



# DZIENNIK USTAW

## RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

---

Warszawa, dnia 19 czerwca 2017 r.

Poz. 1155

### ROZPORZĄDZENIE MINISTRA EDUKACJI NARODOWEJ<sup>1)</sup>

z dnia 18 maja 2017 r.

#### w sprawie Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka

Na podstawie art. 11 ust. 4 i 5 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2017 r. poz. 986) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** Do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji włącza się Sektorową Ramę Kwalifikacji w sektorze turystyka dla branży:

- 1) hotelarstwo;
- 2) gastronomia;
- 3) organizacja turystyki;
- 4) pilotaż, przewodnictwo i animacja czasu wolnego.

**§ 2.** Kwalifikacje, do których odnosi się Sektorowa Rama Kwalifikacji w sektorze turystyka, przygotowują do wykonywania działalności usługowej, w tym zarządczej, koordynacyjnej, specjalistycznej, doradczej oraz pomocniczej w branżach, o których mowa w § 1, w ramach zawodów i specjalności wskazanych w przepisach wydanych na podstawie art. 36 ust. 8 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2017 r. poz. 1065).

**§ 3.** Charakterystyki efektów uczenia się dla poziomów Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka ujęte w kategoriach wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych dla branży:

- 1) hotelarstwo – są określone w załączniku nr 1 do rozporządzenia;
- 2) gastronomia – są określone w załączniku nr 2 do rozporządzenia;
- 3) organizacja turystyki – są określone w załączniku nr 3 do rozporządzenia;
- 4) pilotaż, przewodnictwo i animacja czasu wolnego – są określone w załączniku nr 4 do rozporządzenia.

**§ 4.** Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

Minister Edukacji Narodowej: *A. Zalewska*

---

<sup>1)</sup> Minister Edukacji Narodowej kieruje działem administracji rządowej – oświata i wychowanie, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 listopada 2015 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Edukacji Narodowej (Dz. U. poz. 1903).



Kod składowa opisu	POTRAFI:	Kod składowa opisu	POTRAFI:	Kod składowa opisu	POTRAFI:	Kod składowa opisu	POTRAFI:	Kod składowa opisu	POTRAFI:
P25TH_U1	Wykonywać – pod nadzorem lub zgodnie ze szczególnymi instrukcjami – wybrane proste zadania zawodowe w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. przyjmowanie i pomieszczenie ogołodzięte, przewozić bagaż gości.	P25TH_U1	Wykonywać wybrane i umiarkowane podstawowe zadania w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. przyjmować i obsługiwać gości, świadczyć typowe usługi dla gości, przygotowywać i pomieszczać pokoje i pomieszczenia ogołodzięte, zaparkowywać je w szpiżu, siodła, czyszczyć, posiadać.	P25TH_U1	Wykonywać wybrane i umiarkowane podstawowe zadania w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. przyjmować i obsługiwać gości, świadczyć typowe usługi dla gości, przygotowywać i pomieszczać pokoje i pomieszczenia ogołodzięte, zaparkowywać je w szpiżu, siodła, czyszczyć, posiadać.	P25TH_U1	Wykonywać wybrane i umiarkowane podstawowe zadania w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. przyjmować i obsługiwać gości, świadczyć typowe usługi dla gości, przygotowywać i pomieszczać pokoje i pomieszczenia ogołodzięte, zaparkowywać je w szpiżu, siodła, czyszczyć, posiadać.	P25TH_U1	Wykonywać zadania zawodowe w zmierzających w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. świadczyć, nieopłacone usługi dla gości (np. zakup biletów do teatru, zwiedzanie), w tym m.in. przyjmowanie i pomieszczenie gości, przygotowywanie i pomieszczenie pokoi, w tym m.in. instrukcje obsługi i korzystania z nasywnych i urządzeń.
P25TH_U2	Posługiwać się wybranymi dokumentami dotyczącymi wykorzystywania materiałów i narzędzi stosowanych do wykonywania wybranych prostych zadań zawodowych w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. instrukcje obsługi i korzystania z nasywnych i urządzeń.	P25TH_U2	Posługiwać się typowymi dokumentami dotyczącymi wykonywania wybranych zadań zawodowych w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. przyjmowanie i obsługiwanie gości, świadczenie usług, rozliczanie środków czystości, posiadanie i konserwacja sprzętu.	P25TH_U2	Posługiwać się typowymi dokumentami dotyczącymi wykonywania wybranych zadań zawodowych w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. przyjmowanie i obsługiwanie gości, świadczenie usług, rozliczanie środków czystości, posiadanie i konserwacja sprzętu.	P25TH_U2	Posługiwać się typowymi dokumentami dotyczącymi wykonywania wybranych zadań zawodowych w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. przyjmowanie i obsługiwanie gości, świadczenie usług, rozliczanie środków czystości, posiadanie i konserwacja sprzętu.	P25TH_U2	Wykonywać zadania zawodowe w zmierzających w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. świadczyć, nieopłacone usługi dla gości (np. zakup biletów do teatru, zwiedzanie), w tym m.in. przyjmowanie i pomieszczenie gości, przygotowywanie i pomieszczenie pokoi, w tym m.in. instrukcje obsługi i korzystania z nasywnych i urządzeń.
P25TH_U3	Poszukiwać podstawowe dane porzeczne do określonych usług hotelarskich, w tym m.in. dane o uslugach i urządzeniach dostępnych dla gości (basen, uslugi pralni, czyszczenie obuwia).	P25TH_U3	Wyszukiwać, porównywać, oceniać i analizować oferty uslug hotelarskich obecne na rynku.	P25TH_U3	Gromadzić, analizować i przekazywać informacje dotyczące zmian na rynku turystycznym hotelarskim.	P25TH_U3	Gromadzić, analizować i przekazywać informacje dotyczące zmian na rynku turystycznym hotelarskim.	P25TH_U3	Wykonywać zadania zawodowe w zmierzających w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. świadczyć, nieopłacone usługi dla gości (np. zakup biletów do teatru, zwiedzanie), w tym m.in. przyjmowanie i pomieszczenie gości, przygotowywanie i pomieszczenie pokoi, w tym m.in. instrukcje obsługi i korzystania z nasywnych i urządzeń.
P25TH_U4	Używać podstawowego wyposażenia na wybranych stanowiskach, w tym m.in. materiałów i narzędzi do utrzymania czystości pomieszczeń, przewożenia bagażu gości, z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa.	P25TH_U4	Używać narzędzi i programów informatycznych, w szczególności na wybranych stanowiskach pracy.	P25TH_U4	Używać narzędzi i programów informatycznych, w szczególności na wybranych stanowiskach pracy.	P25TH_U4	Używać narzędzi i programów informatycznych, w szczególności na wybranych stanowiskach pracy.	P25TH_U4	Wykonywać zadania zawodowe w zmierzających w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. świadczyć, nieopłacone usługi dla gości (np. zakup biletów do teatru, zwiedzanie), w tym m.in. przyjmowanie i pomieszczenie gości, przygotowywanie i pomieszczenie pokoi, w tym m.in. instrukcje obsługi i korzystania z nasywnych i urządzeń.
P25TH_U5	Poprawianie posługiwane się językiem obcym.	P25TH_U5	Przekazywać gościom i nabywcom informacyjnym informacje o oferowanych uslugach zgodnie z obowiązującymi standardami.	P25TH_U5	Monitorować proces przekazywania informacji na temat oferty uslug zakładu hotelarskiego.	P25TH_U5	Monitorować proces przekazywania informacji na temat oferty uslug zakładu hotelarskiego.	P25TH_U5	Wykonywać zadania zawodowe w zmierzających w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. świadczyć, nieopłacone usługi dla gości (np. zakup biletów do teatru, zwiedzanie), w tym m.in. przyjmowanie i pomieszczenie gości, przygotowywanie i pomieszczenie pokoi, w tym m.in. instrukcje obsługi i korzystania z nasywnych i urządzeń.
P25TH_U6		P25TH_U6		P25TH_U6	Rozwiązywać typowe problemy zgłaszane przez gości i nabywców (nieuczynialnych, zagranicznych lub mieszczących w sobie).	P25TH_U6	Rozwiązywać typowe problemy zgłaszane przez gości i nabywców (nieuczynialnych, zagranicznych lub mieszczących w sobie).	P25TH_U6	Wykonywać zadania zawodowe w zmierzających w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. świadczyć, nieopłacone usługi dla gości (np. zakup biletów do teatru, zwiedzanie), w tym m.in. przyjmowanie i pomieszczenie gości, przygotowywanie i pomieszczenie pokoi, w tym m.in. instrukcje obsługi i korzystania z nasywnych i urządzeń.
P25TH_U7		P25TH_U7		P25TH_U7	Projektować siatkiwiska pracy i planować procesy wymagane dla realizacji wybranej grupy zadań w procesie świadczenia uslugi hotelarskiej.	P25TH_U7	Projektować siatkiwiska pracy i planować procesy wymagane dla realizacji wybranej grupy zadań w procesie świadczenia uslugi hotelarskiej.	P25TH_U7	Wykonywać zadania zawodowe w zmierzających w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. świadczyć, nieopłacone usługi dla gości (np. zakup biletów do teatru, zwiedzanie), w tym m.in. przyjmowanie i pomieszczenie gości, przygotowywanie i pomieszczenie pokoi, w tym m.in. instrukcje obsługi i korzystania z nasywnych i urządzeń.
P25TH_U8		P25TH_U8		P25TH_U8	Przewidywać i organizować, stosownie do okoliczności, plan wykonywania zadań zawodowych własnych oraz kierowanego zespołu w zakładzie hotelarskim.	P25TH_U8	Kierować małym zespołem pracowniczym realizującym umiarkowane złożone zadania zawodowe w procesie świadczenia uslugi hotelarskiej.	P25TH_U8	Wykonywać zadania zawodowe w zmierzających w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. świadczyć, nieopłacone usługi dla gości (np. zakup biletów do teatru, zwiedzanie), w tym m.in. przyjmowanie i pomieszczenie gości, przygotowywanie i pomieszczenie pokoi, w tym m.in. instrukcje obsługi i korzystania z nasywnych i urządzeń.
P25TH_U9	Podjąć odpowiednie działania w celu zapobieżenia typowym zagrożeniom – takim jak uszkodzenie ciała lub obrażenia – w tym m.in. w przypadku uszkodzenia środków czystości, urządzeń do utrzymania czystości pomieszczeń, urządzeń do transportowania bagażu gości – jakie mogą wystąpić w trakcie wykonywania prostych zadań zawodowych na wybranych stanowiskach pracy.	P25TH_U9	Stosować się do obowiązujących procedur dotyczących bezpieczeństwa gości.	P25TH_U9	Stosować się do obowiązujących procedur dotyczących bezpieczeństwa gości.	P25TH_U9	Stosować się do obowiązujących procedur dotyczących bezpieczeństwa gości.	P25TH_U9	Wykonywać zadania zawodowe w zmierzających w podstawowych płonach zakładu hotelarskiego, w tym m.in. świadczyć, nieopłacone usługi dla gości (np. zakup biletów do teatru, zwiedzanie), w tym m.in. przyjmowanie i pomieszczenie gości, przygotowywanie i pomieszczenie pokoi, w tym m.in. instrukcje obsługi i korzystania z nasywnych i urządzeń.
	W oparciu o posiadaną wiedzę – udzielić pomocy gościom w przypadku wystąpienia zagrożenia.								

