



### Definicja

Kompetencja informatyczna wykorzystywania technologii komunikacyjno-informacyjnych w pracy polega na umiejętności wykorzystywania różnorodnych narzędzi sieciowych do zdobywania niezbędnej wiedzy, korzystania ze zróżnicowanych źródeł oraz wykorzystywania istniejących pomiędzy nimi powiązań, budowania sieci kontaktów, uczestnictwa w wirtualnych społecznościach oraz tworzenia dokumentów tekstowych i wizualnych.

### Metody walidacji

- **Test teoretyczny** – metoda umożliwiająca weryfikację efektów uczenia się, związanych z tworzeniem spójnego treściowo i wizualnie dokumentu,
- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – np. zadanie do wykonania przez kandydata, umożliwiające weryfikację efektów związanych z korzystaniem z mediów cyfrowych, korzystaniem i dystrybuowaniem informacji oraz wyszukiwaniem kluczowych informacji,
- **Analiza dowodów i deklaracji** – metoda umożliwiająca weryfikację wybranych efektów uczenia się w ramach kompetencji.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)**

Tworzy spójny treściowo i wizualnie dokument

(poziom PRK 3)

**Kryterium weryfikacji**

- Omawia zasady edycji tekstowej i wizualnej dokumentów
- Wykorzystuje narzędzia i programy do edycji tekstowej i wizualnej
- Stosuje elementy identyfikacji wizualnej organizacji (np. ikony, kolorystyka)

Korzysta z mediów cyfrowych

(poziom PRK 4)

- Wymienia rodzaje mediów cyfrowych
- Korzysta z różnorodnych źródeł dostępu do informacji
- Omawia sposób wykorzystania technologii informacyjnych stosowanych w turystyce, w tym urządzeń, materiałów i technologii stosowanych w hotelarstwie, gastronomii i organizacji turystyki
- Charakteryzuje sposoby zdobywania i aktualizacji informacji, przekazywania informacji turystom
- Charakteryzuje sposoby organizacji czasu wolnego turystów z wykorzystaniem tradycyjnych metod i nowoczesnych technologii (np. systemy nagłaśniania, aplikacje, nawigacje)

Charakteryzuje zasady korzystania z informacji i ich dystrybuowania

(poziom PRK 4)

- Omawia prawne aspekty korzystania z informacji zawartych w mediach elektronicznych
- Wymienia narzędzia dystrybuowania informacji
- Omawia sposoby katalogowania informacji

Wyszukuje kluczowe informacje

(poziom PRK 4)

- Określa cel wyszukiwania danych
- Wybiera informacje przyczyniające się do realizacji zakładanego celu
- Kataloguje informacje ze względu na stopień ich ważności
- Analizuje informacje pod kątem ich przydatności



### Definicja

Kompetencja orientacji na klienta to umiejętność wysłuchania, analizy i realizacji uświadomionych oraz nieuświadomionych potrzeb klienta w profesjonalny sposób. Wiąże się ona z wysokim zaangażowaniem, uważnym słuchaniem wyrażanych oczekiwań, elastycznością działania i skupieniem na wyborze najlepszej opcji, dopasowanej do profilu klienta.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych lub symulowanych** – metoda umożliwia weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach danej kompetencji,
- **Test teoretyczny** – metoda umożliwiająca weryfikację efektu uczenia się związanego z tworzeniem profilu kandydata.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Określa potrzeby i preferencje klienta

(poziom PRK 4)

- Interpretuje oczekiwania klienta na podstawie rozmowy
- Analizuje potrzeby i preferencje klienta
- Proponuje dostępne opcje produktu/usługi, wpisujące się w potrzeby i preferencja klienta

Komunikuje się z klientem

(poziom PRK 5)

- Określa zasady prezentacji produktów i usług
- Wylicza narzędzia prezentacji informacji w formie cyfrowej
- Stosuje zasady przyjaznej komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- Konsultuje z klientem decyzje merytoryczne
- Analizuje informację zwrotną od klienta

