

**REGULAMIN  
SKILLSPOLAND  
KONKURENCJA OBSŁUGA GOŚCI HOTELOWYCH**

**1. ORGANIZATOR**

1.1. Wyłącznym organizatorem SkillsPoland 2022, zwanym dalej Organizatorem jest:

Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji  
Narodowa Agencja Programu Erasmus+  
Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 10 00  
e-mail: [worldskillspoland@frse.org.pl](mailto:worldskillspoland@frse.org.pl)

Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji jest fundacją Skarbu Państwa zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla miasta stołecznego Warszawy, Wydział XVI (Sygn. Akt XVI NS Rej. F 1647/93). Akt rejestracji dokonany był 11.10.1993 r. Fundacja działa na podstawie statutu oraz ustawy o fundacjach z dnia 6.04.1984 r.

oraz

SkillsPoland Sp. z o.o., Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa, NIP 7011034555, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem 0000899574 przez Sąd Rejonowy Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego zarejestrowana 19 maja 2021 r. z kapitałem zakładowym 400 000 zł.

1.2. Oficjalnym adresem kontaktowym jest:

Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji  
Aleje Jerozolimskie 142A  
02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 10 00  
e-mail: [worldskillspoland@frse.org.pl](mailto:worldskillspoland@frse.org.pl)  
z dopiskiem: SkillsPoland 2022

**2. PARTNER**

2.1. Partnerem SkillsPoland 2022, zwanym dalej Partnerem jest:

**FUNDACJA ROZWOJU SYSTEMU EDUKACJI**  
Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 11 01  
[kontakt@frse.org.pl](mailto:kontakt@frse.org.pl) | [www.frse.org.pl](http://www.frse.org.pl)  
NIP 5261000645 REGON 010393032 KRS 0000024777

**SKILLSPOLAND Sp. z o.o.**  
Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 10 00  
[worldskillspoland@frse.org.pl](mailto:worldskillspoland@frse.org.pl) | [worldskillspoland.org.pl](http://worldskillspoland.org.pl)  
NIP 7011034555 REGON 388976111 KRS 0000899574

- Izba Gospodarcza Hotelarstwa Polskiego, Wolska 43/209, Warszawa (01-209), wpisany do KRS pod numerem: 0000174981, NIP: 5262747010.

### 3. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 3.1. Eliminacje Krajowe SkillsPoland 2022 (dalej: „Eliminacje”), są rywalizacją jednoosobową uczniów i studentów na terenie Polski i dają możliwość zdobycia kwalifikacji do drużyny polskiej podczas EuroSkills 2023 w konkurencji obsługa gości hotelowych.
- 3.2. Regulamin SkillsPoland 2022 (dalej: „Regulamin”), reguluje zasady, warunki uczestnictwa i jest wiążący dla Organizatora i Uczestników.
- 3.3. Prawo udziału w Eliminacjach, przysługuje wyłącznie osobom spełniającym warunki określone Regulaminem.
- 3.4. Eliminacje obejmują swym obszarem terytorium Rzeczypospolitej.
- 3.5. Organizator powołuje Kapitułę konkursu SkillsPoland 2022, w skład której wchodzi Eksperti powołani przez dyrektora biura WorldSkills Poland. Kapituła jest ciałem doradczym Organizatora.
- 3.6. Regulamin obowiązuje od dnia ogłoszenia do odwołania.
- 3.7. Organizator oraz inne osoby współpracujące z nim przy organizacji Eliminacji nie ponoszą odpowiedzialności za błędy i uchybienia osób lub podmiotów trzecich i wynikające z nich ewentualne opóźnienia, bądź nieprawidłowości w przebiegu eliminacji.
- 3.8. Uczestnictwo w Eliminacjach jest darmowe i dobrowolne.
- 3.9. Wszelkie opisy Eliminacji wykorzystane w materiałach reklamowych oraz promocyjnych mają wyłącznie charakter ogólny i informacyjny. Moc wiążącą posiada jedynie Regulamin w całej swojej treści.
- 3.10. Organizator zastrzega sobie prawo dokonania zmian w niniejszym Regulaminie nie naruszając przy tym podstawowych zasad Eliminacji.

3.11. Wszelkie kwestie nieuregulowane niniejszym Regulaminem regulują przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.

3.12. Informacji dodatkowych w zakresie Regulaminu udziela przedstawiciel Organizatora:

- w kwestiach organizacyjnych: [grzegorz.chrobak@frse.org.pl](mailto:grzegorz.chrobak@frse.org.pl)
- w kwestiach merytorycznych: [katarzyna.winkler@skillspoland.pl](mailto:katarzyna.winkler@skillspoland.pl)



**FUNDACJA ROZWOJU SYSTEMU EDUKACJI**

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 11 01

[kontakt@frse.org.pl](mailto:kontakt@frse.org.pl) | [www.frse.org.pl](http://www.frse.org.pl)

**NIP 5261000645 REGON 010393032 KRS 000024777**

**SKILLSPOLAND Sp. z o.o.**

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 10 00

[worldskillspoland@frse.org.pl](mailto:worldskillspoland@frse.org.pl) | [worldskillspoland.org.pl](http://worldskillspoland.org.pl)

**NIP 7011034555 REGON 388976111 KRS 0000899574**

## 4. ELIMINACJE

4.1. SkillsPoland 2022 składa się z 3 etapów:

- **Etap I Wyłonienie (przez szkoły, placówki lub pracodawców) kandydata**  
Rejestracja odbywa się przez formularz online na stronie wydarzenia do 15 października 2022 r.

Każda szkoła/placówka/pracodawca może zgłosić maksymalnie 1 kandydata. W II Etapie może wziąć udział maksymalnie 13 kandydatów (w tym laureaci konkursów i olimpiad posiadający “dzikie karty” SkillsPoland 2022). O zakwalifikowaniu do II Etapu decyduje kolejność zgłoszeń.