UMIĘTNOŚCI (U)

Kod składowa opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składowa opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składowa opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składowa opisu	JEST GOTÓW DO:
P25TH_K1	Nawiązywania i utrzymywania niezbędnych kontaktów w celu realizacji wybranych prostych zadań zawodowych w ramach planowanych zadań hotelarskich.	P45TH_K1	Komunikowania się z różnymi grupami odbiorców (goście, kontrahenci, współpracownicy) w celu realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych w typowych warunkach.	P65TH_K1	Komunikowania się z różnymi grupami odbiorców, dostosowanego do specyficznych potrzeb i uwzględnianych warunków, związanych ze świadczeniem usług hotelarskich.	P85TH_K1	Komunikowania się z różnymi grupami odbiorców, dostosowanego do specyficznych potrzeb i uwzględnianych warunków, związanych ze świadczeniem usług hotelarskich.
P25TH_K2	Działania zespołowego w zakresie realizacji powierzonych zadań zawodowych w podstawowych planach zadań hotelarskich.	P45TH_K2	Działania w współpracy z innymi w zakresie realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych.	P65TH_K2	Działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych.	P85TH_K2	Utrzymywania właściwych relacji z otoczeniem w wymiarze lokalnym, w tym relacji typu business-to-business oraz business-to-client.
P25TH_K3	Starannego wykonywania zleconych zadań zawodowych, z wykorzystaniem odpowiednich narzędzi i procedur kontrolnych.	P45TH_K3	Rzetelnego wykonywania zleconych zadań zawodowych, w tym realizacji z obsługa gości i nabywców w sposób odpowiedzialny i samodzielnie podejmowane decyzje oraz rezultaty wykonywanych zadań.	P65TH_K3	Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem małym zespołem, realizującym zadania zawodowe w zmieniających warunkach oraz za własne decyzje i działania podejmowane w takich warunkach, dotyczące realizacji zadań zawodowych - przy uwzględnieniu ekonomicznych aspektów i celu działalności zakładu hotelarskiego.	P85TH_K3	Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem małym zespołem, realizującym zadania zawodowe w zmieniających warunkach oraz za własne decyzje i działania podejmowane w takich warunkach, dotyczące realizacji zadań zawodowych - przy uwzględnieniu ekonomicznych aspektów i celu działalności zakładu hotelarskiego.
P25TH_K4	Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania prostych zadań zawodowych w podstawowych planach zadań hotelarskich.	P45TH_K4	Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania zadań zawodowych związanych z obsługą gości i nabywców instytucjonalnych.	P65TH_K4	Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania zadań zawodowych w zmieniających warunkach, w tym m.in. zadań konferencyjnych, imprez i uroczystości.	P85TH_K4	Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania zadań zawodowych w zmieniających warunkach, w tym m.in. zadań konferencyjnych, imprez i uroczystości.
P25TH_K5	Stosowania podstawowych zasad savoir vivre'u przy wykonywaniu zadań zawodowych.	P45TH_K5	Stosowania zasad savoir vivre'u przy wykonywaniu zadań zawodowych.	P65TH_K5	Stosowania zasad savoir vivre'u przy wykonywaniu zadań zawodowych.	P85TH_K5	Wykazywania się cierpliwością i opatowaniem w sytuacjach trudnych, opóźnieniach i nieporozumieniach, w tym w relacjach z klientami i współpracownikami oraz przyjmowania odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach.