Tworzy profil klienta

(poziom PRK 5)

- Analizuje informacje o kliencie indywidualnym, firmie, marce, kategorii i grupie docelowej klienta
- Analizuje prowadzoną przez klienta komunikację w różnych kanałach i mediach społecznościowych

Przygotowuje rozwiązanie zgodne z oczekiwaniami klienta

(poziom PRK 5)

- Charakteryzuje narzędzia i metody identyfikacji potrzeb klienta
- Tworzy ofertę produktową uwzględniającą wymagania klienta
- Dopasowuje produkt lub usługę do potrzeb i oczekiwań klienta

Identyfikuje rolę jako odgrywa klient w kształtowaniu wizerunku organizacji

(poziom PRK 6)

- Wykorzystuje narzędzia komunikacji do budowy wizerunku organizacji
- Omawia znaczenie budowy dobrych relacji z otoczeniem w procesie promocji organizacji u klientów i świadomie z nich korzysta
- Komunikuje w sposób klarowny wartości i zasady istotne dla organizacji i stosuje je w praktyce budowania relacji z klientem
- Wylicza zasady budowania społeczności klientów, skupionych wokół organizacji i prowadzonych przez nią działań sprzedażowych oraz pozasprzedażowych



### Definicja

Kompetencja odnosząca się do stosowania zasad etykiety to umiejętność wykorzystywania reguł związanych z dobrymi manierami w prywatnym i publicznym obszarze życia. Zasady savoir-vivre pomagają kształtować nasz wizerunek w oczach innych osób, odnajdować się w wielu sytuacjach, a także dobrze się zaprezentować, co podnosi atrakcyjność społeczną. Przejawiają się one w sposobie wypowiedzi, zachowania oraz ubioru.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – umożliwia weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Debata swobodna lub ustrukturyzowana** – pozwala na weryfikację efektu uczenia się, związanego z rozwiązywaniem sytuacji konfliktowych w sposób etyczny.





## Efekty uczenia się (poziom PRK)

## Kryterium weryfikacji

Charakteryzuje zasady savoir-vivre

(poziom PRK 3)

- Omawia zasady savoir-vivre wykorzystywane w hotelarstwie, gastronomii i obsłudze ruchu turystycznego
- Wymienia zachowania niezgodne z zasadami savoir-vivre

Przygotowuje miejsce do konsumpcji zgodnie z zasadami savoir-vivre

(poziom PRK 3)

- Dobiera zastawę stołową i sztucze adekwatnie do serwowanych potraw
- Umieszcza poszczególne elementy zastawy w odpowiednich miejscach i odległościach
- Przygotowuje i ustawia dodatkowe elementy dekoracji stołu

Stosuje zasady savoir-vivre

(poziom PRK 4)

- Dostosowuje zachowanie oraz sposób wypowiedzi w sposób adekwatny do sytuacji oraz do odbiorcy
- Dobiera ubiór w zależności od sytuacji
- Dobiera sposób powitania i pożegnania gości hotelowych lub restauracyjnych zgodnie z etykietą

Identyfikuje różnice kulturowe

(poziom PRK 5)

- Charakteryzuje znaczenie wybranych gestów w różnych kulturach i omawia różnice pomiędzy nimi
- Omawia różnice pomiędzy zasadami kultury przyjętymi w Polsce a innymi kręgami kulturowymi (np. dalekowschodnim, bliskowschodnim, zachodnioeuropejskim)

Promuje poszanowanie zasad etyki zawodowej

(poziom PRK 6)

- Określa standard jakości oferowanych usług gastronomicznych i hotelarskich
- Planuje działania mające na celu utrzymanie standardu jakości
- Wykonuje zadania zawodowe zgodnie z określonym standardem
- Omawia zasady uczciwej konkurencji na rynku usług gastronomicznych, hotelarskich i w zakresie obsługi ruchu turystycznego

Rozwiązuje sytuacje konfliktowe w sposób etyczny

(poziom PRK 6)

- Zachowuje neutralną postawę w stosunku do uczestników konfliktu
- Analizuje przyczyny konfliktu
- Określa sposoby kompromisowego rozwiązania konfliktu



### Definicja

Umiejętność wykorzystywania wiedzy w krytyczny i systematyczny sposób wiąże się ze zdolnością analizowania, aktywnego i trafnego interpretowania, ewaluacji dostępnych form wiedzy, a także wyciągania spójnych i trafnych wniosków, oraz, na dalszym etapie, syntetycznego ich prezentowania pozostałym odbiorcom.

