

# T

## T.11 PLANOWANIE I REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI

### Karta Pracy nr KP/T.11



W recepcji hotelowej pracuję już 10 lat. Lubię to co robię, lubię ludzi i cieszę się, że mogę im pomóc choć nie zawsze goście są mili... Jest to praca, która wymaga dużej podzielności uwagi. Praca ta wymaga zarówno dużo cierpliwości, opanowania jak i mimo różnych okoliczności bycia miłym i uśmiechniętym w stosunku do gości.

#### I. ĆWICZENIA NA ROZPOZNAWANIE SWOICH PREDYSPOZYCJI/PRZEKONAŃ DOT. DANEJ KWALIFIKACJI

##### 1. Burza mózgów

**Cel:** Zapoznanie się z aktualnym stanem wiedzy uczniów na temat danej kwalifikacji.

**Pomoce:** tablica, kreda/marker, kartka, długopis

**Czas:** 15 minut

**Instrukcja:** Nauczyciel podaje i zapisuje na tablicy nazwę kwalifikacji. Wskazuje, aby uczniowie zanotowali jak najwięcej skojarzeń związanych z daną kwalifikacją. Następnie uczniowie zostają podzieleni na grupy 4-5 osobowe i mają za zadanie wspólnie wypisać skojarzenia – od tych, które pojawiły się najczęściej do tych, które pojawiły się najrzadziej. Nauczyciel losowo wybiera jedną grupę, której przedstawiciel wypisuje na tablicy skojarzenia. Pozostałe grupy uzupełniają spis o hasła, które nie zostały wcześniej wymienione. Nauczyciel wraz z uczniami łączy skojarzenia w grupy. W ostatnim etapie nauczyciel dokonuje zwięzłego podsumowania, wskazując na zakres wiedzy uczniów w zakresie omawianej kwalifikacji.

## 2. Sortowanie

**Cel:** Przypisanie przez ucznia wartości poszczególnym czynnikom istotnym w omawianej kwalifikacji.

**Pomoce:** kartka, długopis

**Czas:** 30-45 minut

**Instrukcja:** Nauczyciel rozdaje uczniom tabelę zawierającą listę stwierdzeń dotyczących danej kwalifikacji. Stwierdzenia obejmują cztery obszary: Cechy Charakteru, Zainteresowania, Warunki Pracy i Warunki Zdrowotne. Zadaniem ucznia jest wskazanie, na ile kolejne stwierdzenia są zgodne z rzeczywistością. Uczeń ma do dyspozycji zakres punktowy od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „nie zgadzam się”, a 5 – „zgadzam się”. Nauczyciel pozostawia uczniom czas na uzupełnienie tabeli (5 minut) oraz zsumowanie punktacji w poszczególnych obszarach ćwiczenia (CC, Z, WP, WZ oraz całkowita liczba punktów ze wszystkich obszarów). Istnieją dwie możliwości przeprowadzenia dalszego etapu:

➤ wybrane osoby zostają poproszone o przeanalizowanie uzyskanych wyników w kolejnych stwierdzeniach – np. cztery osoby na forum przedstawiają po pięć kolejnych stwierdzeń próbując wyjaśnić, dlaczego przyznały konkretną liczbę punktów. Nauczyciel wskazuje na konkretne zainteresowania, cechy charakteru, warunki pracy i warunki zdrowotne w przypadku omawianej kwalifikacji,

lub

➤ uczniowie wraz z nauczycielem analizują swoje wyniki na podstawie zbiorczej tabeli punktowej zamieszczonej w rozdziale „Wyniki i interpretacja”. Wybrane/chętne osoby wypowiadają się na forum klasy, czy zgadzają się z danym wynikiem i dlaczego tak/nie. Następnym krokiem jest wspólna analiza obszarów, które wymagałyby pracy, aby w przyszłości móc wykonywać daną kwalifikację.

**Instrukcja dla ucznia:** Przeczytaj kolejne stwierdzenia w tabeli i przypisz im konkretne wartości od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „Nie zgadzam się” a 5 – „Zgadzam się”. Nie sugeruj się tym, jak powinno być, tylko jak jest w Twoim przypadku. Wybraną liczbę punktów otocz kółkiem, a następnie zlicz wyniki w poszczególnych obszarach oraz całkowitą liczbę punktów.

