

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

Inspektor hotelowy (515101)



**Pracownicy obsługi technicznej biur, hoteli i innych
obiektów**

**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

Inspektor hotelowy (515101)

**Pracownicy obsługi technicznej biur, hoteli i innych
obiektów**

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

Inspektor hotelowy (515101)

© 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 [496]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): <https://pixabay.com/pl/photos/hotel-stancje-nowy-drzwi-wej%C5%9Bcie-1330850> [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	8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	9
3.1. Zadania zawodowe	9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Zarządzanie przygotowaniem części mieszkalnej hotelu do przyjęcia gości hotelowych.....	9
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Ewidencjonowanie i dokumentowanie majątku hotelu w części mieszkalnej oraz rzeczy pozostawionych przez gości hotelowych	11
3.4. Kompetencja zawodowa Kz3: Nadzorowanie eksploatacji majątku hotelu w części mieszkalnej	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)

Inspektor hotelowy 515101

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Inspektor pięter.
- Kierownik części mieszkalnej.
- Kierownik służby pięter.
- Koordynator obsługi pięter.
- Menedżer służby pięter.
- Supervisor.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 5151 Cleaning and housekeeping supervisors in offices, hotels and other establishments.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja I – Działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi.

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 Portalu 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:

- Joanna Gralak-Merchel – Doradca Consultants Ltd. Sp. z o.o., Gdynia.
- Włodzimierz Walkusz – Doradca Consultants Ltd. Sp. z o.o., Gdynia.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Ireneusz Woźniak – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

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

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Halina Maras-Pawliszyn – Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 1 w Kluczborku, Kluczbork.
- Maria Napiórkowska-Gzula – Stowarzyszenie „Sposób na Sukces”, Brwinów.

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

Inspektor hotelowy zajmuje się organizacją i nadzorem nad służbami odpowiedzialnymi za przygotowanie części mieszkalnej hotelu³ do funkcjonowania oraz obsługą gości hotelowych w zakresie usług świadczonych przez służbę pięter⁸.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Inspektor hotelowy zajmuje się organizowaniem i kontrolowaniem służby pięter zgodnie z obowiązującymi procedurami i standardami danego hotelu, kontrolowaniem czystości, estetyki oraz wyposażenia części mieszkalnej hotelu. Prowadzi ewidencję majątku hotelowego, zajmuje się ewidencjonowaniem rzeczy pozostawionych przez gości hotelowych oraz nadzorowaniem eksploatacji maszyn i urządzeń, stanowiących wyposażenie hotelu. W swojej pracy współdziała z recepcją hotelową oraz innymi działami hotelu, nadzoruje prace związane z obsługą gości w pokojach hotelowych.

Sposoby wykonywania pracy

Inspektor hotelowy wykonuje pracę w relacji człowiek-człowiek, polegającą m.in. na:

- organizowaniu pracy wykonywanej przez pokoju⁶ i inspekcje pięter⁵ hotelu,
- przeprowadzaniu kontroli oraz nadzorowaniu czystości, wyposażenia i stanu pokoi hotelowych, ciągów pieszych² i innych pomieszczeń,
- nadzorowaniu eksploatacji maszyn i urządzeń stanowiących wyposażenie pięter hotelowych,
- nadzorowaniu zużycia bielizny hotelowej,
- współpracowaniu z recepcją hotelu w obszarze przygotowywania części mieszkalnej hotelu do przyjęcia gości hotelowych oraz zarządzania dostępnością pokoi hotelowych,
- ewidencjonowaniu majątku hotelowego, protokolowaniu zniszczeń tego majątku,
- ewidencjonowaniu przedmiotów, które pozostawili goście hotelowi i przekazywaniu tych przedmiotów do recepcji hotelowej,
- prowadzeniu monitoringu i analiz związanych z potrzebą remontu bądź modernizacji wystroju pokoi hotelowych, ciągów pieszych czy innych pomieszczeń oraz uzupełnienia brakującego wyposażenia,
- zgłaszaniu do służb technicznych wykonania niezbędnych napraw oraz remontów w części mieszkalnej hotelu,
- kontrolowaniu zapasu niezbędnych środków do pracy służby pięter, wyposażenia pokoi oraz sprzętu do sprzątania,
- prowadzeniu wymaganej dokumentacji,
- raportowaniu swojej pracy.

WAŻNE:

W hotelach sieciowych⁴ inspektor hotelowy może pełnić również rolę wewnętrznego konsultanta, który zajmuje się kontrolowaniem przestrzegania procedur oraz standardów danej sieci.

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 inspektora hotelowego jest przestrzeń hotelu – pomieszczenia biurowe, pokoje hotelowe oraz inne pomieszczenia, na terenie których sprawuje on funkcję kontrolną.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Inspektor hotelowy w działalności zawodowej wykorzystuje:

- telefon,
- komputer z dostępem do internetu oraz oprogramowaniem biurowym,
- urządzenia peryferyjne (np. urządzenie wielofunkcyjne, skaner, drukarka).

