadań zawodowych. Posiadanie jednej lub kilku kompetencji zawodowych powinno umożliwić zatrudnienie na co najmniej jednym stanowisku pracy w zawodzie.
Kwalifikacja	Oznacza zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w procesie walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący. W Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wyodrębniono 4 rodzaje kwalifikacji: pełne, cząstkowe, rynkowe i uregulowane.
Polska Rama Kwalifikacji (PRK)	Opis ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających odpowiednim poziomom Europejskich Ram Kwalifikacji sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.
Potwierdzanie kompetencji	Jest to proces polegający na sprawdzeniu, czy kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Terminy o podobnym znaczeniu: „walidacja", „egzaminowanie". Proces ten prowadzi do certyfikacji − wydania przez upoważnioną instytucję „dyplomu", „świadectwa", „certyfikatu".
Sektorowa Rama Kwalifikacji (SRK)	Opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży; poziomy Sektorowych Ram Kwalifikacji odpowiadają odpowiednim poziomom Polskiej Ramy Kwalifikacji.
Sprawności sensomotoryczne	Są to sprawności związane z funkcjonowaniem narządów zmysłów (wzroku, słuchu, smaku, powonienia, dotyku) oraz narządu ruchu (sprawność rąk, precyzja ruchów rąk, sprawność nóg, koordynacja wzrokowo-ruchowa itp.).
Stanowisko pracy	Jest to miejsce pracy w strukturze organizacyjnej, np. przedsiębiorstwa, instytucji, organizacji, w ramach którego pracownik wykonuje zadania zawodowe stale lub okresowo. Do prawidłowego wykonywania zadań na danym stanowisku pracy konieczne jest posiadanie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych właściwych dla kompetencji zawodowych wyodrębnionych w zawodzie.
Tytuł zawodowy	Jest przyznawany osobie, która udowodniła, że posiada określony zasób wiedzy i umiejętności potrzebny do wykonywania danego zawodu. W niektórych grupach zawodowych (technicy, lekarze, rzemieślnicy) istnieją ustawowo zadekretowane nazwy i hierarchie tych tytułów, podczas gdy w innych nie ma takich systemów. Przykładowo tytuły zawodowe uzyskiwane w szkołach i placówkach oświaty to: robotnik wykwalifikowany i technik, w rzemiośle: uczeń, czeladnik, mistrz, w kulturze fizycznej: trener, instruktor, menedżer sportu.

Umiejętności	Jest to przyswojona w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Uprawnienia zawodowe	Oznaczają posiadanie prawa do wykonywania czynności zawodowych (zawodu), do których dostęp jest ograniczony poprzez przepisy prawne przewidujące konieczność posiadania odpowiedniego wykształcenia, spełnienia wymagań kwalifikacyjnych lub innych dodatkowych wymagań.
Uczenie się nieformalne	Uzyskiwanie efektów uczenia się poprzez różnego rodzaju aktywność poza edukacją formalną i edukacją pozaformalną, w tym poprzez samouczenie się i doświadczenie uzyskane w pracy.
Walidacja	Oznacza sprawdzenie czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się (edukacja formalna, pozaformalna i uczenie się nieformalne) tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji.
Wiedza	Jest to zbiór opisów obiektów i faktów, zasad, teorii oraz praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Wykształcenie	Oznacza rezultat procesu kształcenia w zakresie ogólnym i specjalistycznym charakteryzowany na podstawie: – poziomu wykształcenia odpowiadającego poziomowi ukończonej szkoły (np. wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe, ponadgimnazjalne, czeladnicze, policealne, wyższe (pierwszy, drugi i trzeci stopień), – profilu wykształcenia (ukończonej szkoły) lub dziedziny wykształcenia (kierunek lub kierunek i specjalność ukończonej szkoły wyższej lub wyższej szkoły zawodowej).
Zadanie zawodowe	Jest to logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu wykonywany na stanowisku pracy. Na zadanie zawodowe składa się układ czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się określonym wytworem, usługą lub istotną decyzją. W wyniku podziału pracy każdy zawód różni się wykonywanymi zadaniami, na które składają się czynności zawodowe.
Zawód	Jest to zbiór zadań zawodowych wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych), zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło utrzymania.
Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK)	Wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji do kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (ZRK), a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji. Informacje o ZSK są dostępne pod adresem: https://www.kwalifikacje.gov.pl
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK)	Rejestr publiczny prowadzony w systemie teleinformatycznym ewidencjonujący kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Informacje o ZRK są dostępne pod adresem: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)

