



SEKTOROWA RAMA KWALIFIKACJI DLA SEKTORA TURYSTYKI

SRKT obejmuje hotelarstwo, gastronomię, imprezy i organizację turystyki, pilotaż, przewodnictwo i animację czasu wolnego.

Projekt SRKT to rama, która składa się z czterech ram. 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.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

IBE



*kwalifikacje
po europejsku*

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



WYZNACZNIKI SEKTOROWE W SRKT

W przypadku 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 przypadku gdy zagrożeń nie da się uniknąć – minimalizacja i likwidacja ich skutków.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

IBE



*kwalfikacje
po europejsku*

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



SEKTOROWA RAMA KWALIFIKACJI DLA SEKTORA TURYSTYCZNEGO (SRKT)

Podrama: HOTELARSTWO

PROJEKT

SŁOWNICZEK STOSOWANYCH POJĘĆ

<p>Turystyka</p> <p>(rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 692/2011 z dnia 6 lipca 2011 r. w sprawie europejskiej statystyki w dziedzinie turystyki)</p>	<p>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.</p>
<p>Odwiedzający</p> <p>(ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>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.</p>
<p>Turysta</p> <p>(ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>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.</p>
<p>Usługi turystyczne</p> <p>(ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r.)</p>	<p>Usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym.</p>

<p>o usługach turystycznych)</p>	
<p>Impreza turystyczna (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>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.</p>
<p>Biuro podróży (definicja własna na podstawie: Anna Konieczna-Domańska, <i>Biura podróży na rynku turystycznym</i>, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1999)</p>	<p>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.</p>
<p>Usługi hotelarskie (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>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.</p>

<p>Obiekty w których są świadczone usługi hotelarskie/zakłady hotelarskie</p> <p>(definicja własna na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>SRKT, podrama „Hotelarstwo”, odnosi się do procesów związanych ze świadczeniem usług hotelarskich w „obiekтах 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”.</p>
<p>Obiekty hotelarskie</p> <p>(ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>Obiekty, w których świadczone są usługi hotelarskie, które spełniają:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. wymagania co do wielkości obiektu, jego wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług, ustalone dla rodzaju i kategorii, 2. wymagania sanitarne, przeciwpożarowe oraz inne określone odrębnymi przepisami.
<p>Rodzaje obiektów hotelarskich</p> <p>(ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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.
<p>Kategorie obiektów hotelarskich</p> <p>(ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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.
<p>Inne obiekty</p> <p>(ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>Obiekty, w których są świadczone usługi hotelarskie, spełniające:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. minimalne wymagania co do wyposażenia, 2. wymagania sanitarne, przeciwpożarowe oraz inne określone odrębnymi przepisami. <p>Inne obiekty nie są dzielone na rodzaje i kategorie.</p>
<p>Podstawowe piony w zakładach hotelarskich</p> <p>(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)</p>	<p>Jednostka organizacyjna, w której realizowane są kluczowe zadania związane ze świadczeniem usługi hotelarskiej. Do kluczowych zadań zalicza się:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. zadania związane z rezerwacją usług hotelarskich oraz obsługą gości przyjeżdżających i wyjeżdżających (repcja), 2. zadania związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych i pomieszczeniach ogólnodostępnych (służba piętter). <p>W większości obiektów hotelarskich, a w szczególności hotelach, motelach i pensjonatach, do podstawowych pionów zalicza się pion gastronomiczny. Jednakże w podramie SRKT „Hotelarstwo” pion ten został wyłączony, ponieważ jest objęty odrębną podramą.</p>

<p>Gość</p> <p>(opracowanie własne: H. Zawistowska, J. Mitulski, W. Drogoń)</p>	<p>Ze względu na brak jednej, powszechnie akceptowanej, definicji pojęcia „gość”, dla potrzeb SRKT termin ten używany jest dla określenia turystów korzystających 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).</p>
<p>Nabywca (klient) instytucjonalny</p> <p>(na podstawie: Lechosław Garbarski (red.): <i>Marketing. Kluczowe pojęcia i praktyczne zastosowania</i>, PWE, Warszawa 2011)</p>	<p>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.</p>
<p>Zadania zawodowe</p> <p>(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)</p>	<p>Zadania związane ze świadczeniem usługi hotelarskiej.</p>

SRKT --- Hotelarstwo

Poziom 2

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 sprzątnia pokoi i pomieszczeń ogólnodostępnych, zasady obsługi bagażu, itd.
- ✓ **Podstawowe zasady przekazywania informacji o ofercie** usług hotelarskich.

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, itd.
- ✓ **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, itd.).

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.

<ul style="list-style-type: none">✓ 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, itd.✓ 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.	<ul style="list-style-type: none">✓ 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, itd., 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, itd. – 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.	
---	---	--

SRKT --- Hotelarstwo

Poziom 3

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

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, itd.
- ✓ **Postępować 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, itd.