Organizacja pracy

Praca w zawodzie inspektor hotelowy związana jest z przemieszczaniem się po części mieszkalnej hotelu. Czas pracy ustalony jest zgodnie z harmonogramem i rytmem pracy poszczególnych działów hotelu oraz bieżącymi potrzebami, najczęściej w godzinach od 8 do 16.

Praca inspektora hotelowego wiąże się z samodzielnością podczas wykonywania obowiązków zawodowych. Ponosi odpowiedzialność za powierzone mienie. Podczas wykonywania służbowych obowiązków inspektor hotelowy współpracuje przede wszystkim ze służbą pięter oraz recepcją i służbami technicznymi hotelu. Współpracuje również z podmiotami zewnętrznymi, m.in. dostawcami, pralniami. W zależności od wielkości hotelu, inspektor hotelowy podlega bezpośrednio dyrektorowi albo kierownikowi hotelu.

W hotelach sieciowych, podczas wykonywania czynności służbowych, inspektor hotelowy pracuje w służbowym uniformie⁹.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Inspektor hotelowy narażony jest w szczególności na:

- długotrwałą pracę przy komputerze,
- pracę pod presją czasu,
- przeciążenia aparatu głosowego (mowy).

Do występujących w zawodzie chorób można zaliczyć:

- choroby układu mięśniowo-kostnego,
- choroby narządu wzroku,
- choroby krtani i strun głosowych,
- zaburzenia nerwicowe i bóle głowy,
- długotrwały stres.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

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

w kategorii wymagań fizycznych

- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu,
- sprawność układu oddechowego,
- sprawność narządów ruchu,
- wydolność układu krążenia,
- sprawność zmysłu smaku,
- sprawność zmysłu dotyku,
- sprawność narządów równowagi;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- rozróżnianie barw,
- zmysł równowagi,
- czucie dotykowe,
- czucie smakowe,
- powonienie,
- spostrzegawczość,
- zręczność rąk i palców,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa;

w kategorii sprawności i zdolności

- zdolności interpersonalne,
- zdolności analityczne,
- zdolności organizacyjne,
- zdolność rozwiązywania konfliktów,
- zdolność podejmowania szybkich i trafnych decyzji,
- zdolność do przestrzegania reguł, przepisów i standardów,
- zdolność rozwiązywania problemów,
- zdolności negocjacyjne,
- zdolność utrzymywania pozytywnych relacji ze współpracownikami,
- rozumowanie logiczne,
- łatwość wypowiadania się w mowie i w piśmie,
- predyspozycje do postępowania z ludźmi;

w kategorii cech osobowościowych

- samodzielność,
- samokontrola,
- odpowiedzialność,
- dokładność,
- gotowość do pracy pod presją czasu,
- wychodzenie z własną inicjatywą,
- konsekwencja w działaniu,
- komunikatywność,
- wytrwałość,
- cierpliwość,
- zamiłowanie do ładu i porządku,

- kontrolowanie własnych emocji,
- radzenie sobie ze stresem,
- elastyczność i otwartość na zmiany,
- empatia,
- szacunek do godności człowieka,
- zainteresowania menedżerskie,
- wysoka kultura osobista,
- gotowość do ustawicznego uczenia się oraz dzielenia się wiedzą.

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

Wymagania zdrowotne

Praca **inspektora hotelowego** pod względem wydatku energetycznego należy do prac lekkich. Praca inspektora hotelowego w dużej mierze związana jest z poruszaniem się po piętrach hotelu, dlatego ważna jest sprawność fizyczna i dobrze funkcjonujące zmysły: wzroku, słuchu, dotyku, zapachu, smaku i równowagi. W zawodzie występuje również obciążenie umysłowe związane np. z organizowaniem, kontrolowaniem, analizowaniem, rozwiązywaniem problemów, podejmowaniem decyzji, negocjowaniem, pracą pod presją czasu.

Przeciwwskazaniami do wykonywania tego zawodu są m.in.:

- poważne schorzenia wzroku,
- wady słuchu,
- wady wymowy,
- zaburzenia równowagi oraz padaczka,
- zaburzenia układu krążenia,
- niska odporność psychiczna.

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

Obecnie (2018 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **inspektor hotelowy** preferowane jest wykształcenie minimum średnie (najlepiej w zawodach pokrewnych: technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej, technik turystyki wiejskiej).

Pracodawcy chętnie zatrudniają osoby z wykształceniem wyższym (I i II stopnia), po ukończeniu takich kierunków, jak np.: hotelarstwo, turystyka i rekreacja oraz zarządzanie i marketing.

