

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

Pokojowa

(911203)



Pomoce i sprzętaczki biurowe, hotelowe i pokrewne

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

Pokojowa (911203)

Pomoce i sprzątaczkę biurowe, hotelowe i pokrewne

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

Pokojowa (911203)

© 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 [996]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): <https://www.pexels.com/pl-pl/zdjecie/czysty-czyszczenie-dorosly-hotel-1437861> [dostęp: 31.03.2019].



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	8
3.1. Zadania zawodowe	8
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Wykonywanie czynności porządkowych	9
3.3. Kompetencje społeczne.....	12
3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.....	12
3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji.....	13
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO.....	13
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	13
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu	14
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów	16
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.....	16
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)	17
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE	17
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)

Pokojowa 911203

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Osoba sprzątająca.
- Obsługa hotelowa (Room service).
- Sprzątaczką hotelowa.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

WMiędzynarodowymStandardzieKlasyfikacjiZawodówISCO-08odpowiadagrupie:

- 9112 Cleaners and helpers in offices, hotels and other establishments.

Według Polskiej KlasyfikacjiDziałalności (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 Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w marcu 2019 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspertski:

- Patrycja Myszką – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Agata Olczyk – Nb Velux Polska, Namysłów.
- Rafał Ryszelewski – Wojewódzki Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli w Zgierzu, Łódź.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Łukasz Baka – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Maria Konarska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Małgorzata Przybyszewska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Agnieszka Szczuchura – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Małgorzata Szpilska – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Jolanta Maj – Gospodarstwo Agroturystyczne Dom Całoroczny nad Jeziorem na Mazurach, Wałpusz.
- Karolina Wittek – Karolina Wittek Cogito bis, Gdańsk.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Robert Fleischer – Terapia Szkolenia Doradztwo. Rif. Robert Fleischer, Olsztyn.
- Barbara Steblik – Centralna Komisja Egzaminacyjna, Warszawa.

Data(rok)opracowania opisu informacji o zawodzie: 2019 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**

Pokojowa to osoba pracująca w hotelu lub innym obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. Odpowiedzialna jest za utrzymanie wynajmowanych gościom pokoi w idealnym stanie i czystości.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania**Opis pracy**

Pokojowa jest zawodem o charakterze usługowym. Celem pracy pokojowej jest utrzymanie czystości i porządku w powierzonych pomieszczeniach, w szczególności przygotowywanie pokoi dla gości oraz posprzątanie pokoi, według potrzeb zameldowanych gości.

Pokojowa odkurza wykładziny, myje podłogi, myje i konserwuje meble. Pokojowa jest również odpowiedzialna za utrzymanie w czystości i porządku łazienek i toalet przynależących do pokoi hotelowych. Odpowiada za uzupełnianie środków higienicznych, kosmetyków, artykułów minibaru¹, asortymentu biurowego. Dziennie pokojowa może mieć do posprzątania od kilku do kilkunastu pokoi, w zależności od wielkości obiektu, standardów obowiązujących w obiekcie hotelarskim, doświadczenia oraz tzw. obłożenia, czyli liczby zakwaterowanych gości w hotelu.

Sposoby wykonywania pracy

Pokojowa w zależności od wielkości i wyposażenia obiektu wykonuje część prac ręcznie lub z wykorzystaniem profesjonalnego sprzętu i akcesoriów do sprzątania. Pokojowa stosuje metody, techniki i procedury polegające m.in. na:

- utrzymywaniu czystości oraz dbaniu o funkcjonalność wynajmowanych gościom pokoi, według ustalonych w danym obiekcie standardów,
- zmienianiu pościeli, ręczników, kosmetyków i środków higienicznych przeznaczonych dla gości oraz innych rzeczy, które są przeznaczone do użytku gościa hotelowego,
- realizowaniu zgłaszanych przez gości życzeń będących w zakresie obowiązków pokojowej (np. oddanie ubrań do pralni hotelowej),
- dbaniu o porządek w hotelowych ciągach komunikacyjnych, m.in. korytarze, hole, schody, windy,
- odkurzaniu wykładzin w pokojach,
- myciu podłóg, sanitariatów, okien w pokojach,
- dbaniu o prawidłowe funkcjonowanie urządzeń zainstalowanych w pokojach, a w przypadku usterki powiadomienie o tym odpowiedniej osoby,
- zgłaszaniu i zabezpieczaniu rzeczy pozostawionych przez gości hotelowych.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2 Kompetencja zawodowa.