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.**

<p>gości, przygotowywania rachunków, sprzątnięcia pokoi i pomieszczeń ogólnodostępnych, zaopatrywania w sprzęt, środki czystości, pościel, itd.</p> <p>✓ 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.</p> <p>✓ Zasady postępowania się narzędziami, maszynami, urządzeniami oraz materiałami używanymi do wykonywania wybranych niezbyt złożonych zadań zawodowych w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. zasady postępowania się systemami rezerwacji usług hotelarskich, zasady związane z obrotem walutami obcymi w zakresie koniecznym do obsługi systemów rezerwacji usług hotelarskich, itd.</p> <p>✓ Podstawowe regulacje dotyczące obowiązku zapewnienia gościom korzystającym z usług hotelarskich bezpieczeństwa życia, zdrowia i bagażu.</p>	<p>✓ Opracowywać dokumenty związane z zakwaterowaniem i wykwaterowaniem gości z zakładu hotelarskiego.</p> <p>✓ Wyszukiwać, porównywać, oceniać i analizować oferty usług hotelarskich obecne na rynku.</p> <p>✓ Używać narzędzi i programów informatycznych – w szczególności aplikacji biurowych – wykorzystywanych na wybranym stanowisku pracy.</p> <p>✓ Przekazywać gościom i nabywcom instytucjonalnym informacje o oferowanych usługach zgodnie z obowiązującymi standardami.</p> <p>✓ Stosować się do obowiązujących procedur dotyczących bezpieczeństwa gości.</p>	<p>✓ Brania po uwagę odroczonej w czasie skutków podejmowanych decyzji, związanych ze świadczeniem usług hotelarskich.</p> <p>✓ Dokonywania samooceny pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia.</p> <p>✓ Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania zadań zawodowych związanych z obsługą gości i nabywców instytucjonalnych.</p> <p>✓ Zachowywania najbardziej podstawowych standardów etycznych w środowisku zawodowym.</p> <p>✓ Stosowania zasad savoir vivre'u przy wykonywaniu zadań zawodowych.</p>
--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Przepisy higieniczne, sanitarne i ppoż. mające na celu zapewnienia bezpieczeństwa w zakładzie hotelarskim. ✓ Zasady i procedury BHP odnoszące się do wykonywanych zadań zawodowych. 		
--	--	--

SRKT --- Hotelarstwo

Poziom 4

<p>Zna i rozumie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 hotelarstwie. ✓ Podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce i hotelarstwie. 	<p>Potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, itd. ✓ Opracowywać dokumenty wymagane w procesie klasyfikacji i kategoryzacji obiektów hotelarskich. 	<p>Jest gotów do:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 	<p>własne decyzje podejmowane przy okazji realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych w typowych warunkach.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Zachowywania podstawowych standardów etycznych związanych ze świadczeniem usług hotelarskich.
--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Podstawowe regulacje dotyczące odpowiedzialności prowadzących zakłady hotelarskie za utratę lub uszkodzenie bagażu wniesionego przez gości. ✓ Zasady dokumentowania spełnienia wymogów higienicznych, sanitarnych i ppoż. przez zakład hotelarski. ✓ Krajowe i międzynarodowe kodeksy etyki i dobrych praktyk w turystyce i hotelarstwie. 	<p>uczestniczącymi w procesie świadczenia usługi hotelarskiej.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	
--	---	--

SRKT --- Hotelarstwo

Poziom 5

<p>Zna i rozumie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Wpływ gospodarki turystycznej na rozwój przedsiębiorstw świadczących usługi hotelarskie. 	<p>Potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Wykonywać zadania zawodowe w zmiennych warunkach w podstawowych pionach zakładów hotelarskich, w tym m.in. świadczyć nietypowe usługi dla gości (np. zakup biletów 	<p>Jest gotów do:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Komunikowania się z różnymi grupami odbiorców, dostosowanego do specyficznych potrzeb i uwarunkowań tych grup, w celu realizacji całości zadań zawodowych,
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	<p>do teatru, zwiedzanie), dobierać metody, technologie, procedury, maszyny, urządzenia i materiały potrzebne w procesie zapewnienia czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, itd.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Opracowywać dokumentację związaną z zarejestrowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług hotelarskich. ✓ Prowadzić dokumentację dotyczącą wykonywania wybranej grupy zadań w procesie świadczenia usług hotelarskiej. ✓ 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 	<p>związanych ze świadczeniem usług hotelarskich.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, itd. ✓ Kreowania pozytywnego wizerunku zakładu hotelarskiego. ✓ Inicjowania i skutecznego wprowadzania zmian w działalności zakładu hotelarskiego.
--	--	--