Obszar	Stwierdzenie	Punkty					Razem
		1	2	3	4	5	
CC	Łatwo nawiązuję kontakt z innymi, mógłbym/mogłabym pracować z innymi ludźmi cały dzień.	1	2	3	4	5	
	Odpowiedzialnie podchodzę do powierzonych mi zadań.	1	2	3	4	5	
	Jestem osobą cierpliwą i opanowaną, trudno wyprowadzić mnie z równowagi.	1	2	3	4	5	
	Dobrze radzę sobie w trudnych sytuacjach.	1	2	3	4	5	
	Cechuje mnie pogodne usposobienie.	1	2	3	4	5	
	Łatwo przychodzi mi podejmowanie różnych decyzji.	1	2	3	4	5	
WP	Charakteryzuje mnie wysoka kultura osobista.	1	2	3	4	5	
	Jestem wytrzymały/a fizycznie i mam dobrą kondycję.	1	2	3	4	5	
	Potrafię zadbać o bezpieczeństwo innych.	1	2	3	4	5	
	Potrafię wykonywać kilka czynności równocześnie, mam podzielną uwagę.	1	2	3	4	5	
	Lubię wykonywać prace biurowe.	1	2	3	4	5	

Z	Lubię aktywnie spędzać czas.	1	2	3	4	5
	Interesuje mnie poznawanie kultur innych krajów.	1	2	3	4	5
	Nauka języków obcych przychodzi mi z łatwością.	1	2	3	4	5
	Lubię podróżować.	1	2	3	4	5
	Projektowanie i urządzenie wnętrz sprawia mi przyjemność.	1	2	3	4	5
	Interesuję się modą.	1	2	3	4	5
WZ	Mogę przez dłuższy czas wykonywać pracę w pozycji stojącej.	1	2	3	4	5
	Prace, w których potrzebna jest zręczność rąk, nie stanowią dla mnie problemu.	1	2	3	4	5
	Moja mowa jest wyraźna.	1	2	3	4	5
Razem						

## II. ĆWICZENIA NA KSZTAŁTOWANIE UMIEJĘTNOŚCI WYSZUKIWANIA INFORMACJI W KATALOGU KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH

### 1. Plus i minus

**Cel:** Wzrost wiedzy i refleksyjności uczniów na temat omawianej kwalifikacji.

**Pomoce:** kartka, długopis, karta z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych

**Czas:** 30-40 minut

**Instrukcja:** Nauczyciel (Moderator) dokonuje podziału klasy na trzy grupy: Zwolenników (G1), Przeciwników (G2) i Publiczności (G3). Uczniowie z G1 i G2 otrzymują zwroty do dyskusji. G1 (*Zwolennicy*) – wspólnie ustalają i zapisują zalety wykonywania pracy w ramach danej kwalifikacji. G2 (*Przeciwnicy*) wskazują wady. Następnie przedstawiciele obydwu grup prezentują swoje stanowiska. Moderatorem dyskusji jest nauczyciel. W ostatnim etapie grupa Publiczności decyduje, które argumenty – za czy przeciw, były najbardziej przekonujące. Ten etap może się odbyć w formie głosowania.

Rola Moderatora: ustalenie reguł wspólnej pracy, motywowanie, zachęcanie do zadawania pytań, wyrażania opinii, kontrolowanie czasu dyskusji, zakończenie dyskusji podsumowaniem.

Zwroty do dyskusji		
Wyrażenie opinii	Kontrargumentacja	Podsumowanie
Sądzę, że...	Mój punkt widzenia różni się od...	Ogólnie mówiąc...
Uważam, że...	Nie zgadzam się z Tobą, bo...	Reasumując...
Moim zdaniem...	Różnimy się zdecydowanie, jeśli chodzi o...	Biorąc pod uwagę nasze dotychczasowe rozważania należy stwierdzić, że...
Jeśli chodzi o mnie...	Inaczej się na to zapatruję...	Podsumowując trzeba podkreślić...

## 2. Wiem wszystko

**Cel:** Kształtowanie umiejętności wyszukiwania informacji w Katalogu Kwalifikacji Zawodowych.

**Pomoce:** kartka, długopis, karta z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych

**Czas:** 15-20 minut

**Instrukcja:** Praca w grupach. Uczniowie zostają przydzieleni do czterech grup. Grupa pierwsza (G1) ma za zadanie wyszukać w KKZ informacje, jakie są możliwości zdobycia omawianej kwalifikacji, Grupa druga (G2) – wskazać szanse rozwoju, Grupa trzecia (G3) – omówić warunki pracy, Grupa czwarta (G4) – wymienić wymagane kompetencje społeczne. Następnie na forum prezentowane są wyniki pracy – mogą przybierać różnorodną formę: plakatu, wypowiedzi ustnej, notatki na tablicy.