- **Etap II Wybór kandydatów do finału SkillsPoland 2022**  
Zadanie konkursowe odbędzie się w formie testu online sprawdzającego wiedzę merytoryczną z zakresu Obsługi gości hotelowych. Test wiedzy online składać się będzie z 40 pytań wielokrotnego wyboru. Test należy rozwiązać w ciągu maksymalnie 60 minut. Wyniki testu, na podstawie uzyskanych punktów oraz czasu wykonania zadania, zostaną opublikowane w formie listy rankingowej w dniu 31 października 2022 r. do godziny 12:00 na stronie: [worldskillspoland.org.pl](http://worldskillspoland.org.pl).

Osoby, które uzyskają najwyższą liczbę punktów z testu otrzymają nominację do Finału SkillsPoland 2022.

- **Etap III Finał Eliminacji Krajowych SkillsPoland 2022**  
Wraz z wysłaniem Zgłoszenia, zgłaszający akceptuje Regulamin i deklaruje swój udział w Finale Eliminacji oraz na dwóch spotkaniach organizacyjnych w wyznaczonych przez organizatora terminach (jedno z nich odbędzie się po wyłonieniu kandydatów do Finału w formule zdalnej, drugie odbędzie się stacjonarnie na dzień przed Finałem). Dokładne terminy spotkań zostaną przekazane kandydatom drogą mailową.

## 5. FINAŁ

5.1. Finał SkillsPoland 2022 odbędzie się w dn. 23-25 listopada 2022 r. na terenie Centrum Wystawienniczo-Kongresowym AmberExpo, ul. Żaglowa 11, 80-560 Gdańsk.

Przewidywany czas trwania Eliminacji to trzy dni. W Eliminacjach może wystartować maksymalnie 13 kandydatów wyłonionych w II etapie, np. pre-eliminacjach.

- 5.2. Zadania konkursowe Uczestnicy wykonują indywidualnie. Niedopuszczalne jest używanie telefonów komórkowych i innych sprzętów elektronicznych z możliwością dostępu do Internetu, innych niż udostępnionych przez Organizatora, a także korzystanie z pomocy, konsultacji czy podpowiedzi osób trzecich. Korzystanie z niedozwolonej pomocy, o której mowa w zdaniu poprzednim skutkuje wykluczeniem Uczestnika z udziału w Konkursie.
- 5.3. Wytyczne opracowane przez zespół Ekspertów powołany przez Organizatora, opisujące zakres oczekiwanych umiejętności oraz tematy, które Uczestnik powinien opanować znajdują się w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
- 5.4. Harmonogram Finału SkillsPoland 2022, zawarty jest w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu.
- 5.5. Zadania konkursowe SkillsPoland 2022, zostaną ocenione przez 4-osobowy zespół Ekspertów powołany przez Organizatora Konkursu (1 przewodniczący + 3 ekspertów). Kryteria oceny zawarte są w Załączniku nr 3 do Regulaminu.
- 5.6. O zwycięstwie w Finale SkillsPoland 2022 – konkurencja obsługa gości hotelowych, decyduje suma punktów (maksymalnie to 250 punktów) za wykonanie wszystkich zadań praktycznych.
- 5.7. W przypadku zdobycia równej liczby punktów przez co najmniej 2 uczestników, zwycięzcą Finału zostaje uczestnik, który uzyskał wyższą punktację z zadań praktycznych przeprowadzonych w języku angielskim.
- 5.8. Wszystkie niezbędne informacje znajdują się na stronie organizatora pod adresem: <https://worldskillspoland.org.pl>

## 6. UCZESTNICY

- 6.1. Konkurs skierowany jest do osób fizycznych, które do 5 września 2023 roku ukończą 18 lat i nie przekroczą 25 roku życia – uczniów i studentów kierunków hotelarskich lub pokrewnych, pracujących zawodowo lub uczących się.

## 7. NAGRODY

- 7.1. Zwycięzca SkillsPoland 2022, zostanie ogłoszony po zakończonym Konkursie.
- 7.2. Nagrodami w Konkursie są:
- **główna nagroda Finału SkillsPoland 2022: uzyskanie tytułu „Najlepszego z Najlepszych”.** Zwycięzca Konkurencji otrzyma również: medal, certyfikat uczestnictwa oraz możliwość reprezentowania Polski w konkursie EuroSkills Gdańsk 2023 wraz z opieką mentora, który przygotowuje Uczestnika merytorycznie do udziału w tym wydarzeniu przez okres do jego rozpoczęcia i będzie aktywnie współpracował z podmiotem, którego Uczestnik jest pracownikiem, uczniem lub studentem;
  - **nagroda za zajęcie II miejsca:** medal, certyfikat uczestnictwa oraz upominki oraz miano pierwszych rezerwowych na zawody EuroSkills Gdańsk 2023;
  - **nagroda za zajęcie III miejsca:** medal, certyfikat uczestnictwa oraz upominki oraz miano drugich rezerwowych EuroSkills Gdańsk 2023.
- 7.3. Organizator oraz Partnerzy SkillsPoland 2022, mogą ufundować inne, dodatkowe nagrody dla laureatów.
- 7.4. Nagrody zostaną wydane zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz. U. 2018, poz. 1509 j.t. ze zm.). Zgodnie z art. 21 ust. 1 pkt 68 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (tj. Dz. U. z 2021 r. poz. 1243) wolne od podatku dochodowego są wartości wygranych w konkursach z dziedziny nauki, kultury, sztuki, dziennikarstwa i sportu, jeżeli jednorazowa wartość tych wygranych lub nagród nie przekracza kwoty 2000 zł.
- 7.5. W przypadku gdy jednorazowa wartość wygranej w Konkursie będzie przewyższać kwotę 2.000 złotych brutto, to nagrody wydawane w Konkursie będą podlegać opodatkowaniu zryczałtowanym 10% podatkiem dochodowym stosownie do art. 30 ust. 1 pkt 2 ustawy o PIT i do każdej nagrody zostanie przyznana dodatkowa nagroda pieniężna w wysokości 11,11% wartości brutto nagrody rzeczowej (w zaokrągleniu do pełnych złotych). Dodatkowa nagroda pieniężna, nie zostanie wydana Uczestnikowi, lecz zostanie przeznaczona w całości na zapłatę zryczałtowanego podatku dochodowego, zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (tj. Dz. U. z 2021 r. poz. 1243).