### Metody walidacji

- **Test teoretyczny** – w formie pisemnej lub ustnej, pozwala na weryfikację efektu uczenia się, dotyczącego logicznych metod rozumowania i dociekania,
- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych lub symulowanych** – metoda umożliwiająca weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji ze wyjątkiem efektu dotyczącego podnoszenia kompetencji zawodowych,
- **Analiza dowodów i deklaracji** – metoda umożliwiająca weryfikację efektu uczenia się dotyczącego podnoszenia swoich kompetencji zawodowych.





## Efekty uczenia się (poziom PRK)

## Kryterium weryfikacji

Identyfikuje posiadane zasoby wiedzy

(poziom PRK 3)

- Dzieli wiedzę ze względu na stopień jej ważności
- Charakteryzuje metody i techniki identyfikacji zasobów wiedzy i informacji

Omawia logiczne metody rozumowania i dociekania

(poziom PRK 4)

- Wymienia metody i techniki analizy informacji
- Omawia metodę dedukcyjnej i indukcyjnej analizy treści
- Charakteryzuje ciąg przyczynowo-skutkowy zdarzeń

Rozpatruje problemy z różnych perspektyw

(poziom PRK 4)

- Przeprowadza analizę problemu
- Ocenia znaczenie dostępnych informacji
- Określa kluczowe informacje i wątki poboczne
- Hierarchizuje dostępne informacje w zależności od ich wpływu na rozwiązanie problemu

Podnosi swoje kompetencje zawodowe

(poziom PRK 4)

- Bierze udział w szkoleniach i konferencjach branżowych
- Wymienia doświadczenia z innymi specjalistami branżowymi
- Wymienia źródła wiedzy branżowej

Wykorzystuje istniejące zasoby wiedzy w codziennej pracy

(poziom PRK 6)

- Omawia koncepcje związane z organizacją ruchu turystycznego
- Analizuje teksty naukowe i popularnonaukowe, związane z rozwojem branży turystyki, gastronomii i hotelarstwa
- Adaptuje koncepcje teoretyczne, związane z organizacją ruchu turystycznego, do realizacji zadań zawodowych

Tworzy kanały przepływu informacji

(poziom PRK 6)

- Tworzy kanały wymiany informacji w ramach organizacji
- Tworzy zewnętrzne kanały informacyjne
- Zapewnia sprawny przepływ informacji niezbędnych do realizacji poszczególnych działań zawodowych





### Definicja

Kompetencja obsługa klienta wiąże się z umiejętnością wchodzenia w interakcje z ludźmi, których nadrzędnym celem jest zaspokojenie ich potrzeb, najczęściej związanych z konsumpcją określonych dóbr i usług. Wiąże się ona z koniecznością posiadania wysoko rozwiniętych zdolności interpersonalnych, komunikacyjnych, a także empatycznych, z odpowiedzialnością i obowiązkowością, a także umiejętnością zachowania w sytuacjach kryzysowych.

### Metody walidacji

- **Test teoretyczny** – w zakresie charakterystyki zasad obsługi klienta,
- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych lub symulowanych** – pozwala na weryfikację pozostałych efektów uczenia się w ramach kompetencji.