## III. ĆWICZENIA SYTUACYJNE

### 1. Sąd – ćwiczenie sytuacyjne

**Cel:** Wzrost wiedzy na temat zagrożeń związanych z wykonywaniem pracy w ramach omawianej kwalifikacji.

**Pomoce:** kartka, długopis

**Czas:** 30-45 minut

**Instrukcja:** Pierwszym etapem jest przeprowadzenie podziału ról- jedna osoba jest „Oskarżonym” – osobą, która podczas wykonywania pracy popełniła jakiś błąd. Druga osoba jest „Prokuratorem” – oskarżającym daną osobę, trzecia „Adwokatem” mającym na celu obronę oskarżonego. Reszta grupy to ława przysięgłych. Na forum klasy Nauczyciel przedstawia krótką historię, która ukazuje skrajną/niebezpieczną sytuację, która zdarzyć się może przy wykonywaniu obowiązków zawodowych w ramach danej kwalifikacji. Kolejnym etapem jest przeprowadzenie sądu nad Oskarżonym. Zarzuty przedstawia Prokurator, kolejno mowę wygłasza obrońca, a jako ostatnia - osoba oskarżona. Końcowym rezultatem jest przeprowadzenie przez ławę przysięgłych głosowania i ogłoszenie werdyktu z krótkim uzasadnieniem, które argumenty były bardziej przekonujące. Ważną rolę pełni nauczyciel, którego zadaniem jest moderowanie ćwiczenia, wyznaczanie pełnionych ról oraz dokonanie podsumowania wskazującego, jakie ekstremalne sytuacje mogą się wydarzyć w czasie wypełniania obowiązków zawodowych.

#### **Przykład:**

*Arek od 4 miesięcy pracuje w małym nadmorskim hotelu na stanowisku recepcjonisty. Ma potrzebne do tego kwalifikacje oraz predyspozycje. Zdołał też doświadczenie w pracy w recepcji będąc wcześniej na praktykach zawodowych oraz na 3 miesięcznym stażu. Ta praca to dla niego spełnienie jego marzeń. Już jako dziecko marzył, że kiedyś będzie pracował w recepcji hotelowej. Nawet wypełnianie różnych raportów i innych papierów przychodziło mu z łatwością. Brał również dodatkowe zmiany ponieważ w domu się nie przelewał i każdy grosz się liczył. Ten dzień od samego rana był pracowity. Był środek sezonu turystycznego, pogoda dopisywała i drzwi w hotelu się nie zamykały, jedni goście wyjeżdżali, a na ich miejsce przyjeżdżali inni. Telefony również się urywały. Ludzie dzwonili chcąc zarezerwować noclegi. To była końcówka Arka zmiany, był zmęczony po całym dniu pracy.*

*W hotelu pojawiło się młode małżeństwo, zapytali, czy może znajdzie się jakiś wolny pokój. Arek sprawdził grafik rezerwacji i z zadowoleniem powiedział, że akurat jeden pokój się dzisiaj zwolnił i mogą go zająć. Para z góry zapłaciła za 2- dniowy pobyt, Arek przyjął pieniądze i wydał im klucze. Po godzinie pojawiła się kolejna para, która jak się okazało miała rezerwację pokoju, który wcześniej Arek wynajął młodemu małżeństwu. Wezwano menedżera hotelu. Po sprawdzeniu wszystkiego okazało się, że Arek pomylił w grafiku dni rezerwacji i wynajął pokój, który był już wcześniej zarezerwowany. Chłopak nie dość, że był bardzo zmęczony ponieważ jego 12-godzinna zmiana przeciągnęła się do 14 godzin, to jeszcze wiedział, że po raz drugi zawiódł menedżera i kierownika hotelu. Już wcześniej taka sytuacja również miała miejsce, że ze przemęczenia pomylił dni rezerwacji. Arek był załamany ponieważ wiedział, że tym razem może stracić swoją pracę.*



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## 2. Szanse/zagrożenia (SWOT)

**Cel:** Zwiększenie wiedzy uczniów na temat szans i zagrożeń związanych z wykonywaniem pracy w ramach omawianej kwalifikacji.

**Pomoce:** kartka, długopis

**Czas:** 20-30 minut

**Instrukcja:** Uczniowie zostają podzieleni na czteroosobowe grupy. Nauczyciel czyta krótką historię. Zadaniem uczniów jest przeanalizowanie i zanotowanie, jakie szanse, a jakie zagrożenia mogą spotkać osobę będącą bohaterem historii. Nauczyciel na tablicy sporządza tabelę. Wskazana przez Nauczyciela grupa przedstawia na forum klasy wyniki swojej pracy, a poszczególne wypowiedzi są zapisywane na tablicy. Następnie kolejne grupy dodają swoje spostrzeżenia, które nie pojawiły się wcześniej. Efektem końcowym jest kompletna tabela wskazująca zarówno na szanse, jak i zagrożenia (zewnętrzne i wewnętrzne), które dotyczą omawianej historii. Nauczyciel ma za zadanie podsumować ćwiczenie wskazując, w jakich sytuacjach wskazane jest przeprowadzenie analizy SWOT (wybór ścieżki kształcenia, podjęcie pracy zawodowej).