- 7.6. Organizator informuje, że przyjęcie nominacji oraz nagród przez Uczestnika w ramach SkillsPoland 2022, oznacza wyrażenie przez niego zgody na publikację, utrwalenie i zwielokrotnienie oraz publiczne wykorzystanie swojego wizerunku (ze wskazaniem imienia i nazwiska, miejscowości zamieszkania, szkoły) bez ograniczeń czasowych i terytorialnych w materiałach reklamowych Organizatora i podmiotów z nim współpracujących lub administrujących stronami internetowymi, portalami społecznościowymi Facebook, Twitter, itp., bez dodatkowego wynagrodzenia. Uczestnik ma prawo wycofać zgodę, lecz nie wpływa to na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

## 8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 8.1. Regulamin obowiązuje od dnia ogłoszenia do odwołania.
- 8.2. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania Konkursu bez podawania przyczyn, a także do modyfikacji jego przebiegu (w tym terminów) i modyfikacji Regulaminu w dowolnej chwili, w szczególności w przypadku zagrożeń wynikających z sytuacji epidemiologicznej, zdrowotnej, utrudnień w dostępie do komunikacji samochodowej, lotniczej lub pieszej, ograniczeń wynikających z decyzji organów państwowych, samorządowych lub decyzji innych podmiotów i instytucji (w tym w szczególności sponsorów).
- 8.3. Organizator, Partner oraz inne podmioty współpracujące z nim przy organizacji SkillsPoland 2022, nie ponoszą odpowiedzialności za błędy i uchybienia osób lub podmiotów trzecich i wyniki z nich ewentualne opóźnienia, bądź nieprawidłowości.
- 8.4. Kapituła ocenia ilość i poprawność wykonanych zadań oraz czas ich wykonania.
- 8.5. Decyzja Kapituły jest ostateczna i niepodważalna.
- 8.6. Uczestnictwo w SkillsPoland 2022 jest dobrowolne.
- 8.7. Uczestnikom, których miejsce zamieszkania uniemożliwia codzienne dojeżdżanie do miejsca przeprowadzenia Zawodów spoza Gdańska Organizator:
- zapewnia (cztery doby) zakwaterowanie w obiekcie wybranym przez Organizatora;
  - zwraca koszty podróży do wysokości kosztu biletu PKP w II klasie na trasie z miejsca zamieszkania Uczestnika do Gdańska

- nie zapewnia zakwaterowania oraz zwrotów kosztów podróży na pre-eliminacje;
- nie zapewnia zakwaterowania oraz zwrotów kosztów podróży Opiekunom.

## 9. PRAWA AUTORSKIE

- 9.1. Uczestnicy Konkursu gwarantują, że do przesłanych w związku z udziałem w Konkursie materiałów (np. ewentualnego materiału video zawierającego rozwiązanie zadania z Etapu II Konkurencji) przysługują im odpowiednie prawa autorskie oraz prawa do wizerunku, umożliwiające ich reprodukcję, rozpowszechnianie i publikowanie.
- 9.2. Z tytułu złożonego oświadczenia Uczestnicy przyjmują na siebie pełną odpowiedzialność prawną. W przypadku jakichkolwiek roszczeń ze strony osób trzecich Uczestnicy, po zawiadomieniu ich przez Organizatora, przystąpią do niezwłocznego wyjaśnienia sprawy oraz wystąpią przeciwko takim roszczeniom na własny koszt i ryzyko, a nadto zaspokoją wszelkie uzasadnione roszczenia, a w razie ich zasądzenia od Organizatora, regresowo zwrócą całość pokrytych roszczeń oraz wszelkie związane z tym wydatki i opłaty, włączając w to koszty procesu i obsługi prawnej, a także naprawią wszelkie inne szkody wynikające z wyżej opisanych roszczeń osób trzecich.
- 9.3. Uczestnicy upoważniają Organizatora oraz Partnerów Konkurencji obsługa gości hotelowych, wraz z prawem udzielania dalszych upoważnień, do wykorzystania wszelkich materiałów przekazanych przez Uczestników dla celów Konkursu, w szczególności wprowadzania ich do pamięci komputera lub innego urządzenia, przetwarzania materiałów oraz ich publikacji i rozpowszechniania w związku z Konkursem, w okresie trwania Konkursu.
- 9.4. W przedmiocie wyrażenia zgody na wykorzystanie przez Organizatora oraz Partnerów Konkurencji obsługa gości hotelowych, wizerunku Uczestnika, Uczestnik składa właściwe oświadczenie, którego wzór stanowi załącznik nr 4 do Regulaminu.

