Sektorowa Rama Kwalifikacji dla

TURYSTYKI (SRKT)

Fundusze Europejskie Wiedza Edukacja Rozwój
Rzeczpospolita Polska
IBE kwalifikacje dla każdego
Unia Europejska Europejski Fundusz Społeczny

Sektorowa Rama Kwalifikacji dla

TURYSTYKI

(SRKT)

Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

IBE kwalifikacje dla każdego

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

Publikacja opracowana na podstawie:

Zawistowska, H. (red.). (2015). *Projekt sektorowej ramy kwalifikacji dla sektora turystyki w Polsce. Raport końcowy*. Warszawa: Szkoła Główna Handlowa.

Zespół redakcyjny:

Agnieszka Szymczak
Andrzej Żurawski
Mateusz Panowicz
Emilia Danowska-Florczyk
Magdalena Kochańska

Skład i łamanie:

Anna Siepielska

© Copyright by: Instytut Badań Edukacyjnych 2018

Instytut Badań Edukacyjnych

ul. Górczewska 8
01-180 Warszawa
tel. (22) 241 71 00; www.ibe.edu.pl

Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach projektu *Wspieranie realizacji I etapu wdrażania Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji na poziomie administracji centralnej oraz instytucji nadających kwalifikacje i zapewniających jakość nadawania kwalifikacji.*

Egzemplarz bezpłatny

Spis treści

Wstęp ... 5

1. Podstawowe informacje o Sektorowej ramie kwalifikacji dla turystyki ... 9

1.1. Założenia i cele SRKT ... 9
1.2. Potencjalni użytkownicy SRKT ... 9
1.3. Główne etapy prac nad SRKT oraz skład zespołu eksperckiego ... 11
1.4. Definicja sektora ... 13

2. Kategorie kompetencji w SRKT ... 17

2.1. Ogólna charakterystyka ... 17
2.2. Kategorie kompetencji w podramie dla hotelarstwa ... 17
2.3. Kategorie kompetencji w podramie dla gastronomii ... 18
2.4. Kategorie kompetencji w podramie dla organizacji turystyki ... 18
2.5. Kategorie kompetencji w podramie dla pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego ... 19

3. Objaśnienia charakterystyk poziomów SRKT ... 21

4. Bibliografia ... 23

Załącznik 1. Sektorowa rama kwalifikacji dla turystyki ... 25

Wstęp

Niezbędnym warunkiem współczesnego rozwoju społeczno-gospodarczego opartego na informacji jest ciągłe rozwijanie oraz dostosowywanie umiejętności pracowników do dynamicznie zmieniającego się rynku pracy. W 2014 roku 80% badanych pracodawców, którzy prowadzili rekrutację w swoich firmach, zgłaszało problemy z pozyskaniem pracowników spełniających oczekiwania związane z pracą na danym stanowisku (Kocór i in., 2015). Edukacja szkolna i akademicka nie wystarcza, by nadążyć za tempem zmian, dlatego tak istotna jest dziś idea uczenia się przez całe życie (ang. *lifewide lifelong learning*). Główne zasady polityki uczenia się przez całe życie obejmują m.in. docenianie uczenia się w różnych formach i miejscach na każdym etapie życia, potwierdzanie efektów uczenia się niezależnie od sposobu, miejsca i czasu ich osiągania, efektywne inwestowanie w uczenie się i powszechność tych działań (*Perspektywa uczenia się przez całe życie*, 2013).

W tym kontekście wdrażany jest w Polsce Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK), którego funkcjonowanie reguluje ustawa z 22 grudnia 2015 roku (Dz.U. z 2016 r., poz. 64).

Jednym z głównych narzędzi ZSK jest Polska Rama Kwalifikacji (PRK). *W PRK, podobnie jak w Europejskiej Ramie Kwalifikacji (ERK), wyróżnia się osiem poziomów kwalifikacji. Każdy z poziomów PRK został scharakteryzowany za pomocą ogólnych stwierdzeń dotyczących efektów uczenia się, wymaganych dla kwalifikacji danego poziomu. Dla określania poziomu PRK nie ma znaczenia, czy wymagane dla kwalifikacji efekty uczenia się są osiągane w ramach zorganizowanej edukacji czy w inny sposób*.

Charakterystyki poziomów PRK odnoszą się do pełnego spektrum wymaganych dla kwalifikacji efektów uczenia się, to znaczy do wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych. Charakterystyki kolejnych poziomów PRK odzwierciedlają coraz wyższe wymagania w tych zakresach (Chłoń-Domińczak, Sławiński, Kraśniewski, Chmielecka, 2016). Charakterystyki poziomów PRK zostały opisane na dwóch poziomach szczegółowości. Charakterystyki pierwszego poziomu, zwane też „uniwersalnymi" są najbardziej ogólne i odnoszą się do wszystkich kwalifikacji. Są one uszczegółowione (charakterystyki drugiego poziomu) dla różnych rodzajów kwalifikacji, które są nadawane w edukacji ogólnej, zawodowej i wyższej.

Zintegrowany System Kwalifikacji umożliwia gromadzenie i porządkowanie rozmaitych kwalifikacji istniejących w naszym kraju. Do tej pory, jako że kwalifikacje nadawano w ramach różnych struktur, instytucji i organizacji, na podstawie odmiennych regulacji i ustaw, trudno było je zestawiać według jednolitych kryteriów. Szczególnie cenna jest możliwość włączenia do systemu kwalifikacji funkcjonujących na wolnym rynku, opisanie ich w języku efektów uczenia się i objęcie gwarantowanymi przez państwo (poprzez ogólne zasady włączania i funkcjonowania kwalifikacji w systemie) zasadami walidacji i zapewniania jakości. Funkcjonowanie ZSK powinno więc zintensyfikować procesy związane z polityką uczenia się przez całe życie w Polsce, w tym ułatwić rozwój kompetencji zgodnych z własnymi zainteresowaniami lub pożądanych na rynku pracy.

Zgodnie z art. 11 ustawy o ZSK zapisy polskiej ramy można rozwijać poprzez tworzenie sektorowych ram kwalifikacji (SRK). Rama sektorowa jest zdefiniowana w ustawie o ZSK jako opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży. SRK są tworzone dla tych dziedzin działalności, w których pojawia się takie zapotrzebowanie.

Główną ideą przyjętą przy opracowaniu ram sektorowych jest ich tworzenie „przez branżę dla branży". Oznacza to, że w proces powstawania ramy zaangażowane jest możliwie jak najszersze grono interesariuszy reprezentujących różnorodne kwalifikacje – firmy działające w tym sektorze, izby i organizacje branżowe, przedstawiciele szkolnictwa wyższego i zawodowego, przedstawiciele instytucji regulacyjnych. Tworzenie ramy inicjuje dyskusję o kwalifikacjach i standardach w danym sektorze, umożliwia wymianę informacji między przedstawicielami tej gałęzi gospodarki i podejmowanie rozstrzygnięć w sprawach spornych. Interesariusze branżowi są zatem zarówno twórcami, jak i adresatami rozwiązań zawartych w ramie sektorowej.

Zespół ekspertów z określonej branży tworzy projekt SRK, który jest następnie konsultowany w środowisku branżowym. Jednym z ważniejszych elementów pracy nad SRK jest określenie wyznaczników sektorowych, czyli kluczowych obszarów w działalności danego sektora. Pomagają one w ustaleniu charakterystyk poszczególnych poziomów, które podobnie jak w PRK można układać w wiązki.

Poziomy SRK muszą odpowiadać określonym poziomom PRK, jednak składniki opisu poziomu powinny odzwierciedlać właściwości danej branży. Choć jest teoretycznie możliwe, by rama sektorowa obejmowała wszystkie poziomy PRK, dotychczasowe prace wskazują, że liczba opisanych poziomów zależy od specyfiki określonej branży. Do tej pory powstały projekty ośmiu SRK: dla sektora bankowego, IT, sportu, turystyki, telekomunikacji, usług rozwojowych, budownictwa oraz przemysłu mody. Aktualnie trwają prace nad włączeniem ich do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Rysunek 1. Poziomy sektorowych ram kwalifikacji

Źródło: opracowanie IBE.

Ramy sektorowe są włączane do ZSK w drodze rozporządzenia wydawanego przez ministra właściwego do spraw oświaty. Proces włączania SRK jest inicjowany przez ministra właściwego dla danej branży, z jego własnej inicjatywy lub na wniosek zainteresowanego podmiotu.

Z opracowania sektorowej ramy kwalifikacji płynie wiele korzyści. Przede wszystkim rama jest efektem dialogu przedstawicieli danej branży, którzy porozumiewają się w celu ustalania wspólnej wizji swojego obszaru działalności oraz potrzebnych w nim kwalifikacji. Taka współpraca pozwala na wypracowanie wielu uniwersalnych rozwiązań. Rama usprawnia też opisywanie i włączanie kwalifikacji do ZSK, gdyż przekłada język PRK na język specyficzny dla branży. Dzięki SRK można łatwiej zrozumieć, jak należy odnosić zapisy PRK do konkretnego sektora. To z kolei ułatwia trafne przypisanie poziomu PRK określonej kwalifikacji.

W Instytucie Badań Edukacyjnych trwają obecnie prace mające na celu opracowanie kolejnych ram sektorowych: dla handlu, zdrowia publicznego oraz motoryzacji. Warto podkreślić, że pomysł tworzenia wielu sektorowych ram kwalifikacji oraz włączania ich do systemu jest unikalny w Europie. Niebawem SRK mogą być wizytówką polskiej branży na rynku europejskim.

Niniejsza publikacja przedstawia informacje dotyczące projektu Sektorowej ramy kwalifikacji dla turystyki, wykonanego w latach 2012–2015.

W drugiej połowie 2016 roku Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości rozstrzygnęła konkurs dotyczący powołania pierwszych Sektorowych Rad ds. Kompetencji. W wyniku tego została powołana Rada ds. Kompetencji Sektora Turystyki. Za jeden ze swoich obszarów prac uznała ona konsultacje dotyczące dalszego rozwoju i nowych form działania SRKT.

W dniu 18.05.2017 Minister Edukacji Narodowej (Minister-Koordynator ZSK) podpisał rozporządzenie w sprawie Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka. Tym samym SRKT jest pierwszą ramą sektorową oficjalnie włączoną do systemu. Stała się swego rodzaju standardem, umocowanym prawnie, dla wszystkich działań związanych z kompetencjami i kwalifikacjami w tym obszarze.

1. Podstawowe informacje o Sektorowej ramie kwalifikacji dla turystyki

1.1. Założenia i cele SRKT

Sektorowa rama kwalifikacji dla turystyki (w skrócie: SRKT) stanowi narzędzie, którego celem jest m.in. uporządkowanie kwalifikacji na turystycznym rynku pracy. Zawiera stwierdzenia dotyczące kompetencji, które powinni mieć pracownicy sektora turystyki, zatrudnieni w jednej z jego czterech branż (hotelarstwa, gastronomii, organizacji turystyki oraz pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego). Stwierdzenia te, czyli charakterystyki kolejnych poziomów SRKT, obrazują stopniowe zwiększanie zaawansowania wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, wykorzystywanych w realizacji zadań o różnym stopniu złożoności, składających się na poszczególne procesy w turystyce. Należy mieć na uwadze, iż charakterystyki ramy odnoszą się do kompetencji najbardziej istotnych z punktu widzenia procesów kluczowych dla poszczególnych branż objętych SRKT. Może się zatem zdarzyć, że nie wszystkie kompetencje, poszukiwane przez użytkownika ramy, znajdą odzwierciedlenie w jej charakterystykach.

Sektorowa rama kwalifikacji dla turystyki jest narzędziem „przekładającym" na język branżowy Polską Ramę Kwalifikacji (PRK). Operuje ona terminologią właściwą dla branż wchodzących w skład sektora turystyki oraz odnosi się do zadań i kompetencji specyficznych dla tych branż. Takie sektorowe uszczegółowienie PRK ma na celu ułatwienie rozumienia jej charakterystyk i pomoc w zastosowaniu ich na potrzeby określania poziomów PRK dla kwalifikacji branżowych (dzięki temu, że SRKT jest odniesiona do PRK). Jest to także sposób na zobrazowanie różnic pomiędzy poziomami zaawansowania kompetencji wykorzystywanych w realizacji różnego typu zadań w sektorze turystyki, a w przyszłości różnic pomiędzy poszczególnymi kwalifikacjami funkcjonującymi na turystycznym rynku pracy.

1.2. Potencjalni użytkownicy SRKT

SRKT ma odpowiadać na potrzeby czterech grup odbiorców: pracodawców, osób uczących się w celu nabycia konkretnych kwalifikacji, podmiotów opisujących kwalifikacje w celu wpisania ich do rejestru oraz instytucji szkoleniowych.

Pracodawcy

W procesie selekcji pracowników pracodawcy będą mogli uwzględniać certyfikaty kandydatów z określonym poziomem PRK. W wypadku kwalifikacji, dla których dodatkowo określony zostanie poziom w SRKT, potencjalny pracodawca będzie mógł uzyskać orientacyjny obraz poziomu kompetencji danej osoby, nie tylko w odniesieniu do wiedzy i umiejętności tzw. „twardych", ale także w odniesieniu do trudno mierzalnych w procesie selekcji kompetencji

społecznych, takich jak np. przyjmowanie odpowiedzialności za powierzone zadania czy umiejętność współpracy w zespole. Można przypuszczać, że z czasem kwalifikacje z określonym poziomem SRKT będą szczególnie cenione przez pracodawców jako te, które „gwarantują" posiadanie przez daną osobę konkretnych, cenionych w branży, umiejętności zawodowych.

Osoby uczące się w celu nabycia konkretnych kwalifikacji

Osoby uczące się w celu nabycia konkretnych kwalifikacji będą odnosiły z SRKT podwójną korzyść. Jeśli zdecydują, że chcą nabyć kompetencje właściwe dla danej kwalifikacji o określonym poziomie w SRKT na drodze kursów i szkoleń, będą poszukiwały takich programów nauczania, które pozwolą im na nabycie odpowiednich efektów uczenia się (wskazanych w sposób ogólny w charakterystykach SRKT i w sposób szczegółowy w opisie danej kwalifikacji). Prawdopodobnie osoby te wybiorą takie szkolenia, które będą odpowiednio przygotowywać do procesu walidacji danej kwalifikacji przez upoważnioną do tego instytucję – po to, by przejść ten proces pozytywnie i cieszyć się uzyskaniem certyfikatu na odpowiednim poziomie. Korzystanie z SRKT pozwoli im już na początku poszukiwań zorientować się, jakiego poziomu zaawansowania wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych specyficznych mogą oczekiwać pracodawcy od pracowników wykonujących określone zadania, a także osoby uczące się od danego kursu czy szkolenia. Następnie w procesie poszukiwania pracy atutem posiadacza kwalifikacji będzie certyfikat, wydany przez upoważnioną do tego jednostkę certyfikującą, a co za tym idzie, potwierdzający nabycie określonych kompetencji. Dzięki określonemu poziomowi nie tylko w SRKT, ale przede wszystkim w PRK, certyfikat taki można będzie odnosić do innych kwalifikacji funkcjonujących w zintegrowanym systemie kwalifikacji. Co więcej, dzięki odniesieniu PRK do ERK będzie on mógł zostać porównany także do kwalifikacji funkcjonujących w większości krajów europejskich. Posiadanie takiego certyfikatu zwiększy zatem konkurencyjność danej osoby na turystycznym rynku pracy w Polsce i Europie.

Podmioty opisujące kwalifikacje w celu wpisania ich do rejestru

Podmioty przygotowujące opis danej kwalifikacji muszą określić dla niej poziom w Polskiej Ramie Kwalifikacji. SRKT stanowi „translator" charakterystyk PRK, które są napisane na dużym poziomie ogólności, na język i specyfikę sektora turystyki, co zdecydowanie ułatwia czytanie ramy i korzystanie z niej m.in. w celu określania poziomów PRK dla kwalifikacji.

Instytucje szkoleniowe

Opracowując program szkolenia i jego zakres merytoryczny, instytucja szkoleniowa będzie mogła czerpać z zapisów ramy (a później także z opisów poszczególnych kwalifikacji) wiedzę na temat kompetencji pożądanych na rynku, aby zapewnić szkoleniu zgodność z oczekiwaniami pracodawców, a tym samym ponieść atrakcyjność swojej oferty.

1.3. Główne etapy prac nad SRKT oraz skład zespołu eksperckiego

Opracowując SRKT, przyjęto następujący tok postępowania:

1. Przyjęto definicję sektora wyznaczającą rozumienie turystyki.

2. Wyszczególniono branże: hotelarstwa, gastronomii, organizacji turystyki oraz pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego jako kluczowe dla sektora i opisane poprzez SRKT.

3. Wybrano kluczowe stanowiska pracy funkcjonujące w każdej z powyższych branż.

4. Określono kluczowe zadania zawodowe wykonywane na tych stanowiskach pracy.

5. Scharakteryzowano kluczowe kompetencje konieczne do wykonywania ww. zadań zawodowych.

6. Kompetencje te pogrupowano wg poziomów zaawansowania oraz przyporządkowano do poszczególnych poziomów PRK.

Podczas tworzenia SRKT opracowano także wyznaczniki sektorowe. Przedstawiają one obszary kompetencji istotne dla całego sektora. Podstawą ich wyodrębnienia stały się oczekiwania turystów/gości/klientów w odniesieniu do całego produktu turystycznego, a nie tylko pojedynczej usługi.

W pracach nad opracowaniem SRKT uczestniczyły następujące osoby:

1. Kierownik Projektu: Hanna Zawistowska, Katedra Turystyki Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie

2. Zastępca Kierownika Projektu: Jolanta Ćwiklińska, Katedra Turystyki Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie

3. Kierownik Podzespołu ds. Hotelarstwa i Gastronomii: Janusz Mitulski, Horwath HTL Polska

4. Członkowie Podzespołu ds. Hotelarstwa i Gastronomii

   A. Przedstawicieie przedsiębiorstw:

   - Hotelarstwo:

     Waldemar Błaszczuk, Hotel Warszawianka Centrum Kongresowe Doubletree by Hilton Hotel

     Andrzej Gryguć, Związek Nauczycielstwa Polskiego ZG LOGOS – Dom Nauczyciela w Augustowie

Miłosz Stanisławski, Sound Garden Hotel Sp. z o.o.

- Gastronomia:

  Wojciech Fronczak, Doubletree by Hilton&Conference Centre, Warsaw

  Andrzej Przenioslo, Hotel Warszawianka Centrum Kongresowe Jachranka 77

B. Przedstawiciel Samorządu Gospodarczego: Witold Drogoń, Izba Gospodarcza Hotelarstwa Polskiego

C. Przedstawiciel szkół średnich: Bożena Granecka-Wrzosek, Zespół Szkół Hotelarsko-Turystyczno-Gastronomicznych w Warszawie

D. Przedstawiciel administracji rządowej: Iwona Szałkowska, Departament Turystyki, Ministerstwo Sportu i Turystyki

5. Kierownik Podzespołu ds. Biur Podróży, Pilotażu Wycieczek i Przewodnictwa Turystycznego: Zygmunt Kruczek, AWF Kraków, pilot wycieczek

6. Członkowie Podzespołu ds. Biur Podróży, Pilotażu Wycieczek i Przewodnictwa

   A. Przedstawiciele przedsiębiorstw:

   - Biur Podróży:

     Marek Kamieński, B.P. MAG-MAR

     Zbigniew Kowal, GLOBAL WINGS Sp. z o. o.

     Krzysztof Piątek, Neckermann Polska Sp. z o. o.

     Stanisław Piśk, Merigo Sp. z o. o.

   - Pilotów i przewodników:

     Włodzimierz Banasik, Przewodnik Beskidzki

     Anna Sierpińska, Przewodnik Turystyczny

   B. Przedstawiciel szkół wyższych: Krzysztof Łopaciński, Szkoła Główna Turystyki i Rekreacji

   C. Przedstawiciel administracji rządowej: Joanna Tomczak, Departament Turystyki, Ministerstwo Sportu i Turystyki

1.4. Definicja sektora

W czasie prac nad powstawaniem projektu SRKT przyjęto definicję sektora, zamieszczoną w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (PE, 2011), zgodnie z którą termin „turystyka" oznacza *czynności odwiedzających, którzy podejmują podróż do głównego miejsca docelowego położonego poza ich zwykłym otoczeniem, na okres krótszy niż rok, w dowolnym głównym celu, w tym w celu służbowym, wypoczynkowym lub innym celu osobistym, innym niż zatrudnienie przez podmiot miejscowy dla odwiedzanego miejsca*.