KOMPETENCJE SPECZNE (K)

Budowania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem.  
Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem średnim lub dużym zespołem, realizującym różnorodne zadania zawodowe

Wykazywania się cierpliwością i opatowaniem w sytuacjach trudnych, opóźnieniach i nieporozumieniach, w tym w relacjach z klientami i współpracownikami oraz przyjmowania odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach.

Przyprowadzania i propagowania wysokich standardów jakości w środowisku zawodowym.

Zachowywania podstawowych standardów etycznych i społecznych w środowisku hotelarskim.

Zachowywanie zasad dotyczących zapewnienia jakości oferowanych usług hotelarskich oraz kultury współpracy i uczciwej konkurencji na rynku hotelarskim.

Załącznik nr 2

CHARAKTERYSTYKI EFEKTÓW UCZENIA SIĘ DLA POZIOMÓW SEKTOROWEJ RAMY KWALIFIKACJI W SEKTORZE TURYSTYKA LUŻE W KATEGORIACH WIEDZY, UMIEJĘTNOŚCI ORAZ KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH DLA BRANŻY GASTRONOMIA														
POZIOM 2			POZIOM 3			POZIOM 4			POZIOM 5			POZIOM 6		
Kod składowy	ZNA I ROZUMIĘ:	Kod składowy	ZNA I ROZUMIĘ:	Kod składowy	ZNA I ROZUMIĘ:	Kod składowy	ZNA I ROZUMIĘ:	Kod składowy	ZNA I ROZUMIĘ:	Kod składowy	ZNA I ROZUMIĘ:	Kod składowy	ZNA I ROZUMIĘ:	
P2STG_W1	Podstawowe pojęcia i nazewnictwo stosowane w gastronomii. Podstawowe rodzaje usług gastronomicznych i ich cechy.	P3STG_W1	Terminologię stosowaną w turystyce, hotelarstwie i gastronomii. Cechy i zakres usługi gastronomicznej w porównaniu z rodzajem obiektu, w którym jest świadczona.	P4STG_W1		P5STG_W1		P6_STG_W1		P6_STG_W1				
P2STG_W2	Podstawowe powiązania wytwórców usług gastronomicznych z wytwórcami innych usług zaspokajających potrzeby turystów, w tym m.in. z wytwórcami usług hotelarskich.	P3STG_W2	Specyficzną gastronomię jako jedną z branż wchodzących w skład sektora turystyki i rolę usług gastronomicznych w lancuchu usług zaspokajających potrzeby turystów.	P4STG_W2		P5STG_W2	W podstawowym zakresie ogółu uwarunkowań, w tym ekonomicznych i prawnych, rozwoju turystyki i branż wchodzących w jej skład.  Podstawowe uwarunkowania zawisk i procesów oraz najważniejsze nowości w gastronomii.	P6_STG_W2	W szerokim zakresie uwarunkowania zawisk i świadczeń usług gastronomicznych oraz wybrane teorie, które się do nich odnoszą. Wpływ gospodarki turystycznej na rozwój obiektów gastronomicznych. Tendencje rozwojowe w branży gastronomicznej na rynku krajowym i międzynarodowym.					
P2STG_W3	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.	P3STG_W3	Specyficzną rolę świadczenia usługi gastronomicznej i związany z tym podział zadań między pionierami i samowolnymi pracami.	P4STG_W3	Różne rozwiązania organizacyjne stosowane w obiektach gastronomicznych w zależności od rodzaju i wielkości obiektu.  Zasady prowadzenia dokumentacji i obiegu dokumentów na wybranych stanowiskach pracy w gastronomii.	P5STG_W3	Zasady posługiwania się systemami komputerowymi wspomagającymi zarządzanie bazą danych, procesami sprzedażowymi, zarządzaniem sprzedażą i procesami zakupowymi klientów w gastronomii oraz zarządzanie i gospodarkę magazynową w obiektach gastronomicznych. Regulacje dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w gastronomii.	P6_STG_W3	Zasady posługiwania się systemami komputerowymi wspomagającymi procesami sprzedażowymi, zarządzaniem sprzedażą i procesami zakupowymi klientów w gastronomii oraz zarządzanie i gospodarkę magazynową w obiektach gastronomicznych. Regulacje dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w gastronomii.					
P2STG_W4	Zasady i procedury odnoszące się do wykonywania wybranych 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.	P3STG_W4	Zasady i procedury odnoszące się do wykonywania wybranych zadań zawodowych w ramach wybranych zadań zawodowych, w tym m.in. obyczące przygotowywania potraw i napojów, serwowania potraw.	P4STG_W4	Wybrane zasady i procedury współpracy z konsumentami finalnymi i nabywcami instytucjonalnymi, w tym m.in. dotyczące przyjmowania zamówień, przekazywania informacji o oferowanych usługach gastronomicznych oraz tworzenia ofert tych usług.	P5STG_W4	Podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w hotelarstwie i gastronomii.  Potrzeby i oczekiwania docelowej grupy nabywców usług gastronomicznych, w tym grupy nabywców instytucjonalnych.  Zasady segmentacji rynku usług gastronomicznych oraz kanały dystrybucji usług gastronomicznych, zasady identyfikacji głównych konkurentów obiektu gastronomicznego działającego na danym rynku. Regulacje dotyczące udzielenia informacji o usługach gastronomicznych oraz reklamowania ofert usług gastronomicznych.	P6_STG_W4	W szerokim zakresie zasady współpracy z pośrednikami (biurami podróży), obowiązujące w branży gastronomicznej.  Rodzaje strategii marketingowych w gastronomii, zasady ich tworzenia i implementacji.					
P2STG_W5	Podstawowe zasady przygotowywania lub prezentowania produktów gastronomicznych.  Podstawowe zasady przekazywania informacji o ofercie usług gastronomicznych.	P3STG_W5		P4STG_W5		P5STG_W5		P6_STG_W5						