### Przykład:

*Monika, to bardzo ambitna dziewczyna, dobrze się uczy a miesiąc temu ukończyła technikum i zdobyła potrzebne kwalifikacje do pracy na stanowisku recepcjonistki hotelowej. Kiedyś dużo podróżowała z dziadkami i zawsze ciekawiła ją praca recepcjonistki. Wyobrażała sobie tę pracę jako pełną nowych wyzwań, poznawania ciekawych ludzi. Chciała pracować w dużym prestiżowym hotelu w Warszawie lub Sopocie. Jednak po śmierci dziadków Monika załamała się a jej rodzice nie mieli pieniędzy, aby wysłać Monikę na praktyki zawodowe do jakiegoś dużego miasta. Miasteczko, w którym Monika się uczyła było małe i był w nim tylko jeden pensjonat, w którym Monika była zmuszona odbyć praktykę zawodową. Niewiele mogła się tam nauczyć. Teraz Monika stanęła w obliczu kolejnego wyboru – jak dalej wyglądać ma jej kariera? Co powinna zrobić, czy dalej się uczyć aby podnieść swoje kwalifikacje, pójść na jakiś kurs dodatkowy, może na studia? A może powinna poszukać pracy, zwłaszcza, że zaczyna się sezon letni. Rodzice Moniki nie są bogaci i nie stać ich na to aby pomóc Monice w utrzymaniu się w innym mieście, jeśli chciałaby wyjechać. Niedawno Moniki koleżanka z klasy zaproponowała jej wspólny wyjazd do nadmorskiej miejscowości, w której jej rodzice mają domek i dziewczyny mogłyby mieszkać w nim za darmo a przy okazji może i znaleźć tam pracę. Przeanalizuj, jakie szanse, a jakie zagrożenia może na swojej drodze spotkać Monika.*

SWOT	Pozytywne (pomocne w osiągnięciu celu)	Negatywne (szkodliwe w osiągnięciu celu)
	Mocne strony	Słabe strony
Wewnętrzne (cechy jednostki)		
	Szanse	Zagrożenia
Zewnętrzne (cechy otoczenia)		

#### IV. KRÓTKI TEST WIEDZY NA TEMAT DANEJ KWALIFIKACJI

##### 1. Prawda/Falsz

**Cel:** Sprawdzenie stanu wiedzy uczniów z zakresu omawianej kwalifikacji, uzyskanej na podstawie wcześniejszej pracy z KKZ.

**Pomoce:** kartka, długopis

**Czas:** 15 minut

**Instrukcja:** Uczniowie łączą się w pary, podpisują i rozwiązują test Prawda/Falsz. Następnie w parach wymieniają się testami i sprawdzają sobie nawzajem poprawność odpowiedzi. Kolejnym etapem jest wspólne omówienie wyników - na forum klasy kolejne osoby czytają stwierdzenie i prawidłową odpowiedź. Rolą nauczyciela jest nadzorowanie ćwiczenia tak, aby nie były powielane nieprawidłowe odpowiedzi.

Nr	Stwierdzenie	Prawda	Falsz
1.	Kwalifikację T.11. można uzyskać kończąc technikum.		
2.	W pracy recepcjonisty hotelowego bardzo ważna jest znajomość języków obcych.		
3.	Recepcjonista może znaleźć pracę tylko w hotelu lub pensjonacie w miejscowościach turystycznych.		
4.	Zadaniem recepcjonisty jest dbanie o komfort gości podczas ich pobytu w hotelu.		
5.	Praca w recepcji jest głównie pracą zmianową.		
6.	Recepcja każdego hotelu mieści się w centralnej części hotelu, najczęściej przy głównym wejściu.		
7.	Praca recepcjonisty wymaga uprzejmości i cierpliwości, ponieważ goście hotelowi są często wymagającymi klientami.		
8.	Do pracy w recepcji przyjmowane są tylko kobiety.		

##### 2. Czego się nauczyłem/am?

**Cel:** Zwiększenie wiedzy na temat danej kwalifikacji.

**Pomoce:** kartka, długopis

**Czas:** 10 minut

**Instrukcja:** Nauczyciel zapisuje na tablicy pytania. Uczniowie mają kilka minut, aby się nad nimi zastanowić i zapisać krótką odpowiedź. Nauczyciel wskazuje uczniów, którzy mają przedstawić swoje stanowisko.