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

Kwalifikacje przydatne w wykonywaniu zawodu **inspektor hotelowy** to:

- TG.08 Prowadzenie działalności turystycznej na obszarach wiejskich (technik turystyki wiejskiej),
- TG.09 Prowadzenie gospodarstwa agroturystycznego (technik turystyki wiejskiej),
- TG.12 Planowanie i realizacja usług w recepcji (technik hotelarstwa),
- TG.13 Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie (technik hotelarstwa),
- TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych (technik obsługi turystycznej),

- TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych (technik obsługi turystycznej).

Wymagania wobec inspektora hotelowego zależą także od wewnętrznych procedur w danym obiekcie hotelowym.

Do podstawowych wymagań w zawodzie inspektor hotelowy zalicza się znajomość co najmniej jednego języka obcego (bardzo często wymagane są dwa języki obce), umiejętność obsługi komputera i urządzeń wykorzystywanych przez służbę pięter.

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 **inspektor hotelowy** zależą od wielkości hotelu. W dużych obiektach hotelarskich i w hotelach należących do międzynarodowych sieci inspektor hotelowy z wykształceniem wyższym i wieloletnim stażem może zostać zastępcą dyrektora ds. eksploatacji, a następnie dyrektorem hotelu.

Inspektor 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.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **inspektor hotelowy** istnieje możliwość potwierdzania kompetencji zawodowych w zawodach pokrewnych: technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej, technik turystyki wiejskiej oraz w ramach kwalifikacji wyodrębnionych w tych zawodach:

- w zawodzie technik turystyki wiejskiej: TG.08 Prowadzenie działalności turystycznej na obszarach wiejskich, TG.09 Prowadzenie gospodarstwa agroturystycznego,
- w zawodzie technik hotelarstwa: TG.12 Planowanie i realizacja usług w recepcji, TG.13 Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie,
- w zawodzie technik obsługi turystycznej: TG.14 Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych, TG.15 Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych.

Na poziomie wyższym kompetencje potwierdzają dyplomy ukończenia szkół wyższych i studiów podyplomowych na kierunkach: hotelarstwo, turystyka i rekreacja oraz zarządzanie i marketing.

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 **inspektor 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 / motelu	141102
Kierownik hotelu	141103

Technik obsługi turystycznej ⁵	422103
Technik hotelarstwa ⁵	422402
Technik turystyki wiejskiej ⁵	515203

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **inspektor hotelowy** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Organizowanie pracy służby pięter.
- Z2 Przeprowadzanie kontroli wyposażenia, dbałości o bezpieczeństwo oraz czystość, porządek i estetykę w części mieszkalnej hotelu.
- Z3 Współpracowanie z recepcją hotelu.
- Z4 Przeprowadzanie szkoleń personelu w zakresie sprawnego i prawidłowego wykonywania obowiązków.
- Z5 Prowadzenie ewidencji wyposażenia części mieszkalnej hotelu.
- Z6 Prowadzenie ewidencji rzeczy pozostawionych przez gości hotelowych.
- Z7 Prowadzenie magazynu bielizny zapasowej, wyposażenia pokoi, drobnego sprzętu służącego do bieżącej eksploatacji części mieszkalnej hotelu.
- Z8 Współpracowanie ze służbami technicznymi w zakresie usuwania usterek, uszkodzeń oraz szkód w części mieszkalnej hotelu.
- Z9 Monitorowanie i analizowanie potrzeb remontowych wybranych pomieszczeń w części mieszkalnej hotelu.
- Z10 Monitorowanie eksploatacji maszyn i urządzeń wykorzystywanych w części mieszkalnej hotelu.
- Z11 Przygotowywanie analiz i raportów na temat zadań zawodowych wykonywanych w części mieszkalnej hotelu.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Zarządzanie przygotowaniem części mieszkalnej hotelu do przyjęcia gości hotelowych

Kompetencja zawodowa Kz1: Zarządzanie przygotowaniem części mieszkalnej hotelu do przyjęcia gości hotelowych obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Organizowanie pracy służby pięter	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Systemy pracy służby pięter (w tym m.in.: <u>rewirowy</u>⁷, <u>brygadowy</u>¹, <u>centralnej dyspozycji</u>¹⁰); - Zasady organizowania i koordynowania wszystkich czynności związanych z obsługą gości w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach części mieszkalnej; - Zasady podziału zakresu pracy na dany dzień; - Zasady opracowywania grafiku pracy oraz prowadzenie rejestru przepracowanych godzin służby pięter.	- Organizować pracę służby pięter przy wykorzystaniu występujących systemów pracy w hotelu; - Organizować i koordynować czynności związane z obsługą gości w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach części mieszkalnej; - Dokonywać podziału pracy służby pięter na dany dzień, uwzględniając potrzeby recepcji; - Opracowywać grafik oraz prowadzić rejestr przepracowanych godzin służby pięter.