WIEDZA (W)







Kod składowa opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składowa opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składowa opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składowa opisu	JEST GOTÓW DO:
P2STG_K1	Nawiązywania i utrzymywania niezbędnych kontaktów w celu realizacji wybranych prostych zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych.	P3STG_K1	Komunikowania się w środowisku pracy w celu realizacji niezbyt złożonych zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych dla konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych.	P4STG_K1	Komunikowania się z różnymi grupami odbiorców (konsumentami finalni, nabywcy instytucjonalni, kontrahenci, współpracownicy) w celu realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych w typowych warunkach.	P5STG_K1	Komunikowania się z różnymi grupami odbiorców, nabywcami instytucjonalnymi, współpracownikami w celu realizacji całokształtu zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych.
P2STG_K2	Działania zespołowego przy realizacji wybranych prostych zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych.	P3STG_K2	Działania zespołowego w zakresie realizacji iuszczyt złożonych zadań zawodowych w typowym środowisku usług gastronomicznych dla konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych.	P4STG_K2	Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem małym zespołem, realizującym zadania zawodowe w zmieniających warunkach oraz za własne decyzje i działania podejmowane w takich warunkach, dotyczące realizacji zadań zawodowych – przy uwzględnieniu ekonomicznego i społecznego kontekstu działalności gastronomicznej.	P5STG_K2	Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem małym zespołem, realizującym zadania zawodowe w zmieniających warunkach oraz za własne decyzje i działania podejmowane w takich warunkach, dotyczące realizacji zadań zawodowych – przy uwzględnieniu ekonomicznego i społecznego kontekstu działalności gastronomicznej.
P2STG_K3		P3STG_K3		P4STG_K3	Działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji umiarkowanie złożonych zadań zawodowych.	P5STG_K3	Utrzymywania właściwych relacji z otoczeniem w wymiarze lokalnym, w tym relacji typu business-to-business i business-to-client.
P2STG_K4	Staranne wykonywanie zleconych zadań zawodowych, z wykorzystaniem odpowiednich narzędzi i procedur kontrolnych.	P3STG_K4	Przebieg 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.	P4STG_K4		P5STG_K4	Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania zadań zawodowych w zmieniających warunkach, w tym m.in. zadaniami związanymi z organizacją i obsługą gastronomiczną konferencji, kongresów, imprez kulturalnych.
P2STG_K6	Bycie dyspozycyjnym w zakresie wykonywania prostych zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych.	P3STG_K6	Bycie dyspozycyjnym w zakresie wykonywania zadań zawodowych związanych z obsługą konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych.	P4STG_K6	Brania po uwagę odroczonej w czasie skłótek podejmowanych decyzji związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych.	P5STG_K6	Inicjowania i skutecznego wprowadzania zmian w działalności obiektu gastronomicznego.
P2STG_K6	Stosowania podstawowych zasad savoir vivre u przy wykonywaniu zadań zawodowych.	P3STG_K6	Stosowania zasad savoir vivre u przy wykonywaniu zadań zawodowych.	P4STG_K6	Dokonywania samoceny pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia.	P5STG_K6	Kreowania pozytywnego wizerunku i zespołu świadczącego usługi gastronomiczne.
			Zachowywania podstawowych zasad savoir vivre u przy wykonywaniu zadań zawodowych.	P4STG_K6	Zachowywania najbardziej podstawowych standardów etycznych w środowisku zawodowym.	P5STG_K6	Wykazwania się wysoką kulturą osobistą w każdej sytuacji.
			Zachowywania najbardziej podstawowych standardów etycznych w środowisku zawodowym.	P4STG_K6	Zachowywania podstawowych standardów etycznych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych.	P5STG_K6	Zachowywania i propagowania wysokich standardów etycznych w środowisku zawodowym.
				P4STG_K6		P5STG_K6	Wykazwania się cierpliwością i oparcieniem w sytuacjach trudnych, napotykanym podczas realizacji zadań związanych z obsługą ruchu turystycznego oraz przyjmowania odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach.
				P4STG_K6		P5STG_K6	Propagowania zasad dotyczących zapewnienia jakości oferowanych usług gastronomicznych oraz kultury współpracy i uczciwej konkurencji na rynku usług gastronomicznych.

KOMPETENCJE POŁECZNE (K)