Lp.	Nazwa pojęcia	Definicja	Źródło
1	**Channel Manager**	Oprogramowanie, które pozwala na prezentowanie oferty hotelu w wielu miejscach jednocześnie, a cenami i dostępnością zarządzać z poziomu jednego panelu.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.profitroom.pl/blog/channel-manager-proste-i-szybkie-zarzadzanie-kanalami-sprzedazy [dostęp: 31.10.2018]
2	**Check-in**	Proces rejestracji przyjazdu gościa do hotelu – zameldowanie.	http://pl.hotelopedia.org/zameldowanie-w-hotelu [dostęp: 31.10.2018]

3	**Check-out**	Wyrejestrowanie z hotelu.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://visiton.pl/news/88-informacje/146-slowniczek-pojec-w-hotelarstwie-czesc-3.html [dostęp: 31.10.2018]
4	**Cross-selling**	Technika handlowa polegająca na oferowaniu produktów (np. usług) dodatkowych do zakupionego przez klienta produktu podstawowego.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-cross-selling-i-up-selling-zwiekszaj-wartosc-i-lojalnosc-klienta [dostęp: 31.10.2018]
5	**Czek**	Dokument w formie blankietu wydawany przez bank posiadaczowi rachunku bankowego w postaci książeczki czekowej, w którym wystawca poleca bankowi wypłacenie określonej sumy pieniężnej okazicielowi przez wystawcę banku (z rachunku wystawcy). Czek nie wymaga akceptu trasata (banku).	Encyklopedia zarządzania https://mfiles.pl/pl/index.php/Czek [dostęp: 31.10.2018]
6	**Dokumentacja kasowa**	Dokumentację kasy stanowią: dokumenty operacyjne kasy (w tym dowody wpłaty KP i wypłaty KW), dokumenty źródłowe lub dyspozycyjne (w tym dowody zakupu i sprzedaży – faktury i rachunki), dokumenty organizacyjne kasy (w tym instrukcja kasowa).	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://www.plankont.pl/artykul,6505,obrot-gotowkowy-w-firmie-dokumentacja-i-ewidencja-w-ksiegach.html [dostęp: 31.10.2018]
7	**GDS Manager**	Globalny system rezerwacyjny usług turystycznych, działający na linii hotel – pośrednik. Za jego pomocą rezerwacji w hotelach dokonują organizatorzy turystyki (touroperatorzy), pośrednicy i agenci turystyczni. (z ang. *Global Distribution Systems*).	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://www.e-mentor.edu.pl/artykul/index/numer/53/id/1083 [dostęp: 31.10.2018]
8	**Housekeeping**	Służba pięter – pracownicy odpowiedzialni za przygotowanie pokoju hotelowego do sprzedaży i bieżącego użytkowania.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://visiton.pl/news/88-informacje/146-slowniczek-pojec-w-hotelarstwie-czesc-3.html [dostęp: 31.10.2018]
9	**Lista oczekujących (lista rezerwowa)**	Oznacza to, że obiekt noclegowy ma już w pełni zarezerwowane pokoje lub inną usługę, jednak nie wszystkie rezerwacje są pewne i istnieje możliwość, że jakieś miejsce się zwolni.	https://visiton.pl/news/88-informacje/142-slowniczek-w-hotelarstwie.html [dostęp: 31.10.2018]
10	**Lobby hotelowe**	Przestrzeń, w której znajdujemy się po wejściu do hotelu. Najczęściej mieści się tu recepcja oraz fotele i kanapy. Lobby to reprezentacyjna część hotelu, której styl wyraża charakter obiektu.	http://pl.hotelopedia.org/lobby-hotelowe [dostęp: 31.10.2018]
11	**Mail order**	Forma sprzedaży detalicznej, w której kupujący dokonuje transakcji poprzez złożenie zamówienia drogą elektroniczną.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://www.businessdictionary.com/definition/mail-order.html [dostęp: 31.10.2018]