Z2 Przeprowadzanie kontroli wyposażenia, dbałości o bezpieczeństwo oraz czystość, porządek i estetykę w części mieszkalnej hotelu

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Standardy hotelu w zakresie wyposażenia oraz dbałości o bezpieczeństwo w części mieszkalnej hotelu; • Procedury obowiązujące w hotelu w zakresie utrzymania czystości, porządku oraz estetyki w części mieszkalnej hotelu; • Zasady i sposoby kontroli jakości prac wykonywanych przez służbę pięter, w tym w zakresie dbałości o wyposażenie oraz bezpieczeństwo, czystość, porządek i estetykę pokoi hotelowych i innych pomieszczeń w części mieszkalnej hotelu; • Procedury dotyczące zlecania prac w zakresie dbałości o wyposażenie, bezpieczeństwo oraz utrzymania czystości, porządku i estetyki, a także zasady dotyczące zlecania napraw i likwidacji usterek.	• Przestrzegać standardów i procedur hotelu w zakresie wyposażenia, dbałości o bezpieczeństwo, czystość, porządek i estetykę w części mieszkalnej hotelu; • Kontrolować jakość prac wykonywanych przez służbę pięter, w tym w zakresie dbałości o wyposażenie oraz bezpieczeństwo, czystość, porządek i estetykę pokoi hotelowych i innych pomieszczeń w części mieszkalnej hotelu; • Zlecać prace w zakresie dbałości o wyposażenie, bezpieczeństwo oraz utrzymania czystości, porządku i estetyki; • Zlecać prace dotyczące napraw i likwidacji usterek.

Z3 Współpracowanie z recepcją hotelu

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zakres i formę współpracy oraz komunikacji z recepcją hotelową; • Zasady oceny dostępności pokoi oraz czasu ich przygotowania do eksploatacji; • Zasady przekazywania do hotelowej recepcji informacji na temat zniszczeń, kradzieży itp., dokonanych przez gości hotelowych.	• Współpracować oraz komunikować się z recepcją hotelową zgodnie z przyjętymi w obiekcie zasadami; • Informować hotelową recepcję na temat dostępności pokoi oraz czasu ich przygotowania do eksploatacji; • Przekazywać informacje na temat zniszczeń, kradzieży itp., dokonanych przez gości hotelowych.

Z4 Przeprowadzanie szkoleń personelu w zakresie sprawnego i prawidłowego wykonywania obowiązków

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Standardy obsługi gości hotelowych oraz kultury osobistej personelu pracującego w części mieszkalnej hotelu; • Zakres oraz zasady wykonywania obowiązków służbowych personelu obsługującego część mieszkalną hotelu; • Narzędzia i techniki prowadzenia szkoleń; • Zasady przekazywania wiedzy oraz testowania zrozumienia przekazywanych treści w trakcie prowadzenia szkoleń; • Przepisy prawa dotyczące funkcjonowania hotelu (przepisy sanitarne, ochrona danych osobowych, zadania personelu pomocniczego).	• Przygotowywać szkolenia, zgodnie z obowiązującymi standardami obsługi gości hotelowych oraz kultury osobistej, dla personelu pracującego w części mieszkalnej hotelu; • Dostosowywać treść oraz zakres szkoleń do wykonywanych obowiązków służbowych personelu obsługującego część mieszkalną hotelu; • Prowadzić szkolenia przy wykorzystaniu dostępnych narzędzi oraz technik; • Przekazywać wiedzę oraz testować zrozumienie przekazywanych treści na prowadzonych szkoleniach; • Informować w trakcie szkolenia o przepisach

	prawa dotyczących funkcjonowania hotelu (przepisy sanitarne, ochrona danych osobowych, zadania personelu pomocniczego).
--	---

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Ewidencjonowanie i dokumentowanie majątku hotelu w części mieszkalnej oraz rzeczy pozostawionych przez gości hotelowych