## Załącznik nr 3

CHARAKTERYSTYKI EFEKTÓW UCZENIA SIĘ DLA POZIOMÓW SEKTOROWEJ RAMY KWALIFIKACJI W SEKTORZE TURYSTYKA UJĘTE W KATEGORIACH WIEDZY, UMIEJĘTNOŚCI ORAZ KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH DLA BRANŻY ORGANIZACJA TURYSTYKI								
Kod składnika opisu	POZIOM 3		POZIOM 4		POZIOM 5		POZIOM 6	
	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:
WIEDZA (W)	P3STO_W1	<p>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.</p> <p>Regulacje dotyczące udzielania informacji o oferowanych imprezach i usługach turystycznych.</p> <p>Szczegółowe informacje o oferowanych imprezach i usługach turystycznych.</p>	P4STO_W1	<p>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.</p>	P5STO_W1	<p>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).</p> <p>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.</p>	P6STO_W1	<p>W szerokim zakresie informacje specjalistyczne z zakresu krajoznawstwa, historii, geografii, przyrody, kultury, etnografii dotyczące różnych, atrakcyjnych turystycznie, regionów świata.</p>
	P3STO_W2	<p>Terminologię stosowaną w organizacji i sprzedaży imprez turystycznych, w tym w pośrednictwie turystycznym.</p> <p>Zasady i procedury odnoszące się do wykonywania zadań z zakresu sprzedaży imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwa turystycznego.</p> <p>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.</p>	P4STO_W2	<p>Różne rozwiązania organizacyjne stosowane w biurach podróży.</p> <p>Typowe techniki sprzedaży imprez i usług turystycznych.</p> <p>Potrzeby i oczekiwania docelowych grup klientów, w tym nabywców instytucjonalnych.</p>	P5STO_W2	<p>W szerokim zakresie zjawiska i procesy związane z organizacją i funkcjonowaniem wytwórców usług turystycznych oraz wybrane teorie, które się do nich odnoszą.</p> <p>Zasady analizy rynku i identyfikowania potrzeb i oczekiwań klientów biur podróży.</p>	P6STO_W2	<p>Różnorodne, złożone rozwiązania organizacyjne związane ze świadczeniem usług organizacji i sprzedaży imprez turystycznych oraz pośrednictwa turystycznego.</p>
	P3STO_W3	<p>Zasady posługiwania się programami informatycznymi używanymi do wykonywania powierzonych zadań zawodowych, w tym m.in. zasady posługiwania się informatycznymi systemami rezerwacyjnymi.</p> <p>Ogólne zasady realizacji imprez turystycznych.</p>	P4STO_W3	<p>Zasady posługiwania się technologiami i programami informatycznymi używanymi do wykonywania zadań zawodowych, w tym m.in. zasady posługiwania się programami do promocji, rezerwacji i sprzedaży imprez i usług turystycznych.</p> <p>Zasady i formy oferowania i realizacji różnego rodzaju imprez i usług turystycznych.</p> <p>Ogólne zasady przygotowywania, w tym programowania, imprez turystycznych.</p>	P5STO_W3	<p>Zasady przygotowywania imprez turystycznych, w tym m.in. zasady przygotowywania programów imprez i ofert dla klientów.</p>	P6STO_W3	<p>W szerokim zakresie teoretyczne podstawy metod i technologii stosowanych w działalności wytwórców usług turystycznych.</p>
	P3STO_W4	<p>Elementarne zasady prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie organizacji i sprzedaży imprez turystycznych, w tym pośrednictwa turystycznego.</p> <p>Zasady rozliczania sprzedaży imprez i usług turystycznych.</p> <p>Rodzaje typowych umów zawieranych przez biura podróży w związku ze sprzedażą imprez i usług turystycznych.</p>	P4STO_W4	<p>Podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce.</p> <p>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.</p> <p>Zasady współpracy biur podróży z wytwórcami usług zaspokajających potrzeby turystów – w szczególności z wytwórcami usług hoteleńskich, 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.</p>	P5STO_W4	<p>Regulacje dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie organizacji i sprzedaży imprez turystycznych, w tym pośrednictwa turystycznego.</p> <p>Zasady zarządzania ceną i dystrybucją usług turystycznych w kanałach sprzedaży on-line.</p> <p>Zasady przygotowywania różnego typu umów z klientami i kontrahentami biura podróży.</p> <p>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.</p>	P6STO_W4	<p>Ogół uwarunkowań i standardy prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce, w tym m.in. dotyczące zarządzania przedsiębiorstwem turystycznym, marketingu usług turystycznych, prawa w turystyce.</p> <p>Zasady optymalizacji i zarządzania przychodami i zyskiem w biurze podróży.</p>

P3STO_W5		P4STO_W5	<p>W podstawowym zakresie ogół uwarunkowań, w tym ekonomicznych i prawnych, rozwoju turystyki i branż wchodzących w jej skład.</p> <p>Podstawowe uwarunkowania zjawisk i procesów oraz najważniejsze nowości w turystyce.</p> <p>Zasady segmentacji rynku turystycznego.</p> <p>Zasady identyfikacji i analizy działalności głównych konkurentów biura podróży działających na danym rynku.</p>	P5STO_W5	<p>W szerokim zakresie ekonomiczne, społeczne i prawne uwarunkowania rozwoju gospodarki turystycznej.</p> <p>Tendencje rozwojowe w turystyce na rynku krajowym i międzynarodowym.</p>	P6STO_W5	
P3STO_W6	<p>Podstawowe procedury reklamacyjne wynikające z przepisów prawnych.</p> <p>Regulacje dotyczące obowiązku informowania klientów o wysokości zabezpieczenia finansowego organizatora imprezy turystycznej.</p>	P4STO_W6	<p>Zasady i procedury rozpatrywania reklamacji związanych z nienależytym wykonaniem usług turystycznych.</p> <p>Podstawowe regulacje dotyczące ochrony klientów biur podróży przed skutkami utraty przez nie płynności finansowej.</p> <p>Krajowe i międzynarodowe kodeksy etyki i dobrych praktyk w turystyce.</p>	P5STO_W6		P6STO_W6	
P3STO_W7	<p>Regulacje dotyczące obowiązku informowania klientów o zagrożeniach dla życia i zdrowia w miejscu realizacji imprezy lub usługi turystycznej.</p> <p>Typowe źródła zagrożeń dla życia, zdrowia i bagażu turystów.</p>	P4STO_W7	<p>Zasady i procedury dotyczące udzielania pomocy turystom w sytuacjach zagrożenia.</p>	P5STO_W7	<p>Różnorodne metody diagnozowania ryzyka wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa turystów.</p> <p>Różnorodne rozwiązania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa turystów.</p>	P6STO_W7	
Kod składnika opisu	POTRAFI:	Kod składnika opisu	POTRAFI:	Kod składnika opisu	POTRAFI:	Kod składnika opisu	POTRAFI:
P3STO_U1	<p>Prowadzić działania wspierające sprzedaż.</p> <p>Przekazywać informacje o oferowanych imprezach i usługach turystycznych oraz zawierać z klientami typowe umowy sprzedaży imprez i usług.</p> <p>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.</p> <p>Stosować się do podstawowych, wynikających z przepisów prawnych, procedur związanych z podpisywaniem umów sprzedaży imprez i usług turystycznych, procedur reklamacyjnych oraz procedur mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa klientom i turystom.</p> <p>Używać programów informatycznych – w szczególności informatycznych systemów rezerwacyjnych – wykorzystywanych na wybranym stanowisku pracy w biurze podróży.</p>	P4STO_U1	<p>Dokonywać kalkulacji cen oferowanych imprez i usług turystycznych w złotych i dewizach.</p> <p>Analizować i przetwarzać informacje dotyczące zmian na rynku turystycznym i wykorzystywać je w oferowaniu, realizacji i sprzedaży różnego rodzaju imprez i usług turystycznych.</p> <p>Oferować i realizować różnego rodzaju imprezy i usługi turystyczne.</p>	P5STO_U1	<p>W oparciu o dostępne dane dokonywać analizy działalności biura podróży i na tej podstawie proponować wprowadzanie zmian w jego działalności i ofercie.</p> <p>Dokonywać oceny wpływu zmian następujących na rynku turystycznym oraz w otoczeniu instytucjonalnym i prawnym biur podróży na ich funkcjonowanie.</p> <p>Dokonywać oceny standardów obsługi turystów, stosowanych przez wytwórców usług turystycznych, i w oparciu o tę ocenę dokonywać wyboru kontrahentów.</p>	P6STO_U1	<p>Monitorować zmiany następujące na rynku turystycznym i uwzględniać je przy długookresowym planowaniu działalności biura podróży.</p> <p>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>