<p>✓ Różnorodne rozwiązania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa osobom przebywającym w zakładach hotelarskich.</p>	<p>realizacji obsługi gości i nabywców instytucjonalnych.</p> <p>✓ Rozwiązywać nietypowe problemy zgłaszane przez gości i nabywców instytucjonalnych.</p> <p>✓ Kierować małym zespołem pracowniczym realizującym zadania zawodowe w zmiennych warunkach w procesie świadczenia usługi hotelarskiej.</p> <p>✓ Rozwiązywać konflikty z/między pracownikami i gośćmi.</p> <p>✓ Oceniać potrzeby szkoleniowe podległych pracowników.</p> <p>✓ Pełnić funkcję opiekuna mniej doświadczonych pracowników.</p> <p>✓ 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.</p>	<p>✓ Zachowywania i propagowania wysokich standardów etycznych w środowisku zawodowym.</p> <p>✓ Wykazywania się wysoką kulturą osobistą w każdej sytuacji.</p>
---	--	--

SRKT --- Hotelarstwo

Poziom 6

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.

Jest gotów do:

- ✓ **Pełnienia roli przywódcy i inspirowania** podległego zespołu.
- ✓ **Budowania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem.**
- ✓ **Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem średnim/dużym zespołem**, realizującym różnorodne zadania zawodowe.
- ✓ **Propagowania zasad dotyczących zapewnienia jakości** oferowanych usług hotelarskich oraz kultury współpracy i uczciwej konkurencji na rynku hotelarskim.
- ✓ **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.**

	<ul style="list-style-type: none">✓ Projektować obieg informacji w zespole pracowniczym lub małym zakładzie hotelarskim.✓ Kierować średnim/dużym zespołem pracowniczym realizującym zadania zawodowe o różnym stopniu złożoności w procesie świadczenia usługi hotelarskiej.✓ Zapobiegać powstawaniu konfliktów, a w przypadku ich wstąpienia rozwiązywać konflikty z udziałem pracowników, gości i kontrahentów zakładu hotelarskiego.✓ Przekazywać praktyczną wiedzę zawodową w różnych formach oraz oceniać możliwości rozwoju zawodowego podległych pracowników.	
--	---	--



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

IBE



*kwalfikacje
po europejsku*

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



SEKTOROWA RAMA KWALIFIKACJI DLA SEKTORA TURYSTYCZNEGO (SRKT)

Podrama: GASTRONOMIA

PROJEKT

SŁOWNICZEK STOSOWANYCH POJĘĆ

<p>Turystyka (rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 692/2011 z dnia 6 lipca 2011 r. w sprawie europejskiej statystyki w dziedzinie turystyki)</p>	<p>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.</p>
<p>Odwiedzający (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>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.</p>
<p>Turysta (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>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.</p>
<p>Usługi turystyczne (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r.)</p>	<p>Usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym. Usługa gastronomiczna świadczona turystom lub odwiedzającym jest usługą turystyczną.</p>

<p>o usługach turystycznych)</p>	
<p>Impreza turystyczna (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>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 wchodzi najczęściej również usługi gastronomiczne.</p>
<p>Biuro podróży (definicja własna na podstawie: Anna Konieczna-Domańska, <i>Biura podróży na rynku turystycznym</i>, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1999)</p>	<p>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.</p>
<p>Gastronomia (opracowanie własne: H. Zawistowska)</p>	<p>Działalność gospodarcza polegająca na świadczeniu usług gastronomicznych.</p>
<p>Usługi gastronomiczne (definicja własna na podstawie: Ganna Levytska: <i>Usługi</i></p>	<p>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 się na nie czynności produkcyjne, mające na celu przygotowanie produktów</p>

<p><i>gastronomiczne – znaczenie i tendencje rozwoju</i>, Wydawnictwo SGGW, Warszawa 2011</p>	<p>spożywczych do konsumpcji, i handlowe, polegające na sprzedaży produktów kulinarnych i napojów przy zapewnieniu warunków konsumpcji na miejscu i/lub koniecznej obsługi.</p>
<p>Rodzaje obiektów gastronomicznych (definicja własna na podstawie: Ganna Levytyska: <i>Usługi gastronomiczne – znaczenie i tendencje rozwoju</i>, Wydawnictwo SGGW, Warszawa 2011)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Typowa gastronomia hotelowa (restauracje, room-service, bary, VIP/Executive Lounge, itd.). 2. Restauracje profilowane (tradycyjne, etniczne, specjalistyczne, itd.). 3. Kawiarnie, bary kawowe, bary przekąskowe, itd. 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).
<p>Prawo żywnościowe (rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 178/2002 z dnia 28 stycznia 2002 r. ustanawiające ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego)</p>	<p>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.</p>
<p>Bezpieczeństwo żywności</p>	<p>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,</p>