Przyjęcie przytoczonej wyżej definicji za podstawę wyznaczenia granic sektora turystycznego wymagało wyjaśnienia, kim jest „odwiedzający" i jakie podejmuje czynności w związku z odbywaną podróżą. Uznano, iż terminem „odwiedzający" określa się *każdą osobę podróżującą do miejsca znajdującego się poza jej zwykłym otoczeniem na czas nie dłuższy niż 12 miesięcy, jeśli podstawowy cel podróży jest inny niż podjęcie działalności zarobkowej, wynagradzanej w odwiedzanej miejscowości lub kraju* (UNWTO, 1995 s. 7). Przyjęto rozróżnienie odwiedzających na dwie grupy:

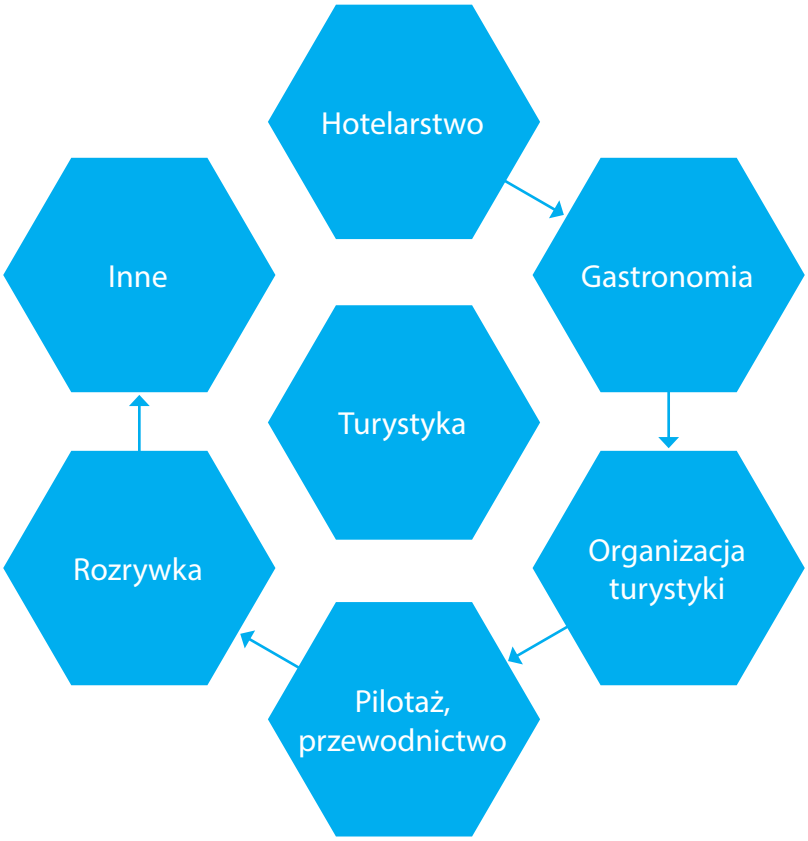
- turystów, czyli odwiedzających zatrzymujących się co najmniej na jedną noc i w związku z tym korzystających z bazy noclegowej w odwiedzanej miejscowości;
- odwiedzających jednodniowych, którzy nie korzystają z bazy noclegowej.

W toku prac nad projektem zdecydowano się skoncentrować na turystach i podejmowanych przez nich czynnościach, polegających – najprościej rzecz ujmując – na zaspokajaniu swoich różnorodnych potrzeb związanych z odbywaną podróżą. Z tego względu przyjęto, że punktem wyjścia do wyodrębnienia branż, a następnie obszarów kompetencji objętych SRKT będzie turysta i jego potrzeby. Grupy potrzeb przedstawiono na rysunku 2.

Rysunek 2. Podstawowe grupy potrzeb turystów

W związku z wspomnianą wyżej różnorodnością potrzeb turystów w ich zaspokajanie zaangażowanych jest wiele branż. Podstawowe branże wchodzące w skład turystyki zostały przedstawione na rysunku 3.

Rysunek 3. Podstawowe branże wchodzące w skład turystyki



Na podstawie powyższych założeń wstępnych stwierdzono, że do wyznaczenia dziedzin działalności objętych SRKT konieczny jest wybór branż mających kluczowe znaczenie dla zaspokajania potrzeb turystów. Za kryterium ich wyboru przyjęto procentowy udział turystów w grupie osób korzystających z produktów i usług oferowanych przez poszczególne branże. Zastosowanie tego kryterium było podstawą decyzji o objęciu SRKT czterech podstawowych branż wchodzących w skład sektora turystyki:

- hotelarstwa,
- gastronomii, w szczególności gastronomii hotelowej;
- organizacji i sprzedaży imprez turystycznych oraz pośrednictwa turystycznego;
- pilotaży wycieczek, przewodnictwa turystycznego i animacji czasu wolnego.

Każda z tych branż oferuje inny rodzaj usług, co znajduje odzwierciedlenie w zróżnicowaniu kompetencji niezbędnych do pracy w poszczególnych branżach, a także terminologii branżowej. Z tego względu nie stworzono jednej ramy obejmującej całość turystyki, a cztery podramy dla każdej z podstawowych branż sektora.

Na poszczególnych poziomach każdej z podram znalazły się stwierdzenia (tzw. charakterystyki poziomów) odnoszące się do zbioru kwalifikacji związanych z bezpośrednią obsługą turysty w czasie jego uczestnictwa w imprezie turystycznej

lub innej formie turystyki. Zbiór ten obejmuje w szczególności kwalifikacje wykorzystywane w pracy osób wykonujących zadania:

- związane ze świadczeniem usługi hotelarskiej – mającej na celu zaspokojenie potrzeb turystów w zakresie zakwaterowania – poprzez wynajem pokoi lub miejsc noclegowych oraz świadczenie innych usług związanych z tym wynajmem;

- związane ze świadczeniem usługi gastronomicznej – mającej na celu zaspokojenie potrzeb turystów w zakresie wyżywienia – poprzez przygotowanie i dostarczanie posiłków i napojów oraz stworzenie warunków do ich konsumpcji na miejscu;

- związane ze świadczeniem usługi organizacji imprez turystycznych i pośrednictwa turystycznego – poprzez przygotowanie, oferowanie, sprzedaż i realizację imprez turystycznych oraz pośrednictwo w nabywaniu usług turystycznych;

- związane ze świadczeniem usług pilotażu wycieczek, przewodnictwa turystycznego i animacji czasu wolnego – poprzez sprawowanie opieki nad turystami w czasie realizacji imprezy turystycznej, udzielanie im informacji o odwiedzanych obszarach, miejscach i obiektach oraz organizowanie zajęć w czasie wolnym.

Nie oznacza to, że każda z charakterystyk zawartych w poszczególnych podramach odnosi się do wszystkich kompetencji istotnych dla danej branży. Na poszczególnych poziomach podram znalazły się stwierdzenia dotyczące kompetencji powiązanych z różnymi kwalifikacjami występującymi w danej branży (a co za tym idzie – różnymi zawodami – choć część kwalifikacji może być wspólna dla kilku zawodów). Tym, co łączy zbiory kompetencji na poszczególnych poziomach, jest ich zbliżony poziom zaawansowania. Określając poziom kwalifikacji w poszczególnych podramach, należy po kolei porównywać składające się na nią tzw. „kluczowe" efekty uczenia się do charakterystyk z poszczególnych poziomów SRKT i wybierać te charakterystyki, które – zarówno pod względem zakresu tematycznego, jak i poziomu zaawansowania – najlepiej pasują do poszczególnych kluczowych efektów uczenia się.

Istotne jest to, że poziomy określane są dla kwalifikacji, a nie dla ich posiadaczy. Osoba wykonująca określony zawód lub zajmująca konkretne stanowisko może mieć kilka lub kilkanaście kwalifikacji, dla których określone mogą zostać różne poziomy w SRKT i PRK. Z tego względu mówimy o ramach kwalifikacji, nie zaś o ramach zawodów czy stanowisk. Należy ponadto pamiętać, że charakterystyki poziomów w SRKT nie są tożsame z opisami kwalifikacji. Te drugie powinny być znacznie bardziej szczegółowe i zostać stworzone zgodnie ze standardem opisu kwalifikacji, z udziałem przedstawicieli branży, a następnie każdorazowo powinien zostać dla nich określony poziom w SRKT i PRK. Charakterystyki poziomów SRKT stanowią jedynie – obok charakterystyk PRK – punkt odniesienia dla tych opisów i – jako sprofilowane branżowo – mogą być narzędziem, przy pomocy którego określenie poziomu PRK dla kwalifikacji branżowej będzie łatwiejsze niż przy użyciu dużo bardziej ogólnych charakterystyk PRK.

2. Kategorie kompetencji w SRKT

2.1. Ogólna charakterystyka

Stwierdzenia dotyczące kompetencji umieszczone w SRKT pogrupowane są według trzech kategorii:

1. WIEDZA,
2. UMIEJĘTNOŚCI,
3. KOMPETENCJE SPOŁECZNE (zwane także postawami).

Powyższe kategorie zostały odniesione do obszarów kompetencji właściwych dla poszczególnych branż wchodzących w skład sektora turystycznego, czyli hotelarstwa, gastronomii, organizacji turystyki, pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego. Odmienność i specyfika poszczególnych branż objętych SRKT uzasadnia potrzebę przedstawienia kategorii kompetencji odrębnie dla każdej z podram.

2.2. Kategorie kompetencji w podramie dla hotelarstwa

Poszczególne obszary kompetencji dla hotelarstwa przedstawiają się następująco:

WIEDZA (pozwalająca na profesjonalne i rzetelne świadczenie usług hotelarskich) – w obszarze hotelarstwa charakterystyki z tej kategorii dotyczą m.in. znajomości terminologii, zasad prowadzenia działalności, teorii i praktyki wykonywania zadań w procesie świadczenia usługi hotelarskiej, standardów obsługi różnych grup gości i nabywców instytucjonalnych, a także z zakresu obowiązujących przepisów prawa, regulacji i procedur obowiązujących w przedsiębiorstwach świadczących usługi hotelarskie, zasad zapewnienia bezpieczeństwa osób przebywających w obiektach świadczących usługi hotelarskie.

UMIEJĘTNOŚCI (pozwalające na wykonywanie zadań i rozwiązywanie problemów związanych ze świadczeniem usług hotelarskich) – w obszarze hotelarstwa charakterystyki z tej kategorii dotyczą m.in. umiejętności gromadzenia, analizy, przetwarzania i przekazywania informacji, prowadzenia odpowiedniej dla wykonywanych zadań dokumentacji, korzystania z wyposażenia, narzędzi i programów informatycznych.

KOMPETENCJE SPOŁECZNE – w obszarze hotelarstwa charakterystyki z tej kategorii dotyczą postaw tj. otwartość i komunikatywność, gotowość do współpracy przy wykonywaniu zadań, dyspozycyjność, dbałości o komfort i bezpieczeństwo osób przebywających w obiektach świadczących usługi hotelarskie, gotowość stosowania zasad *savoir vivre*'u przy wykonywaniu

zadań zawodowych i zachowywania standardów etycznych związanych ze świadczeniem usług hotelarskich.

2.3. Kategorie kompetencji w podramie dla gastronomii

Poszczególne obszary kompetencji dla gastronomii przedstawiają się następująco:

WIEDZA (pozwalająca na profesjonalne i rzetelne świadczenie usług gastronomicznych) – w obszarze gastronomii charakterystyki z tej kategorii dotyczą m.in. znajomości terminologii, narzędzi, maszyn i urządzeń oraz technologii stosowanych w procesie świadczenia usługi gastronomicznej, zasad prowadzenia działalności w tej branży, obowiązujących procedur i standardów obsługi różnych grup klientów i nabywców instytucjonalnych, obowiązujących regulacji prawnych, zasad zapewnienia bezpieczeństwa osób przebywających w obiektach gastronomicznych.

UMIEJĘTNOŚCI (pozwalające na wykonywanie zadań i rozwiązywanie problemów związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych) – w obszarze gastronomii charakterystyki z tej kategorii dotyczą m.in. umiejętności posługiwania się narzędziami i urządzeniami oraz programami informatycznymi stosowanymi w procesie świadczenia usługi gastronomicznej, gromadzenia, analizy, przetwarzania i przekazywania informacji, prowadzenia odpowiedniej dla wykonywanych zadań dokumentacji.

KOMPETENCJE SPOŁECZNE – w obszarze gastronomii charakterystyki z tej kategorii dotyczą postaw tj. otwartość i komunikatywność, gotowość do współpracy przy wykonywaniu zadań, dyspozycyjność, dbałość o komfort i bezpieczeństwo osób przebywających w obiektach świadczących usługi gastronomiczne, gotowość stosowania zasad *savoir vivre*'u przy wykonywaniu zadań zawodowych i zachowywania standardów etycznych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych.

2.4. Kategorie kompetencji w podramie dla organizacji turystyki

Poszczególne obszary kompetencji dla organizacji turystyki przedstawiają się następująco:

WIEDZA (pozwalająca na profesjonalną organizację wyjazdów turystycznych) – w obszarze organizacji turystyki charakterystyki z tej kategorii dotyczą m.in. znajomości terminologii, zasad podejmowania i prowadzenia działalności w tej branży, obowiązujących procedur i standardów obsługi różnych grup klientów i nabywców instytucjonalnych, obowiązujących regulacji prawnych, zasad zapewnienia bezpieczeństwa uczestnikom organizowanych imprez turystycznych

UMIEJĘTNOŚCI (pozwalające na wykonywanie zadań i rozwiązywanie problemów związanych z organizacją i sprzedażą imprez turystycznych) – w obszarze

organizacji turystyki charakterystyki z tej kategorii dotyczą m.in. umiejętności posługiwania się narzędziami, urządzeniami i programami informatycznymi stosowanymi w procesie programowania, oferowania, realizacji i sprzedaży imprez turystycznych oraz pośredniczenia w zakupie usług turystycznych, gromadzenia, analizy, przetwarzania i przekazywania informacji, prowadzenia odpowiedniej dla wykonywanych zadań dokumentacji.

KOMPETENCJE SPOŁECZNE – w obszarze organizacji turystyki charakterystyki z tej kategorii dotyczą postaw tj. otwartość i komunikatywność, gotowość do współpracy przy wykonywaniu zadań, dyspozycyjność, dbałość o komfort i bezpieczeństwo uczestników imprez turystycznych, gotowość zachowywania standardów etycznych związanych z organizacją i sprzedażą imprez turystycznych.

2.5. Kategorie kompetencji w podramie dla pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego

Poszczególne obszary kompetencji dla organizacji turystyki przedstawiają się następująco:

WIEDZA (pozwalająca na profesjonalną i rzetelną obsługę turystów w miejscu ich wypoczynku) – w obszarze pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego charakterystyki z tej kategorii dotyczą m.in. znajomości terminologii, zasad prowadzenia działalności, teorii, praktyk i metodyki wykonywania zadań zawodowych, standardów obsługi różnych grup klientów, wiedzy krajoznawczej i powszechnej o świecie oraz o odwiedzanym przez turystów kraju czy regionie, a także obowiązujących przepisów prawa i zasad organizowania pomocy.

UMIEJĘTNOŚCI (pozwalające na wykonywanie zadań i rozwiązywanie problemów właściwych dla bezpośredniej obsługi turystów w miejscu ich wypoczynku) – w obszarze pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego charakterystyki z tej kategorii dotyczą m.in. umiejętności gromadzenia, analizy, przetwarzania i przekazywania informacji, doboru metodyki przekazu informacji odbiorcom, przygotowania i realizacji programu imprezy, stosowania zasad bezpieczeństwa, prowadzenia dokumentacji.

KOMPETENCJE SPOŁECZNE – w obszarze pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego charakterystyki z tej kategorii dotyczą postaw tj. otwartość i komunikatywność, odpowiedzialność przy wykonywaniu zadań zawodowych, dbałość o jakość usług i bezpieczeństwo turystów, gotowość do sprawnego podejmowania decyzji z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.

3. Objaśnienia charakterystyk poziomów SRKT

W opisach charakterystyk poziomów SRKT dla poszczególnych branż użyto pewnych ogólnych określeń, które zostały zdefiniowane w „słowniczkach stosowanych pojęć" i zamieszczone w treści ich charakterystyk.

Poniżej znajduje się uszczegółowienie i rozwinięcie pojęć użytych w poszczególnych kategoriach kompetencji, które w tych słowniczkach nie zostały wyjaśnione.

WIEDZA

- **terminologia** potrzebna do wykonywania zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług hotelarskich, gastronomicznych, organizacji turystyki, pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego – terminologia z zakresu zjawisk turystycznych, obsługi turystów, usług i rynku turystycznego; podstawowa terminologia z zakresu przedsiębiorczości; terminologia krajoznawcza: geograficzna, architektoniczna, historyczna, demograficzna, społeczno-polityczna, kulturowa, etnograficzna, przyrodnicza, geologiczna; terminologia z zakresu animacji czasu wolnego – w zakresie właściwym do wykonywanych zadań zawodowych;

- **podstawowe uwarunkowania gospodarcze, społeczne, prawne i organizacyjne** związane z wykonywaniem zadań zawodowych – trendy i tendencje w turystyce, funkcje ekonomiczne i społeczne turystyki, przepisy prawne związane z obsługą ruchu turystycznego, organizacja turystyki;

- **podstawy teoretyczne dotyczące organizacji i funkcjonowania podmiotów uczestniczących w procesie zaspokajających potrzeby turystów** – znajomość potrzeb turystów, struktury poszczególnych rodzajów przedsiębiorstw turystycznych (hotelarskich, gastronomicznych, pośrednicko-organizatorskich), zasad tworzenia produktu turystycznego, zasad obsługi turystów, organizacji stanowiska pracy;

- **miejsce i rola podmiotów** prowadzących działalność zawodową w turystyce w procesie zaspokajania potrzeb turystów – znajomość łańcucha zaspokajania potrzeb turystów, poszczególnych rodzajów przedsiębiorstw kolejno biorących udział w tym procesie (organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, agentów turystycznych, hoteli, regionalnych i lokalnych organizacji turystycznych, jednostek samorządu gospodarczego i zawodowego), znajomość potrzeb zaspokajanych przez poszczególne rodzaje usług i usługodawców;

- **metody i technologie** stosowane w działalności gospodarczej i zawodowej w turystyce, w tym urządzenia, materiały i technologie stosowane w hotelarstwie, gastronomii, organizacji turystyki, dydaktyczne (w szerokim zakresie) – metody i technologie zdobywania i aktualizacji informacji, przekazywania informacji turystom oraz organizacji ich czasu wolnego z wykorzystaniem tradycyjnych metod i nowoczesnych technologii (systemy nagłaśniania, aplikacje, nawigacje); znajomość metodyki przewodnickiej;

znajomość różnorodnych rodzajów środków przekazu oraz materiałów dydaktycznych; znajomość zasad doboru metodyki, środków przekazu i materiałów dydaktycznych do potrzeb specyficznej grupy turystów.

UMIEJĘTNOŚCI

- **obsługi maszyn i urządzeń oraz stosowania narzędzi** w procesach świadczenia poszczególnych rodzajów usług turystycznych (hotelarskich, gastronomicznych, organizacji imprez turystycznych i pośrednictwa turystycznego, pilotażu i przewodnictwa turystycznego oraz animacji czasu wolnego);

- **wykonywania zadań zgodnie z procedurami i standardami** obowiązującymi w poszczególnych branżach, określającymi sposób realizacji zadań związanych ze świadczeniem usług zaspokających poszczególne rodzaje potrzeb turystów;

- **gromadzenia i analizowania informacji** dotyczących funkcjonowania podmiotów prowadzących działalność gospodarczą i zawodową w turystyce – umiejętność wyszukiwania informacji dotyczących m.in. prawnych aspektów prowadzenia działalności w poszczególnych branżach, trendów na poszczególnych rynkach, głównych konkurentów;

- **wykorzystywania posiadanych informacji do wykonywania zadań** w procesie świadczenia poszczególnych rodzajów usług zaspokajających określone grupy potrzeb turystów (noclegowe, żywieniowe, pomoc w organizacji wyjazdu turystycznego, opieki w miejscu pobytu, informacji, organizacji czasu wolnego);

- **opracowywania dokumentacji** związanej z realizacją zadań zawodowych – dokumentacji finansowej oraz programowej (w tym sprawozdań, raportów wykorzystanych świadczeń, list meldunkowych, faktur, voucherów, rachunków, książek hotelowych i tablic informacyjnych, dzienników zajęć, ewidencji zgłoszeń wadliwego wykonania usługi itp.);

- identyfikowania i dobierania **standardu obsługi** mającego zastosowanie do określonej grupy turystów (m.in. grup osób niepełnosprawnych, VIP-owskich, z wolnej akwizycji, turystów z innych krajów i kręgów kulturowych, osób starszych, dzieci i młodzieży) – umiejętność doboru metodyki, środków przekazu i materiałów dydaktycznych do potrzeb specyficznej grupy turystów, umiejętność doboru rodzaju i intensywności zajęć dla specyficznej grupy uczestników animacji czasu wolnego.