UMIĘJĘTNOŚCI (U)	P3STO_U2		P4STO_U2	<p>Przygotowywać projekty umiarkowanie skomplikowanych programów imprez turystycznych oraz przygotowywać oferty imprez turystycznych oparte na programach typowych.</p> <p>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>	P5STO_U2	<p>Przygotowywać różnorodne imprezy turystyczne – typowe, nietypowe i specjalistyczne – w tym przygotowywać ich programy i oferty, wraz z odpowiednią dokumentacją.</p> <p>Dobierać metody działania adekwatne do specyfiki imprez i usług turystycznych, w tym m.in. dobierać metody i nośniki przekazywania informacji turystom, kontrahentom i współpracownikom, dostosowanych do ich potrzeb i możliwości odbioru, a także rodzaju i zakresu przekazywanych informacji – w szczególności w przypadku informacji o oferowanych, nietypowych i specjalistycznych imprezach i usługach turystycznych.</p>	P6STO_U2	<p>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.</p>
	P3STO_U3	Zbierać i przekazywać informacje istotne przy organizacji i sprzedaży imprez i usług turystycznych.	P4STO_U3	<p>Kierować małym zespołem pracowniczym realizującym zadania zawodowe związane z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych lub zakupem usług turystycznych.</p> <p>Uzgodniać pracę własną oraz podległego zespołu z innymi osobami lub zespołami uczestniczącymi w procesie organizacji i sprzedaży imprez turystycznych, w tym w pośrednictwie turystycznym.</p> <p>Prowadzić szkolenia na temat zasad funkcjonowania systemów rezerwacyjnych w turystyce.</p> <p>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.</p>	P5STO_U3	<p>Zarządzać obiegiem informacji przekazywanych turystom i kontrahentom.</p> <p>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.</p> <p>Oceńać potrzeby szkoleniowe podległych pracowników.</p> <p>Pełnić funkcję opiekuna mniej doświadczonych pracowników.</p>	P6STO_U3	<p>Projektować obieg informacji w zespole pracowniczym.</p> <p>Kierować średnim lub dużym zespołem pracowniczym, realizującym w biurze podróży zadania zawodowe o różnym stopniu złożoności.</p> <p>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.</p>
	P3STO_U4	Rozwiązywać proste problemy pojawiające się w trakcie sprzedaży imprez i usług turystycznych.	P4STO_U4	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.	P5STO_U4	<p>Rozwiązywać nietypowe problemy pojawiające się w trakcie przygotowywania i realizacji imprez turystycznych, w tym m.in. podejmować samodzielnie decyzje w przypadku wystąpienia nietypowych i trudnych do przewidzenia zagrożeń dla turystów.</p> <p>Rozwiązywać konflikty z pracownikami i klientami lub między pracownikami i klientami.</p>	P6STO_U4	Zapobiegać powstawaniu konfliktów, a w przypadku ich wystąpienia rozwiązywać konflikty z udziałem pracowników, klientów i kontrahentów.
	P3STO_U5	<p>Organizować stanowiska pracy związane ze świadczeniem usługi sprzedaży imprez i usług turystycznych.</p> <p>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).</p>	P4STO_U5	<p>Projektować stanowiska pracy i planować procesy wymagane dla realizacji zadań związanych z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych lub zakupem usług turystycznych.</p> <p>Przygotowywać i przekazywać we właściwej formie informacje, dokumenty i materiały związane z oferowaniem i sprzedażą imprez i usług turystycznych.</p> <p>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.</p>	P5STO_U5	<p>Prowadzić całościową dokumentację dotyczącą wykonywania zadań z zakresu oferowania i sprzedaży imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwa turystycznego.</p> <p>Opracowywać dokumentację związaną z zarejestrowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług dla turystów.</p> <p>Przygotowywać plan wykonywania zadań własnych oraz kierowanego zespołu związanych z organizacją nietypowych i specjalistycznych imprez turystycznych.</p>	P6STO_U5	

Kod składnika opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składnika opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składnika opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składnika opisu	JEST GOTÓW DO:
P3STO_U6	Przekazywać klientom informacje o procedurach reklamacyjnych oraz przyjmować składane przez nich reklamacje. Dokonywać rozliczeń z tytułu zrealizowanej sprzedaży imprez i usług turystycznych.	P4STO_U6	Zarządzać procesem rozpatrywania reklamacji. Monitorować proces sprzedaży imprez i usług turystycznych oraz proces zapewniania świadczeń i usług dla turystów przez kontrahentów.	P5STO_U6		P6STO_U6	
P3STO_U7	W podstawowym zakresie porozumiewać się w języku obcym w sprawach związanych ze sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwem turystycznym.	P4STO_U7	Porozumiewać się w języku obcym w sprawach związanych z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwem turystycznym.	P5STO_U7	W szerokim zakresie porozumiewać się w języku obcym w sprawach związanych z organizacją i sprzedażą imprez turystycznych oraz pośrednictwem turystycznym.	P6STO_U7	
P3STO_K1	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.	P4STO_K1	Komunikowania się z różnymi grupami klientów (w tym z grupą nabywców instytucjonalnych) i kontrahentów oraz z innymi pracownikami biura podróży w celu realizacji zadań zawodowych związanych z oferowaniem i sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym z pośrednictwem turystycznym.  Działania we współpracy z innymi pracownikami i partnerami zewnętrznymi w zakresie oferowania, realizacji i sprzedaży imprez i usług turystycznych, w tym w celu realizacji zadań związanych z prowadzeniem postępowania reklamacyjnego oraz z uruchomieniem procedur dotyczących różnych rodzajów zabezpieczeń finansowych.	P5STO_K1	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.  Egzekwowania od kontrahentów jakości organizowanych imprez turystycznych i świadczonych usług.	P6STO_K1	Budowania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem służących m.in. podniesieniu standardów obsługi klientów.  Propagowania zasad dotyczących zapewniania jakości oferowanych imprez turystycznych i usług wchodzących w ich skład oraz kultury współpracy i uczciwej konkurencji na rynku biur podróży.
P3STO_K2	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.  Działania zespołowe w zakresie realizacji zadań zawodowych, związanych ze sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym z pośrednictwem turystycznym.	P4STO_K2	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.	P5STO_K2	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.	P6STO_K2	Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem średnim lub dużym zespołem, realizującym różnorodne zadania zawodowe.  Pełnienia roli przywódcy i inspirowania podległego zespołu.
P3STO_K3	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.	P4STO_K3	Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania typowych zadań zawodowych związanych z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych.	P5STO_K3	Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania nietypowych zadań zawodowych.  Kreowania pozytywnego wizerunku biura podróży.	P6STO_K3	Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania nieprzewidzianych, nadzwyczajnych zadań zawodowych, w tym zadań związanych z nadzorowaniem działań wykonywanych przez podległy zespół.
P3STO_K4	Dokonywania samooceny pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia.  Brania pod uwagę odroczonego w czasie skutków podejmowanych decyzji związanych ze świadczeniem usług dla turystów.	P4STO_K4		P5STO_K4	Inicjowania i skutecznego wprowadzania zmian w działalności biura podróży.	P6STO_K4	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.
P3STO_K5	Zachowywania najbardziej podstawowych standardów etycznych w środowisku zawodowym.	P4STO_K5	Zachowywania podstawowych standardów etycznych związanych ze świadczeniem usług turystom.	P5STO_K5	Zachowywania i propagowania wysokich standardów etycznych w środowisku zawodowym.  Wykazywania się wysoką kulturą osobistą.	P6STO_K5	