<p>(ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia)</p>	<p>e) cech organoleptycznych – i działań, które muszą być podejmowane na wszystkich etapach produkcji lub obrotu żywnością, w celu zapewnienia zdrowia i życia człowieka.</p>
<p>Dobra praktyka higieniczna (Good Hygienic Practice – GHP)</p> <p>(ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia)</p>	<p>Działania, które muszą być podjęte, i warunki higieniczne, które muszą być spełniane i kontrolowane na wszystkich etapach produkcji lub obrotu, aby zapewnić bezpieczeństwo żywności.</p>
<p>Dobra praktyka produkcyjna (Good Manufacturing Practice – GMP)</p> <p>(ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia)</p>	<p>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.</p>
<p>Analiza zagrożeń i krytycznych punktów kontroli (Hazard Analysis and Critical Control Points)</p>	<p>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.</p>

<p>(ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia)</p>	
<p>Klient (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>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.</p>
<p>Konsument finalny (rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 178/2002 z dnia 28 stycznia 2002 r. ustanawiające ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego)</p>	<p>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.</p>
<p>Nabywca (klient) instytucjonalny (na podstawie: Lechostaw Garbarski (red.): <i>Marketing. Kluczowe pojęcia i praktyczne</i>)</p>	<p>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.</p>

<p><i>zastosowania, PWE, Warszawa 2011)</i></p>	
<p>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)</p>	<p>Zadania związane ze świadczeniem usługi gastronomicznej w obiektach hotelarskich i innych obiektach, w których są świadczone usługi hotelarskie.</p>

SRKT --- Gastronomia

Poziom 2

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.

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, itd.
- ✓ **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 i/lub tygodniowymi planami

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.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, itd. ✓ Podstawowe zasady przygotowywania i/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, itd. 	<p>higieny, kartami kontroli temperatury, zamówieniami kelnerskimi, zamówieniami magazynowymi, itd.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, itd., 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, zatruc pokarmowych i zanieczyszczenia produktów, a także skaleczenia i zranienia, oparzenia, poślizgnięcia i upadki, uderzenia, przygniecenia, agresywne działanie środków chemicznych, itd. – jakie mogą wystąpić w trakcie wykonywania prostych zadań zawodowych na wybranym stanowisku pracy. 	
---	---	--

<p>✓ 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).</p> <p>✓ Zasady i procedury BHP odnoszące się do wybranych prostych zadań zawodowych oraz podstawowe źródła zagrożeń, jakie mogą wystąpić na wybranym stanowisku w obiekcie gastronomicznym.</p>	<p>✓ W oparciu o posiadaną wiedzę – udzielić pomocy konsumentom finalnym w przypadku wystąpienia zagrożenia.</p>	
---	---	--

SRKT --- Gastronomia

Poziom 3

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, itd.
- ✓ **Wybrane zasady i procedury współpracy z konsumentami finalnymi i nabywcami**

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.**
- ✓ **Postępować 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 szczególności, kartami menu, recepturami, kartami kalkulacyjnymi, miesięcznymi planami higieny, kartami charakterystyki produktu chemicznego, książkami rezerwacyjnymi, kartami rozliczenia konsumpcji, miesięcznymi dokumentami inwentaryzacyjnymi, itd.

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 odroczonej w czasie skutków podejmowanych decyzji** związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych.

<p>instytucjonalnymi, w tym m.in. dotyczące przyjmowania zamówień, przekazywania informacji o oferowanych usługach gastronomicznych oraz tworzenia ofert tych usług.</p> <p>✓ Zasady postępowania się narzędziami, maszynami, urządzeniami oraz materiałami używanymi do wykonywania wybranych niezbyt złożonych zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych, w tym m.in. zasady postępowania się wyposażeniem służącym do krojenia, cięcia, siekania, miksowania, mieszania, wałkowania, gotowania i pieczenia w środowisku tradycyjnym i parowym, emulgowania, wykorzystującym bardzo niskie temperatury i/lub gazy, sprzętem ciśnieniowym i próżniowym, automatycznymi dozownikami i bezobsługowymi systemami pomiaru temperatury, szybko-schładzarkami, skomputeryzowanymi systemami POS, terminalami przewodowymi i bezprzewodowymi różnorodnych zastosowań, sprzętem komunikacyjnym i AV, itd.</p> <p>✓ Przepisy dotyczące bezpieczeństwa żywienia i żywności, sanitarne i ppoż. obowiązujące w obiektach gastronomicznych.</p>	<p>✓ Wyszukiwać, porównywać, oceniać i analizować oferty usług gastronomicznych obecne na rynku.</p> <p>✓ Używać narzędzi, w tym m.in. sprzętu, komputerowego, AV, POS, terminali płatniczych i komunikacyjnych, systemów digital signage, itd., i programów informatycznych, w tym m.in. aplikacji pocztowych, plannerów i kalendarzy, programów prezentacyjnych, edytorów tekstu, arkuszy kalkulacyjnych, nieskomplikowanych baz danych, systemów CRM, itd., wykorzystywanych na wybranym stanowisku pracy związanym ze świadczeniem usług gastronomicznych.</p> <p>✓ Przekazywać konsumentom finalnym i nabywcom instytucjonalnym informacje o oferowanych usługach zgodnie z obowiązującymi standardami.</p> <p>✓ Stosować się do obowiązujących procedur dotyczących bezpieczeństwa żywienia i żywności, sanitarnych i ppoż.</p>	<p>✓ Dokonywania samooceny pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia.</p> <p>✓ Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania zadań zawodowych związanych z obsługą konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych.</p> <p>✓ Zachowywania najbardziej podstawowych standardów etycznych w środowisku zawodowym.</p> <p>✓ Stosowania zasad savoir vivre'u przy wykonywaniu zadań zawodowych.</p>
---	--	--