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Charakteryzuje zasady obsługi klienta

(poziom PRK 3)

- Omawia zasady obsługi klienta obowiązujące w obiektach (np. w restauracji, hotelu)
- Wylicza sposoby obsługi klienta
- Określa przebieg nawiązywania relacji z klientem oraz wyodrębnia jej poszczególne etapy

Podtrzymuje relacje z klientem

(poziom PRK 4)

- Charakteryzuje strategię działania prowadzącą do osiągnięcia wspólnego celu „wygrany – wygrany”
- Pozyskuje informację zwrotną po zakończeniu współpracy z klientem
- Przedstawia klientowi dalsze możliwości współpracy (np. ofertę dodatkową restauracji, związaną z organizacją imprez okolicznościowych)

Dobiera sposób komunikacji do typu klienta

(poziom PRK 5)

- Tworzy klasyfikację typów klientów na podstawie posiadanej wiedzy oraz doświadczenia
- Dobiera właściwe argumenty i sposoby komunikacji adekwatnie do typu klienta

Identyfikuje potrzeby klienta i odpowiada na nie adekwatnym produktem

(poziom PRK 5)

- Charakteryzuje narzędzia i metody identyfikacji potrzeb klienta
- Analizuje oczekiwania klienta pod kątem posiadanych dóbr i usług
- Dopasowuje produkt lub usługę do konkretnych potrzeb i oczekiwań klienta



### Definicja

Kompetencja związana z organizacją pracy własnej przejawia się w efektywnym wykorzystaniu czasu pracy, zgodnie z własnymi możliwościami oraz istniejącymi wymaganiami zewnętrznymi. Wiąże się z planowaniem pracy zgodnie z wytyczonymi celami i realizowaniu zaplanowanych działań w oparciu o istniejący harmonogram, uwzględniający ich właściwą kolejność.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – metoda umożliwia weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – metoda umożliwiająca weryfikację efektów uczenia się dotyczących charakterystyki narzędzi do porządkowania zadań oraz ustalania priorytetów.





<b>Efekty uczenia się (poziom PRK)</b>	<b>Kryterium weryfikacji</b>
Charakteryzuje narzędzia do porządkowania zadań <b>(poziom PRK 2)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wylicza zalety porządkowania spraw i zadań do wykonania</li><li>• Wymienia możliwości w zakresie porządkowania zadań, w tym narzędzia informatyczne</li></ul>
Przygotowuje własne stanowisko pracy <b>(poziom PRK 3)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizuje swoje stanowisko pracy, stosując się do instrukcji związanych z przepisami BHP, przeciwpożarowymi, a także dotyczącymi ergonomii</li><li>• Dobiera narzędzia i przybory adekwatnie do zaplanowanych prac</li></ul>
Ustala priorytety <b>(poziom PRK 3)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nadaje zadaniom odpowiednią wagę, szeregując je od bardzo ważnych po mało ważne i od pilnych do mało pilnych</li><li>• Dobiera metody organizacji pracy własnej w zależności od sytuacji/celu do osiągnięcia</li><li>• Wymienia sposoby organizacji własnej pracy</li><li>• Identyfikuje potencjalne ryzyka, zagrażające wykonaniu zadania</li></ul>
Wykonuje zadania w zespole <b>(poziom PRK 3)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Określa czas niezbędny na wykonanie poszczególnych czynności</li><li>• Konsultuje z członkami zespołu kolejność wykonywanych działań</li><li>• Przekazuje informacje o rezultatach swoich prac członkom zespołu</li></ul>
Dotrzymuje ustalonych w harmonogramie pracy terminów <b>(poziom PRK 4)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Opracowuje harmonogram działań</li><li>• Wykonuje zadania w określonym czasie</li><li>• Identyfikuje potencjalne ryzyka, zagrażające wykonaniu zadania</li><li>• Tworzy plan awaryjny w sytuacji wystąpienia ryzyka niewykonania zadania</li></ul>



### Definicja

Kompetencja wyszukiwania i przetwarzania informacji polega na aktywnym poszukiwaniu danych, umiejętności korzystania z różnorodnych dostępnych źródeł (w tym w formie online), rozumieniu ich zawartości oraz ocenie przydatności w procesie rozwiązywania poszczególnych problemów, a także gromadzeniu oraz udostępnianiu wiedzy pozostałym osobom, w tym członkom zespołu, na gruncie zawodowym.