KOMPETENCJE SPOŁECZNE (K)

Załącznik nr 4

CHARAKTERYSTYKI EFEKTÓW UCZENIA SIĘ DLA POZIOMÓW SEKTOROWEJ RAMY KWALIFIKACJI W SEKTORZE TURYSTYKA UJĘTE W KATEGORIACH WIEDZY, UMIEJĘTNOŚCI ORAZ KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH DLA BRANŻY PILOTAŻ, PRZEWODNICTWO I ANIMACJA CZASU WOLNEGO								
	POZIOM 3		POZIOM 4		POZIOM 5		POZIOM 6	
	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:
WIEDZA (W)	P3STP_W1	<p>Podstawowe informacje na temat najważniejszych atrakcji turystycznych wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości.</p> <p>Terminologię stosowaną w turystyce, w tym w szczególności dotyczącą świadczenia usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.</p>	P4STP_W1	<p>Informacje na temat atrakcji przyrodniczych i antropogenicznych wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości, w tym m.in. informacje z zakresu geografii, historii, przyrody, kultury i innych dziedzin wiedzy.</p> <p>Ogólne podstawy teoretyczne metod i rozwiązań w odniesieniu do form i zasad organizowania turystom rekreacji oraz czasu wolnego stosowanych w wykonywanych zadaniach zawodowych.</p> <p>Krajowe i międzynarodowe kodeksy etyki i dobrych praktyk dla osób świadczących usługi z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.</p>	P5STP_W1	<p>Informacje specjalistyczne dotyczące wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości w zakresie adekwatnym do charakteru prowadzonej działalności.</p>	P5STP_W1	<p>W szerokim zakresie informacje specjalistyczne z zakresu krajoznawstwa, historii, geografii, przyrody, kultury, etnografii dotyczące różnych, atrakcyjnych turystycznie, regionów świata.</p> <p>W szerokim zakresie teoretyczne podstawy metod i technologii stosowanych w działalności wytwórców usług turystycznych.</p>
	P3STP_W2	<p>Podstawowe metody przekazywania informacji turystom w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki.</p> <p>Podstawowe metody prowadzenia zajęć animacyjnych w oparciu o proste programy animacyjne.</p> <p>Podstawowe style kierowania grupą turystów w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki.</p>	P4STP_W2	<p>Różnorodne metody prowadzenia zajęć animacyjnych w oparciu o rozbudowane programy animacyjne.</p> <p>Różnorodne metody i nośniki przekazywania informacji turystom w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki.</p> <p>Różnorodne style kierowania grupą turystów w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki.</p>	P5STP_W2	<p>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.</p> <p>W szerokim zakresie zasady doboru metod prowadzenia zajęć animacyjnych, m.in. w kontekście specyficznych potrzeb uczestniczących w nich turystów.</p> <p>W szerokim zakresie narzędzia, materiały i technologie stosowane w działalności zawodowej w turystyce, w tym m.in. materiały specjalistyczne i dydaktyczne.</p>	P5STP_W2	<p>W zaawansowanym stopniu metodykę wykonywanych zadań zawodowych oraz charakterystykę i specyfikę obsługiwanych kierunków turystycznych.</p>
	P3STP_W3	<p>Standardowe zasady i procedury odnoszące się do wykonywania zadań zawodowych, związanych z bezpośrednią obsługą turystów w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki, w tym m.in. zasady i procedury dotyczące udzielania podstawowych informacji o atrakcjach turystycznych wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości, informacji organizacyjnych, istotnych dla sprawnego 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.</p> <p>Zasady posługiwania się programami informatycznymi używanymi do wykonywania zadań zawodowych z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego, w tym m.in. zasady posługiwania się aplikacjami biurowymi i wyszukiwania informacji w Internecie.</p> <p>Podstawowe źródła informacji niezbędnych do realizacji zadań zawodowych z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.</p>	P4STP_W3	<p>Różnorodne zasady, procedury i standardy odnoszące się do wykonywania zadań zawodowych związanych z bezpośrednią obsługą turystów w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki, w tym m.in. zasady udzielania turystom różnorodnych informacji o atrakcjach turystycznych wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości, zasady udzielania pomocy turystom w sytuacjach zagrożenia, zapewniania bezpieczeństwa, w kontekście zróżnicowania potrzeb i oczekiwań różnych grup turystów.</p> <p>Różnorodne źródła informacji niezbędnych do realizacji zadań zawodowych z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.</p>	P5STP_W3	<p>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.</p>	P6STP_W3	