## 10. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

- 10.1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z eliminacjami jest Organizator. Dane przetwarzane będą przez Organizatora w celu i zakresie związanymi



z organizacją, przeprowadzeniem i rozliczeniem Konkursu zgodnie z Regulaminem. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale ich brak uniemożliwia udział w Konkursie. Organizator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować pod adresem e-mail: [iod@frse.org.pl](mailto:iod@frse.org.pl). Dane osobowe Uczestników będą przetwarzane zgodnie z warunkami określonymi w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwane dalej: „RODO”), polskimi przepisami przyjętymi w celu stosowania RODO, innymi obowiązującymi przepisami prawa oraz Regulaminem. Szczegółowe informacje zawarte są w załączniku nr 4 do Regulaminu (Zgoda na wykorzystanie wizerunku) i załączniku nr 5 do Regulaminu (Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych).

## 11. ZAŁĄCZNIKI

### 11.1. Integralną częścią Regulaminu są:

- Załącznik nr 1: Opis zadań konkursowych, wytyczne dla Uczestników, lista infrastruktury zapewniona przez Organizatora i Partnerów, lista dozwolonych narzędzi, które Uczestnik może mieć ze sobą;
- Załącznik nr 2: Harmonogram;
- Załącznik nr 3: Karta Oceny;
- Załącznik nr 4: Zgoda na wykorzystanie wizerunku;
- Załącznik nr 5: Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych;
- Załącznik nr 6: Kodeks etyczny Kapituły Konkursowej.

#### FUNDACJA ROZWOJU SYSTEMU EDUKACJI

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 11 01

[kontakt@frse.org.pl](mailto:kontakt@frse.org.pl) | [www.frse.org.pl](http://www.frse.org.pl)

NIP 5261000645 REGON 010393032 KRS 000024777

#### SKILLSPOLAND Sp. z o.o.

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 10 00

[worldskillspoland@frse.org.pl](mailto:worldskillspoland@frse.org.pl) | [worldskillspoland.org.pl](http://worldskillspoland.org.pl)

NIP 7011034555 REGON 388976111 KRS 0000899574

## ZALĄCZNIK NR 1

### SkillsPoland 2022

#### Konkurencja obsługa gości hotelowych

#### Standardy konkurencji podczas SkillsPoland 2022

Zadaniem Uczestników jest wykonanie zadania finałowego składającego się z trzech modułów. Każdy moduł składa się z dwóch głównych części: FRONT OFFICE i BACK OFFICE oraz zadania dodatkowego SPEED MODULE. Łącznie każdy Uczestnik wykonuje 10 zadań głównych, w tym 5 zadań w języku angielskim oraz 3 zadania dodatkowe.

#### MODUŁ A:

##### FRONT OFFICE (język polski)

- 1) Informacja turystyczna.
- 2) Check in gościa hotelowego.

##### BACK OFFICE (język polski)

- 3) Potwierdzenie rezerwacji.
- 4) Analiza wskaźników rentowności hotelu.

#### MODUŁ B: (język angielski)

##### FRONT OFFICE

- 1) Rozwiązanie problemu gościa hotelowego.
- 2) Check out gościa hotelowego

##### BACK OFFICE

- 3) Odmowa dokonania rezerwacji hotelowej.
- 4) Odpowiedź na reklamację gościa.

#### MODUŁ C:

##### FRONT OFFICE (język polski)

- 1) Rozwiązanie problemu gościa hotelowego.

##### BACK OFFICE (język angielski)

#### FUNDACJA ROZWOJU SYSTEMU EDUKACJI

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 11 01

kontakt@frse.org.pl | www.frse.org.pl

NIP 5261000645 REGON 010393032 KRS 0000024777

#### SKILLSPOLAND Sp. z o.o.

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 10 00

worldskillspoland@frse.org.pl | worldskillspoland.org.pl

NIP 7011034555 REGON 388976111 KRS 0000899574

2) Odpowiedź na zapytanie potencjalnego gościa hotelowego.

### **FRONT OFFICE**

Przedmiotem zadań będzie profesjonalna obsługa gościa hotelowego w recepcji hotelu (wskazanego w udostępnionych wcześniej materiałach). Będzie to autentyczny hotel znajdujący się na terenie Polski.

Zadaniem każdego Uczestnika będzie dokonanie rezerwacji usług zgodnie z życzeniem gościa dzwoniącego do hotelu; dokonanie procedury check in gościa, który właśnie przybył do hotelu; rozwiązanie problemu gościa hotelowego oraz dokonanie procedury check out gościa, który właśnie zakończył pobyt w hotelu.

Celem zadań FRONT OFFICE jest ocena:

- organizacji pracy i utrzymania porządku na stanowisku pracy;
- znajomości procedury przyjęcia gościa do hotelu i wykwaterowania gościa z hotelu;
- doboru usług do potrzeb gościa;
- sprawności i poprawności korzystania z dokumentacji podczas obsługi gościa;
- doboru dokumentów do stosowanej procedury oraz prawidłowości ich wypełnienia;
- sposobu przekazu informacji o usługach świadczonych przez obiekt;
- znajomości form płatności;
- prezencji, postawy oraz komunikacji werbalnej i niewerbalnej w kontakcie z gościem hotelowym;
- poprawności rozwiązania problemu gościa;
- umiejętności prowadzenia rozmowy telefonicznej z gościem;

#### **FUNDACJA ROZWOJU SYSTEMU EDUKACJI**

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 11 01

kontakt@frse.org.pl | www.frse.org.pl

**NIP 5261000645 REGON 010393032 KRS 000024777**

#### **SKILLSPOLAND Sp. z o.o.**

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 10 00

worldskillspoland@frse.org.pl | worldskillspoland.org.pl

**NIP 7011034555 REGON 388976111 KRS 0000899574**

- etyki zawodowej.
- maksymalny czas trwania każdego zadania to 10 minut/uczestnika;
- kryteria oceny: za każde zadanie max. 25 pkt.;
- maksymalna liczba punktów do zdobycia za FRONT OFFICE to 125 pkt.