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

Warunki pracy

Miejszem pracy **pokojoyej** są głównie pomieszczenia zamknięte hotelów, pensjonatów itp. Pomieszczenia, w których wykonywana jest praca, posiadają zazwyczaj oświetlenie dzienne i sztuczne oraz instalacje klimatyzacyjne lub wentylacyjne. Praca pokojowej wykonywana jest głównie w pozycji stojącej, w trybie chodzącym, często w wymuszonej, schylonej pozycji. Pokojowa wykonuje pracę w ubraniu roboczym oraz rękawiczkach ochronnych.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Pokojowa w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:

- maszyny czyszczące:
 - wózek hotelowy do sprzątania⁴,
 - odkurzacz tradycyjny,
 - odkurzacz piorący;
- różnego rodzaju przyrządy do sprzątania:
 - szczotki,
 - mopy,
 - ścierki,
 - tradycyjne i parowe myjki do szyb;
- środki czystości:
 - płyny do mycia szyb, armatury łazienkowej, kafelków,
 - pasty, mlecza konserwujące do podłóg i mebli.

Organizacja pracy

Pokojowa pracuje w systemie jedno- lub dwuzmianowym, w zależności od specyfiki i wielkości danego obiektu, najczęściej w wymiarze 8 godzin lub w systemie zadaniowym. Zazwyczaj obiekty branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej posiadają wewnętrzne regulaminy, które określają czas pracy i wykonywanie konkretnych usług dla gości. W niektórych przypadkach czas pracy uzależniony jest np. od umiejscowienia obiektu (np. miejscowości nadmorskie, miejscowości położone w górach). Mogą to być obiekty, które swoją działalność prowadzą głównie w sezonie letnim lub/i zimowym. Wówczas praca pokojowej może mieć charakter sezonowy. Praca w tym zawodzie może wiązać się z nienormowanym czasem pracy i systemem zadaniowym.

Pokojowa przed rozpoczęciem codziennej pracy zapoznaje się z wykazem pokoi do posprzątania i przygotowania dla nowych gości, posprzątania pokoi już zajętych. Praca jest nadzorowana przez przełożonego, który może kontaktować się z pokojową w sposób ustny lub pisemny.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Pokojowa podczas pracy może być narażona m.in. na:

- reakcje alergiczne w wyniku kontaktu z substancjami chemicznymi w środkach czystości,
- możliwość wystąpienia urazów podczas obsługi maszyn i urządzeń do sprzątania oraz przenoszenia i/lub przesuwania mebli,
- przeciążenia układu kostno-stawowego wynikające z monotonii, monotypii, tj. powtarzalności wykonywanych czynności,
- choroby układu krążenia, np. żylaki.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **pokojowej** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność układu kostno-stawowego,
- sprawność zmysłu dotyku,
- sprawność narządów równowagi,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

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

w kategorii sprawności i zdolności

- uzdolnienia techniczno-organizacyjne,
- podzielność uwagi,
- dobra pamięć,
- zdolność do współdziałania;

w kategorii cech osobowościowych

- rzetelność oraz dokładność,
- gotowość do pracy w szybkim tempie,
- samodzielność,
- samokontrola,
- systematyczność,
- odpowiedzialność za działania zawodowe,
- odporność emocjonalna na stres,
- zamiłowanie do ładu i porządku,
- uczciwość.

Więcej informacji znajduje się w sekcjach: 3.3. Kompetencje społeczne; 3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

W zawodzie **pokojowej** istotna jest sprawność układu kostno-stawowego, dobry wzrok, czucie dotykowe i zręczność palców, umożliwiające obsługę maszyn i urządzeń. Praca w tym zawodzie należy do prac średnio ciężkich. Nie występują w niej specyficzne obciążenia umysłowe.

Przeciwwskazaniami do pracy w zawodzie pokojowej są m.in.:

- dysfunkcje kończyn górnych i dolnych,
- zaburzenia równowagi,
- zaburzenia koordynacji wzrokowo-ruchowej,

- wady wzroku niedające się korygować szklami optycznymi, np. astygmatyzm, brak widzenia obuocznego, daltonizm,
- niektóre choroby psychiczne,
- choroby układu kostno-stawowego,
- choroby układu krążenia,
- choroby układu oddechowego (m.in. rozedma płuc),
- alergie związane z detergentami,
- choroby skóry rąk.