### Metody walidacji

- **Test teoretyczny** – metoda przydatna do weryfikacji większości efektów uczenia się w ramach kompetencji, zwłaszcza dotyczących znajomości narzędzi i zasad wyszukiwania informacji,
- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – metoda umożliwiająca weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Prezentacja** – metoda umożliwiająca weryfikację efektu uczenia się w zakresie prezentowania przy pomocy dostępnych narzędzi cyfrowych.





## Efekty uczenia się (poziom PRK)

Weryfikuje prawdziwość i przydatność informacji pod kątem określonego celu

(poziom PRK 3)

## Kryterium weryfikacji

- Dzieli informacje ze względu na stopień ich ważności
- Analizuje informacje pod kątem ich przydatności
- Wybiera informacje przyczyniające się do realizacji zakładanego celu

Gromadzi i bezpiecznie przechowuje zdobyte informacje

(poziom PRK 4)

- Tworzy katalogi informacji i zbiory danych
- Charakteryzuje narzędzia, w tym programy informatyczne o różnym stopniu zaawansowania, umożliwiające gromadzenie informacji
- Stosuje środki bezpieczeństwa danych (np. enkryptowanie plików)

Wyszukuje informacje niezbędne do realizacji zadania

(poziom PRK 4)

- Omawia sposoby wyszukiwania informacji
- Określa dane niezbędne do przygotowania analizy określonego zadania
- Kataloguje informacje w sposób systematyczny i rzetelny
- Korzysta z różnorodnych źródeł do informacji

Prezentuje pozyskane informacje przy pomocy dostępnych narzędzi cyfrowych

(poziom PRK 5)

- Dzieli się informacjami z pozostałymi członkami zespołu oraz innymi osobami z organizacji
- Omawia narzędzia promocji informacji w ramach organizacji (np. strona w intranecie)
- Tworzy kanały przepływu informacji (np. platforma e-learningowa) i dba o ich drożność i właściwe funkcjonowanie



### Definicja

Kompetencja organizowania procesu własnego uczenia się to zdolność do zaplanowania aktywności intelektualnej, rozwoju posiadanej wiedzy i umiejętności, w perspektywie krótko- i długoterminowej. Jest ona związana z umiejętnością wygospodarowania czasu na naukę, zdolnością dopasowania dostępnych źródeł pozyskiwania informacji do własnych możliwości i preferencji. Przekłada się bezpośrednio na wiarę we własne możliwości i motywowanie się do dalszego rozwoju.

### Metody walidacji

- **Bilans kompetencji** – metoda bilansu może okazać się przydatna do określenia efektów uczenia się, dotyczących organizacji własnego rozwoju oraz identyfikacji potrzeb związanych z procesem własnego uczenia się,
- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych** – pozwala na weryfikację efektu uczenia się dotyczącego wykorzystania wiedzy teoretycznej w działaniach praktycznych,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – metoda przydatna w weryfikacji efektu uczenia się, związanego z określeniem celów i form uczenia się,
- **Analiza dowodów i deklaracji** – metoda umożliwia weryfikację efektów uczenia się, dotyczącego poszerzania wiedzy branżowej.





## Efekty uczenia się (poziom PRK)

Identyfikuje potrzeby związane z procesem własnego uczenia się

(poziom PRK 4)

## Kryterium weryfikacji

- Określa swoje cele w zakresie uczenia się
- Identyfikuje obszary wymagające doskonalenia
- Wyznacza priorytety dotyczące nauki
- Określa bariery dotyczące procesu własnego uczenia się oraz określa działania zaradcze
- Określa możliwości i szanse wynikające z podnoszenia swoich kompetencji

Charakteryzuje proces nabywania, przetwarzania i przyswajania nowej wiedzy

(poziom PRK 4)

- Omawia proces nabywania wiedzy i umiejętności w ramach procesu grupowego
- Omawia źródła pozyskiwania wiedzy
- Identyfikuje dobre praktyki związane z realizacją zadań zawodowych
- Omawia rolę technologii informacyjnych w procesie nabywania wiedzy