Kompetencja zawodowa Kz2: Ewidencjonowanie i dokumentowanie majątku hotelu w części mieszkalnej oraz rzeczy pozostawionych przez gości hotelowych obejmuje zestaw zadań zawodowych Z5, Z6, Z7, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z5 Prowadzenie ewidencji wyposażenia części mieszkalnej hotelu	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zakres wyposażenia części mieszkalnej hotelu, objętej ewidencją; • Metody i zasady ewidencjonowania wyposażenia części mieszkalnej; • Oprogramowanie biurowe do ewidencjonowania wyposażenia.	• Kontrolować zakres wyposażenia części mieszkalnej hotelu, objętej ewidencją; • Ewidencjonować wyposażenie części mieszkalnej zgodnie z przyjętymi zasadami; • Wykorzystywać oprogramowanie biurowe do ewidencjonowania wyposażenia.
Z6 Prowadzenie ewidencji rzeczy pozostawionych przez gości hotelowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi przez gości hotelowych; • Metody i zasady ewidencjonowania oraz przechowywania rzeczy pozostawionych przez gości hotelowych; • Uwarunkowania prawne związane z ewidencjonowaniem oraz przechowywaniem rzeczy należących do gości hotelowych.	• Postępować zgodnie z procedurami, w przypadku rzeczy pozostawionych przez gości hotelowych; • Ewidencjonować oraz przechowywać rzeczy pozostawione przez gości hotelowych w określony sposób, zgodnie z przyjętymi zasadami; • Przestrzegać przepisów prawa związanych z ewidencjonowaniem oraz przechowywaniem rzeczy należących do gości hotelowych.
Z7 Prowadzenie magazynu bielizny zapasowej, wyposażenia pokoi, drobnego sprzętu służącego do bieżącej eksploatacji części mieszkalnej hotelu	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Procedury związane z ewidencjonowaniem bielizny, artykułów higienicznych, elementów wyposażenia pokoi, drobnego sprzętu itp.; • Zasady zgłaszania zapotrzebowania na materiały potrzebne do pracy i przedmioty stanowiące wyposażenie części mieszkalnej hotelu; • Zasady rozliczania zużycia materiałów potrzebnych do pracy i przedmiotów stanowiących wyposażenie części mieszkalnej hotelu; • Zasady ustalania budżetu oraz harmonogramu dostaw materiałów potrzebnych do pracy i przedmiotów stanowiących wyposażenie części mieszkalnej hotelu.	• Ewidencjonować bieliznę, artykuły higieniczne, elementy wyposażenia pokoi, drobny sprzęt itp., zgodnie z obowiązującymi procedurami; • Zamawiać materiały potrzebne do pracy i przedmioty stanowiące wyposażenie części mieszkalnej hotelu; • Rozliczać zużycie materiałów potrzebnych do pracy i przedmiotów stanowiących wyposażenie części mieszkalnej hotelu; • Ustalać budżet i harmonogram dostaw materiałów potrzebnych do pracy i przedmiotów stanowiących wyposażenie części mieszkalnej hotelu.

3.4. Kompetencja zawodowa Kz3: Nadzorowanie eksploatacji majątku hotelu w części mieszkalnej

Kompetencja zawodowa Kz3: Nadzorowanie eksploatacji majątku hotelu w części mieszkalnej obejmuje zestaw zadań zawodowych Z8, Z9, Z10, Z11, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z8 Współpracowanie ze służbami technicznymi w zakresie usuwania usterek, uszkodzeń oraz szkód w części mieszkalnej hotelu	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady oceny zakresu usterek, uszkodzeń oraz szkód wymagających naprawy w części mieszkalnej hotelu; - Zasady zlecania prac w zakresie napraw, usuwania uszkodzeń oraz likwidacji szkód; - Zasady współpracy ze służbami technicznymi, w tym: szacowania budżetu oraz określania terminów naprawy usterek, uszkodzeń oraz szkód.	- Oceniać zakres usterek, uszkodzeń oraz szkód wymagających naprawy w części mieszkalnej hotelu; - Zlecać prace w zakresie naprawy, usuwania uszkodzeń oraz likwidacji szkód; - Szacować budżet oraz określać terminy naprawy usterek, uszkodzeń oraz szkód przy współpracy z działem technicznym hotelu.
Z9 Monitorowanie i analizowanie potrzeb remontowych wybranych pomieszczeń w części mieszkalnej hotelu	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Standard pomieszczeń w części mieszkalnej hotelu, w tym pokoi hotelowych; - Metody oceny stanu technicznego pomieszczeń w części mieszkalnej hotelu; - Zasady określania zakresu wymaganych prac remontowych; - Procedury zgłaszania pomieszczeń do remontu właściwej komórce organizacyjnej hotelu; - Procedury odbioru pomieszczeń po remoncie.	- Kontrolować standard pomieszczeń w części mieszkalnej hotelu, w tym pokoi hotelowych; - Oceniać stan techniczny pomieszczeń w części mieszkalnej hotelu; - Określać zakres niezbędnych prac remontowych w danym pomieszczeniu; - Zgłaszać pomieszczenia do remontu, zgodnie z przyjętymi procedurami, właściwej komórce organizacyjnej hotelu; - Odbierać pomieszczenia po remoncie zgodnie z przyjętymi procedurami hotelowymi.
Z10 Monitorowanie eksploatacji maszyn i urządzeń wykorzystywanych w części mieszkalnej hotelu	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Rodzaje maszyn i urządzeń wykorzystywanych przez służbę pięter w części mieszkalnej hotelu; - Sposób funkcjonowania oraz użytkowania maszyn, urządzeń i aparatów wykorzystywanych przez służbę pięter; - Zasady oraz terminy serwisowania, konserwowania oraz wykonywania niezbędnych napraw maszyn, urządzeń i aparatów wykorzystywanych przez służbę pięter; - Procedury zgłaszania oraz przekazywania maszyn, urządzeń oraz aparatów do serwisowania, konserwowania czy naprawy;	- Rozróżniać rodzaje maszyn i urządzeń wykorzystywanych w części mieszkalnej hotelu; - Korzystać z maszyn, urządzeń i aparatów wykorzystywanych w części mieszkalnej hotelu; - Kontrolować terminy serwisowania, konserwowania oraz wykonywania niezbędnych napraw maszyn, urządzeń i aparatów wykorzystywanych w części mieszkalnej hotelu; - Przekazywać maszyny, urządzenia oraz aparaty do serwisowania, konserwowania czy naprawy; - Szkolić pracowników części mieszkalnej hotelu w zakresie obsługi maszyn oraz urządzeń