✓ Zasady i procedury BHP odnoszące się do wykonywanych zadań zawodowych.		
---	--	--

SRKT --- Gastronomia

Poziom 4

<p>Zna i rozumie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	<p>Potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Wykonywać wybrane umiarkowanie złożone zadania zawodowe związane ze świadczeniem usług gastronomicznych, w tym 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 	<p>Jest gotów do:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zasady prowadzenia dokumentacji i obiegu dokumentów na wybranych stanowiskach pracy w gastronomii. ✓ 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. ✓ Potrzeby i oczekiwania docelowej grupy nabywców usług gastronomicznych, w tym grupy nabywców instytucjonalnych. ✓ Zasady prawa żywnościowego. ✓ Regulacje dotyczące udzielania informacji o usługach gastronomicznych oraz reklamowania ofert usług gastronomicznych. ✓ Regulacje dotyczące wymogów, jakie powinny spełniać obiekty gastronomiczne. 	<p>i zamówienia publiczne związane z przyjęciem zamówienia i realizacją usługi gastronomicznej dla konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych, itd.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gromadzić, analizować i przetwarzać informacje dotyczące zmian na rynku usług gastronomicznych. ✓ Komponować i prezentować atrakcyjne oferty sprzedażowe i materiały promocyjno-reklamowe obiektu gastronomicznego. ✓ Monitorować proces przekazywania konsumentom finalnym i nabywcom instytucjonalnym informacji na temat oferty 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zachowywania podstawowych standardów etycznych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych.
---	--	--

<ul style="list-style-type: none">✓ Podstawowe regulacje dotyczące odpowiedzialności wytwórców usług gastronomicznych za szkody spowodowane niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem tych usług.✓ Zasady dokumentowania spełnienia wymogów higienicznych, sanitarnych i ppoż. w obiektach gastronomicznych.✓ Krajowe i międzynarodowe kodeksy etyki i dobrych praktyk w gastronomii.	<ul style="list-style-type: none">✓ 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, itd.✓ Stosować się do obowiązujących procedur dotyczących sytuacji poniesienia przez klienta szkody w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi gastronomicznej.	
--	---	--

SRKT --- Gastronomia

Poziom 5

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.**

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.

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 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 obiektu gastronomicznego.**
- ✓ **Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania zadań zawodowych**

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 zadania zawodowe w zmiennych warunkach w procesie świadczenia usługi gastronomicznej. 	<p>w zmiennych warunkach, w tym m.in. zadań związanych z organizacją i obsługą gastronomiczną konferencji, kongresów, imprez okolicznościowych, itd.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kreowania pozytywnego wizerunku obiektu gastronomicznego i zespołu świadczącego usługi gastronomiczne. ✓ Inicjowania i skutecznego wprowadzania zmian w działalności obiektu gastronomicznego. ✓ Zachowywania i propagowania wysokich standardów etycznych w środowisku zawodowym. ✓ Wykazywania się wysoką kulturą osobistą w każdej sytuacji.
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rozwiązywać konflikty z/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. 	
--	---	--

SRKT --- Gastronomia

Poziom 6

<p>Zna i rozumie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Zależności pomiędzy gospodarką turystyczną a gastronomią. 	<p>Potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Opracować dokumenty analityczne, diagnostyczne i planistyczne dotyczące prowadzonej działalności zawodowej, uwzględniające wyniki analizy działalności konkurentów oraz zmian następujących na 	<p>Jest gotów do:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pełnienia roli przywódcy i inspirowania podległego zespołu. ✓ Budowania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem.
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ W szerokim zakresie teorie wyjaśniające procesy i zjawiska związane ze świadczeniem usług gastronomicznych. ✓ Najważniejsze trendy rozwojowe w gastronomii. ✓ 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. 	<p>ryнку turystycznym i rynku usług gastronomicznych.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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/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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem średnim/dużym zespołem, realizującym różnorodne zadania zawodowe. ✓ 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, napotykanym podczas realizacji zadań związanych z obsługą ruchu turystycznego oraz przyjmowania odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach.
---	---	--