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 (2019 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **pokojowa** preferowane jest wykształcenie na poziomie branżowej szkoły I stopnia (dawniej zasadnicza szkoła zawodowa) w zawodach pokrewnych z branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej.

Pracodawcy zatrudniają również osoby posiadające wykształcenie podstawowe i gimnazjalne, które zdobywają wiedzę i doświadczenie na drodze szkolenia praktycznego (przyuczenia) na stanowisku pracy w obiekcie.

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

Podjęcie pracy w zawodzie **pokojowa** ułatwiają:

- udokumentowane doświadczenie na identycznym lub pokrewnym stanowisku pracy,
- posiadanie certyfikatów i świadectw potwierdzających udział w szkoleniach, w zakresie podstaw profesjonalnego sprzątnięcia lub przygotowania do pracy pokojowej,
- znajomość języka angielskiego na poziomie B2.

Podjęcie pracy w zawodzie pokojowej przez osoby z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim ułatwiają:

- dyplom potwierdzający kwalifikację wyodrębnioną w zawodzie szkolnym (pokrewnym): pracownik pomocniczy obsługi hotelowej, prowadzone w szkołach branżowych pierwszego stopnia wyłącznie dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim,
- ukończenie kwalifikacyjnego kursu zawodowego i zdanie egzaminu organizowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne, potwierdzającego kwalifikację cząstkową TG.01 Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie, w szkolnym zawodzie (pokrewnym) pracownik pomocniczy obsługi hotelowej,
- suplement Europass (w języku polskim i angielskim), wydawany na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne (do dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe).

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

Pracownik w zawodzie **pokojowa** nie ma ściśle określonej ścieżki awansu zawodowego, może:

- rozpocząć pracę na stanowisku pomocniczym, a następnie wraz z nabyciem doświadczenia zawodowego awansować na samodzielne stanowisko pokojowej,
- po nabyciu dalszego doświadczenia zawodowego awansować na stanowisko starszej pokojowej,
- podjąć kształcenie w technikum w pokrewnym zawodzie technik hotelarstwa,
- po ukończeniu technikum oraz zdaniu egzaminu maturalnego rozpocząć studia wyższe I oraz II stopnia, na kierunku np. hotelarstwo, turystyka, rekreacja, a następnie posiadając zdolności i umiejętności organizacyjne oraz umiejętność pracy z ludźmi, awansować na stanowisko kierownicze, np. kierownika lub inspektora służby pięter,
- doskonalić umiejętności, uczestnicząc w szkoleniach branżowych, konferencjach, warsztatach tematycznych w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej.

Pokojowa może również rozszerzać swoje kompetencje zawodowe poprzez podejmowanie kształcenia i/lub szkolenia w zawodach pokrewnych.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2019 r.) w zawodzie **pokojowa** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w edukacji formalnej oraz pozaformalnej.

Istnieje możliwość potwierdzania kompetencji w zawodzie pokrewnym pracownik pomocniczy obsługi hotelowej (wyłącznie dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim).

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 **pokojowa** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Technik hotelarstwa ^S	422402
Inspektor hotelowy	515101
Sprzątaczką domową	911102
Łazienkową	911201
Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej ^S	911205
Sprzątaczką biurową	911207

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

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

- Z1 Ustalanie kolejności wykonywanych zadań zgodnie z liczbą zajętych pokoi, liczbą pracowników i w porozumieniu z przełożonym.
- Z2 Planowanie użycia i dobór odpowiednich środków i sprzętu do rodzaju sprzątanых pomieszczeń i powierzchni.
- Z3 Sprzątanie pokoi hotelowych i łazienek.