## BACK OFFICE

Przedmiotem zadań będzie sporządzenie profesjonalnych pism związanych z obsługą gości hotelowych, w tym potwierdzenie rezerwacji, odpowiedź na zapytanie oraz na reklamację gościa.

Celem BACK OFFICE jest ocena:

- umiejętności sporządzania oficjalnych pism różnego rodzaju;
- znajomości hotelu, rodzaju i dost pności świadczonych w nim usług, najbliższej okolicy, atrakcji miasta, w którym znajduje si hotel.
- maksymalny czas trwania każdego zadania to 90 minut/pismo;
- kryteria oceny: za każde pismo max. 20 pkt.;
- maksymalna liczba punktów do zdobycia za BACK OFFICE to 100 pkt.

## SPEED MODULE

- maksymalny czas trwania każdego zadania dodatkowego to 30 minut;
- maksymalna liczba punktów do zdobycia za SPEED MODULE to 25 pkt.

Dokładny scenariusz przebiegu poszczególnych Modułów oraz kolejność wykonywania zadań przez Uczestników zostaną przedstawione podczas odprawy przed każdym Modułem. Uczestnicy będą losowali swój numer startowy (1 - 13).

### FUNDACJA ROZWOJU SYSTEMU EDUKACJI

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 11 01

kontakt@frse.org.pl | www.frse.org.pl

NIP 5261000645 REGON 010393032 KRS 0000024777

### SKILLSPOLAND Sp. z o.o.

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 10 00

worldskillspoland@frse.org.pl | worldskillspoland.org.pl

NIP 7011034555 REGON 388976111 KRS 0000899574

**ZAŁĄCZNIK NR 2**  
**SkillsPoland 2022**  
**Konkurencja obsługa gości hotelowych**

**HARMONOGRAM**

Konkurs odbywa się na profesjonalnie przygotowanym stanowisku konkursowym.

**I dzień 22.11.2022 r.**

- 14.00 - przyjazd Zawodników i zakwaterowanie w hotelu
- 16:00 Spotkanie wszystkich uczestników z organizatorami na terenie MTG AMBEREXPO w Gdańsku;
- 16:30 Omówienie agendy, regulaminu konkursu, Modułów konkurencji, losowanie kolejności przystępowania do zadań w Module I, zapoznanie Uczestników ze stanowiskami konkursowymi;
- Powrót do hotelu, Kolacja.

**II dzień 23.11.2022 r.**

- Śniadanie w hotelu
- 8:00 Wyjazd na teren MTG
- 8:30 KOMISJA JURY Techniczne sprawdzenie stanowisk pracy, Omówienie Modułu A konkurencji
- 09:00 - 13.00 Zadanie konkursowe MODUŁ A - część I
- 13:00 - 14.00 Przerwa obiadowa/Obrady KOMISJI SĘDZIOWSKIEJ
- 14.00 - 14.30 SPEED MODULE
- 14.30 - 18.30 Zadanie konkursowe MODUŁ A - część II
- 18.30 - 19.30 Obrady KOMISJI SĘDZIOWSKIEJ
- Powrót do hotelu, Kolacja

**III dzień 24.11.2022 r.**

- Śniadanie w hotelu
- 8:00 Wyjazd na teren MTG;
- 8:30 KOMISJA JURY Techniczne sprawdzenie stanowisk pracy, Omówienie Modułu B konkurencji, wskazanie kolejności przystępowania do zadań;

- 09:00 - 13.00 Zadanie konkursowe MODUŁ A - część I
- 13:00 - 14.00 Przerwa obiadowa/Obrady KOMISJI SĘDZIOWSKIEJ
- 14.00 - 14.30 SPEED MODULE
- 14.30 - 18.30 Zadanie konkursowe MODUŁ B - część II
- 18.30 - 19.30 Obrady KOMISJI SĘDZIOWSKIEJ
- Powrót do hotelu, Kolacja

#### **IV dzień 25.11.2022 r.**

- Śniadanie;
- 8:00 Wyjazd na teren MTG;
- 8:30 KOMISJA JURY Techniczne sprawdzenie stanowisk pracy, Omówienie Modułu C konkurencji, wskazanie kolejności przystępowania do zadań;
- 09:00 - 13.00 Zadanie konkursowe MODUŁ C;
- 13.00 - 13.30 SPEED MODULE
- 13.30 -14.00 Podsumowanie konkurencji;
- 14.00 - 14.33 Przerwa obiadowa/
- 14:30 - 16.00 Obrady KOMISJI SĘDZIOWSKIEJ;
- 18:00 - 20:00 Gala rozdania nagród, gala kończąca SkillsPoland 2022.

**ZAŁĄCZNIK NR 3**  
**SkillsPoland 2022**  
**Konkurencja obsługa gości hotelowych**

**ARKUSZ OCEN**

Imię i Nazwisko Eksperta: .....

Imię i Nazwisko Uczestnika: .....

Numer startowy Uczestnika: .....

| Moduł   | Lp.                 | Zadanie praktyczne     | Uwagi | Liczba punktów                     |
|---------|---------------------|------------------------|-------|------------------------------------|
| Moduł A | <b>FRONT OFFICE</b> |                        |       |                                    |
|         | 1.                  | Informacja turystyczna |       | Maks. liczba pkt.- 25 pkt<br>..... |
|         | 2.                  | Procedura check in     |       | Maks. liczba pkt.- 25 pkt<br>..... |

|                     |  |  |   |
|---------------------|--|--|---|
| <b>BACK OFFICE</b>  |  |  |   |
| <b>3.</b>           | <b>Potwierdzenie rezerwacji</b>              |  | <b>Maks. liczba pkt.- 25 pkt</b><br><br>..... |
| <b>4.</b>           | <b>Analiza wskaźników rentowności hotelu</b> |  | <b>Maks. liczba pkt.- 25 pkt</b><br><br>..... |
| <b>Moduł B</b>      |  |  |   |
| <b>FRONT OFFICE</b> |  |  |   |
| <b>1.</b>           | <b>Rozwiązanie problemu gościa</b>           |  | <b>Maks. liczba pkt.- 25 pkt</b><br><br>..... |