Uczniowie mają za zadanie sporządzić krótką notatkę będącą odpowiedzią na poniższe pytania:

1. Jaka informacja na temat danej kwalifikacji wydała Ci się najważniejsza?
2. Czy możesz sobie wyobrazić, że w przyszłości pracujesz w danym zawodzie?
3. Jakie informacje chciałabyś/łbyś jeszcze uzyskać?



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY





### 3. Cechy niezbędne w kwalifikacji

**Cel:** Analiza poziomu natężenia cech niezbędnych w omawianej kwalifikacji.

**Pomoce:** kartka, długopis

**Czas:** 5 minut

**Instrukcja:** Nauczyciel rozdaje uczniom tabelę – psychogram kwalifikacji. Po zapoznaniu się z informacjami na temat danej kwalifikacji w Katalogu Kwalifikacji Zawodowych oraz wykonaniu ćwiczeń z Karty Pracy, uczeń ma za zadanie zastanowić się i zakreślić, w jakim stopniu cechy niezbędne przy wykonywaniu danej kwalifikacji go dotyczą. 1 – oznacza niskie natężenie danej cechy, 5 – wysokie natężenie danej cechy. Następnie uczniowie mają za zadanie zsumować wszystkie punkty. Nauczyciel wspólnie z uczniami omawia uzyskane wyniki na podstawie zakresu punktowego (zamieszczonego w cz. V – Wyniki i interpretacja).

nr	Psychologiczne cechy	Skala					
		1	2	3	4	5	
1.	Komunikatywność						Suma
2.	Uprzejmość i życzliwość						
3.	Pogodne usposobienie						
4.	Cierpliwość						
5.	Sumienność i uczciwość						
6.	Umiejętność pracy pod presją czasu						
7.	Podzielność uwagi						
8.	Umiejętność podejmowania szybkich decyzji						
9.	Dyskrecja						
Razem							

### 4. Portfolio kwalifikacyjne

**Cel:** Konfrontacja uzyskanej przez ucznia wiedzy dotyczącej omawianej kwalifikacji z indywidualnymi predyspozycjami do jej wykonywania.

**Pomoce:** kartka, długopis

**Czas:** 5 minut

**Instrukcja:** Uczeń ma za zadanie zastanowić się i wypełnić tabelę "Portfolio kwalifikacyjne", w której ocenia, na ile poszczególne aspekty wykonywania danej kwalifikacji są zgodne z jego indywidualnymi predyspozycjami i oczekiwaniami. W odpowiednim miejscu należy postawić x, aspekty oceniane są w skali od 1 do 5, gdzie 1 – oznacza „całkowicie mi nie odpowiada”, „całkowicie mnie nie dotyczy”, a 5 – „całkowicie mi odpowiada”, „całkowicie mnie dotyczy”. Następnie uczniowie sumują punkty i wspólnie z nauczycielem analizują uzyskane wyniki (cz. V – Wyniki i interpretacja).

Lp.	Portfolio kwalifikacyjne	Zakres punktów					
		1	2	3	4	5	
1.	Zakres obowiązków						Suma
2.	Możliwe ścieżki zdobycia kwalifikacji						
3.	Możliwe ścieżki rozwoju kariery						
4.	Miejsca pracy						
5.	Cechy dobrego pracownika						
6.	Wymagania i przeciwwskazania zdrowotne						
7.	Dodatkowe przydatne umiejętności						
Razem							



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## V. WYNIKI I INTERPRETACJA