KOMPETENCJE SPOŁECZNE

- przestrzeganie **zasad postępowania gwarantujących właściwą jakość usług** – przestrzeganie procedur ustalonych w umowach z kooperantami, przestrzeganie kodeksów dobrych praktyk i kodeksów etyki zawodowej, dokładanie wszelkiej staranności do właściwego wykonywania usług.

4. Bibliografia

[PE, 2011] Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 6 lipca 2011 r. w sprawie europejskiej statystyki w dziedzinie turystyki i uchylającym dyrektywę 95/57/WE (Dz.Urz. UE, L 192/17, 22.07.2011).

Chłoń-Domińczak, A., Sławiński, S., Kraśniewski, A., Chmielecka, E. (2016). *Polska Rama Kwalifikacji*. Warszawa: IBE.

Kocór, M., Strzebońska, A., Dawid-Sawicka, M. (2015). *Rynek pracy widziany oczami pracodawców*. Warszawa: PARP.

Perspektywa uczenia się przez całe życie (2013). Załącznik do uchwały Nr 160/2013 Rady Ministrów z dnia 10 września 2013 r.

Szymczak, A., Żurawski, A. (2015). *Sektorowe Ramy Kwalifikacji w Polsce. Analiza założeń i wytyczne do tworzenia*. Warszawa: IBE. Materiał niepublikowany.

Terminologia turystyczna. Zalecenia WTO, UNWTO (1995). Warszawa.

http://www.kwalifikacje.edu.pl/pl/sektorowe-ramy-kwalifikacji

http://www.kwalifikacje.edu.pl/en/sectorial-qf

Załącznik 1

Sektorowa rama kwalifikacji dla turystyki

Sektorowa rama kwalifikacji dla turystyki (SRKT) obejmuje hotelarstwo, gastronomię, imprezy i organizację turystyki, pilotaż, przewodnictwo i animację czasu wolnego.

Projekt SRKT to rama, która składa się z czterech podram. Ponieważ turystyka jest tym, czego oczekuje klient, czyli turysta, i co robi w czasie swojego wyjazdu, rama dotyczy kwalifikacji osób wykonujących usługi, które zaspokajają różne potrzeby turysty, jak rezerwację, zakwaterowanie, wyżywienie, zwiedzanie.

Wyznaczniki sektorowe w turystyce

W wypadku turystyki wyznaczniki sektorowe zarysowują specyficzne i kluczowe dla całego sektora turystyki (tj. wszystkich branż wchodzących w jego skład), obszary kompetencji, charakteryzujące kwalifikacje sektora turystycznego i odróżniające je od kwalifikacji innych sektorów.

Podstawą ich wyodrębnienia stały się oczekiwania turystów/gości/klientów w odniesieniu do całego produktu turystycznego, a nie tylko pojedynczej usługi. Przyjęcie powyższego założenia pozwoliło na wyodrębnienie następujących wyznaczników sektorowych:

1. **Wiedza i fachowość adekwatne do miejsca zajmowanego w łańcuchu obsługi turystów/gości/klientów** – rozumiane jako zachowania i postawy, świadczące o znajomości specyfiki i zróżnicowania potrzeb turystów/gości/klientów, roli jaką dana grupa usług pełni w ich zaspokojeniu (synergia), zasad i procedur obowiązujących przy realizacji zadań związanych ze świadczeniem poszczególnych rodzajów usług.

2. **Wiarygodność i rzetelność zarówno w przekazywaniu informacji o usłudze, jak i w jej świadczeniu turyście/gościowi/klientowi** – rozumiane jako dostarczanie turyście/gościowi/klientowi pełnych, prawdziwych i obiektywnych informacji o oferowanej usłudze oraz świadczenie usługi w pełni zgodnej z przekazanymi informacjami.

3. **Gościnność** – rozumiana jako gotowość służenia innym i przyjazny stosunek do turysty/gościa/klienta.

4. **Bezpieczeństwo w turystyce** – rozumiane jako świadomość istnienia zagrożeń dla życia, zdrowia i mienia turystów/gości/klientów oraz ich interesów ekonomicznych; gotowość do ponoszenia przez wytwórców usług turystycznych odpowiedzialności z tego tytułu; dążenie do eliminacji lub ograniczenia ryzyka ich wystąpienia, a w wypadku gdy zagrożeń nie da się uniknąć – minimalizacja i likwidacja ich skutków.

SEKTOROWA RAMA KWALIFIKACJI DLA TURYSTYKI (SRKT) Podrama: **HOTELARSTWO**

Słownik stosowanych pojęć

Turystyka (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 692/2011 z dnia 6 lipca 2011 r. w sprawie europejskiej statystyki w dziedzinie turystyki)	Czynności odwiedzających, którzy podejmują podróż do głównego miejsca docelowego położonego poza ich zwykłym otoczeniem, na okres krótszy niż rok, w dowolnym głównym celu, w tym w celu służbowym, wypoczynkowym lub innym celu osobistym, innym niż zatrudnienie przez podmiot miejscowy dla odwiedzanego miejsca
Odwiedzający (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Osoba, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości oraz niekorzystająca z noclegu.
Turysta (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Osoba, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu na okres nieprzekraczający 12 miesięcy, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości i która korzysta z noclegu przynajmniej przez jedną noc.
Usługi turystyczne (Ustawa z dnia 29.sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym.
Usługi hotelarskie (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie, w obrębie obiektu, usług z tym związanych. Usługi hotelarskie mogą być świadczone w obiektach hotelarskich i innych obiektach.
Obiekty, w których są świadczone usługi hotelarskie/zakłady hotelarskie (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	SRKT podsektor „Hotelarstwo" odnosi się do procesów związanych ze świadczeniem usług hotelarskich w „obiektach hotelarskich" i „innych obiektach". Dla potrzeb niniejszej ramy dla określenia tych 2 typów obiektów tj. obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie, będzie używana nazwa „zakłady hotelarskie".
Obiekty hotelarskie (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Obiekty, w których świadczone są usługi hotelarskie, które spełniają: 1. wymagania co do wielkości obiektu, jego wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług, ustalone dla rodzaju i kategorii, do których obiekt został zaszeregowany; 2. wymagania sanitarne, przeciwpożarowe oraz inne określone odrębnymi przepisami.

Rodzaje obiektów hotelarskich (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	1. Hotele – obiekty posiadające co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych, świadczące szeroki zakres usług związanych z pobytem klientów. 2. Motele – obiekty położone przy drogach, dysponujące parkingiem, posiadające co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych. 3. Pensjonaty – obiekty posiadające co najmniej 7 pokoi, świadczące dla swoich klientów całodzienne wyżywienie. 4. Kempingi (campingi) – obiekty strzeżone, umożliwiające nocleg w namiotach, samochodach mieszkalnych (campobusach) i przyczepach samochodowych, przyrządzanie posiłków, parkowanie samochodów, a także świadczące usługi związane z pobytem klientów; obiekty te mogą dodatkowo umożliwiać nocleg w domkach turystycznych lub innych obiektach stałych. 5. Domy wycieczkowe – obiekty posiadające co najmniej 30 miejsc noclegowych, dostosowane do samoobsługi klientów oraz świadczące minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów. 6. Schroniska młodzieżowe – obiekty przeznaczone do indywidualnej i grupowej turystyki młodzieżowej, dostosowane do samoobsługi klientów. 7. Schroniska – obiekty zlokalizowane poza obszarami zabudowanymi, przy szlakach turystycznych, świadczące minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów. 8. Pola biwakowe – obiekty niestrzeżone umożliwiające nocleg w namiotach.
Kategorie obiektów hotelarskich (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	1. Hotele, motele i pensjonaty – pięć kategorii oznaczonych gwiazdkami. 2. Kempingi (campingi) – cztery kategorie oznaczone gwiazdkami. 3. Domy wycieczkowe i schroniska młodzieżowe – trzy kategorie oznaczone cyframi rzymskimi.
Inne obiekty (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Obiekty, w których są świadczone usługi hotelarskie, spełniające: 1. minimalne wymagania co do wyposażenia, 2. wymagania sanitarne, przeciwpożarowe oraz inne określone odrębnymi przepisami. Inne obiekty nie są dzielone na rodzaje i kategorie.
Podstawowe piony w zakładach hotelarskich (definicja własna na podstawie rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie)	Jednostka organizacyjna, w której realizowane są kluczowe zadania wiązane ze świadczeniem usługi hotelarskiej. Do kluczowych zadań zalicza się: 1. zadania związane z rezerwacją usług hotelarskich oraz obsługą gości przyjeżdzających i wyjeżdzających (recepcja), 2. zadania związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych i pomieszczeniach ogólnodostępnych (służba pięter). W większości obiektów hotelarskich, a w szczególności hotelach, motelach i pensjonatach do podstawowych pionów zalicza się pion gastronomiczny. Jednakże pion ten został wyłączony, ponieważ jest objęty odrębną ramą.
Gość (opracowanie własne: H. Zawistowska, J. Mitulski. W. Drogoń)	Ze względu na brak jednej, powszechnie akceptowanej definicji pojęcia „gość" dla potrzeb SRKT termin ten używany jest dla określenia turystów korzystający z usług noclegowych (zamieszkania) udzielonych na podstawie stosownej umowy oferowanych przez zakłady hotelarskie – tj. obiekty hotelarskie lub inne obiekty, w których są świadczone usługi hotelarskie (konsument finalny).

Nabywca (klient) instytucjonalny (na podstawie: Lechosław Garbarski red.: *Marketing. Kluczowe pojęcia i praktyczne zastosowania*, PWE, Warszawa 2011)	Jednostka organizacyjna nabywająca usługi hotelarskie świadczone przez zakłady hotelarskie (tj. obiekty hotelarskie lub inne obiekty, w których są świadczone usługi hotelarskie) w celu zaspokojenia potrzeb wynikających z charakteru oraz przedmiotu jej działalności.
Zadania zawodowe (definicja własna na podstawie rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie)	Zadania związane ze świadczeniem usługi hotelarskiej.

2 poziom SRKT – Hotelarstwo

Charakterystyki 2 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **podstawowe pojęcia i nazewnictwo** stosowane w **turystyce, hotelarstwie i gastronomii**
- **podstawowe powiązania wytwórców usług hotelarskich** z wytwórcami innych usług zaspokajających potrzeby turystów, w tym m.in. z organizatorami turystyki, wytwórcami usług gastronomicznych i transportowych
- **podstawowe cechy usługi hotelarskiej**
- **podstawowe podprocesy** związane z procesem świadczenia usługi hotelarskiej
- **zasady i procedury** odnoszące się do wykonywania wybranych **prostych zadań zawodowych** w ramach **wybranego podprocesu**, w tym m.in. zasady i procedury dotyczące sprzątania pokoi i pomieszczeń ogólnodostępnych, zasady obsługi bagażu
- **podstawowe zasady przekazywania informacji o ofercie** usług hotelarskich
- **podstawowe zasady informowania o pokojach** przygotowanych do sprzedaży
- **zasady wykorzystywania materiałów oraz posługiwania się narzędziami** stosowanymi do wykonywania **wybranych prostych zadań zawodowych** w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. zasady dotyczące używania środków czystości, maszyn i urządzeń do sprzątania
- **podstawowe zasady dotyczące bezpieczeństwa – życia, zdrowia i mienia – gości** przebywających w zakładach hotelarskich
- **podstawowe źródła zagrożeń** dla życia, zdrowia i bagażu gości przebywających w zakładach hotelarskich
- **zasady i procedury BHP** odnoszące się do wybranych prostych **zadań zawodowych** oraz **podstawowe źródła zagrożeń**, jakie mogą wystąpić **na wybranym stanowisku** w wybranym pionie zakładu hotelarskiego

POTRAFI:

- **wykonywać – pod nadzorem lub zgodnie ze szczegółowymi instrukcjami – wybrane proste zadania zawodowe** w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. sprzątać pokoje i pomieszczenia ogólnodostępne, przewozić bagaż gości
- **posługiwać się wybranymi dokumentami dotyczącymi wykorzystywania materiałów i narzędzi** stosowanych do wykonywania **wybranych, prostych zadań zawodowych** w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. instrukcjami obsługi i korzystania z maszyn i urządzeń
- **pozyskiwać podstawowe dane** potrzebne do przekazywania gościom informacji o zakresie oferowanych usług hotelarskich, w tym m.in. dane o usługach i urządzeniach dostępnych dla gości (basen, usługi pralnicze, czyszczenie obuwia)
- **używać podstawowego wyposażenia** na wybranym stanowisku pracy w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. materiałów i narzędzi do utrzymania czystości pomieszczeń, przewożenia bagażu gości, z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa
- poprawnie **posługiwać się językiem lokalnym**
- **podjąć odpowiednie działania w celu zapobieżenia typowym zagrożeniom** – takim jak uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia spowodowane niewłaściwym używaniem środków czystości, urządzeń do utrzymania czystości pomieszczeń, urządzeń do transportowania bagażu gości – **jakie mogą wystąpić w trakcie wykonywania prostych zadań zawodowych na wybranym stanowisku pracy**
- w oparciu o posiadaną wiedzę – **udzielić pomocy gościom w przypadku wystąpienia zagrożenia**

JEST GOTÓW DO:

- **nawiązywania i utrzymywania niezbędnych kontaktów w celu realizacji wybranych prostych zadań zawodowych** w podstawowych pionach zakładów hotelarskich
- **działania zespołowego w zakresie realizacji wybranych prostych zadań zawodowych** w podstawowych pionach zakładów hotelarskich
- **starannego wykonywania zleconych zadań zawodowych**, z wykorzystaniem odpowiednich narzędzi i procedur kontrolnych
- **bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania** prostych **zadań zawodowych** w podstawowych pionach zakładów hotelarskich
- **stosowania podstawowych zasad *savoir vivre*'u** przy wykonywaniu zadań zawodowych

Charakterystyki I stopnia PRK – 2 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- poszerzony zbiór elementarnych faktów, prostych pojęć oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli

POTRAFI:

- wykonywać proste zadania według ogólnej instrukcji, najczęściej w typowych warunkach
- rozwiązywać proste typowe problemy, najczęściej w typowych warunkach
- uczyć się pod kierunkiem w zorganizowanej formie
- odbierać niezbyt proste wypowiedzi, tworzyć proste wypowiedzi
- formułować i odbierać najprostsze wypowiedzi w języku obcym

JEST GOTÓW DO:

- podejmowania obowiązków wynikających z przynależności do różnych wspólnot
- działania i współdziałania pod kierunkiem w zorganizowanych warunkach
- oceniania działań, w których uczestniczy, i przyjmowania odpowiedzialności za ich skutki

3 poziom SRKT – Hotelarstwo

Charakterystyki 3 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **terminologię** stosowaną w turystyce, hotelarstwie i gastronomii
- **specyfikę hotelarstwa** jako jednej z branż wchodzących w skład sektora turystyki i **rolę usług hotelarskich** w łańcuchu usług zaspokajających potrzeby turystów
- **cechy i zakres usługi hotelarskiej** w powiązaniu z typem, rodzajem i kategorią obiektu, w którym jest świadczona
- **specyfikę procesu świadczenia usługi hotelarskiej** i związany z tym **podział zadań** między pionami i stanowiskami pracy
- **zasady i procedury** odnoszące się do wykonywania **wybranych niezbyt złożonych zadań zawodowych** w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. dotyczące przyjmowania rezerwacji pokoi, zakwaterowania (*check-in*) i wykwaterowania (*check-out*) gości, obsługi przyjazdów i odjazdów, świadczenia typowych usług dla gości, przygotowywania rachunków, sprzątania pokoi i pomieszczeń ogólnodostępnych, zaopatrywania w sprzęt, środki czystości, pościel
- **wybrane zasady i procedury współpracy z gośćmi i nabywcami instytucjonalnymi**, w tym m.in. dotyczące przekazywania informacji o oferowanych usługach hotelarskich, przyjmowania rezerwacji oraz tworzenia ofert tych usług
- **zasady posługiwania się narzędziami, maszynami, urządzeniami** oraz **materiałami** używanymi do wykonywania **wybranych niezbyt złożonych zadań zawodowych** w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. zasady posługiwania się systemami rezerwacji usług hotelarskich, zasady związane z obrotem walutami obcymi w zakresie koniecznym do obsługi systemów rezerwacji usług hotelarskich
- **podstawowe regulacje dotyczące obowiązku zapewnienia gościom** korzystającym z usług hotelarskich **bezpieczeństwa życia, zdrowia i bagażu**
- **wymogi higieniczne, sanitarne i przeciwpożarowe** mające na celu zapewnienia bezpieczeństwa w zakładzie hotelarskim
- **zasady i procedury BHP** odnoszące się do wykonywanych zadań zawodowych

POTRAFI:

- **wykonywać wybrane niezbyt złożone zadania zawodowe** w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. przyjmować rezerwacje pokoi, obsługiwać przyjazdy i odjazdy, świadczyć typowe usługi dla gości, przygotowywać rachunki, sprzątać pokoje i pomieszczenia ogólnodostępne, zaopatrywać je w sprzęt, środki czystości, pościel
- **posługiwać się typowymi dokumentami dotyczącymi wykonywania wybranych zadań zawodowych** w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in.: harmonogramami pracy, raportami o obłożeniu pokoi, a także dokumentami dotyczącymi zamawiania i rozliczania środków czystości, pościeli, obsługi bagażu, konserwacji sprzętu
- **opracowywać dokumenty** związane z **zakwaterowaniem i wykwaterowaniem gościa** z zakładu hotelarskiego
- **wyszukiwać, porównywać, oceniać i analizować oferty usług hotelarskich** obecne **na rynku**
- **używać narzędzi i programów informatycznych** – w szczególności aplikacji biurowych – wykorzystywanych na wybranym stanowisku pracy
- **przekazywać gościom i nabywcom instytucjonalnym informacje o oferowanych usługach** zgodnie z obowiązującymi standardami
- **stosować się do obowiązujących procedur** dotyczących **bezpieczeństwa gości**

JEST GOTÓW DO:

- **komunikowania się w środowisku pracy** w celu realizacji niezbyt złożonych zadań zawodowych w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym zadań zawodowych związanych z obsługą gości i nabywców instytucjonalnych
- **działania zespołowego** w zakresie realizacji niezbyt złożonych **zadań zawodowych**, w tym **zadań związanych z obsługą gości i nabywców instytucjonalnych**, a także w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa osobom przebywającym w obiekcie hotelarskim
- **rzetelnego wykonywania zleconych zadań zawodowych,** w tym zadań związanych z obsługą gości i nabywców instytucjonalnych oraz **przyjmowania odpowiedzialności za własne samodzielnie podejmowane decyzje oraz rezultaty wykonywanych zadań**
- **brania po uwagę** odroczonych w czasie **skutków podejmowanych decyzji**, związanych ze świadczeniem usług hotelarskich
- **dokonywania samooceny** pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia
- **bycia dyspozycyjnym** w zakresie **wykonywania zadań zawodowych** związanych z **obsługą gości i nabywców instytucjonalnych**
- **zachowywania najbardziej podstawowych standardów etycznych** w środowisku zawodowym
- **stosowania zasad *savoir vivre*'u** przy wykonywaniu **zadań zawodowych**

Charakterystyki I stopnia PRK – 3 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- podstawowe fakty i pojęcia oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli, a ponadto w określonych dziedzinach w szerszym zakresie wybrane fakty, pojęcia i zależności
- elementarne uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- wykonywać niezbyt proste zadania według ogólnej instrukcji w częściowo zmiennych warunkach
- rozwiązywać proste typowe problemy w częściowo zmiennych warunkach
- uczyć się w części samodzielnie pod kierunkiem w zorganizowanej formie
- odbierać niezbyt złożone wypowiedzi, tworzyć niezbyt proste wypowiedzi
- odbierać i formułować bardzo proste wypowiedzi w języku obcym

