PSYCHOMETRIA · SIGMUND

KOMPETENCJE ZAWODOWE HOTELARSTWO I TURYSTYKA®

Recepcja, serwis, gość wymagający. Kto utrzyma standard w szczycie sezonu. Test w 20 minut.



ROZWIĄZANIE DLA OBSŁUGI, KTÓRA NIE MOŻE ZAWIĘŹĆ GOŚCIA

Kompetencje Zawodowe Hotelarstwo i Turystyka® mierzy organizację zadań, pamięć zamówień i próśb gości, przestrzeganie norm higieny oraz odporność w dynamicznym ruchu. Ocenia też kulturę kontaktu, dyskrecję, znajomość języków obcych, obsługę systemów rezerwacyjnych i techniki serwisu kelnerskiego.

Do czego służy? Rekrutacja na recepcję, do obsługi pięter, gastronomii i animacji; sezonowe wzmocnienia oraz awans na kierownika zmiany.



01 **Dyrektor hotelu**
Utrzymać standard obsługi w szczycie sezonu

02 **Kierownik recepcji**
Dobrać zmiany odporne na presję

03 **Restauracja**
Zatrudnić serwis znający zasady obsługi

04 **Biuro podróży**
Powierzyć opiekę gościom zagranicznym

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

CO TEN TEST ZMIENIA DLA PAŃSTWA.

Cztery wymiary: sprawność w zadaniach, kontakt z gościem, odporność i wiedza branżowa.

01

Organizacja zmiany

Ustawia kolejność, gdy kilka osób czeka jednocześnie.

02

Pamięć zamówień

Odtwarza prośbę gościa bez ponownego pytania.

03

Kultura kontaktu

Zachowuje uprzejmość także przy reklamacji.

04

Odporność na stres

Pracuje w szczycie ruchu bez spadku jakości.

05

Higiena i normy

Traktuje standard sanitarny jak warunek, nie formalność.

06

Języki i systemy

Obsługuje gościa obcojęzycznego i system rezerwacyjny.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

120 PYTAŃ · ~20 MIN

OCENIANE WYMIARY I KRYTERIA

23 kryteriów w 4 wymiarach.

01 KOMPETENCJE ZAWODOWE

5 KRYTERIÓW

Efektywność w zarządzaniu zadaniami i priorytetami

Wzorowa organizacja gwarantująca płynną obsługę

Rygorystyczne przestrzeganie norm higieny

Dobra pamięć do realizacji zamówień i próśb gości

Odporność na stres w dynamicznym środowisku

02 KOMPETENCJE RELACYJNE

6 KRYTERIÓW

Otwartość i uprzejmość, tworzące gościnną atmosferę

Dostępność i zorientowanie na potrzeby gości

Umiejętność pracy w zespole

Aktywne słuchanie i trafne diagnozowanie potrzeb klientów

Wysoka kultura komunikacji

Dyskrecja i takt w delikatnych sytuacjach

03 KOMPETENCJE OSOBISTE

5 KRYTERIÓW

Zręczność i sprawność manualna

Wytrzymałość na zmęczenie przy intensywnej pracy

Inicjatywa i szybkie reagowanie na nieprzewidziane sytuacje

Spostrzegawczość pozwalająca wyprzedzać potrzeby gości

Elastyczność wobec zmian natężenia ruchu i zróżnicowanych klientów

04 KOMPETENCJE TECHNICZNE

7 KRYTERIÓW

Znajomość norm higieny i bezpieczeństwa

Języki obce do profesjonalnej obsługi gości międzynarodowych

Zarządzanie hotelem i organizacja poszczególnych pionów

Techniki obsługi kelnerskiej w gastronomii

Wiedza z zakresu enologii i gastronomii

Obsługa systemów rezerwacyjnych i oprogramowania branżowego

+ 1 inne kryterium

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 04

WYNIKI BEZPOŚREDNIO UŻYTECZNE DLA HR.

Po badaniu SIGMUND zamienia odpowiedzi w konkretne punkty odniesienia, aby rekrutować, porównywać i przygotować rozmowę. Asystent oparty na sztucznej inteligencji, w formie chatbota, pomaga również interpretować wyniki i przejść do działania.



01

Wyniki i profil odniesienia

Bilans kompetencji ze szczegółowymi wynikami, samooceną i porównaniem z oczekiwanym profilem.

02

Raport dopasowany do potrzeby

Od raportu szczegółowego po krótką syntezę, zależnie od poziomu szczegółowości potrzebnego rekruterowi lub menedżerowi.

03

Czytelne wizualizacje

Radar, histogramy i porównania, aby szybko dostrzec mocne strony i obszary rozwoju.

04

Przewodniki działania

Pytania na rozmowę i indywidualne wskazówki, aby pogłębić wyniki i przygotować kolejne kroki.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 05

WIARYGODNOŚĆ NAUKOWA

Test stworzony, aby wspierać decyzje rekrutacyjne, oceniające i rozwojowe.

120
PYTAŃ

4
WYMIARY

~20 min
CZAS WYPEŁNIANIA

WALIDACJA

- **Podwójna walidacja zewnętrzna**
  Walidacja wewnętrzna i spójność
- **Rzetelność i stabilność**
  Spójność odpowiedzi i skal
- **Wiedza zawodowa**
  Ponad 500 kwestionariuszy wiedzy zawodowej

DOSTĘPNY W

Ponad 10 języków

Francuski · Angielski · Niemiecki · Hiszpański i więcej

Prosimy o kontakt z naszym zespołem w sprawie demonstracji: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06