- Z4 Sprawdzanie stanu technicznego i funkcjonalnego urządzeń, wyposażenia pokoi i łazienek oraz informowanie przełożonych o usterkach i brakach.
- Z5 Uzupełnianie elementów wyposażenia pokoi.
- Z6 Zgłaszanie i odnoszenie rzeczy pozostawionych w pokojach.
- Z7 Spełnianie próśb gości.
- Z8 Przekazywanie do pralni hotelowej i odbiór z niej pościeli, ręczników oraz odzieży gości.
- Z9 Sprzątanie pomieszczeń ogólnodostępnych.
- Z10 Przekazywanie przełożonym informacji o sprzątniętych pokojach i pomieszczeniach.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Wykonywanie czynności porządkowych

Kompetencja zawodowa Kz2: Wykonywanie czynności porządkowych obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, Z6, Z7, Z8, Z9 i Z10, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Ustalanie kolejności wykonywanych zadań zgodnie z liczbą zajętych pokoi, liczbą pracowników i w porozumieniu z przełożonym	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady i procedury komunikacji z przełożonym np. inspektorem hotelowym, recepcjonistą, kierownikiem służby pięter, właścicielem i kierownikiem obiektu; - Regulaminy, instrukcje i zarządzenia wewnętrzne dotyczące pokojowej; - Liczbę rezerwacji pokoi i stan obłożenia określonego obiektu.	- Komunikować się z przełożonym np. inspektorem hotelowym, recepcjonistą, kierownikiem służby pięter, właścicielem i kierownikiem obiektu; - Stosować regulaminy, instrukcje i zarządzenia wewnętrzne dotyczące pokojowej; - Określać zakres i kolejność zadań do wykonania na podstawie liczby rezerwacji pokoi i stanu obłożenia hotelu z uwzględnieniem zasad wyznaczających kolejność sprzątania (w pierwszej kolejności pokoje dla nowych gości, następnie pokoje z wywieszkami z prośbą o sprzątnięcie).

Z2 Planowanie użycia i dobór odpowiednich środków i sprzętu do rodzaju sprzątanых pomieszczeń i powierzchni	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Rodzaje i zastosowanie środków chemicznych i dezynfekcyjnych do rodzaju sprzątanых powierzchni i pomieszczeń; - Zasady stosowania właściwego sprzętu do rodzaju sprzątanых powierzchni; - Rodzaje środków ochronnych; - Zasady stosowania środków chemicznych i dezynfekcyjnych z uwzględnieniem środków ostrożności i zalecanych procedur stosowania.	- Dobierać odpowiednie środki chemiczne i dezynfekcyjne do rodzaju sprzątanых powierzchni i pomieszczeń; - Dobierać odpowiedni sprzęt do rodzaju sprzątanых powierzchni; - Dobierać odpowiednie środki ochrony w zależności od zaplanowanych zadań; - Stosować środki chemiczne przygotowując roztwory z zachowaniem odpowiednich proporcji.

Z3 Sprzątanie pokoi hotelowych i łazienek	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska podczas sprzątania pokoi hotelowych i łazienek; - Zasady i procedury sprzątania pokoju w obecności i bez obecności gościa hotelowego; - Zasady stosowania urządzeń do odkurzania i obowiązujące instrukcje; - Zasady stosowania i instrukcje obsługi sprzętu do czyszczenia; - Zasady stosowania środków chemicznych i dezynfekcyjnych; - Techniki sprzątania; - Techniki i zasady wymiany pościeli i przygotowania łóżka.	- Przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska podczas sprzątania pokoi hotelowych i łazienek; - Stosować określoną procedurę sprzątania pokoju w zależności od jego statusu; - Wykorzystywać sprzęt do czyszczenia powierzchni; - Stosować środki chemiczne i dezynfekcyjne zgodnie z zaleceniami i przeznaczeniem; - Stosować wyuczone techniki sprzątania; - Wykonywać zadania wraz z drugą pokojową (w zespole 2-osobowym) lub/oraz pojedynczo; - Wymieniać pościel i przygotować łóżko na noc przy zastosowaniu odpowiedniej techniki.
Z4 Sprawdzanie stanu technicznego i funkcjonalnego urządzeń, wyposażenia pokoi i łazienek oraz informowanie przełożonych o usterkach i brakach	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady korzystania z wszelkich urządzeń znajdujących się w pokojach i łazienkach hotelowych; - Stan techniczny i funkcjonalny urządzeń; - Wyposażenie jednostek mieszkalnych w zależności od rodzaju i kategorii obiektu hotelowego; - Zasady i procedury informowania i postępowania inspektora hotelowego, kierownika służby pięt, recepcji, działu technicznego w przypadku zauważenia usterek i braków w pokojach hotelowych.	- Uruchamiać i sprawdzać działanie wszelkich urządzeń znajdujących się w pokojach; - Sprawdzać stan techniczny i funkcjonalny urządzeń; - Kontrolować wyposażenie jednostek mieszkalnych dostosowane do rodzaju i kategorii obiektu hotelowego, - Informować przełożonych o zauważonych usterkach w pokojach hotelowych; - Informować przełożonych o stwierdzonych brakach w pokojach hotelowych.
Z5 Uzupełnianie elementów wyposażenia pokoi	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Elementy wyposażenia minibarów; - Wyposażenie pokoi w pościel, ręczniki, artykuły eksploatacyjne i konsumpcyjne zgodnie z przyjętymi standardami i wymaganiami kategorizacyjnymi obiektu; - Przydatność produktów konsumpcyjnych do spożycia określonych terminem ważności.	- Informować recepcjonistę/przełożonego o zużyciu produktów z minibarów; - Uzupełniać, wymieniać i ewidencjonować pościel, ręczniki, materiały reklamowe, artykuły eksploatacyjne i konsumpcyjne według ustalonych standardów; - Kontrolować i oceniać terminy ważności produktów konsumpcyjnych będących na wyposażeniu pokoju.
Z6 Zgłaszanie i odnoszenie rzeczy pozostawionych w pokojach	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
Zasady postępowania hotelu z rzeczami	Zgłaszać rzeczy pozostawione w pokojach przez