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

IBE



*kwalfikacje
po europejsku*

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



SEKTOROWA RAMA KWALIFIKACJI DLA SEKTORA TURYSTYCZNEGO (SRKT)

Podrama: ORGANIZACJA TURYSTYKI

PROJEKT

SRKT ---Organizacja turystyki

Poziom 3

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, itd.
- ✓ **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**

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, itd.).
- ✓ **Zbierać i przekazywać informacje** istotne przy organizacji i sprzedaży imprez i usług turystycznych.
- ✓ **Używać programów informatycznych** – w szczególności informatycznych systemów

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.**

<p>impres i usług turystycznych, w tym pośrednictwa turystycznego.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, itd. ✓ Typowe źródła zagrożeń dla życia, zdrowia i bagażu turystów. 	<p>rezerwacyjnych – wykorzystywanych na wybranym stanowisku pracy w biurze podróży.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brania pod uwagę odroczonego w czasie skutków podejmowanych decyzji związanych ze 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.
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	<p>z podpisywaniem umów sprzedaży imprez i usług turystycznych, procedur reklamacyjnych oraz procedur mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa klientom i turystom.</p>	
---	--	--

SRKT ---Organizacja turystyki

Poziom 4

<p>Zna i rozumie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ W podstawowym zakresie ogół uwarunkowań, w tym ekonomicznych i prawnych, rozwoju turystyki i branż wchodzących w jej skład. 	<p>Potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Oferować i realizować różnego rodzaju imprezy i usługi turystyczne. ✓ Przygotowywać projekty umiarkowanie skomplikowanych programów imprez turystycznych oraz przygotowywać oferty 	<p>Jest gotów do:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, itd. ✓ Zasady i formy oferowania i realizacji różnego rodzaju imprez i usług turystycznych. ✓ Różne rozwiązania organizacyjne stosowane w biurach podróży. 	<p>imprez turystycznych oparte na programach typowych.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dokonywać kalkulacji cen oferowanych imprez i usług turystycznych w złotych 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. 	<p>turystycznych, w tym z pośrednictwem turystycznym.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 wykonywania typowych zadań zawodowych związanych z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych. ✓ Zachowywania podstawowych standardów etycznych związanych ze świadczeniem usług turystom.
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, itd. ✓ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 	
--	--	--

<p>promocji, rezerwacji i sprzedaży imprez i usług turystycznych, itd.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	<p>związanych z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych lub zakupem usług turystycznych.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Stosować się do obowiązujących procedur udzielania pomocy turystom w sytuacjach zagrożenia. ✓ Podjąć działania mające na celu eliminację lub ograniczenie negatywnych skutków typowych zagrożeń dla życia, zdrowia, bagażu oraz interesów ekonomicznych klientów i turystów. 	
--	---	--

SRKT ---Organizacja turystyki

Poziom 5

<p>Zna i rozumie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	<p>Potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 	<p>Jest gotów do:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Komunikowania się z różnymi grupami odbiorców, dostosowanego do specyficznych uwarunkowań i potrzeb tych grup, w celu realizacji całości zadań zawodowych. ✓ Utrzymywania właściwych relacji z otoczeniem w wymiarze lokalnym, w tym relacji typu business-to-business oraz business-to-client.
--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tendencje rozwojowe w turystyce na rynku krajowym i międzynarodowym. ✓ 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, itd. 	<p>turystycznych, i w oparciu o tę ocenę dokonywać wyboru kontrahentów.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Opracowywać 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 – 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 turystyki. ✓ Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania nietypowych zadań zawodowych. ✓ Kreowania pozytywnego wizerunku biura podróży. ✓ Inicjowania i skutecznego wprowadzania zmian w działalności biura podróży. ✓ Egzekwowania od kontrahentów jakości organizowanych imprez turystycznych i świadczonych usług. ✓ Zachowywania i propagowania wysokich standardów etycznych w środowisku zawodowym. ✓ Wykazywania się wysoką kulturą osobistą w każdej sytuacji.
---	--	---

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Różnorodne rozwiązania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa turystów w trakcie uczestniczenia przez nich w różnego rodzaju imprezach turystycznych (w tym w imprezach specjalistycznych). 	<p>w szczególności w przypadku informacji o oferowanych, nietypowych i specjalistycznych imprezach i usługach turystycznych.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rozwiązywać konflikty z/między pracownikami i klientami. ✓ Oceniać potrzeby szkoleniowe podległych pracowników. ✓ Pełnić funkcję opiekuna mniej doświadczonych pracowników. ✓ Dokonywać oceny ryzyka wystąpienia zagrożeń dla klientów w związku z planowaną imprezą lub usługą turystyczną. 	
--	---	--