• Formy szkolenia pracowników na temat sposobów korzystania z maszyn oraz urządzeń wykorzystywanych podczas pracy w części mieszkalnej hotelu; • Metody monitorowania właściwej eksploatacji maszyn, urządzeń i aparatów wykorzystywanych w części mieszkalnej hotelu.	wykorzystywanych podczas pracy; • Monitorować eksploatację maszyn, urządzeń i aparatów wykorzystywanych w części mieszkalnej hotelu.
---	---

Z11 Przygotowywanie analiz i raportów na temat zadań zawodowych wykonywanych w części mieszkalnej hotelu

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Wymagany zakres analiz i raportów na temat wykonywanych zadań zawodowych, związanych z funkcjonowaniem części mieszkalnej hotelu; • Obsługę programów biurowych służących do przygotowania analiz i raportów; • Zasady prezentowania raportów i analiz przełożonym oraz współpracującym działom.	• Przygotowywać analizy i raporty na temat wykonywanych zadań zawodowych, związanych z funkcjonowaniem części mieszkalnej hotelu; • Obsługiwać programy biurowe służące do przygotowania analiz i raportów; • Prezentować wyniki raportów i analiz przełożonym oraz współpracującym działom.

3.5. Kompetencje społeczne

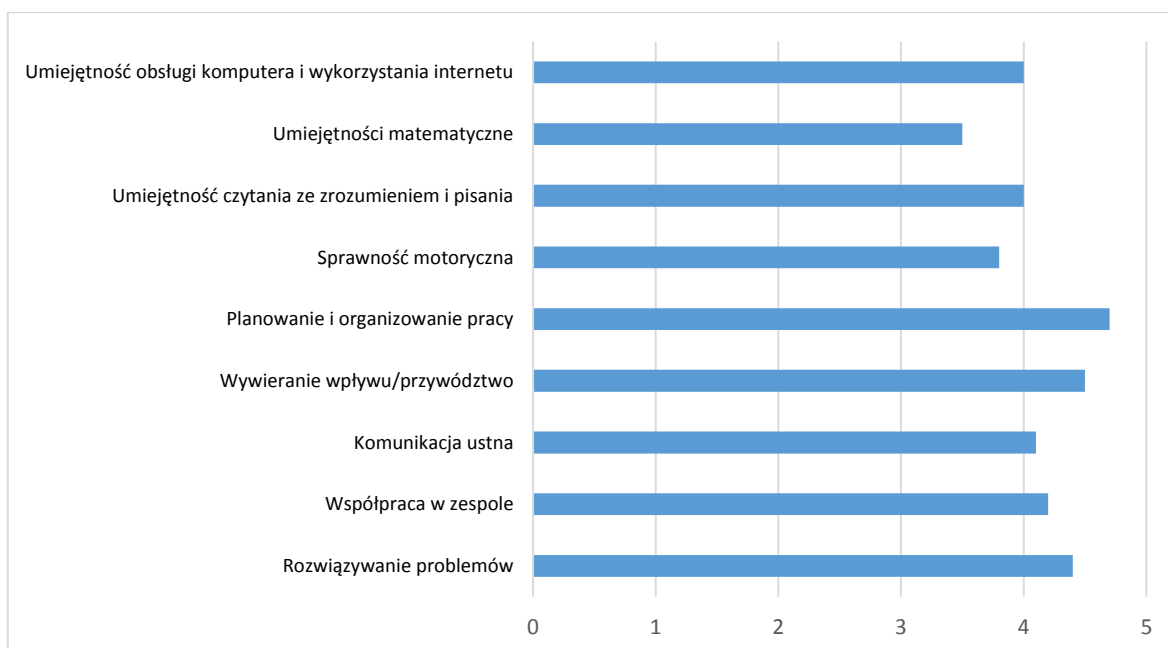
Pracownik w zawodzie **inspektor hotelowy** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za skutki podejmowanych działań związanych z inspekcją hotelu.
- Ponoszenia odpowiedzialności za powierzone mienie oraz zdrowie współpracowników i gości hotelowych.
- Przestrzegania ogólnie przyjętych norm etycznych, zasad uczciwości oraz rzetelności właściwych dla branży hotelowej.
- Dbania o dobre imię i prestiż hotelu oraz o jego mienie.
- Zapewniania gościom bezpieczeństwa i komfortu podczas pobytu w hotelu.
- Przestrzegania tajemnicy służbowej i poszanowania prywatności gości hotelowych.
- Kształtowania profesjonalnej, właściwej atmosfery w pracy.
- Tworzenia pozytywnego wizerunku hotelu.
- Dokonywania samooceny i weryfikowania działań w zakresie realizowania zadań zawodowych.
- Podnoszenia własnych kompetencji zawodowych związanych z rozwojem branży hotelarskiej.