Wyniki i interpretacja			
Nr i nazwa kwalifikacji	T.11. PLANOWANIE I REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI		
I. Ćwiczenia na rozpoznawanie swoich predyspozycji/przekonań dotyczących danej kwalifikacji			
1. Burza mózgów			
Instrukcja	Uczniowie mają za zadanie wymienić jak najwięcej skojarzeń związanych z daną kwalifikacją. Należy powstrzymać się od krytyki i oceniania. Każdy ma prawo mieć inne skojarzenia. Uczniów należy inspirować do tego, by chcieli się otworzyć i jak najszerzej spojrzeć na daną kwalifikację.		
Przykładowe skojarzenia	rezerwacja pokoi, witanie gości, odbieranie telefonów, wydawanie kluczy, praca w recepcji, pobieranie pieniędzy za pobyt gości - wystawianie rachunków, udzielanie informacji gościom, bycie opanowanym i ciągle uśmiechniętym, nienaganny wygląd		
2. Sortowanie			
Instrukcja	Należy zliczyć punkty, jakie uczeń przypisał każdemu stwierdzeniu w skali od 1 do 5. Pierwszy uzyskany wynik to wynik globalny. Istnieje też możliwość przeanalizowania uzyskanych wyników w poszczególnych obszarach (wyniki cząstkowe).		
Wynik	Zakres punktów		Interpretacja
Wynik globalny	≤39 pkt	wynik niski	Uzyskany przez ucznia wynik może sugerować, iż dana kwalifikacja nie jest zgodna z jego predyspozycjami i przekonaniami. Należy zastanowić się jeszcze raz nad tym wyborem lub znaleźć kwalifikację/zawód bardziej zbliżony do cech i zainteresowań ucznia. Powinien on zbierać informacje o różnych zawodach, zapoznać się dokładnie z Katalogiem Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialnym Katalogiem Zawodów. Może również poprosić o konsultację szkolnego doradcę zawodowego.
	40-59 pkt	wynik przeciętny	Uzyskany przez ucznia wynik może wskazywać, że dana kwalifikacja po części jest zgodna z jego osobistymi przekonaniem i predyspozycjami. Należy dokładnie przeanalizować wyniki cząstkowe i określić obszar wymagający większego zaangażowania ucznia, aby w przyszłości mógł wykonywać pracę w ramach danej kwalifikacji.
	60-100 pkt	wynik wysoki	Uzyskany przez ucznia wynik może stanowić przesłankę do stwierdzenia, że Jego predyspozycje i przekonania w dużym stopniu odpowiadają wymaganiom stawianym osobom wykonującym pracę w ramach danej kwalifikacji.
Wyniki cząstkowe			
Cechy charakteru (CC)	≤11 pkt	wynik niski	Uzyskany przez ucznia wynik może stanowić przesłankę do stwierdzenia, że wskazany przez niego poziom natężenia cech niezbędnych w danej kwalifikacji jest niewystarczający.
	12-18 pkt	wynik przeciętny	Cechy charakteru ucznia po części odpowiadają profilowi osoby pracującej w ramach danej kwalifikacji. Należałoby popracować nad niektórymi z nich, aby wzmocnić zasoby osobiste ucznia, jeśli chciałby w przyszłości wykonywać zadania zawodowe w ramach danej kwalifikacji.
	19-30 pkt	wynik wysoki	Uzyskany przez ucznia wynik może stanowić przesłankę do stwierdzenia, iż jego cechy charakteru w dużym stopniu odpowiadają wymaganiom stawianym osobom wykonującym pracę w ramach danej kwalifikacji.
Zainteresowania (Z)	≤11 pkt	wynik niski	Uzyskany przez ucznia wynik może sugerować, iż dana kwalifikacja nie jest zgodna z jego zainteresowaniami.
	12-18 pkt	wynik przeciętny	Zainteresowania ucznia po części są zgodne z zainteresowaniami, jakie prezentować powinna osoba wiążąca swoją przyszłość z daną kwalifikacją.
	19-30 pkt	wynik wysoki	Uzyskany przez ucznia wynik może stanowić przesłankę do stwierdzenia, iż jego zainteresowania w dużym stopniu odpowiadają zainteresowaniom, jakie powinna prezentować osoba wiążąca swoją przyszłość z daną kwalifikacją.
Warunki Pracy (WP)	≤10 pkt	wynik niski	Wynik uzyskany przez ucznia może sugerować, że jego przekonania na temat danej kwalifikacji nie są zgodne z zakresem obowiązków, które wykonuje się w jej ramach.
	11-15 pkt	wynik przeciętny	Prezentowane przez ucznia przekonania na temat danej kwalifikacji w pewnym stopniu są zgodne z warunkami pracy w jej zakresie. Niezbędne jest uzupełnienie wiedzy na jej temat. Można w tym celu skorzystać z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych, Multimedialnego Katalogu Zawodów i/lub skonsultować się ze szkolnym doradcą zawodowym.
	16-25 pkt	wynik wysoki	Uzyskany przez ucznia wynik daje podstawę do stwierdzenia, że jego przekonania na temat danej kwalifikacji są zgodne z warunkami pracy w jej zakresie. Aby poszerzyć swoją wiedzę na temat danej kwalifikacji można w tym celu skorzystać z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych, Multimedialnego Katalogu Zawodów i/lub skonsultować się ze szkolnym doradcą zawodowym.