Określa formy uczenia się

(poziom PRK 4)

- Charakteryzuje techniki uczenia się
- Dobiera techniki uczenia się do własnych możliwości i preferencji
- Ocenia techniki uczenia się pod względem ich skuteczności, w zależności od obszaru wiedzy

Wykorzystuje wiedzę teoretyczną w działaniach praktycznych

(poziom PRK 5)

- Samodzielnie realizuje działania zawodowe, wykorzystując dostępne źródła wiedzy
- Adaptuje teorie, koncepcje i ujęcia teoretyczne do swoich zadań zawodowych
- Adaptuje dobre praktyki do swoich zadań zawodowych

Charakteryzuje sposoby rozwoju zawodowego w branży turystycznej

(poziom PRK 4)

- Wymienia źródła wiedzy branżowej
- Omawia ścieżki kariery związane z branżą turystyczną
- Aktualizuje swoją wiedzę dotyczącą technologii, przepisów prawa oraz norm obowiązujących w działalności zawodowej w gastronomii, turystyce i organizacji ruchu turystycznego





### Definicja

Kompetencja dopasowania się do panujących reguł to umiejętność dostosowania się do norm, zasad oraz wartości obowiązujących w ramach określonej grupy społecznej (w tym w środowisku zawodowym), określanych często mianem kultury organizacyjnej. Wiąże się ona ze zdolnością do zachowywania się w określony sposób, adaptacji reguł komunikacji na poziomie werbalnym i niewerbalnym (stylu ubioru), a także absorpcji obowiązującego systemu wartości, któremu podporządkowane są wszelkie działania i podejmowane decyzje.

### Metody walidacji

- **Test teoretyczny** – rekomendowany w formie pisemnej, umożliwia sprawdzenie kryteriów weryfikacji, związanych z wiedzą w ramach efektów uczenia się, dotyczących znajomości i rozumienia zasad związanych z bezpieczeństwem, znajomości norm kulturowych, obowiązujących w określonej grupie społecznej i kulturowej oraz charakterystyki przepisów dotyczących własnego zakresu odpowiedzialności i realizowanych zadań zawodowych,
- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – metoda umożliwiająca potwierdzenie pozostałych kryteriów weryfikacji w ramach przywołanych wyżej efektów, a także efektu uczenia się, związanego ze znajomością zasad i reguł obowiązujących w ramach danej organizacji,
- **Analiza dowodów i deklaracji** – metoda umożliwia potwierdzenie wybranych efektów uczenia się w ramach kompetencji.





## Efekty uczenia się (poziom PRK)

Charakteryzuje i omawia zasady związane z bezpieczeństwem

(poziom PRK 4)

Charakteryzuje normy kulturowe, obowiązujące w określonej grupie społecznej i kulturowej

(poziom PRK 5)

Charakteryzuje przepisy dotyczące własnego zakresu odpowiedzialności i realizowanych zadań zawodowych

(poziom PRK 5)

Stosuje zasady i reguły obowiązujące w ramach organizacji

(poziom PRK 5)

## Kryterium weryfikacji

- Omawia zasady dotyczące bezpieczeństwa – życia, zdrowia i mienia – gości przebywających w zakładach hotelarskich
- Wymienia podstawowe źródła zagrożeń dla życia, zdrowia i bagażu gości przebywających w zakładach hotelarskich
- Omawia zasady i procedury BHP, odnoszące się do wybranych prostych zadań zawodowych, oraz podstawowe źródła zagrożeń, jakie mogą wystąpić na wybranym stanowisku w wybranym pionie zakładu hotelarskiego

- Charakteryzuje odmienne style życia oraz kultury i obowiązujące w nich wartości
- Omawia kluczowe reguły i zasady funkcjonowania w ramach poszczególnych kultur
- Przekazuje wiedzę o regułach kulturowych pozostałym członkom zespołu, a także gościom/turystom