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 wagę kompetencji kluczowych dla zawodu **inspektor hotelowy**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **inspektor 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 **inspektor 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

Inspektor hotelowy może znaleźć pracę w średnich i dużych hotelach (w kraju i za granicą), w których funkcjonuje wyraźny podział kompetencji i zadań na poszczególne działy hotelu oraz większa liczba zróżnicowanych stanowisk. Rozwój działalności tzw. przemysłu czasu wolnego, obejmującego m.in. usługi hotelarskie i turystyczne, stwarza szerokie możliwości znalezienia zatrudnienia w tym zawodzie.

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://barometrzwodow.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-ryнку-pracy>

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 edukacji w Polsce kształcenie kandydatów do pracy w zawodzie **inspektor hotelowy** odbywa się formach szkolnych w zawodach pokrewnych np.: technik hotelarstwa, technik obsługi turystycznej, technik turystyki wiejskiej.

Może też być prowadzone kształcenie w szkołach wyższych na kierunkach: hotelarstwo, turystyka i rekreacja oraz zarządzanie i marketing – kierunki te prowadzone są najczęściej przez wyższe szkoły zawodowe, akademie wychowania fizycznego, akademie ekonomiczne, uniwersytety ekonomiczne.

Zawód inspektor hotelowy można wykonywać także po ukończeniu kwalifikacyjnych kursów zawodowych, po zdaniu egzaminów organizowanych przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Kwalifikacyjne kursy zawodowe (dla dorosłych) właściwych dla ww. zawodów pokrewnych (szkolnych) mogą być organizowane 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.

Powyższe kwalifikacje potwierdzają (również w trybie eksternistycznym) Okręgowe Komisje Egzaminacyjne po spełnieniu wymagań formalnych i zdaniu egzaminu.

Osoby, które po spełnieniu wymagań formalnych i zdaniu egzaminów uzyskały dyplom potwierdzające kwalifikacje wyodrębnione w ww. zawodach, mają możliwość otrzymania również suplementu Europass do tego dokumentu (w języku polskim i angielskim), co ma istotne znaczenie w przypadku poszukiwania pracy za granicą.

Szkolenie

Pracodawcy, najczęściej we własnym zakresie, prowadzą szkolenia wstępne nowo zatrudnionych osób w zawodzie **inspektor hotelowy**, zwłaszcza jeżeli pracodawcą jest sieć hotelarska.

Istnieje również możliwość poszerzenia wiedzy poprzez uczestnictwo w szkoleniach branżowych, prowadzonych przez komercyjne firmy szkoleniowe.

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.wyberzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:

<https://www.ore.edu.pl/category/ksztalcenie-zawodowe-i-ustawiczne>

<http://doradztwo.ore.edu.pl/wyberam-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 **inspektor hotelowy** waha się od 3500 zł do 6000 zł miesięcznie brutto w przeliczeniu na jeden etat, przy czym zarobki mogą sięgać:

- od 3500 zł do 4500 zł brutto w średnich hotelach zlokalizowanych w dużych miejscowościach,
- od 3800 zł do 6000 zł brutto w dużych hotelach zlokalizowanych w dużych miejscowościach lub miejscowościach turystycznych.

Dodatkowo poziom wynagrodzenia zależy m.in. od:

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

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 **inspektor hotelowy** możliwe jest zatrudnienie osób niepełnosprawnych.

Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja indywidualnych barier i 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 szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- z niewielką dysfunkcją narządu słuchu (03-L), pod warunkiem, że niepełnosprawność ta jest możliwa do skorygowania za pomocą implantów lub aparatów słuchowych,
- z niewielką dysfunkcją kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza pracy przy komputerze, wymagane jest wówczas dostosowanie sprzętu komputerowego,
- innymi rodzajami niepełnosprawności wynikającymi z chorób układu krążenia, oddechowego, pokarmowego, moczowo-płciowego i innych, pod warunkiem, że praca nie wymaga znacznego wysiłku fizycznego lub jest zorganizowana w taki sposób, aby pracownik miał możliwość regularnego przyjmowania leków i dokonywania niezbędnych zabiegów pielęgnacyjno-medycznych (np. zastrzyków insulinowych).