|                     |    |                                       |  |   |
|---------------------|----|---------------------------------------|--|---|
|                     | 2. | <b>Procedura check out</b>            |  | <b>Maks. liczba pkt.- 25 pkt</b><br>..... |
| <b>BACK OFFICE</b>  |    |                                       |  |   |
|                     | 3. | <b>Odmowa dokonania rezerwacji</b>    |  | <b>Maks. liczba pkt.- 25 pkt</b><br>..... |
|                     | 4. | <b>Odpowiedź na reklamację gościa</b> |  | <b>Maks. liczba pkt.- 25 pkt</b><br>..... |
| <b>FRONT OFFICE</b> |    |                                       |  |   |

|                                  |                    |  |  |   |
|----------------------------------|--------------------|--|--|---|
| <b>Moduł C</b>                   | <b>1.</b>          | <b>Rozwiązanie problemu gościa</b>                 |  | <b>Maks. liczba pkt.- 25 pkt</b><br>..... |
|                                  | <b>BACK OFFICE</b> |  |  |   |
|                                  | <b>3.</b>          | <b>Odpowiedź na zapytanie potencjalnego gościa</b> |  | <b>Maks. liczba pkt.- 25 pkt</b><br>..... |
| <b>Podpis Eksperta:</b><br>..... |                    | <b>Łączna suma przyznanych punktów:</b><br>.....   |  | <b>Maks. suma pkt.- 250 pkt</b><br>.....  |

\*arkusz oceny wypełniony zostanie na podstawie Zasad oceniania poszczególnych zadań przekazanych Jurorom przez Organizatora przed eliminacjami

## ZAŁĄCZNIK NR 4

**SkillsPoland 2022**

**Konkurencja obsługa gości hotelowych**

### ZGODA NA WYKORZYSTANIE WIZERUNKU

Dane osoby udzielającej zgody:

Imię i nazwisko:

Adres zamieszkania:

Email:

Telefon:

Jako osoba pełnoletnia i posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, niniejszym wyrażam zgodę na wykorzystanie przez Fundację Rozwoju Systemu Edukacji w Warszawie, przy Al. Jerozolimskich 142A („Fundacja”) mojego wizerunku (twarzy, ubioru, zachowania, głosu, wypowiedzi, sposobu wyrażania myśli) mojego wizerunku, który Fundacja może utrwalić w postaci fotografii oraz utworów audio-wizualnych w związku ze zgłoszeniem i udziałem w eliminacjach SkillsPoland 2022 oraz ewentualnym zakwalifikowaniem i udziałem w EuroSkills 2023 w Gdańsku jak również w związku z organizacją, realizacją i promowaniem ww. wydarzeń.

Zgoda, o której mowa powyżej, udzielana jest nieodpłatnie i bez ograniczeń czasowych i ilościowych. Zgoda obejmuje utrwalanie, obróbkę, przerabianie, powielanie materiałów z utwalonym wizerunkiem oraz ich rozpowszechnianie za pośrednictwem dowolnego medium (każda forma przesyłania obrazu i dźwięku), zgodnie z celem i działalnością przez Fundację prowadzoną, w szczególności w celu promowania programów (projektów) przez Fundację prowadzonych.

Zgoda obejmuje uprawnienie Fundacji do przekazywania materiałów zawierających mój utrwalony wizerunek a także moich danych osobowych w zakresie niezbędnym do identyfikacji (imię i nazwisko, instytucja) innym podmiotom współpracującym z Fundacją w celu promocji, wykorzystania i upowszechniania rezultatów prowadzonych przez Fundację działalności. Oświadczam, że wykorzystanie wizerunku zgodnie z niniejszą zgodą nie narusza niczyich dóbr osobistych ani praw.

**FUNDACJA ROZWOJU SYSTEMU EDUKACJI**

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 11 01

kontakt@frse.org.pl | www.frse.org.pl

NIP 5261000645 REGON 010393032 KRS 0000024777

**SKILLSPOLAND Sp. z o.o.**

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 10 00

worldskillspoland@frse.org.pl | worldskillspoland.org.pl

NIP 7011034555 REGON 388976111 KRS 0000899574

Udzielając powyższej zgody przyjmuję do wiadomości, iż:

1. Administratorem danych osobowych (w tym wizerunku przetwarzanego na podstawie powyższej zgody) jest Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji („Organizator”).
2. Dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu określonym powyżej w zgodzie.
3. Mój wizerunek będzie przetwarzany przez okres oznaczony powyżej w zgodzie.
4. Dane są chronione środkami technicznymi i organizacyjnymi, aby zagwarantować odpowiedni poziom ochrony, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. Administrator będzie przetwarzać mój wizerunek w celu realizacji celu opisanego w zgodzie powyżej na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a), a także nie pozyskują danych od podmiotów trzecich.
6. Dane mogą być udostępniane:
  - podmiotom, które świadczą na rzecz Administratora usługi prawne, fotograficzne, informatyczne, drukarskie, filmowe lub administracyjne w takim zakresie, w jakim jest to niezbędne do przeprowadzenia Eliminacji, kwalifikacji do drużyny WorldSkills Poland i udziału w konkursie EuroSkills 2023, w tym promocji tych wydarzeń. W tym celu Organizator może ujawnić dane osobowe sędziów i uczestników Eliminacji również podmiotom administrującym stronami internetowymi, portalami społecznościowymi Facebook, Twitter itp.
  - instytucjom zarządzającym programami realizowanymi przez Fundację Rozwoju Systemu Edukacji w zakresie, w jakim jest to niezbędne do realizacji tych programów.
7. Przysługuje Pani/Panu prawo do:
  - uzyskania informacji na temat przetwarzania Danych, w tym o kategoriach przetwarzanych danych i ewentualnych odbiorcach Danych,
  - żądania skorygowania nieprawidłowych Danych lub uzupełnienia niekompletnych Danych,
  - żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania Danych – na zasadach opisanych
  - w RODO,
  - złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania - na zasadach opisanych w RODO,
  - przenoszenia Danych – poprzez otrzymanie Danych od Administratora w formacie umożliwiającym ich przekazanie wybranemu podmiotowi trzeciemu,
  - złożenia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa – w przypadku stwierdzenia, że Dane są przetwarzane sprzecznie z prawem.
8. Ma Pani/Pan prawo zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania wszelkich lub niektórych Danych w dowolnym momencie. Sprzeciw nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed jego dokonaniem. Sprzeciw można zgłosić poprzez