pozostawionymi przez gościa hotelowego; - Istotę i elementy <u>umowy hotelowej</u>³; - Odpowiedzialność hotelu za rzeczy pozostawione przez gościa wynikające z kodeksu cywilnego.	gości hotelowych; - Stosować procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi w pokojach przez gości hotelowych; - Wypełniać stosowną dokumentację w przypadku pozostawienia rzeczy przez gościa w pokoju; - Wykonywać zadania zgodnie z zapisami umowy hotelowej; - Stosować przepisy kodeksu cywilnego w zakresie odpowiedzialności hotelu za rzeczy pozostawione przez gościa.
---	---

Z7 Spełnianie próśb gości

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Rodzaje usług hotelowych płatnych i bezpłatnych świadczonych dla gości; - Procedury realizacji świadczeń dla gości; - Rodzaje, zakres i ceny świadczeń realizowanych dla gości na ich życzenie; - Treść <u>regulaminu hotelowego</u>²; - Obowiązujące w obiekcie procedury, zakres kompetencji poszczególnych działów w danym obiekcie.	- Przyjmować zlecenia wykonania próśb gości; - Odbierać informacje, prośby od gości; - Prasować odzież gości; - Dostarczać zamówione artykuły konsumpcyjne gości zgodnie z ich życzeniami; - Stosować regulamin hotelowy; - Informować recepcję i inne działy obiektu w przypadku wystąpienia próśb gości, które nie leżą w kompetencji pokojowej.

Z8 Przekazywanie do pralni hotelowej i odbiór z niej pościeli, ręczników oraz odzieży gości

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Procedury przyjmowania od gościa rzeczy do prania; - Zasady i procedury współpracy i korzystania z pralni hotelowej lub pralnią znajdującą się poza hotelem; - Procedury oddawania gościom rzeczy z pralni.	- Przyjmować od gościa rzeczy do prania; - Przyjmować z poszczególnych komórek organizacyjnych rzeczy do prania; - Przekazywać do pralni i odbierać z niej bieliznę pościelową, ręczniki, firany, zasłony, odzież gości itp.; - Oddawać gościom rzeczy z pralni.

Z9 Sprzątanie pomieszczeń ogólnodostępnych

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Układ i rozmieszczenie pomieszczeń ogólnie dostępnych; - Środki chemiczne i dezynfekujące stosowane do poszczególnych pomieszczeń; - Zasady użytkowania urządzeń do czyszczenia powierzchni.	- Sprzątać pomieszczenia ogólnie dostępne, zaplecza, ciągi komunikacyjne np. korytarze, windy, toalety, szatnie; - Wykorzystywać sprzęt służący do czyszczenia powierzchni zgodnie z ich przeznaczeniem; - Określać możliwe skutki stosowania środków chemicznych do czyszczenia powierzchni.