JEST GOTÓW DO:

- przynależenia do wspólnot różnego rodzaju, funkcjonowania w różnych rolach społecznych oraz podejmowania podstawowych powinności z tego wynikających
- częściowo samodzielnego działania oraz współdziałania w zorganizowanych warunkach
- oceniania działań swoich i zespołowych; podejmowania odpowiedzialności za skutki tych działań

4 poziom SRKT – Hotelarstwo

Charakterystyki 4 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **w podstawowym zakresie ogół uwarunkowań, w tym ekonomicznych i prawnych**, rozwoju turystyki i branż wchodzących w jej skład
- **podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej** w turystyce i hotelarstwie
- **podstawowe uwarunkowania zjawisk i procesów oraz najważniejsze nowości w hotelarstwie**
- **różne rozwiązania organizacyjne stosowane w zakładach hotelarskich** w zależności od typu i wielkości obiektu oraz jego rodzaju i kategorii
- **zasady prowadzenia dokumentacji i obiegu dokumentów** w wybranym pionie zakładu hotelarskiego
- **w szerokim zakresie zasady i procedury współpracy z gośćmi i nabywcami instytucjonalnymi**, w tym dotyczące przyjmowania reklamacji od nabywców usług hotelarskich
- **zasady segmentacji rynku** usług hotelarskich oraz **kanały dystrybucji** usług hotelarskich, **zasady identyfikacji głównych konkurentów** zakładu hotelarskiego działających na danym rynku
- **potrzeby i oczekiwania docelowej grupy nabywców usług hotelarskich**, w tym grupy nabywców instytucjonalnych
- **regulacje dotyczące udzielania informacji o usługach hotelarskich** oraz **reklamowania ofert** usług hotelarskich
- **regulacje dotyczące wymogów, jakie powinny spełniać** zakłady hotelarskie
- **podstawowe regulacje** dotyczące **odpowiedzialności prowadzących** zakłady hotelarskie za utratę lub uszkodzenie bagażu wniesionego przez gości
- **zasady dokumentowania spełnienia wymogów higienicznych, sanitarnych i przeciwpożarowych** przez zakład hotelarski.
- **krajowe i międzynarodowe kodeksy etyki i dobrych praktyk** w turystyce i hotelarstwie

POTRAFI:

- **wykonywać wybrane umiarkowanie złożone zadania zawodowe** w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. kontrolować i oceniać pokoje, pomieszczenia ogólnodostępne i magazyny pod względem czystości i porządku
- opracowywać **dokumenty** wymagane w procesie **klasyfikacji i kategoryzacji obiektów hotelarskich**
- **gromadzić, analizować i przetwarzać** informacje dotyczące **zmian na rynku turystycznym i hotelarskim**
- **komponować i prezentować atrakcyjne oferty sprzedażowe i materiały promocyjno-reklamowe** zakładu hotelarskiego
- **monitorować proces przekazywania** gościom i nabywcom instytucjonalnym **informacji** na temat oferty usług zakładu hotelarskiego
- **przygotowywać i korygować**, stosownie do okoliczności, **plan wykonywania zadań** zawodowych **własnych oraz kierowanego zespołu** w zakładzie hotelarskim
- **rozwiązywać typowe problemy** zgłaszane przez gości i nabywców instytucjonalnych
- **projektować stanowiska pracy i planować procesy wymagane** dla realizacji wybranej grupy zadań w procesie świadczenia usługi hotelarskiej
- **kierować małym zespołem** pracowniczym realizującym **umiarkowanie złożone zadania zawodowe** w procesie świadczenia usługi hotelarskiej
- **uzgadniać pracę** własną oraz podległego zespołu **z innymi osobami lub zespołami** uczestniczącymi w procesie świadczenia usługi hotelarskiej
- **prowadzić instruktaż** w zakresie wykonywania **zadań zawodowych w wybranym pionie** zakładu hotelarskiego
- **prowadzić instruktaż w zakresie wybranych procedur** obowiązujących w zakładzie hotelarskim, w tym procedur przyjmowania gości
- **stosować się do obowiązujących procedur dotyczących sytuacji utraty lub uszkodzenia bagażu** wniesionego przez gości oraz rozpatrywania skarg klientów

JEST GOTÓW DO:

- **komunikowania się z różnymi grupami odbiorców** (goście, kontrahenci, współpracownicy) **w celu realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych w typowych warunkach**
- **działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych**
- **przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem małym zespołem, realizującym umiarkowanie złożone zadania zawodowe**, w tym kontrolą jakości jego pracy, oraz za własne **decyzje podejmowane przy okazji realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych w typowych warunkach**
- **zachowywania podstawowych standardów etycznych** związanych ze świadczeniem usług hotelarskich

Charakterystyki I stopnia PRK – 4 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli, a ponadto w określonych dziedzinach w szerszym zakresie fakty, umiarkowanie złożone pojęcia, teorie i zależności między nimi
- podstawowe uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- wykonywać niezbyt złożone zadania w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach
- rozwiązywać niezbyt proste, w pewnej części nietypowe problemy często w zmiennych warunkach
- uczyć się samodzielne w zorganizowanej formie
- odbierać złożone wypowiedzi, tworzyć niezbyt złożone wypowiedzi dotyczące szerokiego zakresu zagadnień
- odbierać i formułować proste wypowiedzi w języku obcym

JEST GOTÓW DO:

- przyjmowania odpowiedzialności związanej z uczestnictwem w różnych wspólnotach i funkcjonowaniem w różnych rolach społecznych
- autonomicznego działania i współdziałania w zorganizowanych warunkach
- oceniania działań swoich i osób, którymi kieruje; przyjmowania odpowiedzialności za skutki działań własnych oraz tych osób

5 poziom SRKT – Hotelarstwo

Charakterystyki 5 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **wpływ gospodarki turystycznej na rozwój przedsiębiorstw** świadczących usługi hotelarskie
- **w szerokim zakresie uwarunkowania zjawisk i procesów** związanych ze świadczeniem usług hotelarskich oraz **wybrane teorie**, które się do nich odnoszą
- **tendencje rozwojowe w branży hotelarskiej** na rynku krajowym i międzynarodowym
- **regulacje dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w hotelarstwie**
- **w szerokim zakresie zasady współpracy z pośrednikami** (biurami podróży), obowiązujące w branży hotelarskiej
- **zasady posługiwania się systemami komputerowymi wspomagającymi zarządzanie** bazą danych, procesami sprzedażowymi, zarządzanie sprzedażą globalną i procesami zakupowymi „globalnych klientów"
- **rodzaje strategii marketingowych** w hotelarstwie, **zasady ich tworzenia i implementacji**
- **zasady zarządzania ceną i dystrybucją** usług hotelarskich w kanałach sprzedaży **on-line**
- **różnorodne rozwiązania** mające na celu **zapewnienie bezpieczeństwa osobom przebywającym w zakładach hotelarskich**

POTRAFI:

- **wykonywać zadania zawodowe w zmiennych warunkach** w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. świadczyć nietypowe usługi dla gości (np. zakup biletów do teatru, zwiedzanie), dobierać metody, technologie, procedury, maszyny, urządzenia i materiały potrzebne w procesie zapewnienia czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
- **prowadzić dokumentację dotyczącą wykonywania wybranej grupy zadań** w procesie świadczenia usługi hotelarskiej
- **opracowywać dokumentację** związaną z **zarejestrowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej** polegającej na świadczeniu usług hotelarskich
- dokonywać **oceny wpływu zmian** następujących na rynku turystycznym **na funkcjonowanie zakładów hotelarskich**
- w oparciu o dostępne dane **dokonywać analizy ekonomicznej** działalności zakładu hotelarskiego i na tej podstawie **proponować wprowadzanie zmian** w działalności zakładu
- **analizować proces komunikacji z nabywcami i kooperantami** oraz w oparciu o wnioski z tej analizy **modyfikować oferty** sprzedaży usług hotelarskich
- **zarządzać obiegiem informacji** wewnątrz zakładu hotelarskiego w celu poprawnej realizacji obsługi gości i nabywców instytucjonalnych
- **rozwiązywać nietypowe problemy** zgłaszane przez gości i nabywców instytucjonalnych
- **kierować małym zespołem** pracowniczym realizującym **złożone zadania zawodowe** w procesie świadczenia usługi hotelarskiej
- **rozwiązywać konflikty z pracownikami i gośćmi** lub między pracownikami i gośćmi
- **oceniać potrzeby szkoleniowe** podległych pracowników
- **pełnić funkcję opiekuna** mniej doświadczonych pracowników
- **zarządzać bezpieczeństwem** gości i pracowników zakładu hotelarskiego, w tym **diagnozować ryzyko wystąpienia zagrożeń** w obiekcie oraz **dobierać metody ich eliminacji lub ograniczenia ich negatywnych skutków**

JEST GOTÓW DO:

- **komunikowania się z różnymi grupami odbiorców, dostosowanego do specyficznych potrzeb i uwarunkowań tych grup**, w celu realizacji całości zadań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług hotelarskich
- **utrzymywania właściwych relacji z otoczeniem w wymiarze lokalnym**, w tym relacji typu *business-to-business* oraz *business-to-client*
- **przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem małym zespołem**, realizującym zadania zawodowe **w zmiennych warunkach** oraz za własne **decyzje i działania podejmowane** w takich warunkach, dotyczące realizacji zadań zawodowych – **przy uwzględnieniu ekonomicznego i społecznego kontekstu** działalności zakładu hotelarskiego
- **bycia dyspozycyjnym** w zakresie wykonywania **zadań zawodowych w zmiennych warunkach**, w tym m.in. zadań związanych z organizacją konferencji, kongresów, imprez okolicznościowych
- **wykazywania się wysoką kulturą osobistą** w każdej sytuacji
- **kreowania pozytywnego wizerunku** zakładu hotelarskiego
- **inicjowania i skutecznego wprowadzania zmian** w działalności zakładu hotelarskiego
- **zachowywania i propagowania wysokich standardów etycznych** w środowisku zawodowym

Charakterystyki I stopnia PRK – 5 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- w szerokim zakresie – fakty, teorie, metody i zależności między nimi
- różnorodne uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- wykonywać zadania bez instrukcji w zmiennych, przewidywalnych warunkach
- rozwiązywać niezbyt złożone i nietypowe problemy w zmiennych przewidywalnych warunkach
- uczyć się samodzielnie
- odbierać niezbyt złożone wypowiedzi, tworzyć niezbyt proste wypowiedzi z użyciem specjalistycznej terminologii
- odbierać i formułować bardzo proste wypowiedzi w języku obcym z uwzględnieniem specjalistycznej terminologii

JEST GOTÓW DO:

- podejmowania podstawowych obowiązków zawodowych i społecznych, ich oceniania i interpretacji;
- samodzielnego działania oraz współdziałania z innymi w zorganizowanych warunkach, kierowania niedużym zespołem w zorganizowanych warunkach
- oceniania działań swoich i osób oraz zespołów, którymi kieruje; przyjmowania odpowiedzialności za skutki tych działań

6 poziom SRKT – Hotelarstwo

Charakterystyki 6 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **zależności pomiędzy gospodarką turystyczną a hotelarstwem**
- **w szerokim zakresie teorie** wyjaśniające zjawiska i procesy związane ze świadczeniem usług hotelarskich
- **najważniejsze trendy rozwojowe w hotelarstwie i turystyce**
- **ogół uwarunkowań i standardy prowadzenia działalności gospodarczej** polegającej na świadczeniu usług hotelarskich
- **różnorodne, złożone rozwiązania organizacyjne** stosowane w całej branży turystycznej
- **zasady optymalizacji i zarządzania przychodami i zyskiem w hotelarstwie**

POTRAFI:

- **opracowywać dokumenty analityczne, diagnostyczne i planistyczne** dotyczące prowadzonej działalności zawodowej, uwzględniające wyniki analizy działalności konkurentów oraz zmian następujących na rynku turystycznym i hotelarskim
- **monitorować zmiany** następujące na rynku hotelarskim i uwzględniać je przy długookresowym planowaniu działalności na tym rynku
- w oparciu o posiadaną wiedzę **wybrać i zastosować narzędzia i strategie *revenue management***, dostosowane do potrzeb i możliwości zakładu hotelarskiego
- **adaptować metody, technologie i procedury** związane z realizacją zadań zawodowych w podstawowych pionach zakładów hotelarskich
- **projektować obieg informacji** w zespole pracowniczym lub małym zakładzie hotelarskim
- **kierować średnim lub dużym zespołem** pracowniczym realizującym **zadania zawodowe o różnym stopniu złożoności** w procesie świadczenia usługi hotelarskiej
- **zapobiegać powstawaniu konfliktów**, a w wypadku ich wystąpienia rozwiązywać konflikty z udziałem pracowników, gości i kontrahentów zakładu hotelarskiego
- **przekazywać praktyczną wiedzę zawodową** w różnych formach oraz **oceniać możliwości rozwoju zawodowego** podległych **pracowników**

JEST GOTÓW DO:

- **pełnienia roli przywódcy i inspirowania podległego zespołu**
- **budowania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem**
- **przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem średnim lub dużym zespołem**, realizującym różnorodne zadania zawodowe
- **propagowania zasad dotyczących zapewnienia jakości** oferowanych usług hotelarskich oraz kultury współpracy i uczciwej konkurencji na rynku biur podróży
- **wykazywania się cierpliwością i opanowaniem w sytuacjach trudnych**, napotykanych podczas realizacji zadań związanych z obsługą ruchu turystycznego oraz **przyjmowania odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach**

Charakterystyki I stopnia PRK – 6 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- w zaawansowanym stopniu – fakty, teorie, metody oraz złożone zależności między nimi
- różnorodne, złożone uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- innowacyjnie wykonywać zadania oraz rozwiązywać złożone i nietypowe problemy w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach
- samodzielnie planować własne uczenie się przez całe życie
- komunikować się z otoczeniem, uzasadniać swoje stanowisko

JEST GOTÓW DO:

- kultywowania i upowszechniania wzorów właściwego postępowania w środowisku pracy i poza nim
- samodzielnego podejmowania decyzji,
- krytycznej oceny działań własnych, działań zespołów, którymi kieruje i organizacji, w których uczestniczy; przyjmowania odpowiedzialności za skutki tych działań

SEKTOROWA RAMA KWALIFIKACJI DLA TURYSTYKI (SRKT) Podrama: **GASTRONOMIA**

Słownik stosowanych pojęć

Turystyka (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 692/2011 z dnia 6 lipca 2011 r. w sprawie europejskiej statystyki w dziedzinie turystyki)	Czynności odwiedzających, którzy podejmują podróż do głównego miejsca docelowego położonego poza ich zwykłym otoczeniem, na okres krótszy niż rok, w dowolnym głównym celu, w tym w celu służbowym, wypoczynkowym lub innym celu osobistym, innym niż zatrudnienie przez podmiot miejscowy dla odwiedzanego miejsca.
Odwiedzający (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Osoba, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości oraz niekorzystająca z noclegu.
Turysta (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Osoba, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu na okres nieprzekraczający 12 miesięcy, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości i która korzysta z noclegu przynajmniej przez jedną noc.
Usługi turystyczne (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym.
Impreza turystyczna (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. W skład imprez turystycznych wchodzą najczęściej również usługi gastronomiczne.
Gastronomia (definicja własna: H. Zawistowska)	Działalność gospodarcza polegająca na świadczeniu usług gastronomicznych.
Usługi gastronomiczne (definicja własna na podstawie: Levytska, G. (2011). *Usługi gastronomiczne – znaczenie i tendencje rozwoju*. Warszawa: Wydawnictwo SGGW)	Usługi gastronomiczne stanowią zazwyczaj drugą pod względem ważności część produktu w hotelarstwie (USALI – rachunkowość zarządcza). Obejmują oferowanie usług zaspokajających potrzeby w zakresie wyżywienia i rozrywki w obiektach gastronomicznych i podczas cateringów. Składają sie na nie czynności produkcyjne mające na celu przygotowanie produktów spożywczych do konsumpcji i handlowe polegające na sprzedaży produktów kulinarnych i napojów przy zapewnieniu warunków konsumpcji na miejscu i/lub koniecznej obsługi.

Rodzaje obiektów gastronomicznych (definicja własna na podstawie: Levytska, G. (2011). *Usługi gastronomiczne – znaczenie i tendencje rozwoju*. Warszawa: Wydawnictwo SGGW)	1. Typowa gastronomia hotelowa (restauracje, *room-service*, bary, VIP/ *Executive Lounge*) 2. Restauracje profilowane (tradycyjne, etniczne, specjalistyczne) 3. Kawiarnie, bary kawowe, bary przekąskowe 4. Bary i puby 5. Kluby w tym nocna działalność rozrywkowa 6. Fast foody i pizzerie 7. Punkty gastronomiczne oferujące potrawy na wynos (*Deli/Take Away*) oraz w dostawie 8. Gastronomia poza głównym obiektem gastronomicznym (usługi cateringowe i sezonowe punkty gastronomiczne)
Prawo żywnościowe (Rozporządzenie (WE) nr 178/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady. z dnia 28 stycznia 2002 r. ustanawiające ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego)	Przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne regulujące sprawy żywności w ogólności, a ich bezpieczeństwo w szczególności, zarówno na poziomie Wspólnoty, jak i na poziomie krajowym; definicja ta obejmuje wszystkie etapy produkcji, przetwarzania i dystrybucji żywności.
Bezpieczeństwo żywności (Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia)	Ogół warunków, które muszą być spełniane, dotyczących w szczególności: a) stosowanych substancji dodatkowych i aromatów, b) poziomów substancji zanieczyszczających, c) pozostałości pestycydów, d) warunków napromieniania żywności, e) cech organoleptycznych, – i działań, które muszą być podejmowane na wszystkich etapach produkcji lub obrotu żywnością – w celu zapewnienia zdrowia i życia człowieka.
Dobra praktyka higieniczna (Good Hygienic Practice – GHP) (Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia)	Działania, które muszą być podjęte, i warunki higieniczne, które muszą być spełniane i kontrolowane na wszystkich etapach produkcji lub obrotu, aby zapewnić bezpieczeństwo żywności.
Dobra praktyka produkcyjna (Good Manufacturing Practice – GMP) (Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia)	W odniesieniu do produkcji żywności: działania, które muszą być podjęte, i warunki, które muszą być spełniane, aby produkcja żywności odbywała się w sposób zapewniający bezpieczeństwo żywności, zgodnie z jej przeznaczeniem.
Analiza zagrożeń i krytycznych punktów kontroli (Hazard Analysis and Critical Control Points) (Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia)	Postępowanie mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa żywności przez identyfikację i oszacowanie skali zagrożeń z punktu widzenia wymagań zdrowotnych żywności oraz ryzyka wystąpienia zagrożeń podczas przebiegu wszystkich etapów produkcji i obrotu żywnością; system ten ma również na celu określenie metod eliminacji lub ograniczania zagrożeń oraz ustalenie działań korygujących.
Klient (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową. Jedną z podstawowych grup klientów korzystających z usług gastronomicznych są turyści i odwiedzający.

Konsument finalny (Rozporządzenie (WE) nr 178/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 28 stycznia 2002 r. ustanawiające ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego)	Oznacza ostatecznego konsumenta środka spożywczego, który nie wykorzystuje żywności w ramach działalności przedsiębiorstwa sektora żywnościowego. Konsumentem finalnym jest w szczególności turysta i odwiedzający korzystający z usług gastronomii hotelowej.
Nabywca (klient) instytucjonalny (na podstawie: Garbarski, L. (ed.). (2011). Marketing. Kluczowe pojęcia i praktyczne zastosowania. Warszawa: PWE)	Jednostka organizacyjna nabywająca usługi gastronomiczne w celu zaspokojenia potrzeb wynikających z charakteru oraz przedmiotu jej działalności. Nabywcą instytucjonalnym jest organizator turystyki kupujący usługi gastronomiczne dla uczestników organizowanej imprezy turystycznej.
Zadania zawodowe (definicja własna na podstawie rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie)	Zadania związane ze świadczeniem usługi gastronomicznej w obiektach hotelarskich i innych obiektach, w których są świadczone usługi hotelarskie.