wysłanie oświadczenia na adres Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji, Al. Jerozolimskie 142a, 02-305 Warszawa lub na adres e-mail [iod@frse.org.pl](mailto:iod@frse.org.pl)

9. Wszelkie wnioski, pytania i żądania związane z przetwarzaniem Danych powinny być kierowane na adres e-mail: [iod@frse.org.pl](mailto:iod@frse.org.pl)

*Miejscowość i data*

*Czytelny podpis udzielającego zgody*

**FUNDACJA ROZWOJU SYSTEMU EDUKACJI**  
Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 11 01  
[kontakt@frse.org.pl](mailto:kontakt@frse.org.pl) | [www.frse.org.pl](http://www.frse.org.pl)  
NIP 5261000645 REGON 010393032 KRS 0000024777

**SKILLSPOLAND Sp. z o.o.**  
Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 10 00  
[worldskillspoland@frse.org.pl](mailto:worldskillspoland@frse.org.pl) | [worldskillspoland.org.pl](http://worldskillspoland.org.pl)  
NIP 7011034555 REGON 388976111 KRS 0000899574

**ZAŁĄCZNIK NR 5**  
**SkillsPoland 2022**  
**Konkurencja obsługa gości hotelowych**

**KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH**

Szanowna Pani, Szanowny Panie,

w związku z otrzymaniem Pani/ Pana zgłoszenia do udziału w konkursie SkillsPoland 2022 informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji („Organizator”).
2. Dane osobowe będą przetwarzane w celu zapewnienia Pani/Pana uczestnictwa w przedsięwzięciu opisanym we wstępie niniejszej informacji.
3. W celu wskazanym w pkt. 2 powyżej przetwarzane są następujące dane osobowe: imię, nazwisko, e-mail, telefon, data urodzenia, adres zamieszkania, adres korespondencyjny.
4. Dane będą przechowywane przez Administratora do czasu zakończenia rozliczenia realizacji usługi oraz przez czas wymagany przez prawo w zakresie, w jakim jest to niezbędne do realizacji dyspozycji zawartych w tych przepisach lub do czasu skorzystania przez Panią/Pana z przysługujących praw określonych przepisami RODO.
5. Dane są chronione środkami technicznymi i organizacyjnymi, aby zagwarantować odpowiedni poziom ochrony, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Administrator nie pozyskuje Danych od podmiotów trzecich lub ze źródeł powszechnie dostępnych i przetwarza wyłącznie Dane podane przez Panią/Pana w celu realizacji celu opisanego w pkt 2. Powyżej (zgodnie z art. 13 RODO).
7. Dane mogą być udostępniane:
  - podmiotom, które świadczą na rzecz Administratora usługi prawne, fotograficzne, informatyczne, drukarskie, hotelowe, filmowe lub administracyjne w takim zakresie w jakim jest to niezbędne do przeprowadzenia Eliminacji, kwalifikacji do drużyny WorldSkills Poland i udziału w konkursie EuroSkills 2023, w tym promocji tych wydarzeń. W tym celu Organizator może ujawnić dane osobowe sędziów i uczestników Eliminacji również podmiotom administrującym stronami internetowymi, portalami społecznościowymi Facebook, Twitter itp.

- instytucjom zarządzającym programami realizowanymi przez Fundację Rozwoju Systemu Edukacji w zakresie, w jakim jest to niezbędne do realizacji tych programów.
8. Podstawą przetwarzania Danych jest art. 6 ust. 1 lit. b) oraz lit. f) Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO), zaś w zakresie informacji przekazywanych Komisji Europejskiej w ramach programów zarządzanych przez Komisję Europejską i jej agendy – art. 5 ust.1 lit. c) Rozporządzenia 2018/1725.
9. Przysługuje Pani/Panu prawo do:
- uzyskania informacji na temat przetwarzania Danych, w tym o kategoriach przetwarzanych danych i ewentualnych odbiorcach Danych,
  - żądania skorygowania nieprawidłowych Danych lub uzupełnienia niekompletnych Danych,
  - żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania Danych – na zasadach opisanych w RODO,
  - złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania - na zasadach opisanych w RODO,
  - przenoszenia Danych – poprzez otrzymanie Danych od Administratora, a w formie umożliwiającym ich przekazanie wybranemu podmiotowi trzeciemu, złożenia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa – w przypadku stwierdzenia, że Dane są przetwarzane sprzecznie z prawem.
10. Ma Pani/Pan prawo zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzanie wszelkich lub niektórych Danych w dowolnym momencie. Sprzeciw nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed jego dokonaniem. Sprzeciw można zgłosić poprzez wysłanie oświadczenia na adres Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji, Al. Jerozolimskie 142a, 02-305 Warszawa lub na adres e-mail [iod@frse.org.pl](mailto:iod@frse.org.pl)
11. Wszelkie wnioski, pytania i żądania związane z przetwarzaniem Danych powinny być kierowane na adres e-mail: [iod@frse.org.pl](mailto:iod@frse.org.pl)