Z10 Przekazywanie przełożonym informacji o sprzątniętych pokojach i pomieszczeniach	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady wypełniania dokumentacji potwierdzającej posprzątanie pomieszczeń; • Rodzaje statusu pokoi i procedurę przekazywania recepcji/przełożonemu informacji o zmianie statusu; • Procedury postępowania w przypadku wystąpienia zagrożeń w związku z zastosowaniem środków chemicznych; • Zasady obiegu i procedury przekazywania informacji.	• Uzupełniać karty kontrolne potwierdzające sprzątnięcie pomieszczeń; • Informować recepcjonistę/przełożonego o zmianie statusu pokoju po jego posprzątaniu; • Informować o zagrożeniach występujących w związku z zastosowaniem środków chemicznych; • Informować przełożonych o wszelkich sytuacjach wymagających wsparcia, działania itp. • Przestrzegać zasad obiegu i procedur przekazywania informacji.

3.3. Kompetencje społeczne

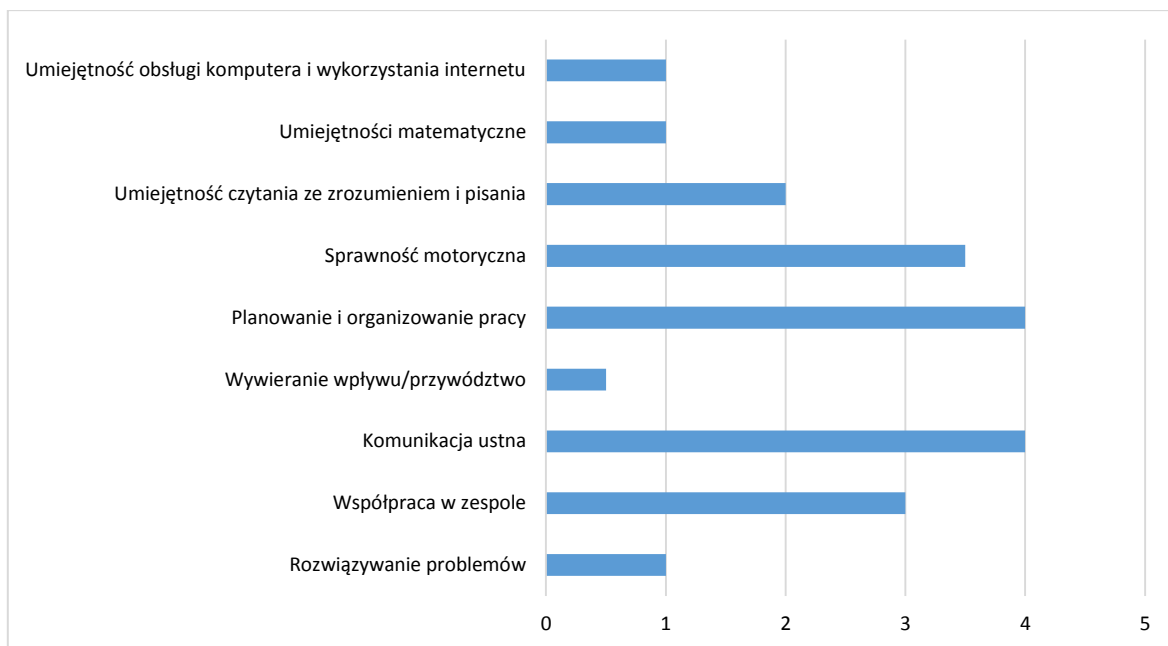
Pracownik w zawodzie **pokojowa** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za skutki podejmowanych działań w pracy pokojowej, w odniesieniu do osób i mienia.
- Podejmowania samodzielnych działań lub współdziałania w zakresie prac pokojowej.
- Oceniania zagrożeń występujących w miejscu pracy pokojowej oraz podejmowania działań adekwatnych do tych zagrożeń.
- Przestrzegania tajemnicy zawodowej i poszanowania prywatności gości hotelowych.
- Tworzenia pozytywnego wizerunku obiektu.
- Podnoszenia swoich kompetencji zawodowych w kontekście nowych rozwiązań technologiczno-organizacyjnych, właściwych dla pokojowej.

3.4. 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 **pokojowa**.

Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **pokojowa****Uwaga:**

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

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

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **pokojowa** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji.