<b>Warunki Zdrowotne (WZ)</b>	≤6 pkt	wynik niski	Uzyskany przez ucznia wynik może wskazywać, iż wymogi zdrowotne w danej kwalifikacji nie pokrywają się z jego warunkami zdrowotnymi.					
	7-9 pkt	wynik przeciętny	Uzyskana liczba punktów może świadczyć, że niektóre z warunków zdrowotnych ucznia nie są wystarczające podczas wykonywania zadań zawodowych w ramach danej kwalifikacji.					
	10-15 pkt	wynik wysoki	Uzyskany wynik sugeruje, że uczeń nie ma większych przeszkód zdrowotnych do wykonywania zadań zawodowych w ramach danej kwalifikacji.					
<b>II. Ćwiczenia na kształtowanie umiejętności wyszukiwania informacji w Katalogu Kwalifikacji Zawodowych</b>								
<b>1. Plus i minus</b>								
Plusy	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ciągły kontakt z innymi ludźmi</li> <li>- praca w ogrzewanym pomieszczeniu</li> <li>- można poznać ciekawych ludzi</li> </ul>							
Minusy	<ul style="list-style-type: none"> <li>- praca głównie w pozycji stojącej</li> <li>- praca w systemie zmianowym</li> <li>- możliwa praca w dni ustawowo wolne od pracy</li> <li>- praca, która wymaga cierpliwości i uśmiechania się do gości mimo różnych okoliczności</li> </ul>							
<b>2. Wiem wszystko</b>								
Jak uzyskać daną kwalifikację?	Gimnazjum – Technikum (4 lata, kwalifikacja T.11,T.12)- egzaminy potwierdzające kwalifikacje w zawodzie technikum hotelarstwa (OKE) Istnieje możliwość uzyskania kwalifikacji T.11 na Kwalifikacyjnym Kursie Zawodowym. Technikum hotelarstwa może uzyskać dodatkowe kwalifikacje: pilot wycieczek, kasjer walutowy, informator turystyczny, przewodnik, specjalista w zakresie ubezpieczeń turystycznych.							
Jakie są szanse rozwoju w danej kwalifikacji/danym zawodzie?	Studia wyższe m.in.: hotelarstwo i gastronomia, filologia angielska, germanistyka, komunikacja europejska, kulturoznawstwo, reklama, romanistyka, turystyka, turystyka i rekreacja, zarządzanie turystyką zrównoważoną.							
Jakie są warunki pracy podczas wykonywania danej kwalifikacji/zawodu?	Jest to praca zmianowa, najczęściej 12 godzinna, po której w zależności od tego czy była to zmiana dzienna czy nocna pracownikowi przysługuje 24 lub 48 godzin wolnych, praca także w dni ustawowo wolne. Praca wykonywana jest w pomieszczeniach hotelowych, ogrzewanych. Wykonywana jest w ciągłym ruchu, w pozycji stojącej. Wymagany jest nienaganny strój zazwyczaj biała bluzka/koszula i ciemna spódnica/spodnie.							
Jakimi cechami powinna odznaczać się osoba wykonująca daną kwalifikację/zawód?	Osoba powinna charakteryzować się wysoką kulturą osobistą, miłą aparycją, uprzejmością, komunikatywnością, dyskrecją, uczciwością, odpornością emocjonalną, cierpliwością, opanowaniem, podzielnością uwagi, samodzielnością, dobrym refleksem, umiejętnością pracy w szybkim tempie, znajomością min. jednego języka obcego, dobrą kondycją fizyczną, sprawnym układem ruchowym, zręcznością rąk i palców, koordynacją wzrokowo-ruchową, dobrym wzrokiem i słuchem.							
<b>III. Ćwiczenia sytuacyjne</b>								
<b>1. Sąd</b>								
Instrukcja	Ćwiczenie ma na celu uświadomienie uczniom różnorodnych sytuacji zawodowych, które mogą mieć miejsce podczas wykonywania pracy w ramach danej kwalifikacji.							
<b>2. Analiza SWOT</b>								
Instrukcja	Na podstawie krótkiej historii uczeń ma za zadanie dokonać analizy SWOT.							
<b>SWOT</b>	<b>Pozytywne (pomocne w osiągnięciu celu)</b>	<b>Negatywne (szkodliwe w osiągnięciu celu)</b>						
<b>Wewnętrzne (cechy jednostki)</b>	- Monika jest ambitna - ma swoje plany i marzenia, które stopniowo realizuje	- Monika jest wrażliwa i jeśli nie uda jej się znaleźć zatrudnienia w nadmorskiej miejscowości może się załamać						
<b>Zewnętrzne (cechy otoczenia)</b>	- propozycja koleżanki może pomóc Monice zdobyć pracę i dodatkowe doświadczenie	- rodzice Moniki nie są bogaci i nie są w stanie pomóc Monice finansowo w utrzymaniu w większym mieście						
<b>IV. Krótki test wiedzy na temat danej kwalifikacji</b>								
<b>1. Prawda/fałsz</b>								
Instrukcja	Uczeń ma za zadanie zdecydować, czy dane stwierdzenie jest prawdziwe, czy fałszywe.							
<b>Prawidłowe odpowiedzi</b>	1	2	3	4	5	6	7	8
	P	P	F	P	P	P	P	F
<b>Interpretacja</b>	Jeżeli uczeń udzielił wszystkich poprawnych odpowiedzi to znaczy, że dokładnie zapoznał się z kartą danej kwalifikacji i uważnie śledził kolejne ćwiczenia aktywnie w nich uczestnicząc. Jeżeli jednak niektóre pytania stanowiły dla ucznia trudność i udzielił niepoprawnych odpowiedzi – powinien jeszcze raz przeanalizować treści zawarte w Katalogu Kwalifikacji Zawodowych, gdzie dana kwalifikacja jest opisana lub poszukać szerszych informacji w innych źródłach.							
<b>2. Czego się nauczyłem/am?</b>								
Instrukcja	Uczeń ma za zadanie wypełnić tabelkę krótkimi, konkretnymi odpowiedziami. Następnie uzyskane odpowiedzi należy wspólnie przeanalizować na forum grupy/klasy.							