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 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 i 1149, 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 18 maja 2017 r. w sprawie Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka (Dz. U. poz. 1155).
- 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).
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2166).

Literatura branżowa:

- Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G.: Hotelarstwo. Tom II. Organizacja pracy w hotelarstwie. WSiP, Warszawa 2015.
- Milewska M., Włodarczyk B.: Hotelarstwo: podstawowe wiadomości. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009.
- Oparka S., Nowicka T.: Technik hotelarstwa. Organizacja pracy w hotelarstwie. Skrypt do nauki zawodu. Wydawnictwo MARIA, Warszawa 2008.
- Oparka S., Nowicka T.: Organizacja i technika pracy w hotelarstwie. Polskie Zrzeszenie Hoteli, Warszawa 2005.
- Raciborski J., Gąska S., Pląder D., Bocho W.: Organizacja pracy w hotelarstwie. 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.
- Żegleń Z. (red.): Organizowanie pracy w dziale utrzymania czystości i porządku w zakładzie hotelarskim 341[04].Z3.01. Poradnik dla ucznia. Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom 2006.

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>
- 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>
- Sektorowa Rama Kwalifikacji dla Sektora Turystyki (SRKT): <http://kwalifikacje.edu.pl/sektorowa-rama-kwalifikacji-dla-turystyki>
- 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 umożliwiające 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, częściowe, 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	Brygadowy system pracy	Hotel podzielony jest na regiony, za obsługę których odpowiedzialne są przeznaczone do tych regionów kilkuosobowe brygady. Zadania wykonywane są zespołowo.	Żegleń Z. (red.): Organizowanie pracy w dziale utrzymania czystości i porządku w zakładzie hotelarskim 341[04].Z3.01. Poradnik dla ucznia. Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom 2006
2	Ciąg pieszy	Wydzielona ogólnodostępna przestrzeń w hotelu do przemieszczania się gości hotelowych. Element transportu hotelowego, obejmującego m.in. transport poziomy (korytarze oraz hole na piętrach) oraz pionowy (klatki schodowe).	Definicja opracowana przez zespół ekspercki, na podst.: Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wolak G.: Hotelarstwo. Tom II. Organizacja pracy w hotelarstwie. WSiP, Warszawa 2015

3	Część mieszkalna hotelu	Wydzielona część hotelu, w której wyróżnia się jednostki mieszkalne (pokoje hotelowe), ciągi piesze (korytarze, klatki schodowe) oraz pomieszczenia służbowe.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki, na podst.: Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Wołak G.: Hotelarstwo. Tom II. Organizacja pracy w hotelarstwie. WSiP, Warszawa 2015
4	Hotel sieciowy	Obiekt hotelowy, który funkcjonuje zgodnie z przyjętymi standardami oraz pod marką danej sieci. Sieć hotelowa jest to organizacja, która posiada swoją własną markę lub marki, która może być zarządzana przez tego samego właściciela lub korporację (grupa hoteli zrzeszonych).	https://www.e-hotelarz.pl/mht/?p=23129 [dostęp: 31.10.2018]
5	Inspekcja pięter	Osoby zajmujące się organizacją i kontrolą pracy służby pięter.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki, na podst.: Raciborski J., Gąska S., Płader D., Bocho W.: Organizacja pracy w hotelarstwie. Proksenia, Kraków 2006
6	Pokojowa	Osoba zajmująca się utrzymaniem porządku i czystości części mieszkalnej w hotelu.	https://www.hotelcareer.pl/opis-stanowisk/pokojowka [dostęp: 31.10.2018]
7	Rewirowy system pracy	Hotel podzielony jest na rewiry, za obsługę których odpowiedzialni są przeznaczeni do tych rewirów pojedynczy pracownicy.	Żegleń Z. (red.): Organizowanie pracy w dziale utrzymania czystości i porządku w zakładzie hotelarskim 341[04].Z3.01. Poradnik dla ucznia. Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom 2006
8	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]
9	Służbowy uniform	Przepisowy, szczególnego rodzaju ubiór, wyróżniający członków grupy zawodowej, formacji wojskowej, organizacji społecznej itp.	https://sjp.pl/uniform [dostęp: 31.10.2018]
10	System pracy centralnej dyspozycji	Kolejność wykonywania prac, czynności służbowych odpowiedzialnych pracowników wynikająca z bieżących potrzeb. W systemie tym pracownicy nie są przypisani do rewirów czy regionów hotelu.	Żegleń Z. (red.): Organizowanie pracy w dziale utrzymania czystości i porządku w zakładzie hotelarskim 341[04].Z3.01. Poradnik dla ucznia. Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom 2006

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.