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

Zatrudnienie w zawodzie **pokojowa** oferują m.in.:

- hotele,
- pensjonaty,
- motele,
- hostele,
- ośrodki rehabilitacyjne i sanatoryjne,
- ośrodki wypoczynkowe.

Obecnie (2019 r.) według Barometru zawodów zapotrzebowanie na pracowników w zawodach z grupy sprzątaczk i pokojowe jest zrównoważone i kształtuje się na stałym poziomie.

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: 31.03.2019]:

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-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 (2019 r.) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie przygotowuje się **pokojowych**.

Dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim istnieje możliwość uzyskania kompetencji przydatnych do wykonywania zawodu pokojowa, podejmując kształcenie:

- w branżowej szkole I stopnia w zawodzie pokrewnym pracownik pomocniczy obsługi hotelowej,
- na kwalifikacyjnych kursach zawodowych (dla dorosłych) w zakresie kwalifikacji TG.01 Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie, w szkolnym zawodzie (pokrewnym) pracownik pomocniczy obsługi hotelowej.

Kształcenie w zakresie kwalifikacyjnych kursów zawodowych (dla dorosłych) mogą prowadzić:

- 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.

Kwalifikacje wyodrębnione w zawodzie pracownik pomocniczy obsługi hotelowej potwierdzają (również w trybie eksternistycznym) Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Osoby, które uzyskały powyższe kwalifikacje, mają możliwość otrzymania również suplementu Europass (w języku polskim i angielskim), wydawanego na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne (do dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe), co ma istotne znaczenie w przypadku poszukiwania pracy za granicą.

WAŻNE:

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego, które wchodzi w życie od 1 września 2019 r., ulegają zmianie dotychczasowe symbole kwalifikacji wyodrębnione w zawodach szkolnictwa zawodowego, na kody składające się z trzech wielkich liter, wskazujących na przyporządkowanie do jednej z 32 branż, występujących w klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego. Zmianie uległy również nazwy niektórych z dotychczasowych kwalifikacji. Nowa regulacja umożliwia prowadzenie kształcenia na kwalifikacyjnych kursach zawodowych lub na kursach umiejętności zawodowych.

Szkolenie

Szkolenia i kursy doszkalające dla **pokojoych** organizują m.in.:

- pracodawcy w ramach wewnętrznych szkoleń lub przyuczenia do zawodu (dla kandydatów do pracy i pracowników),
- instytucje szkoleniowe,
- przedstawiciele producentów profesjonalnych maszyn, sprzętu i urządzeń do sprzątania,
- placówki kształcenia praktycznego,
- ośrodki dokształcania i doskonalenia zawodowego,
- stowarzyszenia i organizacje branżowe, np. Izba Gospodarcza Hotelarstwa Polskiego.

Przykładowa tematyka szkoleń dotyczy m.in.:

- nowoczesnych technik sprzątania,
- obsługi sprzętu i maszyn do sprzątania,
- stosowania materiałów i zasad dezynfekcji,
- kultury pracy i relacji z gośćmi hotelowymi.

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: 31.03.2019]:

Szkolnictwo wyższe:

www.wyberzstudia.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 (2019 r.) wynagrodzenie osób pracujących w zawodzie **pokojowa** wynosi najczęściej od 2250 zł do 2800 zł brutto miesięcznie.

Poziom wynagrodzenia uzależniony jest m.in. od:

- zakresu obowiązków pracownika,
- sytuacji na lokalnym rynku pracy,
- regionu Polski,
- rodzaju pracodawcy (prywatny, publiczny), wielkości i renomy obiektu,
- koniunktury w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej (w tym od sezonu),
- wielkości aglomeracji,
- stażu pracy oraz formy zatrudnienia (np. umowa o pracę, umowa zlecenie).

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: 31.03.2019]:

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-szczegolach>

<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 **pokojowa** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami.

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

- z niewielką dysfunkcją kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza wykonywania bardziej precyzyjnych czynności,
- z wadami i dysfunkcją wzroku (04-O), w przypadku możliwości skorygowania ich szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- z dysfunkcją narządu słuchu (03-L), pod warunkiem, że niepełnosprawność ta jest możliwa do skorygowania za pomocą aparatów słuchowych,
- z innymi rodzajami niepełnosprawności (11-I) 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 (2019 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: 31.03.2019 r.

- Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 996, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 2153, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (tj. 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 2019 r. poz. 238).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego (Dz. U. poz. 316).
- 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 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 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 (tj. 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).
- Obwieszczenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 marca 2019 r. w sprawie prognozy zapotrzebowania na pracowników w zawodach szkolnictwa branżowego na krajowym i wojewódzkim rynku pracy (M.P. poz. 276).

Literatura branżowa:

- Hotelarz – miesięcznik. Polskie Wydawnictwa Specjalistyczne ProMedia Sp. z o.o., Warszawa.
- Lewandowska A.: Zbiór zadań przygotowujących do egzaminu potwierdzającego kwalifikację TG.12. „Planowanie i realizacja usług w recepcji”. FORMAT-AB, WARSZAWA 2018.
- Lewandowska A.: Zbiór zadań przygotowujących do egzaminu potwierdzającego kwalifikację TG.13. „Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie”. FORMAT-AB, WARSZAWA 2018.
- Milewska M., Włodarczyk B.: Hotelarstwo. Podstawowe wiadomości. PWE, Warszawa 2009.
- Mikuta B., Świątkowska H.: Organizacja usług turystycznych i hotelarskich. Wydawnictwo SGGW, Warszawa 2008.
- Oparka S., Nowicka T.: Technik hotelarstwa. Organizacja pracy w hotelarstwie. Skrypt do nauki zawodu. Wydawnictwo MARIA, Warszawa 2008.
- Sawicka B. i inni: Hotelarstwo cz. III Działalność recepcji. FORMAT-AB, Warszawa 2014.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.03.2019]:

- Barometr zawodów 2019. Raport podsumowujący badania w Polsce:
https://barometrzwodow.pl/userfiles/Barometr/2019/raport_ogolnopolski_pl.pdf
- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>
- Informator dotyczący egzaminu potwierdzającego kwalifikację w zawodzie pracownik pomocniczy obsługi hotelowej:
https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/911205.pdf
- Informator dotyczący egzaminu potwierdzającego kwalifikację w zawodzie technik hotelarstwa:
https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/422402.pdf
- Izba Gospodarcza Hotelarstwa Polskiego: <https://www.ighp.pl>
- Portal dla właścicieli hoteli i osób związanych z branżą: <https://www.e-hotelarz.pl>
- Portal wiedzy o hotelarstwie: <http://www.e-hotelarstwo.com>
- Portal dla hotelarzy: <http://www.hotelarze.pl>
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Projekt Zintegrowany System Kwalifikacji: <http://kwalifikacje.edu.pl>
- Serwis Informacyjny Branży Turystycznej: <http://www.tur-info.pl>
- 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.edu.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	Minibar	Mała lodówka w luksusowym pokoju hotelowym. Personel hotelu uzupełnia minibar napojami i przekąskami, które można kupić podczas pobytu. Jest on zaopatrzony w spis towarów z cennikiem. Zwykle minibar jest zaopatrzony w małe butelki napojów alkoholowych, soków, wody butelkowanej i napojów bezalkoholowych, ciastka, krakersy i inne małe przekąski.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://blog.zwiadowca.pl/mini-barki-samoobslugowe-w-twoim-hot [dostęp: 31.03.2019]
2	Regulamin hotelowy	Zbiór przepisów wewnętrznych obowiązujących w danym obiekcie hotelarskim określający prawa i obowiązki gości hotelowych, zasady korzystania z poszczególnych urządzeń i usług oferowanych przez dany obiekt.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://encyklopedia.pwn.pl/szukaj/regulamin.html [dostęp: 31.03.2019]
3	Umowa hotelowa	Umowa nienazwana (mieszana), zawiera w sobie elementy takich umów jak: umowa najmu, umowa zlecenia, umowa przechowywania, umowa sprzedaży. Zawierana między hotelem a gościem hotelowym.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Raciborski J.: Prawo turystyczne. Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, 2007
4	Wózek hotelowy do sprzątnia	Narzędzie do sprzątania stosowane zarówno do małych jak i dużych powierzchni znajdujących się w hotelach, biurach itp. Wyposażony jest w pojemniki na ściereczki, detergenty, kuwety, półki, wiadra na wodę, worki na śmieci.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Pląder D.: Organizacja pracy w Hotelarstwie. Krakowska Szkoła Hotelarska – Wydawnictwo Proksenia, Kraków 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.