SRKT ---Organizacja turystyki

Poziom 6

<p>Zna i rozumie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 	<p>Potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	<p>Jest gotów do:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pełnienia roli przywódcy i inspirowania podległego zespołu. ✓ Budowania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem służących m.in. podniesieniu standardów obsługi klientów.
---	---	---

<p>dotyczące różnych, atrakcyjnych turystycznie, regionów świata.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ogół uwarunkowań i standardy prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce, w tym m.in. dotyczące zarządzania przedsiębiorstwem turystycznym, marketingu usług turystycznych, prawa w turystyce, itd. ✓ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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/dużym zespołem pracowniczym, realizującym w biurze podróży zadania zawodowe o różnym stopniu złożoności. ✓ Zapobiegać powstawaniu konfliktów, a w przypadku 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem średnim/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, napotykanym podczas wykonywania różnorodnych zadań zawodowych oraz przyjmowania odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach.
--	--	---



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

IBE



*kwalfikacje
po europejsku*

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



SEKTOROWA RAMA KWALIFIKACJI DLA SEKTORA TURYSTYCZNEGO (SRKT)

Podrama: PRZEWODNICTWO, PILOTAŻ I ANIMACJA CZASU WOLNEGO

PROJEKT

SŁOWNICZEK STOSOWANYCH POJĘĆ

<p>Turystyka (rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 692/2011 z dnia 6 lipca 2011 r. w sprawie europejskiej statystyki w dziedzinie turystyki)</p>	<p>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.</p>
<p>Odwiedzający (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>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.</p>
<p>Turysta (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>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.</p>
<p>Usługi turystyczne (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>Usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym.</p>

<p>Impreza turystyczna</p> <p>(ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>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.</p>
<p>Organizator turystyki</p> <p>(ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych))</p>	<p>Przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną.</p>
<p>Przewodnik turystyczny</p> <p>(ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>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.</p>
<p>Pilot wycieczek</p> <p>(ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>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.</p>
<p>Animator czasu wolnego</p> <p>(definicja własna na podstawie: Patrycja Litwicka, <i>Metodyka i technika pracy</i>)</p>	<p>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.</p>

<p><i>animatora czasu wolnego, Proksenia 2014)</i></p>	
<p>Animacja czasu wolnego (definicja własna na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>Organizacja czasu wolnego ludzi przebywających w hotelach, ośrodkach wczasowych i turystycznych.</p>
<p>Klient (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych)</p>	<p>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.</p>
<p>Nabywca (klient) instytucjonalny (na podstawie: Lechosław Garbarski (red.): <i>Marketing. Kluczowe pojęcia i praktyczne zastosowania</i>, PWE, Warszawa 2011)</p>	<p>Jednostka organizacyjna nabywająca usługi turystyczne – w tym imprezy turystyczne – w celu zaspokojenia potrzeb wynikających z charakteru oraz przedmiotu jej działalności.</p>
<p>Zadania zawodowe (definicja własna na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia</p>	<p>Zadania wykonywane przez osobę prowadzącą działalność zawodową w obszarze bezpośredniej obsługi klienta podczas jego pobytu w miejscu wypoczynku. W grupie tych osób 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).</p>

1997 r. o usługach turystycznych)

SRKT --- Przewodnictwo, pilotaż i animacja czasu wolnego

Poziom 3

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/obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości.
- ✓ **Podstawowe informacje na temat najważniejszych atrakcji turystycznych wybranego obszaru/obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości.**
- ✓ **Elementarne zasady prowadzenia działalności gospodarczej** polegającej na świadczeniu usług

Potrafi:

- ✓ **Przygotowywać i realizować programy zwiedzania typowych atrakcji turystycznych** wybranego obszaru/obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości.
- ✓ **Przygotowywać i realizować proste programy animacyjne.**
- ✓ **Przekazywać turystom podstawowe informacje** na temat najważniejszych atrakcji turystycznych wybranego obszaru/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

Jest gotów do:

- ✓ **Komunikowania się i działania we współpracy z turystami, organizatorami turystyki i wytwórcami usług turystycznych** w celu realizacji zadań związanych z przygotowaniem 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**

<p>z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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/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, itd. ✓ 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. 	<p>o procedurach reklamacyjnych, zgodnie z obowiązującymi standardami.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, itd. ✓ 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. 	<p>samodzielnie podejmowane decyzje oraz rezultaty wykonywanych działań.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Brania pod uwagę odroczonego w czasie skutków podejmowanych decyzji związanych ze świadczeniem usług z zakresu 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 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.
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 postępowania się programami informatycznymi używanymi do wykonywania zadań zawodowych z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego, w tym m.in. zasady postępowania 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Typowe źródła zagrożeń dla życia, zdrowia, bagażu oraz interesów ekonomicznych turystów. ✓ Podstawowe regulacje dotyczące świadczenia usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego. 		
--	--	--