2 poziom SRKT – Gastronomia

Charakterystyki 2 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **podstawowe pojęcia i nazewnictwo** stosowane w **gastronomii**
- **podstawowe powiązania** wytwórców usług gastronomicznych z wytwórcami innych usług zaspokajających potrzeby turystów, w tym m.in. z wytwórcami usług hotelarskich
- **podstawowe rodzaje usług gastronomicznych i ich cechy**
- **podstawowe podprocesy związane z procesem** świadczenia usługi gastronomicznej, w tym m.in. przygotowywanie potraw, prezentowanie i serwowanie potraw oraz napojów, mycie, czyszczenie sprzętu, wyposażenia, urządzeń i maszyn produkcyjnych oraz sprzątanie i dezynfekcja powierzchni i pomieszczeń związanych z obsługą, produkcją i magazynowaniem, transport produktów żywnościowych, sprzętu i wyposażenia, przyjęcia dostaw i ich magazynowanie
- **zasady i procedury odnoszące się do wykonywania wybranych, prostych zadań zawodowych** w ramach wybranego podprocesu, w tym m.in. zasady i procedury dotyczące pomocy w przygotowywaniu potraw, prezentowaniu i serwowaniu potraw oraz napojów, myciu, czyszczeniu i sprzątaniu, transporcie produktów żywnościowych, sprzętu i wyposażenia, przyjęciu dostaw i ich magazynowaniu
- **podstawowe zasady** przygotowywania lub prezentowania produktów gastronomicznych
- **podstawowe zasady przekazywania informacji** o ofercie usług gastronomicznych
- **zasady wykorzystywania materiałów oraz posługiwania się narzędziami** stosowanymi do wykonywania wybranych prostych zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych, w tym m.in. zasady dotyczące używania wyposażenia, drobnego sprzętu i urządzeń pomiarowych, stosowania środków ochrony osobistej i wyposażenia BHP, dozowania i stosowania środków chemicznych, znakowania i przechowywania produktów spożywczych, obróbki wstępnej produktów i surowców, porcjowania
- **podstawowe zasady dotyczące bezpieczeństwa** – życia i zdrowia konsumentów finalnych korzystających z usług gastronomicznych – w tym m.in. zasady dotyczące zachowania czystości i higieny (GHP, GMP i HACCP)
- **zasady i procedury BHP** odnoszące się do wybranych prostych zadań zawodowych oraz podstawowe źródła zagrożeń, jakie mogą wystąpić na wybranym stanowisku w obiekcie gastronomicznym

POTRAFI:

- **wykonywać – pod nadzorem lub zgodnie ze szczegółowymi instrukcjami – wybrane proste zadania zawodowe** związane ze świadczeniem usług gastronomicznych, w tym m.in. zadania związane z pomocą w przygotowywaniu półproduktów i potraw oraz serwowaniu produktów i napojów, a także sprzątaniem pomieszczeń, w których są przygotowywane lub świadczone usługi gastronomiczne, czyszczeniem, zmywaniem, i suszeniem naczyń i urządzeń
- **posługiwać się wybranymi dokumentami** dotyczącymi wykorzystywania materiałów i narzędzi stosowanych do wykonywania wybranych, prostych zadań zawodowych, realizowanych na wybranym stanowisku pracy w gastronomii, w tym m.in. instrukcjami obsługi i korzystania z maszyn i urządzeń, dziennymi planami imprez bankietowych, zamówieniami bankietowymi – ogólnie, kartami menu, kartami roboczymi menu, dziennymi lub tygodniowymi planami higieny, kartami kontroli temperatury, zamówieniami kelnerskimi, zamówieniami magazynowymi)
- **używać podstawowego wyposażenia** na wybranym stanowisku w obiekcie gastronomicznym, w tym m.in. drobnego sprzętu do obróbki wstępnej i przygotowania produktów (np. noże, garnki, patelnie, misy, deski do krojenia), środków transportu wewnętrznego, urządzeń i sprzętu pomiarowego (np. wagi, miary objętości, termometry), urządzeń grzewczych, chłodniczych, myjących, krojących, szatkujących, mieszających i pakujących z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa
- **podjąć odpowiednie działania w celu** zapobieżenia typowym zagrożeniom – takim jak wynikające z naruszenia krytycznych punktów kontrolnych (CCP systemu HACCP), ze szczególnym uwzględnieniem alergii, zatruć pokarmowych i zanieczyszczenia produktów, a także skaleczenia i zranienia, oparzenia, poślizgnięcia i upadku, uderzenia, przygniecenia, agresywnego działania środków chemicznych – jakie mogą wystąpić w trakcie wykonywania prostych zadań zawodowych na wybranym stanowisku pracy
- w oparciu o posiadaną wiedzę – **udzielić pomocy konsumentom finalnym w wypadku** wystąpienia zagrożenia

JEST GOTÓW DO:

- **nawiązywania i utrzymywania niezbędnych** kontaktów w celu realizacji wybranych prostych zadań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych
- **działania zespołowego** przy realizacji wybranych prostych zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych
- **starannego wykonywania zleconych zadań zawodowych**, z wykorzystaniem odpowiednich narzędzi i procedur kontrolnych
- **bycia dyspozycyjnym** w zakresie wykonywania prostych zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych
- **stosowania podstawowych zasad *savoir vivre*'u** przy wykonywaniu zadań zawodowych

Charakterystyki I stopnia PRK – 2 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- poszerzony zbiór elementarnych faktów, prostych pojęć oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli

POTRAFI:

- wykonywać proste zadania według ogólnej instrukcji, najczęściej w typowych warunkach
- rozwiązywać proste typowe problemy, najczęściej w typowych warunkach
- uczyć się pod kierunkiem w zorganizowanej formie
- odbierać niezbyt proste wypowiedzi, tworzyć proste wypowiedzi
- formułować i odbierać najprostsze wypowiedzi w języku obcym

JEST GOTÓW DO:

- podejmowania obowiązków wynikających z przynależności do różnych wspólnot
- działania i współdziałania pod kierunkiem w zorganizowanych warunkach
- oceniania działań, w których uczestniczy, i przyjmowania odpowiedzialności za ich skutki

3 poziom SRKT – Gastronomia

Charakterystyki 3 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **terminologię** stosowaną w turystyce, hotelarstwie i gastronomii
- **specyfikę gastronomii** jako jednej z branż wchodzących w skład sektora turystyki i rolę usług gastronomicznych w łańcuchu usług zaspokajających potrzeby turystów
- **cechy i zakres usługi gastronomicznej** w powiązaniu z rodzajem obiektu, w którym jest świadczona
- **specyfikę procesu świadczenia usługi gastronomicznej** i związany z tym podział zadań między pionami i stanowiskami pracy
- **zasady i procedury odnoszące się do** wykonywania **wybranych niezbyt złożonych zadań zawodowych** związanych ze świadczeniem usługi gastronomicznej, w tym m.in. dotyczące przygotowywania potraw i napojów, serwowania potraw
- **wybrane zasady i procedury współpracy** z konsumentami finalnymi i nabywcami instytucjonalnymi, w tym m.in. dotyczące **przyjmowania zamówień, przekazywania informacji** o oferowanych usługach gastronomicznych oraz tworzenia ofert tych usług
- **zasady posługiwania się narzędziami, maszynami, urządzeniami oraz materiałami** używanymi do wykonywania wybranych niezbyt złożonych zadań zawodowych **związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych**, w tym m.in. zasady posługiwania się wyposażeniem służącym dokrojenia, cięcia, siekania, miksowania, mieszania, wałkowania, gotowania i pieczenia w środowisku tradycyjnym i parowym, emulgowania, wykorzystującym bardzo niskie temperatury lub gazy, sprzętem ciśnieniowym i próżniowym, automatycznymi dozownikami i bezobsługowymi systemami pomiaru temperatury, szybkoschładzarkami, skomputeryzowanymi systemami POS, terminalami przewodowymi i bezprzewodowymi różnorodnych zastosowań, sprzętem komunikacyjnym i AV
- **przepisy dotyczące bezpieczeństwa żywienia i żywności, sanitarne i przeciwpożarowe** obowiązujące w obiektach świadczących usługi gastronomiczne
- **zasady i procedury BHP** odnoszące się do wykonywanych zadań zawodowych

POTRAFI:

- **wykonywać wybrane, niezbyt złożone zadania zawodowe** związane ze świadczeniem usług gastronomicznych, w tym m.in. z przygotowywaniem posiłków, napojów oraz ich prezentacją i serwowaniem
- **posługiwać się typowymi** dokumentami dotyczącymi wykonywania wybranych zadań zawodowych realizowanych w wybranej części produkcyjnej lub usługowej obiektu gastronomicznego, w tym m.in. tygodniowymi i miesięcznymi planami imprez bankietowych, zamówieniami bankietowymi w szczegółach, kartami menu, recepturami, kartami kalkulacyjnymi, miesięcznymi planami higieny, kartami charakterystyki produktu chemicznego, książkami rezerwacyjnymi, kartami rozliczenia konsumpcji, miesięcznymi dokumentami inwentaryzacyjnymi
- **wyszukiwać, porównywać, oceniać i analizować** oferty usług gastronomicznych obecne na rynku
- **używać narzędzi**, w tym m.in. sprzętu, komputerowego, AV, POS, terminali płatniczych i komunikacyjnych, systemów digital signage i **programów informatycznych** w tym m.in. aplikacji pocztowych, plannerów i kalendarzy, programów prezentacyjnych, edytorów tekstu, arkuszy kalkulacyjnych nieskomplikowanych baz danych, systemów CRM, wykorzystywanych na wybranym stanowisku pracy związanym ze świadczeniem usług gastronomicznych
- **przekazywać** konsumentom finalnym i nabywcom instytucjonalnym **informacje** o oferowanych usługach zgodnie z obowiązującymi standardami
- **stosować się** do obowiązujących **procedur** dotyczących **bezpieczeństwa żywienia i żywności, sanitarnych i przeciwpożarowych**

JEST GOTÓW DO:

- **komunikowania się w środowisku pracy** w celu realizacji niezbyt złożonych zadań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych dla konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych
- **działania zespołowego w zakresie realizacji niezbyt złożonych zadań zawodowych** związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych dla konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych
- **rzetelnego wykonywania zleconych zadań zawodowych**, w tym zadań związanych z obsługą konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych **oraz przyjmowania odpowiedzialności za własne samodzielnie podejmowane decyzje oraz rezultaty wykonywanych zadań**
- **brania po uwagę** odroczonych w czasie **skutków podejmowanych decyzji** związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych
- **dokonywania samooceny pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia**
- **bycia dyspozycyjnym** w zakresie wykonywania zadań zawodowych związanych z obsługą konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych
- zachowywania najbardziej podstawowych standardów etycznych w środowisku zawodowym
- **stosowania zasad *savoir vivre*'u** przy wykonywaniu zadań zawodowych

Charakterystyki I stopnia PRK – 3 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- podstawowe fakty i pojęcia oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli, a ponadto w określonych dziedzinach w szerszym zakresie wybrane fakty, pojęcia i zależności
- elementarne uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- wykonywać niezbyt proste zadania według ogólnej instrukcji w częściowo zmiennych warunkach
- rozwiązywać proste typowe problemy w częściowo zmiennych warunkach
- uczyć się w części samodzielnie pod kierunkiem w zorganizowanej formie
- odbierać niezbyt złożone wypowiedzi, tworzyć niezbyt proste wypowiedzi
- odbierać i formułować bardzo proste wypowiedzi w języku obcym

JEST GOTÓW DO:

- przynależenia do wspólnot różnego rodzaju, funkcjonowania w różnych rolach społecznych oraz podejmowania podstawowych powinności z tego wynikających
- częściowo samodzielnego działania oraz współdziałania w zorganizowanych warunkach
- oceniania działań swoich i zespołowych; podejmowania odpowiedzialności za skutki tych działań

4 poziom SRKT – Gastronomia

Charakterystyki 4 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **w podstawowym zakresie ogół uwarunkowań, w tym ekonomicznych i prawnych, rozwoju turystyki** i branż wchodzących w jej skład
- **podstawowe uwarunkowania zjawisk i procesów oraz najważniejsze nowości w gastronomii**
- **podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej** w hotelarstwie i gastronomii
- **różne rozwiązania organizacyjne** stosowane w obiektach gastronomicznych w zależności od rodzaju i wielkości obiektu
- **zasady prowadzenia dokumentacji** i obiegu dokumentów na wybranych stanowiskach pracy w gastronomii
- **potrzeby i oczekiwania docelowej grupy nabywców usług gastronomicznych**, w tym grupy nabywców instytucjonalnych
- **w szerokim zakresie zasady i procedury** dotyczące obsługi konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych w obiekcie gastronomicznym, w tym dotyczące **komunikacji i przyjęcia zamówienia**, **całościowej realizacji usługi** gastronomicznej oraz przyjmowania reklamacji
- **zasady segmentacji rynku** usług gastronomicznych oraz kanały dystrybucji usług gastronomicznych, zasady identyfikacji głównych konkurentów obiektu gastronomicznego działających na danym rynku
- **zasady prawa żywnościowego**
- **regulacje dotyczące udzielania informacji** o usługach gastronomicznych oraz reklamowania ofert usług gastronomicznych
- **regulacje dotyczące wymogów**, jakie powinny spełniać obiekty gastronomiczne
- **podstawowe regulacje** dotyczące **odpowiedzialności** wytwórców usług gastronomicznych za szkody spowodowane niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem tych usług
- **zasady dokumentowania spełnienia wymogów higienicznych, sanitarnych i przeciwpożarowych** w obiektach gastronimicznych

POTRAFI:

- **wykonywać wybrane umiarkowanie złożone zadania zawodowe** związane ze świadczeniem usług gastronomicznych, m.in. **kontrolować i oceniać** sale, pomieszczenia ogólnodostępne, produkcyjne i pomocnicze, w tym magazyny, pod względem czystości i porządku oraz kontrolować przebieg procesów przygotowawczych i technologicznych w produkcji i serwisie gastronomicznym
- **opracowywać dokumenty dotyczące wykonywania wybranych zadań zawodowych**, w tym m.in. zamówienia cateringowe, porozumienia o współpracy z podwykonawcami, partnerami, sponsorami, dokumentację celną i logistyczną, przetargi i zamówienia publiczne związane z przyjęciem zamówienia i realizacją usługi gastronomicznej dla konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych
- **gromadzić, analizować** i przetwarzać informacje dotyczące zmian na rynku usług gastronomicznych
- **monitorować proces** przekazywania konsumentom finalnym i nabywcom instytucjonalnym **informacji** na temat oferty obiektu gastronomicznego
- **komponować i prezentować atrakcyjne oferty** sprzedażowe i materiały promocyjno-reklamowe obiektu gastronomicznego
- **przygotowywać i korygować**, stosownie do okoliczności, plan wykonywania zadań zawodowych własnych oraz kierowanego zespołu w obiekcie gastronomicznym
- **rozwiązywać typowe problemy** zgłaszane przez konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych
- **projektować stanowiska pracy i planować procesy wymagane** dla realizacji wybranej grupy zadań w procesie świadczenia usługi gastronomicznej
- **kierować małym zespołem pracowniczym** realizującym **umiarkowanie złożone zadania zawodowe** w procesie świadczenia usługi gastronomicznej
- **uzgadniać pracę** własną oraz podległego zespołu **z innymi osobami lub zespołami** uczestniczącymi w procesie świadczenia usługi gastronomicznej
- **prowadzić instruktaż w zakresie wykonywania** zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usługi gastronomicznej w wybranym pionie gastronomii
- **prowadzić instruktaż w zakresie wybranych procedur obowiązujących w obiekcie gastronomicznym**, w tym m.in. szkolenia stanowiskowe BHP, szkolenia wprowadzające i korygujące, produktowe, szkolenia dotyczące zasad obsługi sprzętu i używania wyposażenia, procesów technologicznych i operacyjnych, praktyk i zasad postępowania
- **stosować się do obowiązujących procedur dotyczących sytuacji poniesienia przez klienta szkody w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi gastronomicznej**

JEST GOTÓW DO:

- **komunikowania się z różnymi grupami odbiorców (konsumenci finalni, nabywcy instytucjonalni, kontrahenci, współpracownicy)** w celu realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych w typowych warunkach
- **działania we współpracy z innymi** w zakresie realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych
- **przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem małym zespołem, realizującym umiarkowanie złożone zadania zawodowe**, w tym kontrolą jakości jego pracy oraz za własne decyzje podejmowane przy okazji realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych w typowych warunkach
- **zachowywania podstawowych standardów etycznych** związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych

Charakterystyki I stopnia PRK – 4 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli, a ponadto w określonych dziedzinach w szerszym zakresie fakty, umiarkowanie złożone pojęcia, teorie i zależności między nimi
- podstawowe uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- wykonywać niezbyt złożone zadania w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach
- rozwiązywać niezbyt proste, w pewnej części nietypowe problemy często w zmiennych warunkach
- uczyć się samodzielne w zorganizowanej formie
- odbierać złożone wypowiedzi, tworzyć niezbyt złożone wypowiedzi dotyczące szerokiego zakresu zagadnień
- odbierać i formułować proste wypowiedzi w języku obcym

JEST GOTÓW DO:

- przyjmowania odpowiedzialności związanej z uczestnictwem w różnych wspólnotach i funkcjonowaniem w różnych rolach społecznych
- autonomicznego działania i współdziałania w zorganizowanych warunkach
- oceniania działań swoich i osób, którymi kieruje; przyjmowania odpowiedzialności za skutki działań własnych oraz tych osób

5 poziom SRKT – Gastronomia

Charakterystyki 5 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **wpływ gospodarki turystycznej** na rozwój obiektów gastronomicznych
- **w szerokim zakresie** uwarunkowania zjawisk i procesów związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych oraz wybrane teorie, które się do nich odnoszą.
- **tendencje rozwojowe** w branży gastronomicznej na rynku krajowym i międzynarodowym
- **regulacje dotyczące podejmowania** i prowadzenia działalności gospodarczej w gastronomii
- **w szerokim zakresie zasady współpracy** z pośrednikami (biurami podróży), obowiązujące w branży gastronomicznej
- **w szerokim zakresie rodzaje usług** wchodzących w skład ofert poszczególnych rodzajów obiektów gastronomicznych
- **zasady posługiwania się systemami komputerowymi** wspomagającymi zarządzanie bazą danych, procesami sprzedażowymi, zarządzanie sprzedażą i procesami zakupowymi klientów w gastronomii oraz wspomagającymi zarządzanie i gospodarkę magazynową w obiektach gastronomicznych
- **rodzaje strategii marketingowych** w gastronomii, zasady ich tworzenia i implementacji
- **różnorodne** rozwiązania techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienia bezpieczeństwa osobom przebywającym w obiektach gastronomicznych
- **w szerokim zakresie regulacje dotyczące prawa żywnościowego**

POTRAFI:

- **wykonywać zadania zawodowe związane ze świadczeniem usług gastronomicznych w zmiennych warunkach**, w tym m.in. świadczyć nietypowe usługi dla konsumentów finalnych oraz **dobierać metody, technologie, procedury**, maszyny, urządzenia i materiały potrzebne w procesie produkcji, obsługi oraz zapewnienia szeroko pojętego bezpieczeństwa ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa żywności i BHP, czystości i porządku w zakładzie gastronomicznym
- **opracowywać dokumentację związaną z zarejestrowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej** polegającej na świadczeniu usług gastronomicznych
- **prowadzić dokumentację** dotyczącą wykonywania wybranej grupy zadań w procesie świadczenia usługi gastronomicznej
- **dokonywać oceny wpływu** zmian następujących na rynku gastronomicznym na funkcjonowanie obiektów gastronomicznych
- w oparciu o dostępne dane **dokonywać analizy ekonomicznej działalności obiektu gastronomicznego** i na tej podstawie proponować wprowadzanie zmian w działalności obiektu
- **analizować proces komunikacji** z konsumentami finalnymi, nabywcami instytucjonalnymi i kooperantami oraz w oparciu o wnioski z tej analizy **modyfikować oferty sprzedaży** usług gastronomicznych
- **zarządzać obiegiem informacji** wewnątrz obiektu gastronomicznego w celu poprawnej realizacji obsługi konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych
- **rozwiązywać nietypowe problemy zgłaszane przez konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych**
- **kierować małym zespołem pracowniczym** realizującym **złożone zadania zawodowe** w procesie świadczenia usługi gastronomicznej
- **rozwiązywać konflikty** z pracownikami i klientami lub między pracownikami i klientami
- **oceniać potrzeby szkoleniowe** podległych pracowników
- **pełnić funkcję opiekuna** mniej doświadczonych pracowników
- **zarządzać bezpieczeństwem** konsumentów finalnych i pracowników obiektu gastronomicznego, w tym diagnozować ryzyko wystąpienia zagrożeń w obiekcie oraz dobierać metody ich eliminacji lub ograniczenia negatywnych skutków