**FUNDACJA ROZWOJU SYSTEMU EDUKACJI**

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 11 01

[kontakt@frse.org.pl](mailto:kontakt@frse.org.pl) | [www.frse.org.pl](http://www.frse.org.pl)

NIP 5261000645 REGON 010393032 KRS 0000024777

**SKILLSPOLAND Sp. z o.o.**

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 10 00

[worldskillspoland@frse.org.pl](mailto:worldskillspoland@frse.org.pl) | [worldskillspoland.org.pl](http://worldskillspoland.org.pl)

NIP 7011034555 REGON 388976111 KRS 0000899574

**ZAŁĄCZNIK NR 6**  
**SkillsPoland 2022**  
**Konkurencja spawanie**

**KODEKS ETYCZNY KAPITUŁY KONKURSOWEJ**

Przyjęcie zaproszenia do składu jurorskiego SkillsPoland 2022- konkurencja obsługa gości hotelowych, zobowiązuje do przestrzegania zasad etyki ogólnoludzkiej, a w szczególności zasad dobrych praktyk branżowych. Juror zobligowany jest do przestrzegania poniższych zasad, które zapewnią profesjonalne przeprowadzenie rozgrywek konkursowych, wpłyną na sukces całego przedsięwzięcia oraz prestiż i poważanie w środowisku branżowym.

Jako Juror Konkursu zobowiązuję się do:

1. Profesjonalnego wykonywania powierzonych mi zadań, z poczuciem misji i szacunku do zawodu/branży oraz w imię integracji środowiska branżowego.
2. Stawienia się na konkurs w terminie wyznaczonym przez Organizatora, jednak zawsze przed przybyciem zawodników na stanowiska konkursowe. Gdybym z przyczyn niezależnych ode mnie miał się spóźnić lub w ogóle nie mógł uczestniczyć w konkursie bezzwłocznie powiadomię o tym fakcie Przewodniczącego Jury lub Organizatora.
3. Stawienia się na konkurs w profesjonalnym, galowym uniformie i przez cały czas trwania imprezy dbania o czystość i nienaganny wygląd.
4. Zachowania uczciwości i bezstronności dając równe szanse każdemu zawodnikowi. Nieangażowania się w żadne nieetyczne i nieuczciwe praktyki służące dyskryminowaniu i obniżaniu szans któregoś z zawodników.
5. Wykonywania czynności zgodnie ze swoim sumieniem i honorem zawodowym. Nieulegania wpływom z zewnątrz w tym organizatorów, kolegów z branży czy kampanii medialnym, jak również pozostałych członków komisji sędziowskiej. W przypadku zaobserwowania takich praktyk do niezwłocznego poinformowania w tym procederze Przewodniczącego Jury lub Organizatora.
6. Niewpływania na wyniki konkursu i sugerowania ocen pozostałym członkom komisji sędziowskiej.
7. Do zachowania trzeźwości i niezażywania jakichkolwiek środków odurzających przez cały czas wykonywania obowiązków jurora oraz wystrzegania się wszelkich zachowań mających wpływ lub zagrażających pracy komisji sędziowskiej oraz pozostałym uczestnikom wydarzenia.



8. Wniesienia własnej wiedzy, doświadczenia i umiejętności w poszanowaniu prawa do wymiany poglądów z pozostałymi członkami komisji sędziowskiej i respektowania ich opinii i spostrzeżeń.
9. Dokładnego zapoznania się z regulaminem konkursu i całkowitego jego respektowania. W przypadku zapytań ze strony zawodników dotyczących spraw regulaminowych do bezzwłocznego udzielania odpowiedzi.
10. Znajomości i przestrzegania zasad dobrych praktyk higieny i bezpieczeństwa.
11. Przestrzegania zasady poufności posiadanych materiałów oraz wyników panelu dyskusyjnego z pozostałymi członkami komisji sędziowskiej. Rozmowy z zawodnikami konkursu na temat efektów oceny prezentowanych pokazów konkursowych wyłącznie w czasie/momentcie do tego wyznaczonym na tzw. feedbacku i na wyraźną prośbę Przewodniczącego Jury.
12. Przestrzegania zakazu użytkowania telefonu komórkowego (w tym smartphone) czy sprzętu komputerowego (laptop, tablet, notebook i inne) w innych celach niż tylko dokumentowanie przebiegu konkursu.
13. Nieangażowania się w działalność medialną np. udzielania wywiadów podczas pełnienia obowiązków jurora, chyba że za zgodą lub na wyraźną prośbę Przewodniczącego Jury lub Organizatora.
14. Przyjęcia z godnością i bezdyskusyjnie decyzji Przewodniczącego Jury o wykluczeniu ze składu sędziowskiego w przypadku, gdy któryś z powyższych punktów będzie rażąco przeze mnie naruszany, i gdy moje zachowanie będzie miało wpływ na przebieg i kulturę pracy całej komisji sędziowskiej oraz wizerunek całego wydarzenia.

Imię i Nazwisko Jurora

Podpis

**FUNDACJA ROZWOJU SYSTEMU EDUKACJI**

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 11 01

kontakt@frse.org.pl | www.frse.org.pl

NIP 5261000645 REGON 010393032 KRS 0000024777

**SKILLSPOLAND Sp. z o.o.**

Aleje Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa  
tel. +48 22 463 10 00

worldskillspoland@frse.org.pl | worldskillspoland.org.pl

NIP 7011034555 REGON 388976111 KRS 0000899574