P3STP_W4	Zasady, normy i procedury związane z zapewnieniem bezpieczeństwa turystom w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki.  Typowe źródła zagrożeń dla życia, zdrowia, bagażu oraz interesów ekonomicznych turystów.	P4STP_W4	Zasady, normy i procedury dotyczące udzielania pomocy turystom w sytuacjach zagrożenia.  W szerokim zakresie źródła zagrożeń dla życia, zdrowia, bagażu oraz interesów ekonomicznych turystów.	P5STP_W4	Różnorodne rozwiązania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa turystów w trakcie uczestniczenia przez nich w różnego rodzaju imprezach turystycznych lub innych formach turystyki (w tym w imprezach specjalistycznych).  Różnorodne metody diagnozowania ryzyka wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa turystów.	P6STP_W4	
P3STP_W5	Podstawowe procedury reklamacyjne, wynikające z przepisów prawnych i postanowień umownych.  Rodzaje typowych umów zawieranych przez biura podróży z wytwórcami usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.  Podstawowe regulacje dotyczące świadczenia usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.  Elementarne zasady prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.	P4STP_W5	Zasady i procedury zgłaszania przez turystów reklamacji związanych z nienależytym wykonaniem usług turystycznych i przekazywania zgłoszeń odpowiednim podmiotom.  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.  Regulacje dotyczące świadczenia usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.  Podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce.	P5STP_W5	Konsekwencje (ekonomiczne, prawne, wizerunkowe) niewykonania lub nienależytego wykonania usług wchodzących w zakres poszczególnych rodzajów działalności zawodowej w turystyce.  W szerokim zakresie zasady współpracy biur podróży z wytwórcami różnorodnych usług zaspokajających potrzeby turystów, w tym m.in. różnorodne standardy obsługi klientów, stosowane przez wytwórców tych usług.  W szerokim zakresie zjawiska i procesy związane z organizacją i funkcjonowaniem podmiotów uczestniczących w procesie zaspokajania potrzeb turystów oraz wybrane teorie, które się do nich odnoszą.  Regulacje dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce.	P6STP_W5	
P3STP_W6	Podstawowe gospodarcze, społeczne, prawne i organizacyjne uwarunkowania rozwoju turystyki, w tym m.in. podstawowe uwarunkowania rozwoju wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości.	P4STP_W6	W podstawowym zakresie ogół uwarunkowań rozwoju turystyki i branż wchodzących w jej skład.  Zasady identyfikacji i analizy działalności głównych konkurentów działających na danym rynku oraz potrzeby i oczekiwania docelowej grupy turystów.  Różne rozwiązania organizacyjne stosowane w biurach podróży oraz przez wytwórców usług turystycznych.  Podstawowe uwarunkowania zjawisk i procesów oraz najważniejsze nowości w turystyce.	P5STP_W6	W szerokim zakresie ogół uwarunkowań rozwoju gospodarki turystycznej.  Wpływ gospodarki turystycznej na rozwój podmiotów prowadzących działalność zawodową w turystyce.  Tendencje rozwojowe w turystyce na rynku krajowym i międzynarodowym.	P6STP_W6	
Kod składnika opisu	POTRAFI:	Kod składnika opisu	POTRAFI:	Kod składnika opisu	POTRAFI:	Kod składnika opisu	POTRAFI:
P3STP_U1	Przygotowywać i realizować programy zwiedzania typowych atrakcji turystycznych wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości.  Przygotowywać i realizować proste programy animacyjne.	P4STP_U1	Przygotowywać i realizować – w uzgodnieniu z turystami i nabywcami instytucjonalnymi, organizatorami turystyki, i wytwórcami usług turystycznych – programy zwiedzania różnorodnych atrakcji turystycznych wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości.  Przygotowywać i realizować – w uzgodnieniu z turystami i nabywcami instytucjonalnymi, organizatorami turystyki, i wytwórcami usług turystycznych – rozbudowane programy animacyjne skierowane do określonej grupy turystów.	P5STP_U1	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.	P6STP_U1	
P3STP_U2	Przekazywać turystom podstawowe informacje na temat najważniejszych atrakcji turystycznych wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości.  Przekazywać turystom informacje organizacyjne istotne dla przebiegu imprezy turystycznej lub innej formy turystyki, w tym m.in. informacje o zagrożeniach, jakie mogą wystąpić w miejscu realizacji usługi, a także o procedurach reklamacyjnych, zgodnie z obowiązującymi standardami.	P4STP_U2	Przekazywać turystom różnorodne informacje o atrakcjach turystycznych wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości.	P5STP_U2	Przekazywać turystom specjalistyczne informacje o atrakcjach turystycznych wybranego obszaru lub obiektu turystycznego lub wybranej miejscowości.	P6STP_U2	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.

UMIĘTNOŚCI (U)	P3STP_U3	Przygotowywać i korygować stosownie do okoliczności plan wykonywania zadań zawodowych.	P4STP_U3	Przygotowywać plan realizacji zadań zawodowych własnych i koordynowanego zespołu oraz korygować go stosownie do okoliczności.  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).	P5STP_U3	Przygotowywać plan realizacji zadań zawodowych własnych i koordynowanego zespołu z uwzględnieniem zmiennych, dających się przewidzieć warunków oraz korygować go stosownie do okoliczności.	P6STP_U3	Przygotowywać plan realizacji zadań zawodowych własnych i koordynowanego zespołu, z uwzględnieniem zmiennych, nie w pełni przewidywalnych warunków, oraz korygować go stosownie do okoliczności.
	P3STP_U4	Porozumiewać się z grupą turystów, przy zastosowaniu prostych narzędzi komunikacji i motywacji.  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.  Wyszukiwać, porównywać, oceniać i analizować informacje potrzebne do wykonywania zadań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.	P4STP_U4	Identyfikować i dobrać standard obsługi mający zastosowanie do określonej grupy turystów, w tym dostosowywać narzędzia komunikacji i motywacji do potrzeb i możliwości członków tej grupy.  Rozwiązywać typowe problemy pojawiające się w trakcie wykonywania zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego, w tym m.in. korygować, stosownie do okoliczności, przebieg zwiedzania atrakcji turystycznych lub realizację programu animacyjnego.  Ocenić 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.	P5STP_U4	Dobierać metody, materiały i narzędzia (w tym m.in. mapy, urządzenia nawigacyjne, materiały dydaktyczne) niezbędne do wykonywania zadań zawodowych oraz różnorodne narzędzia komunikacji i motywacji w kontekście specyficznych potrzeb i uwarunkowań uczestnictwa w imprezie turystycznej lub innej formie turystyki.  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.	P6STP_U4	Świadomie selekcjonować narzędzia komunikacji w sposób pozwalający na rozwiązywanie sytuacji trudnych i zapobieganie konfliktów z udziałem uczestników imprezy turystycznej lub innej formy turystyki.  Adaptować metody, technologie i procedury związane z wykonywaniem zadań zawodowych.  Wykonywać złożone i nietypowe zadania zawodowe w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach.
	P3STP_U5	W podstawowym zakresie porozumiewać się w języku obcym w sprawach związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.	P4STP_U5	Porozumiewać się w języku obcym w sprawach związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.	P5STP_U5	W szerokim zakresie porozumiewać się w języku obcym w sprawach związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.	P6STP_U5	
	P3STP_U6	Udzielać pierwszej pomocy w podstawowym zakresie.  Stosować się do podstawowych, wynikających z przepisów prawnych oraz postanowień umownych, procedur reklamacyjnych oraz procedur mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa turystom.	P4STP_U6	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.  Prowadzić instruktaż turystów w zakresie odpowiednich zachowań w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki.	P5STP_U6	Udzielać turystom pomocy w zależności od rodzaju zagrożenia.  Podjąć działania zapobiegające negatywnym konsekwencjom niewykonania lub nienależytego wykonania usług zakupionych przez klientów i nabywców instytucjonalnych.	P6STP_U6	
	P3STP_U7	Kontrolować zgodność przebiegu imprezy turystycznej lub zgodność realizacji programu animacyjnego z przyjętym planem i harmonogramem.	P4STP_U7	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.  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.	P5STP_U7	Dokonywać oceny standardów obsługi turystów stosowanych przez wytwórców usług turystycznych i w oparciu o tę ocenę rekomendować ich wybór organizatorom turystyki.	P6STP_U7	