SRKT --- Przewodnictwo, pilotaż i animacja czasu wolnego

Poziom 4

<p>Zna i rozumie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ W podstawowym zakresie ogół uwarunkowań, w tym gospodarczych, społecznych, prawnych i organizacyjnych, 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. 	<p>Potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Przygotowywać i realizować – w uzgodnieniu z turystami i nabywcami instytucjonalnymi, organizatorami turystyki, i wytwórcami usług turystycznych – programy zwiedzania różnorodnych atrakcji turystycznych wybranego obszaru/obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości. ✓ Przygotowywać i realizować – w uzgodnieniu z turystami i nabywcami instytucjonalnymi, organizatorami turystyki, i wytwórcami usług turystycznych – rozbudowane programy 	<p>Jest gotów do:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Podstawowe uwarunkowania zjawisk i procesów oraz najważniejsze nowości w turystyce. ✓ Informacje na temat atrakcji przyrodniczych i antropogenicznych wybranego obszaru/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/obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości, zasady udzielania pomocy turystom w sytuacjach zagrożenia, zapewniania bezpieczeństwa, itd., w kontekście zróżnicowania potrzeb i oczekiwań różnych grup turystów. 	<p>animacyjne skierowane do określonej grupy turystów.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Przekazywać turystom różnorodne informacje o atrakcjach turystycznych wybranego obszaru/obiektu turystycznego i/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, itd. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
---	--	---

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, itd. ✓ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizować i przetwarzać informacje dotyczące funkcjonowania podmiotów prowadzących działalność zawodową w turystyce, w tym zmian 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, itd.). ✓ 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 	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	<p>wolnego, w tym m.in. korygować, stosownie do okoliczności, przebieg zwiedzania atrakcji turystycznych lub realizację programu animacyjnego, itd.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Porozumiewać się w języku obcym w sprawach związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego. ✓ Prowadzić instruktą 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. 	
---	--	--

SRKT --- Przewodnictwo, pilotaż i animacja czasu wolnego

Poziom 5

Zna i rozumie:

- ✓ **W szerokim zakresie ogół uwarunkowań rozwoju gospodarki turystycznej.**
- ✓ **Wpływ gospodarki turystycznej** na rozwój podmiotów prowadzących działalność zawodową w turystyce.
- ✓ **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.
- ✓ **Tendencje rozwojowe** w turystyce na rynku krajowym i międzynarodowym.
- ✓ **Informacje specjalistyczne dotyczące wybranego obszaru/obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości** w zakresie adekwatnym do charakteru prowadzonej działalności.
- ✓ **Regulacje dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej** w turystyce.

Potrafi:

- ✓ **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/obiektu turystycznego i/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,

Jest gotów do:

- ✓ **Komunikowania się z różnymi grupami odbiorców, dostosowanego do specyficznych uwarunkowań i potrzeb tych grup**, w celu realizacji całości zadań zawodowych.
- ✓ **Utrzymywania właściwych relacji w lokalnym środowisku zawodowym.**
- ✓ **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.**
- ✓ **Egzekwowania jakości usług świadczonych turystom przez wytwórców usług turystycznych.**
- ✓ **Kreowania pozytywnego wizerunku** swojego oraz podmiotów, z którymi współpracuje.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, itd. ✓ 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, itd. ✓ 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 	<p>materiały dydaktyczne, itd.) 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Opracowywać dokumentację związaną z zarejestrowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa lub animacji czasu wolnego. ✓ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zachowywania i propagowania wysokich standardów etycznych w środowisku zawodowym. ✓ Wykazywania się wysoką kulturą osobistą w każdej sytuacji.
--	---	---

<p>zawodowej w turystyce, w tym m.in. materiały specjalistyczne i dydaktyczne.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Konsekwencje (ekonomiczne, prawne, wizerunkowe) niewykonania lub nienależytego wykonania usług wchodzących w zakres poszczególnych rodzajów działalności zawodowej w turystyce. ✓ Różnorodne metody diagnozowania ryzyka wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa turystów. ✓ 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). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	
---	---	--

SRKT --- Przewodnictwo, pilotaż i animacja czasu wolnego

Poziom 6

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 konfliktom 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.**

Jest gotów do:

- ✓ **Pełnienia roli przywódcy i inspirowania turystów w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki.**
- ✓ **Budowania i utrzymywania długotrwałych relacji w środowisku zawodowym.**
- ✓ **Prezentowania innowacyjnego podejścia do wykonywanych zadań zawodowych.**
- ✓ **Propagowania zasad dotyczących zapewniania jakości działalności zawodowej w turystyce.**
- ✓ **Wykazywania się cierpliwością i opanowaniem w sytuacjach nietypowych, napotykanym podczas realizacji różnorodnych zadań zawodowych oraz przyjmowania odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach.**

	<ul style="list-style-type: none">✓ 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.	
--	--	--