JEST GOTÓW DO:

- **komunikowania się z różnymi grupami odbiorców, dostosowanego do specyficznych potrzeb i uwarunkowań tych grup**, w celu realizacji całości zadań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych
- **utrzymywania właściwych relacji** z otoczeniem w wymiarze lokalnym, w tym relacji typu *business-to-business* i *business-to-client*
- **przyjmowania odpowiedzialności** związanej z kierowaniem małym zespołem, realizującym złożone zadania zawodowe w zmiennych warunakch oraz za własne decyzje i działania podejmowane w takich warunkach, dotyczące realizacji zadań zawodowych – przy uwzględnieniu ekonomicznego i społecznego kontekstu działalności obiektu gastronomicznego
- **bycia dyspozycyjnym** w zakresie wykonywania **zadań zawodowych w zmiennych warunkach**, w tym m.in. zadań związanych z organizacją i obsługą gastronomiczną konferencji, kongresów, imprez okolicznościowych
- **kreowania pozytywnego wizerunku** obiektu gastronomicznego i zespołu świadczącego usługi gastronomiczne
- **inicjowania i skutecznego wprowadzania zmian w działalności obiektu gastronomicznego**
- **wykazywania się wysoką kulturą osobistą w każdej sytuacji**
- **zachowywania i propagowania** wysokich **standardów etycznych** w środowisku zawodowym

Charakterystyki I stopnia PRK – 5 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- w szerokim zakresie – fakty, teorie, metody i zależności między nimi
- różnorodne uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- wykonywać zadania bez instrukcji w zmiennych, przewidywalnych warunkach
- rozwiązywać niezbyt złożone i nietypowe problemy w zmiennych przewidywalnych warunkach
- uczyć się samodzielnie
- odbierać niezbyt złożone wypowiedzi, tworzyć niezbyt proste wypowiedzi z użyciem specjalistycznej terminologii
- odbierać i formułować bardzo proste wypowiedzi w języku obcym z uwzględnieniem specjalistycznej terminologii

JEST GOTÓW DO:

- podejmowania podstawowych obowiązków zawodowych i społecznych, ich oceniania i interpretacji;
- samodzielnego działania oraz współdziałania z innymi w zorganizowanych warunkach, kierowania niedużym zespołem w zorganizowanych warunkach
- oceniania działań swoich i osób oraz zespołów, którymi kieruje; przyjmowania odpowiedzialności za skutki tych działań

6 poziom SRKT – Gastronomia

Charakterystyki 6 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **zależności pomiędzy gospodarką turystyczną a gastronomią**
- **w szerokim zakresie teorie** wyjaśniające procesy i zjawiska związane ze świadczeniem usług gastronomicznych
- **ogół uwarunkowań i standardy prowadzenia działalności** gospodarczej polegającej na świadczeniu usług gastronomicznych
- **różnorodne, złożone rozwiązania organizacyjne** stosowane w całej branży turystycznej
- **zasady optymalizacji i zarządzania przychodami** i zyskiem w gastronomii
- **najważniejsze trendy rozwojowe** w gastronomii

POTRAFI:

- **opracować dokumenty analityczne, diagnostyczne i planistyczne** dotyczące prowadzonej działalności zawodowej, uwzględniające wyniki analizy działalności konkurentów oraz zmian następujących na rynku turystycznym i rynku usług gastronomicznych
- **monitorować zmiany następujące na rynku gastronomicznym** i uwzględniać je przy długookresowym planowaniu działalności na tym rynku
- **adaptować metody, technologie i procedury związane** z realizacją zadań zawodowych w obiekcie gastronomicznym
- **projektować obieg informacji** w zespole pracowniczym
- **kierować średnim lub dużym zespołem** pracowniczym realizującym zadania zawodowe o różnym stopniu złożoności w procesie świadczenia usługi gastronomicznej lub kierować obiektem gastronomicznym
- **zapobiegać** powstawaniu konfliktów, a w przypadku ich wystąpienia rozwiązywać konflikty z udziałem pracowników, klientów i kontrahentów obiektu gastronomicznego
- **przekazywać praktyczną wiedzę zawodową** w różnych formach oraz **oceniać możliwości rozwoju zawodowego** podległych **pracowników**

JEST GOTÓW DO:

- **pełnienia roli przywódcy i inspirowania** podległego zespołu
- **przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem średnim lub dużym zespołem**, realizującym różnorodne zadania zawodowe
- **budowania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem**
- **propagowania zasad dotyczących zapewnienia jakości** oferowanych usług gastronomicznych oraz kultury współpracy i uczciwej konkurencji na rynku usług gastronomicznych
- **wykazywania się cierpliwością i opanowaniem w sytuacjach trudnych**, napotykanych podczas realizacji zadań związanych z obsługą ruchu turystycznego oraz **przyjmowania odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach**

Charakterystyki I stopnia PRK – 6 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- w zaawansowanym stopniu – fakty, teorie, metody oraz złożone zależności między nimi
- różnorodne, złożone uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- innowacyjnie wykonywać zadania oraz rozwiązywać złożone i nietypowe problemy w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach
- samodzielnie planować własne uczenie się przez całe życie
- komunikować się z otoczeniem, uzasadniać swoje stanowisko

JEST GOTÓW DO:

- kultywowania i upowszechniania wzorów właściwego postępowania w środowisku pracy i poza nim
- samodzielnego podejmowania decyzji,
- krytycznej oceny działań własnych, działań zespołów, którymi kieruje i organizacji, w których uczestniczy; przyjmowania odpowiedzialności za skutki tych działań

SEKTOROWA RAMA KWALIFIKACJI DLA TURYSTYKI (SRKT)
Podrama: **ORGANIZACJA TURYSTYKI**

Słownik stosowanych pojęć

Biuro podróży (definicja własna na podstawie: Konieczna-Domańska, A. (1999). Biura podróży na rynku turystycznym. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN)	Biuro Podróży to przedsiębiorca którego jedynym bądź głównym przedmiotem działalności jest organizacja imprez turystycznych i/lub zawieranie umów o świadczenie usług turystycznych albo pośrednictwo w zawieraniu tych umów. W szczególności przedsiębiorcami takimi są organizatorzy turystyki, pośrednicy turystyczni i agenci turystyczni.
Organizator turystyki (Ustawa z dnia 29 sierpnia1997 r. o usługach turystycznych)	Przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną.
Pośrednik turystyczny (Ustawa z dnia 29 sierpnia1997 r. o usługach turystycznych)	Przedsiębiorca, którego działalność polega na wykonywaniu, na zlecenie klienta, czynności faktycznych i prawnych związanych z zawieraniem umów o świadczenie usług turystycznych.
Agent turystyczny (Ustawa z dnia 29 sierpnia1997 r. o usługach turystycznych)	Przedsiębiorca, którego działalność polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz organizatorów turystyki posiadających zezwolenia w kraju lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju.
Oferta imprezy turystycznej (definicja własna na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Skomercjalizowany program imprezy turystycznej mający adresata oraz ustaloną formę, treść i cenę.
Sprzedaż usług turystycznych (definicja własna na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Sprzedaż pojedynczych usług lub ich pakietów (pakietem usług jest impreza turystyczna) polegająca na zawieraniu z klientami, w tym nabywcami instytucjonalnymi, umów o świadczenie usług turystycznych lub pośrednictwo w zawieraniu tych umów oraz prowadzenie działań z tym związanych.
Opracowanie programu imprezy turystycznej (definicja własna na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Wybór i łączenie w logiczną całość świadczeń i usług składających się na program imprezy turystycznej.
Projekt programu imprezy turystycznej (definicja własna na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Program, który przed przekazaniem do realizacji wymaga akceptacji uprawnionego pracownika.

Organizowanie imprez turystycznych (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Przygotowywanie lub oferowanie, a także realizacja imprez turystycznych.
Realizacja imprez turystycznych (definicja własna na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Zapewnianie turystom świadczeń i usług wchodzących w skład nabytej imprezy turystycznej, nadzorowanie przez pracowników biura podróży przebiegu realizacji imprezy oraz uzgadnianie z wytwórcami usług wszelkich spraw z tym związanych, a także rozliczanie imprez i prowadzenie spraw związanych z załatwianiem reklamacji.
Przygotowywanie imprez turystycznych (definicja własna na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Wybór wytwórców usług cząstkowych wchodzących w skład imprez, ustalanie z nimi warunków współpracy oraz opracowywanie programów imprez, kalkulowanie i ustalanie ich cen, a także opracowywanie ofert uczestnictwa w nich.
Oferowanie imprez turystycznych (definicja własna na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Promowanie i wprowadzanie oferty imprez do kanałów dystrybucji.

3 poziom SRKT – Organizacja Turystyki

Charakterystyki 3 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **terminologię** stosowaną w organizacji i sprzedaży imprez turystycznych, w tym w pośrednictwie turystycznym
- **podstawowe informacje** z zakresu geografii turystycznej, prawa turystycznego, rozliczeń finansowych w turystyce, walorów turystycznych i infrastruktury regionów, do których oferowane są wyjazdy turystyczne, a także informacje na temat podstawowych aktów prawnych regulujących sprzedaż usług turystycznych, kalkulację cen imprez turystycznych
- **elementarne zasady prowadzenia działalności gospodarczej** w zakresie organizacji i sprzedaży imprez turystycznych, w tym pośrednictwa turystycznego
- **szczegółowe informacje o oferowanych imprezach i usługach turystycznych**
- **zasady i procedury** odnoszące się do wykonywania zadań z **zakresu sprzedaży imprez i usług** turystycznych, w tym pośrednictwa turystycznego
- **zasady rozliczania** sprzedaży imprez i usług turystycznych
- **rodzaje typowych umów** zawieranych przez biura podróży w związku ze sprzedażą imprez i usług turystycznych
- **zasady i procedury współpracy z klientami**, w szczególności dotyczące przekazywania informacji o oferowanych imprezach i usługach turystycznych, podpisywania umów sprzedaży imprez i usług turystycznych oraz informowania o zagrożeniach, jakie mogą wystąpić w miejscu pobytu
- **podstawowe procedury reklamacyjne** wynikające z przepisów prawnych
- **ogólne zasady realizacji imprez turystycznych**
- **zasady posługiwania się programami informatycznymi** używanymi do wykonywania powierzonych zadań zawodowych, w tym m.in. zasady posługiwania się informatycznymi systemami rezerwacyjnymi
- **typowe źródła zagrożeń** dla życia, zdrowia i bagażu turystów
- **regulacje dotyczące udzielania informacji** o oferowanych imprezach i usługach turystycznych
- **regulacje dotyczące** obowiązku informowania klientów o **wysokości zabezpieczenia finansowego organizatora** imprezy turystycznej
- **regulacje** dotyczące obowiązku **informowania** klientów **o zagrożeniach** dla życia i zdrowia w miejscu realizacji imprezy lub usługi turystycznej

POTRAFI:

- **przekazywać informacje** o oferowanych imprezach i usługach turystycznych oraz **zawierać z klientami typowe umowy** sprzedaży imprez i usług
- **prowadzić działania wspierające sprzedaż**
- **posługiwać się typowymi dokumentami** dotyczącymi wykonywania zadań zawodowych związanych z organizacją i sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwem turystycznym (m.in. katalogami, folderami, cennikami, ogólnymi warunkami uczestnictwa, typowymi umowami sprzedaży)
- **zbierać i przekazywać informacje** istotne przy organizacji i sprzedaży imprez i usług turystycznych
- **używać programów informatycznych** – w szczególności informatycznych systemów rezerwacyjnych – wykorzystywanych na wybranym stanowisku pracy w biurze podróży
- **przekazywać klientom, w tym nabywcom instytucjonalnym, informacje** o oferowanych imprezach i usługach, warunkach ich zakupu i uczestnictwa w nich oraz zagrożeniach związanych z korzystaniem z nabytych imprez i usług turystycznych
- **przekazywać** klientom **informacje o procedurach reklamacyjnych oraz przyjmować** składane przez nich **reklamacje**
- **dokonywać rozliczeń** z tytułu zrealizowanej sprzedaży imprez i usług turystycznych
- **rozwiązywać proste problemy** pojawiające się w trakcie **sprzedaży imprez i usług** turystycznych
- **w podstawowym zakresie porozumiewać się w języku obcym** w sprawach związanych ze sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwem turystycznym
- **organizować stanowiska pracy**, związane ze świadczeniem usługi sprzedaży imprez i usług turystycznych
- **stosować się do podstawowych**, wynikających z przepisów prawnych, **procedur** związanych z podpisywaniem umów sprzedaży imprez i usług turystycznych, procedur reklamacyjnych oraz procedur mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa klientom i turystom

JEST GOTÓW DO:

- **komunikowania się w środowisku pracy** w celu realizacji zadań zawodowych związanych ze sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym z pośrednictwem turystycznym
- **nawiązywania i utrzymywania kontaktów z klientami**
- **działania zespołowego** w zakresie realizacji zadań zawodowych związanych ze sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym z pośrednictwem turystycznym
- **rzetelnego wykonywania zleconych zadań zawodowych**, w tym zadań związanych z przestrzeganiem procedur mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa turystom oraz **przyjmowania odpowiedzialności za własne** samodzielnie podejmowane **decyzje oraz rezultaty wykonywanych zadań**
- **brania pod uwagę** odroczonych w czasie **skutków podejmowanych decyzji** związanych z świadczeniem usług dla turystów
- **dokonywania samooceny** pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia
- **bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania typowych zadań zawodowych** związanych ze sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym z pośrednictwem turystycznym
- **udzielania pełnych, prawdziwych i obiektywnych informacji** o oferowanych imprezach i usługach turystycznych
- **zachowywania najbardziej podstawowych standardów etycznych** w środowisku zawodowym

Charakterystyki I stopnia PRK – 3 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- podstawowe fakty i pojęcia oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli, a ponadto w określonych dziedzinach w szerszym zakresie wybrane fakty, pojęcia i zależności
- elementarne uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- wykonywać niezbyt proste zadania według ogólnej instrukcji w częściowo zmiennych warunkach
- rozwiązywać proste typowe problemy w częściowo zmiennych warunkach
- uczyć się w części samodzielnie pod kierunkiem w zorganizowanej formie
- odbierać niezbyt złożone wypowiedzi, tworzyć niezbyt proste wypowiedzi
- odbierać i formułować bardzo proste wypowiedzi w języku obcym

JEST GOTÓW DO:

- przynależenia do wspólnot różnego rodzaju, funkcjonowania w różnych rolach społecznych oraz podejmowania podstawowych powinności z tego wynikających
- częściowo samodzielnego działania oraz współdziałania w zorganizowanych warunkach
- oceniania działań swoich i zespołowych; podejmowania odpowiedzialności za skutki tych działań

4 poziom SRKT – Organizacja Turystyki

Charakterystyki 4 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **w podstawowym zakresie ogół uwarunkowań, w tym ekonomicznych i prawnych, rozwoju turystyki** i branż wchodzących w jej skład
- **podstawowe uwarunkowania zjawisk i procesów oraz najważniejsze nowości** w turystyce
- **informacje** z zakresu krajoznawstwa, historii, geografii, przyrody, kultury, etnografii **dotyczące regionów, do których planowane lub oferowane są wyjazdy turystyczne**, w tym m.in. informacje na temat ich atrakcji przyrodniczych i antropogenicznych
- **podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej** w turystyce
- **zasady współpracy biur podróży z wytwórcami usług zaspokajających potrzeby turystów** – w szczególności z wytwórcami usług hotelarskich, gastronomicznych, pilotażu, przewodnictwa turystycznego i animacji czasu wolnego, w tym m.in. **rodzaje umów** zawieranych z dostawcami tych usług przez biura podróży w związku z organizacją imprez turystycznych
- **zasady i formy oferowania i realizacji** różnego rodzaju **imprez i usług turystycznych**
- **różne rozwiązania organizacyjne** stosowane **w biurach podróży**
- **zasady prowadzenia dokumentacji i obiegu dokumentów** w biurze podróży, w tym m.in. **zasady prowadzenia rachunkowości i rozliczeń** w turystyce, a w szczególności dokonywania rozliczeń finansowych z tytułu działalności w zakresie turystyki krajowej i międzynarodowej
- **zasady i procedury rozpatrywania reklamacji** związanych z nienależytym wykonaniem usług turystycznych
- **zasady segmentacji** rynku turystycznego
- **zasady identyfikacji i analizy działalności głównych konkurentów** biura podróży działających na danym rynku
- **potrzeby i oczekiwania** docelowych grup klientów, w tym nabywców instytucjonalnych
- **typowe techniki sprzedaży imprez i usług turystycznych**
- **ogólne zasady przygotowywania**, w tym programowania, **imprez turystycznych**
- **zasady posługiwania się technologiami i programami informatycznymi** używanymi do wykonywania zadań zawodowych, w tym m.in. zasady posługiwania się programami do promocji, rezerwacji i sprzedaży imprez i usług turystycznych
- **podstawowe regulacje dotyczące ochrony klientów biur podróży** przed skutkami utraty przez nie płynności finansowej
- **zasady i procedury dotyczące udzielania pomocy turystom** w sytuacjach zagrożenia
- **krajowe i międzynarodowe kodeksy etyki i dobrych praktyk** w turystyce

POTRAFI:

- **oferować i realizować** różnego rodzaju **imprezy i usługi turystyczne**
- **przygotowywać projekty** umiarkowanie skomplikowanych programów **imprez turystycznych** oraz **przygotowywać oferty imprez turystycznych** oparte na programach typowych
- **dokonywać kalkulacji cen** oferowanych imprez i usług turystycznych w złotówkach i dewizach
- **przygotowywać i przekazywać** we właściwej formie **informacje, dokumenty i materiały**, związane z oferowaniem i sprzedażą imprez i usług turystycznych
- **analizować i przetwarzać informacje dotyczące zmian na rynku** turystycznym i wykorzystywać je w oferowaniu, realizacji i sprzedaży różnego rodzaju imprez i usług turystycznych
- **przygotowywać** dla klientów, w tym nabywców instytucjonalnych, **informacje o oferowanych imprezach i usługach**, nie zawarte w przygotowanej ofercie, w tym m.in. informacje o zabezpieczeniu finansowym organizatora turystyki i pośrednika turystycznego, okolicznościach i zasadach korzystania z niego przez turystę oraz rodzaju zagrożeń, jakie mogą wystąpić w miejscach realizacji imprezy lub świadczenia usług turystycznych
- **monitorować proces sprzedaży** imprez i usług turystycznych **oraz proces zapewniania świadczeń i usług dla turystów** przez kontrahentów
- **zarządzać procesem rozpatrywania reklamacji**
- **przygotowywać i korygować**, stosownie do okoliczności, **plan wykonywania zadań własnych oraz kierowanego zespołu** związanych z oferowaniem i sprzedażą różnego rodzaju imprez i usług turystycznych lub realizacją różnorodnych imprez turystycznych
- **rozwiązywać typowe problemy** pojawiające się w trakcie przygotowywania projektów umiarkowanie skomplikowanych programów imprez lub ofert imprez opartych na programach typowych, a także oferowania, realizacji i sprzedaży różnorodnych imprez i usług turystycznych
- **porozumiewać się w języku obcym** w sprawach związanych z **oferowaniem, realizacją i sprzedażą** różnorodnych imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwem turystycznym
- **projektować stanowiska pracy i planować procesy** wymagane dla realizacji zadań, związanych z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych lub zakupem usług turystycznych
- **kierować małym zespołem pracowniczym** realizującym zadania zawodowe związane z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych lub zakupem usług turystycznych
- **uzgadniać pracę** własną oraz podległego zespołu **z innymi osobami lub zespołami** uczestniczącymi w procesie organizacji i sprzedaży imprez turystycznych, w tym w pośrednictwie turystycznym
- **prowadzić instruktaż** w zakresie wykonywania zadań zawodowych związanych z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwem turystycznym oraz instruktaż w zakresie procedur odnoszących się do tych zadań
- **prowadzić szkolenia na temat** zasad funkcjonowania **systemów rezerwacyjnych w turystyce**