12	**Newsletter**	Rodzaj internetowego biuletynu rozsyłanego systematycznie do zaangażowanych użytkowników. Najczęściej w jego treści umieszcza się aktualne informacje o aktywności firmy, najnowsze oferty produktów i usług, informacje o promocjach czy opublikowanych materiałach. Jest to marketingowa metoda zbudowania trwalszej relacji z klientem, przypomnienia mu o swoim istnieniu i zachęcenia do ponownego skorzystania z asortymentu firmy.	https://codeengineers.com/pl/definition/121/Newsletter [dostęp: 31.10.2018]
13	**Overbooking**	Proces przyjmowania większej liczby rezerwacji niż dany obiekt hotelarski jest w stanie pomieścić. Hotelarze stosują overbooking głównie ze względów finansowych, aby zminimalizować straty spowodowane anulacjami rezerwacji przez klientów. Praktyka jest stosowana przede wszystkim w obiektach popularnych oraz w sezonie, kiedy liczba zainteresowanych gości znacznie wzrasta, rośnie także liczba odwołanych wizyt.	http://pl.hotelopedia.org/overbooking [dostęp: 31.10.2018]
14	**Preautoryzacja**	Polega na weryfikacji i czasowym zablokowaniu środków dostępnych na karcie płatniczej na podstawie podanych w trakcie rezerwacji danych karty. Konto nie jest obciążane, a jedynie sprawdzane, czy karta jest ważna i czy dostępne są na niej środki wystarczające do pokrycia kosztów rezerwacji hotelowej.	https://www.esky.pl/porady-dla-podroznych/hotele/rezerwacja-hotelu/na-czym-polega-preautoryzacja-karty-kredytowej [dostęp: 31.10.2018]
15	**Program lojalnościowy**	Jedno z występujących narzędzi promocji stosowanych w sprzedaży, które skierowane jest do konsumentów. Ma na celu przywiązanie potencjalnego klienta do produktów (usług) danej firmy. W ramach programu lojalnościowego konsumenci nagradzani są za wielkość oraz częstotliwość robionych zakupów danej firmy.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://marketing.org.pl/czytelnia/sprzedaz/237-dla-kogo-i-po-co-program-lojalnosciowy [dostęp: 31.10.2018]
16	**RODO**	Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych (z ang. *General Data Protection Regulation* - GDPR).	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.politykabezpieczenstwa.pl/pl/a/co-to-jest-rodo-jak-sie-przygotowac-do-jego-wprowadzenia [dostęp: 31.10.2018]
17	**Służba pięter**	Pracownicy odpowiedzialni za przygotowanie pokoju hotelowego do sprzedaży i bieżącego użytkowania.	https://visiton.pl/news/88-informacje/146-slowniczek-pojec-w-hotelarstwie-czesc-3.html [dostęp: 31.10.2018]
18	**Służbowy uniform**	Przepisowy, szczególnego rodzaju ubiór wyróżniający członków grupy zawodowej, formacji wojskowej, organizacji społecznej itp.	https://sjp.pl/uniform [dostęp: 31.10.2018]
19	**Strategia marketingowa**	Zespół jasno określonych działań i zasad postępowania, które przedsiębiorstwo musi spełnić, aby efektywnie prowadzić swoją działalność i osiągnąć maksymalizację zysku.	Altkorn J.: Podstawy marketingu. Instytut Marketingu, Kraków 2001
20	**Up-selling**	Technika handlowa polegająca na sprzedaży aktualnemu klientowi droższych produktów. W przypadku techniki up-selling udostępniane klientom produkty mają charakter ekskluzywny, o podwyższonym standardzie.	http://finansopedia.forsal.pl/encyklopedia/bankowosc/hasla/912966,up-selling.html [dostęp: 31.10.2018]

21	**Walk-in**	Osoba, która wchodzi do hotelu prosto z ulicy i nie ma rezerwacji, a chce wykupić nocleg.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://visiton.pl/news/88-informacje/146-slowniczek-pojec-w-hotelarstwie-czesc-3.html [dostęp: 31.10.2018]
22	**VIP**	Bardzo ważna oraz przeważnie znana osoba, która wymaga specjalnego traktowania (z ang. *Very Important Person)*.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://visiton.pl/news/88-informacje/146-slowniczek-pojec-w-hotelarstwie-czesc-3.html [dostęp: 31.10.2018]
23	**Voucher**	Dokument uprawniający do uzyskania określonego świadczenia.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://visiton.pl/news/88-informacje/146-slowniczek-pojec-w-hotelarstwie-czesc-3.html [dostęp: 31.10.2018]
24	**Yield management**	Zarządzanie dochodem i zyskiem w hotelach. Jest aplikacją systemów informatycznych i strategii cenowych w celu sprzedaży odpowiedniego produktu (usługi) właściwemu klientowi w odpowiednim czasie i w odpowiedniej cenie.	https://secco.com.pl/Zarzadzanie-zyskiem-Yield-Management-przedsiebiorstwa-hotelarskiego [dostęp: 31.10.2018]

www.psz.praca.gov.pl

ZASTOSOWANIE INFORMACJI O ZAWODACH

Wsparcie dla pracowników i klientów instytucji rynku pracy w zakresie:

- skutecznego podejmowania decyzji dotyczących wyboru zawodu, pracy/zatrudnienia,
- nabywania nowych lub rozszerzania już posiadanych kompetencji zawodowych,
- zmiany kwalifikacji zawodowych zgodnie z potrzebami rynku pracy,
- dopasowywania treści szkoleń kontraktowanych przez urzędy pracy do potrzeb rynku pracy.

Wsparcie dla różnych grup interesariuszy w zakresie:

- poradnictwa i doradztwa zawodowego,
- tworzenia i aktualizacji ofert szkoleniowych dla rynku pracy,
- dostosowania oferty kształcenia zawodowego do wymagań rynku pracy,
- tworzenia i aktualizacji opisów stanowisk pracy,
- przygotowania lub aktualizacji opisu kwalifikacji rynkowych wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

ISBN 978-83-7789-495-8 [446]