- Omawia przepisy niezbędne do właściwego wykonywania obowiązków służbowych oraz realizowania zadań
- Wylicza zasady posługiwania się narzędziami, maszynami, urządzeniami oraz materiałami używanymi do wykonywania wybranych, niezbyt złożonych zadań zawodowych w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. zasady posługiwania się systemami rezerwacji usług hotelarskich, zasady związane z obrotem walutami obcymi w zakresie koniecznym do obsługi systemów rezerwacji usług hotelarskich
- Stosuje się do obowiązujących procedur, dotyczących rozpatrywania skarg klientów
- Prowadzi instruktaż w zakresie wybranych procedur, obowiązujących w zakładzie hotelarskim, w tym procedur przyjmowania gości

- Wylicza zasady obowiązujące w ramach organizacji, dotyczące funkcjonowania i obowiązującej kultury organizacyjnej
- Stosuje się do norm i przepisów prawnych adekwatnie do realizowanego zadania
- Dzieli się wiedzą z pozostałymi członkami zespołu



### Definicja

Kompetencja związana z kreatywnością przejawia się w zdolności do tworzenia oryginalnych rozwiązań – zamiast zadowalania się pierwszym pojawiającym się pomysłem – oraz patrzenia na rzeczywistość z odmiennej perspektywy, myślenia poza schematami, szukania niestandardowych rozwiązań istniejących problemów i odkrywania jego pobocznych aspektów, wykorzystując w tym celu dostępne zasoby.

### Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – pozwala na weryfikację wszystkich kryteriów w ramach kompetencji,
- **Analiza dowodów i deklaracji** – np. portfolio, pozwala na weryfikację wybranych efektów uczenia się (np. tworzenia wystroju wnętrza).



**Efekty uczenia się  
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Komponuje nowe potrawy

(poziom PRK 3)

- Tworzy nowe połączenia składników
- Dokonuje obróbki składników w innowacyjny sposób
- Proponuje własne przepisy na potrawy
- Tworzy dekoracje potraw

Określa alternatywne  
formy spędzania czasu  
wolnego w danym miejscu

(poziom PRK 4)

- Charakteryzuje potrzeby różnych grup turystów w zakresie spędzania czasu wolnego
- Omawia możliwości spędzania czasu wolnego przez dzieci, w zależności od ich potrzeb i możliwości
- Omawia sposoby spędzania czasu wolnego przez osoby starsze
- Wymienia elementy infrastruktury niezbędne do organizacji czasu wolnego
- Wymienia nietypowe atrakcje, które można zaproponować klientowi
- Omawia możliwości wykorzystania istniejącej infrastruktury w sposób nietypowy

Tworzy wystrój wnętrz  
wykorzystywanych  
przez klientów

(poziom PRK 5)

- Określa zasady aranżacji poszczególnych wnętrz (np. restauracji, pokoiów hotelowych)
- Charakteryzuje niezbędne elementy wnętrza
- Opracowuje projekt wnętrza
- Dobiera dekoracje

Omawia zasady tworzenia  
sieciowych produktów  
turystycznych

(poziom PRK 5)

- Charakteryzuje proces integrowania elementów oferty turystycznej danego miejsca w spójny produkt turystyczny
- Wymienia elementy sieciowego produktu turystycznego (atrakcje, zaplecze hotelowe, gastronomiczne)
- Określa potencjalne grupy turystów zainteresowane produktem turystycznym
- Charakteryzuje powiązanie tematyczne poszczególnych elementów produktu
- Omawia zastosowanie nowoczesnych technologii w tworzeniu produktów turystycznych (np. kodów QR)

Tworzy materiały  
promocyjne

(poziom PRK 5)

- Wymienia narzędzia cyfrowe i techniki prezentacji informacji w ramach organizacji działającej w branży turystycznej
- Wykorzystuje narzędzia cyfrowe do tworzenia materiałów promocyjnych
- Redaguje spójne wizualnie dokumenty okolicznościowe (np. ulotka informacyjna, broszury, zaproszenie, menu)