JEST GOTÓW DO:

- **komunikowania się z różnymi grupami** klientów (w tym z grupą nabywców instytucjonalnych) i kontrahentów oraz z innymi pracownikami biura podróży w celu realizacji zadań zawodowych związanych z oferowaniem i sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym z pośrednictwem turystycznym
- **działania we współpracy z innymi** pracownikami i partnerami zewnętrznymi w zakresie oferowania, realizacji i sprzedaży imprez i usług turystycznych, w tym w celu realizacji zadań związanych z prowadzeniem postępowania reklamacyjnego oraz z uruchomieniem procedur dotyczących różnych rodzajów zabezpieczeń finansowych
- **przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem małym zespołem**, wykonującym zadania zawodowe związane z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych usług i imprez turystycznych, w tym kontrolą jakości jego pracy oraz za własne decyzje i działania z tym związane, podejmowane w typowych warunkach
- **bycia dyspozycyjnym** w zakresie wykonywanych **typowych** zadań zawodowych, związanych z **oferowaniem, realizacją i sprzedażą** różnorodnych imprez i usług turystycznych
- **zachowywania podstawowych standardów** etycznych związanych ze świadczeniem usług turystom

Charakterystyki I stopnia PRK – 4 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli, a ponadto w określonych dziedzinach w szerszym zakresie fakty, umiarkowanie złożone pojęcia, teorie i zależności między nimi
- podstawowe uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- wykonywać niezbyt złożone zadania w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach
- rozwiązywać niezbyt proste, w pewnej części nietypowe problemy często w zmiennych warunkach
- uczyć się samodzielne w zorganizowanej formie
- odbierać złożone wypowiedzi, tworzyć niezbyt złożone wypowiedzi dotyczące szerokiego zakresu zagadnień
- odbierać i formułować proste wypowiedzi w języku obcym

JEST GOTÓW DO:

- przyjmowania odpowiedzialności związanej z uczestnictwem w różnych wspólnotach i funkcjonowaniem w różnych rolach społecznych
- autonomicznego działania i współdziałania w zorganizowanych warunkach
- oceniania działań swoich i osób, którymi kieruje; przyjmowania odpowiedzialności za skutki działań własnych oraz tych osób

5 poziom SRKT – Organizacja Turystyki

Charakterystyki 5 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **w szerokim zakresie** ekonomiczne, społeczne i prawne **uwarunkowania rozwoju gospodarki turystycznej**
- **w szerokim zakresie zjawiska i procesy związane z organizacją i funkcjonowaniem** wytwórców usług turystycznych oraz **wybrane teorie**, które się do nich odnoszą
- **szczegółowe informacje** z zakresu krajoznawstwa, historii, geografii, przyrody, kultury, etnografii dotyczące wybranych regionów pobytów turystów, w tym m.in. szczegółowe informacje na temat znajdujących się w regionach atrakcji turystycznych (przyrodniczych i antropogenicznych)
- **regulacje dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej** w zakresie organizacji i sprzedaży imprez turystycznych, w tym pośrednictwa turystycznego
- **zasady przygotowywania imprez** turystycznych, w tym m.in. zasady przygotowywania programów imprez i ofert dla klientów
- **zasady przygotowywania różnego typu umów** z klientami i kontrahentami biura podróży
- **w szerokim zakresie zasady współpracy biur podróży z wytwórcami** różnorodnych **usług zaspokajających potrzeby turystów**, w tym m.in. różnorodne standardy obsługi klientów, stosowane przez wytwórców tych usług
- **w szerokim zakresie zasady przekazywania klientom informacji** o oferowanych **imprezach i usługach turystycznych**, w tym dotyczące rodzaju i zakresu tych informacji oraz nośników ich przekazywania
- **zasady analizy rynku i identyfikowania potrzeb i oczekiwań klientów** biur podróży
- **zasady zarządzania ceną i dystrybucją** usług turystycznych w kanałach sprzedaży on-line
- **różnorodne metody diagnozowania ryzyka** wystąpienia **zagrożeń dla bezpieczeństwa turystów**
- **tendencje rozwojowe w turystyce** na rynku krajowym i międzynarodowym
- **różnorodne rozwiązania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa turystów** w trakcie uczestniczenia przez nich w różnego rodzaju imprezach turystycznych (w tym w imprezach specjalistycznych)

POTRAFI:

- **przygotowywać** różnorodne **imprezy turystyczne** – typowe, nietypowe i specjalistyczne – **w tym przygotowywać ich programy i oferty**, wraz z odpowiednią dokumentacją
- **dokonywać oceny standardów obsługi** turystów, stosowanych przez wytwórców usług turystycznych, i w oparciu o tę ocenę dokonywać wyboru kontrahentów
- **opracować dokumentację** związaną z **zarejestrowaniem i prowadzeniem działalności** gospodarczej polegającej na świadczeniu usług dla turystów
- **prowadzić całościową dokumentację** dotyczącą wykonywania zadań z zakresu oferowania i sprzedaży imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwa turystycznego
- **dokonywać oceny wpływu zmian** następujących na rynku turystycznym oraz w otoczeniu instytucjonalnym i prawnym biur podróży na ich funkcjonowanie
- w oparciu o dostępne dane **dokonywać analizy działalności biura podróży** i na tej podstawie proponować wprowadzanie zmian w jego działalności i ofercie
- **dobierać metody** działania **adekwatne do specyfiki imprez i usług turystycznych**, w tym m.in. dobierać **metody i nośniki** przekazywania informacji turystom, kontrahentom i współpracownikom, dostosowanych do ich potrzeb i możliwości odbioru, a także rodzaju i zakresu przekazywanych informacji – w szczególności w przypadku informacji o oferowanych, nietypowych i specjalistycznych imprezach i usługach turystycznych
- **zarządzać obiegiem informacji** przekazywanych turystom i kontrahentom
- **przygotowywać plan wykonywania zadań** własnych oraz kierowanego zespołu, związanych z **organizacją nietypowych i specjalistycznych imprez turystycznych**
- **rozwiązywać nietypowe problemy** pojawiające się w trakcie przygotowywania i realizacji imprez turystycznych, w tym m.in. **podejmować samodzielne decyzje** w przypadku wystąpienia nietypowych i trudnych do przewidzenia zagrożeń dla turystów
- **w szerokim zakresie porozumiewać się w języku obcym** w sprawach związanych z organizacją i sprzedażą imprez turystycznych oraz pośrednictwem turystycznym
- **kierować małym zespołem** pracowniczym realizującym w zmiennych warunkach **zadania zawodowe** związane z całościową organizacją i sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym imprez nietypowych i specjalistycznych
- **rozwiązywać konflikty** z pracownikami i klientami lub między pracownikami i klientami
- **oceniać potrzeby szkoleniowe** podległych pracowników
- **pełnić funkcję opiekuna** mniej doświadczonych pracowników

JEST GOTÓW DO:

- **komunikowania się** z różnymi grupami odbiorców, dostosowanego do specyficznych uwarunkowań i potrzeb tych grup, **w celu realizacji całości zadań zawodowych**
- **budowania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem**, służących podniesieniu standardów obsługi klientów
- **przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem małym zespołem**, realizującym **złożone zadania** zawodowe, oraz za własne decyzje i działania podejmowane w zmiennych warunkach, dotyczące realizacji nietypowych zadań zawodowych – **przy uwzględnieniu ekonomicznego i społecznego kontekstu turystyki**
- **bycia dyspozycyjnym** w zakresie wykonywania **nietypowych zadań** zawodowych
- **wykazywania się cierpliwością i opanowaniem w sytuacjach trudnych**, napotykanych podczas wykonywania różnorodnych zadań zawodowych oraz **przyjmowania odpowiedzialności** za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach
- **kreowania pozytywnego wizerunku** biura podróży
- **inicjowania i skutecznego wprowadzania zmian** w działalności biura podróży
- **egzekwowania jakości** organizowanych imprez turystycznych i świadczonych usług
- **zachowywania i propagowania wysokich standardów etycznych** w środowisku zawodowym

Charakterystyki I stopnia PRK – 5 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- w szerokim zakresie – fakty, teorie, metody i zależności między nimi
- różnorodne uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- wykonywać zadania bez instrukcji w zmiennych, przewidywalnych warunkach
- rozwiązywać niezbyt złożone i nietypowe problemy w zmiennych przewidywalnych warunkach
- uczyć się samodzielnie
- odbierać niezbyt złożone wypowiedzi, tworzyć niezbyt proste wypowiedzi z użyciem specjalistycznej terminologii
- odbierać i formułować bardzo proste wypowiedzi w języku obcym z uwzględnieniem specjalistycznej terminologii

JEST GOTÓW DO:

- podejmowania podstawowych obowiązków zawodowych i społecznych, ich oceniania i interpretacji;
- samodzielnego działania oraz współdziałania z innymi w zorganizowanych warunkach, kierowania niedużym zespołem w zorganizowanych warunkach
- oceniania działań swoich i osób oraz zespołów, którymi kieruje; przyjmowania odpowiedzialności za skutki tych działań

6 poziom SRKT – Organizacja Turystyki

Charakterystyki 6 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **w szerokim zakresie teoretyczne podstawy metod i technologii stosowanych w działalności** wytwórców usług turystycznych
- **w szerokim zakresie informacje specjalistyczne z zakresu krajoznawstwa**, historii, geografii, przyrody, kultury, etnografii dotyczące różnych, atrakcyjnych turystycznie, regionów świata
- **ogół uwarunkowań i standardy prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce**, w tym m.in. dotyczące zarządzania przedsiębiorstwem turystycznym, marketingu usług turystycznych, prawa w turystyce
- **różnorodne, złożone rozwiązania organizacyjne** związane ze świadczeniem usług organizacji i sprzedaży imprez turystycznych oraz pośrednictwa turystycznego
- **zasady optymalizacji i zarządzania przychodami i zyskiem w biurze podróży**

POTRAFI:

- **opracowywać dokumenty analityczne, diagnostyczne i planistyczne** dotyczące sytuacji wewnętrznej biura podróży oraz jego sytuacji na rynku lokalnym, uwzględniające wyniki analizy działalności konkurentów oraz zmian następujących na rynku turystycznym
- **monitorować zmiany** następujące na rynku turystycznym i uwzględniać je przy **długookresowym planowaniu** działalności biura podróży
- **adaptować metody, technologie i procedury** związane z oferowaniem i sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwem turystycznym, w tym m.in. dotyczące systemów rezerwacyjnych
- **projektować obieg informacji** w zespole pracowniczym
- **kierować średnim lub dużym zespołem pracowniczym**, realizującym w biurze podróży zadania zawodowe o różnym stopniu złożoności
- **zapobiegać powstawaniu konfliktów**, a w wypadku ich wystąpienia rozwiązywać konflikty z udziałem pracowników, klientów i kontrahentów
- **przekazywać praktyczną wiedzę zawodową** w różnych formach, w tym m.in. opracowywać szkolenia dotyczące zadań realizowanych w biurze podróży **oraz oceniać możliwości rozwoju zawodowego** podległych pracowników

JEST GOTÓW DO:

- **pełnienia roli przywódcy i inspirowania** podległego zespołu
- **budowania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem** służących m.in. podniesieniu standardów obsługi klientów
- **przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem średnim lub dużym zespołem**, realizującym różnorodne zadania zawodowe
- **bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania nieprzewidzianych, nadzwyczajnych zadań** zawodowych, w tym zadań związanych z nadzorowaniem działań wykonywanych przez podległy zespół
- **propagowania zasad dotyczących zapewniania jakości** oferowanych imprez turystycznych i usług wchodzących w ich skład oraz kultury współpracy i uczciwej konkurencji na rynku biur podróży
- **wykazywania się cierpliwością i opanowaniem w sytuacjach trudnych**, napotykanych podczas wykonywania różnorodnych zadań zawodowych oraz **przyjmowania odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach**

Charakterystyki I stopnia PRK – 6 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- w zaawansowanym stopniu – fakty, teorie, metody oraz złożone zależności między nimi
- różnorodne, złożone uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- innowacyjnie wykonywać zadania oraz rozwiązywać złożone i nietypowe problemy w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach
- samodzielnie planować własne uczenie się przez całe życie
- komunikować się z otoczeniem, uzasadniać swoje stanowisko

JEST GOTÓW DO:

- kultywowania i upowszechniania wzorów właściwego postępowania w środowisku pracy i poza nim
- samodzielnego podejmowania decyzji,
- krytycznej oceny działań własnych, działań zespołów, którymi kieruje i organizacji, w których uczestniczy; przyjmowania odpowiedzialności za skutki tych działań

SEKTOROWA RAMA KWALIFIKACJI DLA TURYSTYKI (SRKT)

Podrama: **PRZEWODNICTWO, PILOTAŻ I ANIMACJA CZASU WOLNEGO**

Słownik stosowanych pojęć

Turystyka (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 692/2011 z dnia 6 lipca 2011 r. w sprawie europejskiej statystyki w dziedzinie turystyki)	Czynności odwiedzających, którzy podejmują podróż do głównego miejsca docelowego położonego poza ich zwykłym otoczeniem, na okres krótszy niż rok, w dowolnym głównym celu, w tym w celu służbowym, wypoczynkowym lub innym celu osobistym, innym niż zatrudnienie przez podmiot miejscowy dla odwiedzanego miejsca.
Odwiedzający (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Osoba, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości oraz niekorzystająca z noclegu.
Turysta (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Osoba, która podróżuje do innej miejscowości poza swoim stałym miejscem pobytu na okres nieprzekraczający 12 miesięcy, dla której celem podróży nie jest podjęcie stałej pracy w odwiedzanej miejscowości i która korzysta z noclegu przynajmniej przez jedną noc.
Usługi turystyczne (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym.
Impreza turystyczna (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)	Co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. W skład imprez turystycznych wchodzą najczęściej również usługi gastronomiczne.
Organizator turystyki (Ustawa z dnia 29 sierpnia1997 r. o usługach turystycznych)	Przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną.
Przewodnik turystyczny (Ustawa z dnia 29 sierpnia1997 r. o usługach turystycznych)	Osoba zawodowo oprowadzająca turystów lub odwiedzających po wybranych obszarach, miejscowościach i obiektach, udzielająca o nich fachowej informacji oraz sprawująca nad turystami lub odwiedzającymi opiekę w zakresie wynikającym z umowy.
Pilot wycieczek (Ustawa z dnia 29 sierpnia1997 r. o usługach turystycznych)	Osoba towarzysząca, w imieniu organizatora turystyki, uczestnikom imprezy turystycznej, sprawująca opiekę nad nimi i czuwająca nad sposobem wykonania na ich rzecz usług oraz przekazująca podstawowe informacje, dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca.
Animator czasu wolnego (definicja własna na podstawie: Litwicka, P. (2014). Metodyka i technika pracy animatora czasu wolnego. Kraków: Proksenia)	Osoba zajmująca się organizacją czasu wolnego w hotelach, ośrodkach turystycznych, statkach wycieczkowych i w czasie eventów; tworzy i realizuje program animacyjny (obejmujący zajęcia rekreacyjne, muzyczne, plastyczne, gry, zabawy i inne formy animacji), mający zapewnić turystom rozrywkę.

Animacja czasu wolnego (definicja własna na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia1997 r. o usługach turystycznych)	Organizacja czasu wolnego ludzi, przebywających w hotelach, ośrodkach wczasowych i turystycznych.
Klient (Ustawa z dnia 29 sierpnia1997 r. o usługach turystycznych)	Osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej, jak i osoba na rzecz której umowa została zawarta, a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową. Jedną z podstawowych grup klientów korzystających z usług gastronomicznych są turyści i odwiedzający.
Nabywca (klient) instytucjonalny (na podstawie: Garbarski, L. (ed.). (2011). Marketing. Kluczowe pojęcia i praktyczne zastosowania. Warszawa: PWE)	Jednostka organizacyjna nabywająca usługi turystyczne – w tym imprezy turystyczne – w celu zaspokojenia potrzeb wynikających z charakteru oraz przedmiotu jej działalności.
Zadania zawodowe (definicja własna na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługachturystycznych)	Zadania wykonywane przez osobę prowadzącą działalność zawodową w obszarze bezpośredniej obsługi klienta podczas jego pobytu w miejscu wypoczynku. W grupie tych zawodów mieszczą się: przewodnicy turystyczni (miejscy i terenowi), przewodnicy górscy, piloci wycieczek, rezydenci turystyczni, animatorzy czasu wolnego. Zadania pilotów wycieczek i przewodników turystycznych zostały określone w ustawie o usługach turystycznych (art. 20 ust. 2 i 3).

3 poziom SRKT – Przewodnictwo, Pilotaż i Animacja Czasu Wolnego

Charakterystyki 3 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **terminologię** stosowaną w turystyce, w tym w szczególności dotyczącą świadczenia usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego
- **podstawowe** gospodarcze, społeczne, prawne i organizacyjne **uwarunkowania rozwoju turystyki**, w tym m.in. podstawowe uwarunkowania rozwoju **wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości**
- **podstawowe informacje na temat najważniejszych atrakcji turystycznych** wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości
- **elementarne zasady prowadzenia działalności gospodarczej** polegającej na świadczeniu usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolneg
- **standardowe zasady i procedury** odnoszące się do wykonywania zadań zawodowych, związanych z bezpośrednią obsługą turystów w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki, w tym m.in. zasady i procedury dotyczące udzielania podstawowych informacji o atrakcjach turystycznych wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości, informacji organizacyjnych, istotnych dla sprawnej realizacji imprezy turystycznej lub programu animacyjnego, oraz informacji o zagrożeniach, jakie mogą wystąpić w miejscu pobytu turystów, a także podstawowe zasady i procedury dotyczące organizacji czasu wolnego turystów
- **rodzaje typowych umów** zawieranych przez biura podróży z wytwórcami usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego
- **podstawowe procedury reklamacyjne**, wynikające z przepisów prawnych i postanowień umownych
- **podstawowe style kierowania grupą turystów** w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki
- **podstawowe źródła informacji** niezbędnych do realizacji zadań zawodowych z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego
- **podstawowe metody przekazywania informacji** turystom w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki
- **podstawowe metody prowadzenia zajęć animacyjnych** w oparciu o **proste programy animacyjne**
- **zasady posługiwania się programami informatycznymi** używanymi do wykonywania zadań zawodowych z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego, w tym m.in. zasady posługiwania się aplikacjami biurowymi i wyszukiwania informacji w Internecie
- **zasady, normy i procedury związane z zapewnieniem bezpieczeństwa turystom** w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki
- **typowe źródła zagrożeń** dla życia, zdrowia, bagażu oraz interesów ekonomicznych turystów
- **podstawowe regulacje** dotyczące świadczenia usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego

POTRAFI:

- **przygotowywać i realizować programy zwiedzania typowych atrakcji turystycznych** wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości
- **przygotowywać i realizować proste programy animacyjne**
- **przekazywać turystom podstawowe informacje** na temat najważniejszych atrakcji turystycznych wybranego obszaru lub obiektu turystycznego i/lub wybranej miejscowości
- **przekazywać turystom informacje organizacyjne**, istotne dla przebiegu imprezy turystycznej lub innej formy turystyki, w tym m.in. informacje o zagrożeniach, jakie mogą wystąpić w miejscu realizacji usługi, a także o procedurach reklamacyjnych, zgodnie z obowiązującymi standardami
- **kontrolować zgodność przebiegu imprezy turystycznej lub zgodność realizacji programu animacyjnego z przyjętym planem i harmonogramem**
- **porozumiewać się z grupą turystów**, przy zastosowaniu prostych narzędzi komunikacji i motywacji
- **posługiwać się typowymi dokumentami** dotyczącymi wykonywania zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego, w tym m.in. programami imprez, voucherami, dokumentacją finansową, teczkami pilota/przewodnika, sprawozdaniami
- **wyszukiwać, porównywać, oceniać i analizować** informacje potrzebne do wykonywania zadań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego
- **przygotowywać i korygować stosownie do okoliczności plan wykonywania zadań zawodowych**
- **rozwiązywać proste problemy** pojawiające się w trakcie wykonywania zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego oraz – w razie potrzeby – **informować organizatora imprezy turystycznej o problemach, które pojawiły się w trakcie jej realizacji**
- **w podstawowym zakresie porozumiewać się w języku obcym** w sprawach związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego
- **stosować się do** podstawowych, wynikających z przepisów prawnych oraz postanowień umownych, **procedur reklamacyjnych** oraz **procedur mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa turystom**
- **udzielać pierwszej pomocy** w podstawowym zakresie