<b>3. Cechy niezbędne w kwalifikacji</b>		
Instrukcja	Uczeń ma za zadanie określić poziom natężenia cech niezbędnych w danej kwalifikacji na kontinuum od 1 do 5.	
Wynik	Zakres punktów	Interpretacja
Niski	≤18 pkt	Odpowiedzi ucznia mogą wskazywać na brak predyspozycji osobowościowych do pracy w ramach danej kwalifikacji. Należy zastanowić się jeszcze raz nad tym wyborem lub znaleźć kwalifikację/zawód bardziej zbliżony do cech osobowościowych ucznia. Powinien on zbierać informacje o różnych zawodach, zapoznać się dokładnie z Katalogiem Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialnym Katalogiem Zawodów. Może również poprosić o konsultację szkolnego doradcę zawodowego.
Przeciętny	19-27 pkt	Wynik, który uzyskał uczeń może sugerować, że dana kwalifikacja/zawód jest po części zgodny z wymaganymi cechami osobowościowymi niezbędnymi przy wykonywaniu pracy w ramach danej kwalifikacji. Należy jednak przeanalizować, czy inne kwalifikacje/zawody nie będą bardziej dopasowane do cech i zainteresowań ucznia. Pomocny w tym będzie Katalog Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialny Katalog Zawodów oraz konsultacja ze szkolnym doradcą zawodowym.
Wysoki	28-45 pkt	Wynik wskazuje, iż cechy ucznia pokrywają się z cechami niezbędnymi w danej kwalifikacji/danym zawodzie. Uczeń powinien poszerzyć swoją wiedzę na temat danej kwalifikacji/zawodu korzystając z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialnego Katalogu Zawodów. Może także skonsultować się ze szkolnym doradcą zawodowym.
<b>4. Portfolio kwalifikacyjne</b>		
Instrukcja	Uczeń ma za zadanie ocenić w skali od 1 do 5, na ile poszczególne aspekty danej kwalifikacji są zgodne z jego oczekiwaniami wobec przyszłości zawodowej.	
Wynik	Zakres punktów	Interpretacja
Niski	≤14 pkt	Odpowiedzi ucznia mogą wskazywać, że poszczególne aspekty wykonywania danej kwalifikacji nie są zgodne z wyobrażeniem ucznia. Należy zastanowić się jeszcze raz nad tym wyborem lub znaleźć zawód bardziej zbliżony do cech i zainteresowań ucznia. Powinien on zbierać informacje o różnych zawodach, zapoznać się dokładnie z Katalogiem Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialnym Katalogiem Zawodów. Może również poprosić o konsultację szkolnego doradcę zawodowego.
Przeciętny	15-21 pkt	Wynik, który uzyskał uczeń może sugerować, że zawód ten jest po części zgodny z jego predyspozycjami osobowościowymi. Należy jednak przeanalizować, czy inne zawody nie będą w większym stopniu dopasowane do cech i zainteresowań ucznia. Pomocny w tym będzie Katalog Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialny Katalog Zawodów oraz konsultacja ze szkolnym doradcą zawodowym.
Wysoki	22-35 pkt	Uzyskane przez ucznia punkty stanowią przesłankę do stwierdzenia, że ten zawód może brać pod uwagę w swoich wyborach edukacyjnych. Wynik wskazuje, iż większość odpowiedzi ucznia pokrywa się z wymaganiami stawianymi w danej kwalifikacji/danym zawodzie. Uczeń powinien poszerzyć swoją wiedzę na jego temat korzystając z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialnego Katalogu Zawodów. Może także skonsultować się ze szkolnym doradcą zawodowym.