JEST GOTÓW DO:

- **komunikowania się i działania we współpracy z turystami, organizatorami turystyki i wytwórcami usług turystycznych** w celu realizacji zadań związanych z przygotowywaniem i realizacją programów zwiedzania typowych atrakcji turystycznych lub prostych programów animacyjnych
- **nawiązywania i utrzymywania kontaktów** z turystami, organizatorami turystyki i wytwórcami usług turystycznych
- **rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych** związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego oraz **przyjmowania odpowiedzialności za własne samodzielnie podejmowane decyzje oraz rezultaty wykonywanych działań**
- **brania pod uwagę** odroczonych w czasie **skutków podejmowanych decyzji** związanych ze świadczeniem usług z zakresu udzielania informacji turystycznej, pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego
- **dokonywania samooceny** pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia
- **bycia dyspozycyjnym** w zakresie wykonywania zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług z zakresu udzielania informacji turystycznej, pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego
- **dotrzymywania uzgodnień** z turystami, organizatorami turystyki i wytwórcami usług turystycznych dotyczących realizacji powierzonych zadań zawodowych
- **zachowywania najbardziej podstawowych standardów etycznych** w środowisku zawodowym
- **stosowania zasad kultury osobistej** przy wykonywaniu zadań zawodowych

Charakterystyki I stopnia PRK – 3 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- podstawowe fakty i pojęcia oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli, a ponadto w określonych dziedzinach w szerszym zakresie wybrane fakty, pojęcia i zależności
- elementarne uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- wykonywać niezbyt proste zadania według ogólnej instrukcji w częściowo zmiennych warunkach
- rozwiązywać proste typowe problemy w częściowo zmiennych warunkach
- uczyć się w części samodzielnie pod kierunkiem w zorganizowanej formie
- odbierać niezbyt złożone wypowiedzi, tworzyć niezbyt proste wypowiedzi
- odbierać i formułować bardzo proste wypowiedzi w języku obcym

JEST GOTÓW DO:

- przynależenia do wspólnot różnego rodzaju, funkcjonowania w różnych rolach społecznych oraz podejmowania podstawowych powinności z tego wynikających
- częściowo samodzielnego działania oraz współdziałania w zorganizowanych warunkach
- oceniania działań swoich i zespołowych; podejmowania odpowiedzialności za skutki tych działań

4 poziom SRKT – Przewodnictwo, Pilotaż i Animacja Czasu Wolnego

Charakterystyki 4 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **w podstawowym zakresie ogół uwarunkowań rozwoju turystyki** i branż wchodzących w jej skład
- **ogólne podstawy teoretyczne metod i rozwiązań** w odniesieniu do form i zasad organizowania turystom rekreacji oraz czasu wolnego, stosowanych w wykonywanych zadaniach zawodowych
- **podstawowe uwarunkowania zjawisk i procesów oraz najważniejsze nowości w turystyce**
- **informacje na temat atrakcji przyrodniczych i antropogenicznych** wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości, w tym m.in. informacje z zakresu geografii, historii, przyrody, kultury i innych dziedzin wiedzy
- **podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce**
- **różnorodne zasady, procedury i standardy** odnoszące się do wykonywania zadań zawodowych związanych z bezpośrednią obsługą turystów w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki, w tym m.in. zasady udzielania turystom różnorodnych informacji o atrakcjach turystycznych wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości, zasady udzielania pomocy turystom w sytuacjach zagrożenia, zapewniania bezpieczeństwa, w kontekście zróżnicowania potrzeb i oczekiwań różnych grup turystów
- **różne rozwiązania organizacyjne** stosowane w biurach podróży oraz przez wytwórców usług turystycznych
- **zasady prowadzenia dokumentacji związanej z wykonywaniem zadań zawodowych** z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego, w tym m.in. dokumentacji finansowej, sprawozdawczości, dziennika zajęć
- **zasady i procedury zgłaszania przez turystów reklamacji** związanych z nienależytym wykonaniem usług turystycznych i przekazywania zgłoszeń odpowiednim podmiotom
- **różnorodne style kierowania grupą turystów** w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki
- **różnorodne źródła informacji** niezbędnych do realizacji zadań zawodowych z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego
- **różnorodne metody i nośniki przekazywania informacji** turystom w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki
- **różnorodne metody prowadzenia zajęć animacyjnych** w oparciu o **rozbudowane programy** animacyjne
- **zasady identyfikacji i analizy działalności głównych konkurentów** działających na danym rynku oraz **potrzeby i oczekiwania docelowej grupy turystów**
- **zasady, normy i procedury dotyczące udzielania pomocy turystom w sytuacjach zagrożenia**
- **w szerokim zakresie źródła zagrożeń** dla życia, zdrowia, bagażu oraz interesów ekonomicznych turystów
- **regulacje** dotyczące świadczenia usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego
- **krajowe i międzynarodowe kodeksy etyki i dobrych praktyk** dla osób świadczących usługi z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego

POTRAFI:

- **przygotowywać i realizować** – w uzgodnieniu z turystami i nabywcami instytucjonalnymi, organizatorami turystyki, i wytwórcami usług turystycznych – **programy zwiedzania różnorodnych atrakcji turystycznych** wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości
- **przygotowywać i realizować** – w uzgodnieniu z turystami i nabywcami instytucjonalnymi, organizatorami turystyki, i wytwórcami usług turystycznych – **rozbudowane programy animacyjne skierowane do określonej grupy turystów**
- **przekazywać turystom różnorodne informacje o atrakcjach turystycznych** wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości
- **czuwać nad sposobem wykonywania usług świadczonych turystom** przez wytwórców usług turystycznych podczas imprezy turystycznej i w razie potrzeby egzekwować poprawę jakości tych usług, jak również informować organizatora turystyki o wszelkich nieprawidłowościach
- **identyfikować i dobierać standard obsługi mający zastosowanie do określonej grupy turystów**, w tym dostosowywać narzędzia komunikacji i motywacji do potrzeb i możliwości członków tej grupy
- **opracowywać elementy dokumentacji dotyczącej wykonywania zadań zawodowych związanych** ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego, w tym m.in. dokumentacji finansowej, sprawozdawczości, dziennika zajęć
- **analizować i przetwarzać informacje** dotyczące funkcjonowania podmiotów prowadzących działalność zawodową w turystyce, w tym **zmian i trendów na rynku turystycznym** i w otoczeniu instytucjonalnym tych podmiotów
- **oceniać przydatność** poszczególnych **informacji, źródeł, metod i nośników ich przekazywania do realizacji zadań zawodowych** z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego, w tym m.in. ich adekwatność do potrzeb i oczekiwań określonej grupy turystów
- **organizować pracę małego zespołu** realizującego różne zadania zawodowe związane z przygotowaniem i realizacją imprezy turystycznej lub innej formy turystyki (m.in. kierowcy, stewardessy, lokalni przewodnicy)
- **przygotowywać plan realizacji zadań zawodowych własnych i koordynowanego zespołu** oraz korygować go stosownie do okoliczności
- **rozwiązywać typowe problemy** pojawiające się w trakcie wykonywania zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego, w tym m.in. korygować, stosownie do okoliczności, przebieg zwiedzania atrakcji turystycznych lub realizację programu animacyjnego
- **porozumiewać się w języku obcym** w sprawach związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego
- **prowadzić instruktaż turystów** w zakresie odpowiednich zachowań w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki
- **stosować się do obowiązujących procedur** dotyczących **przyjmowania reklamacji** związanych z nienależytym wykonaniem usług turystycznych i informowania o nich organizatora turystyki oraz procedur **udzielania pomocy turystom w sytuacjach zagrożenia**
- **udzielić pomocy turystom** w sytuacji zagrożenia
- **podjąć działania mające na celu eliminację lub ograniczenie negatywnych skutków typowych zagrożeń** dla życia, zdrowia, bagażu oraz interesów ekonomicznych turystów

JEST GOTÓW DO:

- **komunikowania się** w środowisku zawodowym **w sposób zapewniający dobrą współpracę** z turystami, organizatorami turystyki i wytwórcami usług turystycznych oraz **przestrzegania** przy tym **zasad kultury współpracy**
- **kontrolowania jakości usług świadczonych turystom** w trakcie trwania imprezy turystycznej lub innej formy turystyki przez wytwórców usług turystycznych i **przyjmowania za nią odpowiedzialności przed turystami**
- **przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem grupą turystów** w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki, oraz **za własne decyzje i działania z tym związane**, podejmowane w **typowych warunkach**
- **brania pod uwagę wpływu niespełnienia oczekiwań turystów** wobec przebiegu zwiedzania lub programu animacyjnego **na wizerunek** własny oraz podmiotów, z którymi współpracuje lub na rzecz których wykonuje zadania
- **zachowywania podstawowych standardów etycznych** związanych ze świadczeniem usług turystom, w tym **przestrzegania zasad lojalności** wobec podmiotów, z którymi współpracuje lub na rzecz których wykonuje zadania
- **wykazywania się otwartością, uprzejmością i empatią** w wykonywaniu zadań oraz **sprawowania opieki nad turystami**

4 poziom SRKT – Przewodnictwo, Pilotaż i Animacja Czasu Wolnego

Charakterystyki I stopnia PRK – 4 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli, a ponadto w określonych dziedzinach w szerszym zakresie fakty, umiarkowanie złożone pojęcia, teorie i zależności między nimi
- podstawowe uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- wykonywać niezbyt złożone zadania w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach
- rozwiązywać niezbyt proste, w pewnej części nietypowe problemy często w zmiennych warunkach
- uczyć się samodzielne w zorganizowanej formie
- odbierać złożone wypowiedzi, tworzyć niezbyt złożone wypowiedzi dotyczące szerokiego zakresu zagadnień
- odbierać i formułować proste wypowiedzi w języku obcym

JEST GOTÓW DO:

- przyjmowania odpowiedzialności związanej z uczestnictwem w różnych wspólnotach i funkcjonowaniem w różnych rolach społecznych
- autonomicznego działania i współdziałania w zorganizowanych warunkach
- oceniania działań swoich i osób, którymi kieruje; przyjmowania odpowiedzialności za skutki działań własnych oraz tych osób

5 poziom SRKT – Przewodnictwo, Pilotaż i Animacja Czasu Wolnego

Charakterystyki 5 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **informacje specjalistyczne dotyczące wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości** w zakresie adekwatnym do charakteru prowadzonej działalności
- **w szerokim zakresie zasady doboru metod i nośników przekazywania informacji**, m.in. w kontekście specyficznych potrzeb turystów uczestniczących w imprezie turystycznej lub innej formie turystyki
- **w szerokim zakresie zasady doboru metod prowadzenia zajęć animacyjnych**, m.in. w kontekście specyficznych potrzeb uczestniczących w nich turystów
- **w szerokim zakresie narzędzia, materiały i technologie** stosowane w działalności zawodowej w turystyce, w tym m.in. materiały specjalistyczne i dydaktyczne
- **różnorodne rozwiązania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa turystów** w trakcie uczestniczenia przez nich w różnego rodzaju imprezach turystycznych lub innych formach turystyki (w tym w imprezach specjalistycznych)
- **różnorodne metody diagnozowania ryzyka wystąpienia zagrożeń** dla bezpieczeństwa turystów.
- **w szerokim zakresie zasady, procedury i standardy** odnoszące się do wykonywania zadań zawodowych związanych z bezpośrednią obsługą turystów w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki, w tym m.in. zasady i procedury udzielania pomocy turystom w zależności od rodzaju zagrożenia, zasady związane z wykonywaniem zadań w warunkach podwyższonego ryzyka
- **konsekwencje** (ekonomiczne, prawne, wizerunkowe) **niewykonania lub nienależytego wykonania** usług wchodzących w zakres poszczególnych rodzajów działalności zawodowej w turystyce
- **w szerokim zakresie zasady współpracy biur podróży z wytwórcami różnorodnych usług** zaspokajających potrzeby turystów, w tym m.in. różnorodne standardy obsługi klientów, stosowane przez wytwórców tych usług
- **w szerokim zakresie zjawiska i procesy** związane z organizacją i funkcjonowaniem podmiotów uczestniczących w procesie zaspokajania potrzeb turystów oraz wybrane teorie, które się do nich odnoszą
- **regulacje dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej** w turystyce
- **w szerokim zakresie ogół uwarunkowań rozwoju gospodarki turystycznej**
- **wpływ gospodarki turystycznej na rozwój podmiotów** prowadzących działalność zawodową w turystyce.
- **tendencje rozwojowe** w turystyce na rynku krajowym i międzynarodowym

POTRAFI:

- **opracowywać dokumentację związaną z zarejestrowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej polegającej** na świadczeniu usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa lub animacji czasu wolnego
- **przygotowywać i realizować specjalistyczne programy zwiedzania atrakcji turystycznych**, wymagające korzystania przez ich uczestników z odpowiednich technik i specjalistycznego sprzętu, ze szczególnym uwzględnieniem elementów związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa uczestnikom tych programów
- **przygotowywać i realizować specjalistyczne programy animacyjne** z uwzględnieniem specyficznych potrzeb różnych grup turystów
- **przekazywać turystom specjalistyczne informacje o atrakcjach turystycznych** wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości
- **dokonywać oceny standardów obsługi turystów** stosowanych przez wytwórców usług turystycznych i w oparciu o tę ocenę rekomendować ich wybór organizatorom turystyki
- **dobierać metody, materiały i narzędzia** (w tym m.in. mapy, urządzenia nawigacyjne, materiały dydaktyczne) **niezbędne do wykonywania zadań zawodowych** oraz różnorodne narzędzia komunikacji i motywacji w kontekście specyficznych potrzeb i uwarunkowań uczestnictwa w imprezie turystycznej lub innej formie turystyki
- **prowadzić całościową dokumentację** (w tym finansową) wymaganą w działalności zawodowej
- **śledzić zmiany w danej dziedzinie** działalności zawodowej w turystyce, w tym uwarunkowania prawne i konteksty lokalne
- w oparciu o dostępne dane **dokonywać analizy** prowadzonej działalności zawodowej w turystyce
- **przygotowywać plan realizacji zadań zawodowych własnych i koordynowanego zespołu z uwzględnieniem zmiennych, dających się przewidzieć warunków** oraz korygować go stosownie do okoliczności
- **rozwiązywać nietypowe problemy** pojawiające się w trakcie wykonywania zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego, w tym m.in. podejmować samodzielne decyzje w przypadku wystąpienia nietypowych i trudnych do przewidzenia zagrożeń dla turystów
- **w szerokim zakresie porozumiewać się w języku obcym** w sprawach związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego
- **udzielać turystom pomocy w zależności od rodzaju zagrożenia**
- **podjąć działania zapobiegające** negatywnym konsekwencjom niewykonania lub nienależytego wykonaniu usług zakupionych przez klientów i nabywców instytucjonalnych

JEST GOTÓW DO:

- **komunikowania się z różnymi grupami odbiorców, dostosowanego do specyficznych uwarunkowań i potrzeb tych grup**, w celu realizacji całości zadań zawodowych
- **budowania i utrzymywania długotrwałych relacji w lokalnym środowisku zawodowym**
- **egzekwowania jakości usług świadczonych turystom** przez wytwórców usług turystycznych
- **przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem grupą turystów w trakcie specjalistycznej imprezy turystycznej lub innej specjalistycznej formy turystyki**, oraz za własne decyzje i działania z tym związane, podejmowane w **zmiennych warunkach**
- **brania pod uwagę** społecznych i ekonomicznych konsekwencji **niespełnienia oczekiwań turystów**
- **wykazywania się cierpliwością i opanowaniem w sytuacjach nietypowych,** napotykanych podczas realizacji różnorodnych zadań zawodowych oraz przyjmowania odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach
- **kreowania pozytywnego wizerunku** swojego oraz podmiotów, z którymi współpracuje

Charakterystyki I stopnia PRK – 5 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- w szerokim zakresie – fakty, teorie, metody i zależności między nimi
- różnorodne uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- wykonywać zadania bez instrukcji w zmiennych, przewidywalnych warunkach
- rozwiązywać niezbyt złożone i nietypowe problemy w zmiennych przewidywalnych warunkach
- uczyć się samodzielnie
- odbierać niezbyt złożone wypowiedzi, tworzyć niezbyt proste wypowiedzi z użyciem specjalistycznej terminologii
- odbierać i formułować bardzo proste wypowiedzi w języku obcym z uwzględnieniem specjalistycznej terminologii

JEST GOTÓW DO:

- podejmowania podstawowych obowiązków zawodowych i społecznych, ich oceniania i interpretacji;
- samodzielnego działania oraz współdziałania z innymi w zorganizowanych warunkach, kierowania niedużym zespołem w zorganizowanych warunkach
- oceniania działań swoich i osób oraz zespołów, którymi kieruje; przyjmowania odpowiedzialności za skutki tych działań

6 poziom SRKT – Przewodnictwo, Pilotaż i Animacja Czasu Wolnego

Charakterystyki 6 poziomu SRKT:

ZNA I ROZUMIE:

- **w szerokim zakresie teoretyczne podstawy metod i technologii** stosowanych w działalności wytwórców usług turystycznych
- **w szerokim zakresie informacje specjalistyczne** z zakresu krajoznawstwa, historii, geografii, przyrody, kultury, etnografii dotyczące różnych, atrakcyjnych turystycznie, regionów świata
- **w zaawansowanym stopniu metodykę wykonywanych zadań zawodowych oraz charakterystykę i specyfikę obsługiwanych kierunków turystycznych**

POTRAFI:

- **wykonywać złożone i nietypowe zadania zawodowe w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach**
- **adaptować metody, technologie i procedury** związane z wykonywaniem zadań zawodowych
- **świadomie selekcjonować narzędzia komunikacji** w sposób pozwalający na rozwiązywanie sytuacji trudnych i zapobieganie konfliktów z udziałem uczestników imprezy turystycznej lub innej formy turystyki
- **opracowywać dokumenty analityczne, diagnostyczne i planistyczne dotyczące działalności zawodowej** w zakresie pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego
- **monitorować zmiany następujące na rynku turystycznym i uwzględniać je przy długookresowym planowaniu działalności zawodowej**
- **przygotowywać plan realizacji zadań zawodowych własnych i koordynowanego zespołu, z uwzględnieniem zmiennych, nie w pełni przewidywalnych warunków**, oraz korygować go stosownie do okoliczności
- **przekazywać zaawansowaną praktyczną i teoretyczną wiedzę zawodową w różnych formach**, w tym m.in. opracowywać autorskie szkolenia dotyczące działalności zawodowej w zakresie pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego

JEST GOTÓW DO:

- **budowania i utrzymywania długotrwałych relacji w środowisku zawodowym**
- **propagowania zasad dotyczących zapewniania jakości** działalności zawodowej w turystyce
- **pełnienia roli przywódcy i inspirowania** turystów w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki
- **prezentowania innowacyjnego podejścia** do wykonywanych zadań zawodowych
- **wykazywania się cierpliwością i opanowaniem w sytuacjach nietypowych**, napotykanych podczas realizacji różnorodnych zadań zawodowych oraz przyjmowania odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach

Charakterystyki I stopnia PRK – 6 poziom

ZNA I ROZUMIE:

- w zaawansowanym stopniu – fakty, teorie, metody oraz złożone zależności między nimi
- różnorodne, złożone uwarunkowania prowadzonej działalności

POTRAFI:

- innowacyjnie wykonywać zadania oraz rozwiązywać złożone i nietypowe problemy w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach
- samodzielnie planować własne uczenie się przez całe życie
- komunikować się z otoczeniem, uzasadniać swoje stanowisko

JEST GOTÓW DO:

- kultywowania i upowszechniania wzorów właściwego postępowania w środowisku pracy i poza nim
- samodzielnego podejmowania decyzji,
- krytycznej oceny działań własnych, działań zespołów, którymi kieruje i organizacji, w których uczestniczy; przyjmowania odpowiedzialności za skutki tych działań

Instytut Badań Edukacyjnych
ul. Górczewska 8
01-180 Warszawa
tel.: +48 22 241 71 00
zsk@ibe.edu.pl
www.ibe.edu.pl