

Warszawa, dnia 19 czerwca 2017 r.

Poz. 1155

**ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA EDUKACJI NARODOWEJ¹⁾**

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*

¹⁾ 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).

Załączniki do rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 maja 2017 r. (poz. 1155)

Załącznik nr 1

CHARAKTERYSTYKI EFEKTÓW UCZENIA SIĘ DLA POZIOMÓW SEKTOROWEJ/RAMY KWALIFIKACJI W SEKTORZE TURYSTYKA I UJĘTE W KATEGORIACH WIEDZY, UMIEJĘTNOŚCI ORAZ KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH DLA BRANŻY HOTELARSTWO									
POZIOM 2		POZIOM 3		POZIOM 4		POZIOM 5		POZIOM 6	
Kod składowa opisu	ZNA I ROZUMIEMIE:	Kod składowa opisu	ZNA I ROZUMIEMIE:	Kod składowa opisu	ZNA I ROZUMIEMIE:	Kod składowa opisu	ZNA I ROZUMIEMIE:	Kod składowa opisu	ZNA I ROZUMIEMIE:
P23TH_W1	Podstawowe pojęcia i nazewnictwo stosowane w turystyce, hotelarstwie i gastronomii. Podstawowe cechy usług hotelarskiej.	P23TH_W1	Terminologię stosowaną w turystyce, hotelarstwie i gastronomii. Cechy i zakres usług hotelarskiej w porównaniu z innymi rodzajami usług, w tym: gastronomicznymi i transportowymi.	P23TH_W1	W szerokim zakresie uwarunkowania zjawisk i procesów związanych ze świadczeniem usług hotelarskich oraz wybrane teorie, które się do nich odnoszą.	P23TH_W1	W szerokim zakresie uwarunkowania zjawisk i procesów związanych ze świadczeniem usług hotelarskich oraz wybrane teorie, które się do nich odnoszą.	P23TH_W1	W szerokim zakresie teorii wiążących zjawiska i procesy związane ze świadczeniem usług hotelarskich.
P23TH_W2	Podstawowe powiązania wytwórców usług hotelarskich z wytwórcami innych usług zaspokajających potrzeby turystów, w tym m.in. z gastronomiami i transportowymi.	P23TH_W2	Specyficzne hotelarstwo jako jednej z branż, wchodzących w skład sektora turystyki i rolę usług hotelarskich w funkcjonowaniu usług zaspokajających potrzeby turystów.	P23TH_W2	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. Zasady segmentacji rynku usług hotelarskich oraz kanały dystrybucji usług hotelarskich, zasady identyfikacji głównych konkurentów zakładu hotelarskiego działającego na danym rynku.	P23TH_W2	Wpływ gospodarki turystycznej na rozwój przedsiębiorstw świadczących usługi hotelarskie. Tendencje rozwojowe w branży hotelarskiej na rynku krajowym i międzynarodowym.	P23TH_W2	Zależności pomiędzy gospodarką turystyczną a hotelarstwem. Najważniejsze trendy rozwojowe w hotelarstwie i turystyce.
P23TH_W3	Podstawowe podprocesy związane z procesem świadczenia usługi hotelarskiej.	P23TH_W3	Specyfikę procesu świadczenia usługi hotelarskiej i związany z tym podział zadań między pionierami i starszymi pracownikami.	P23TH_W3	Różne rozwiązania organizacyjne stosowane w zakładach hotelarskich w zależności od typu i wielkości obiektu oraz jego rodzaju i kategorii.	P23TH_W3	Różnorodność, złożoność rozwiązań organizacyjnych stosowanych w całej branży turystycznej.	P23TH_W3	Różnorodność, złożoność rozwiązań organizacyjnych stosowanych w całej branży turystycznej.
P23TH_W4	Zasady i procedury odnoszące się do wykonywania i wywierania wpływu na procesy świadczenia usług hotelarskich, w tym: wybranych poszczególnych zadań zawodowych w ramach wybranego podprocesu, w tym m.in. zasady i procedury dotyczące sprzątnięcia pokoi i pomieszczeń ogólnodostępnych, zasady obsługi bagażu.	P23TH_W4	Zasady i procedury odnoszące się do wykonywania i wywierania wpływu na procesy świadczenia usług hotelarskich, w tym: m.in. dotyczące przyjmowania rezerwacji i zakwaterowania (check-in) i wykwaterowania (check-out) gości, obsługi przyjęć i odjazdów, świadczenia typowych usług dla gości, przygotowywania rachunków, sprzątnięcia pokoi i pomieszczeń ogólnodostępnych, zaprzęgnięcia w sprzęt, środki czystości, pościeli.	P23TH_W4	Zasady prowadzenia dokumentacji i obiegu dokumentów w wybranym pionie zakładu hotelarskiego.	P23TH_W4	Regulacje dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w hotelarstwie. Zasady zarządzania ceną i dystrybucją usług hotelarskich w kanałach sprzedaży on-line.	P23TH_W4	Opół uwarunkowań i standardy prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług hotelarskich. Zasady optymalizacji i zarządzania przychodami i kosztami w hotelarstwie.
P23TH_W5	Podstawowe zasady informowania o pokojach przygotowanych do sprzedaży.	P23TH_W5	Wybrane zasady i procedury współpracy z gośćmi i nabywcami instytucjonalnymi, w tym m.in. dotyczące przyjmowania rezerwacji i wybranych usług hotelarskich.	P23TH_W5	Podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce i hotelarstwie.	P23TH_W5	Regulacje dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w hotelarstwie. Zasady zarządzania ceną i dystrybucją usług hotelarskich w kanałach sprzedaży on-line.	P23TH_W5	Opół uwarunkowań i standardy prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług hotelarskich. Zasady optymalizacji i zarządzania przychodami i kosztami w hotelarstwie.
P23TH_W6	Podstawowe zasady przekazywania informacji o ofercie usług hotelarskich.	P23TH_W6	Zasady postępowania się narządami, maszynami, urządzeniami oraz materiałami używanymi do wykonywania wybranych zadań zawodowych w hotelarstwie, w tym m.in. zasady posługiwania się systemami rezerwacji usług hotelarskich, zasady związane z obrotem walutami obcymi w zakresie koniecznym do obsługi systemów rezerwacji usług hotelarskich.	P23TH_W6	Podstawowe zasady informowania i przekazywania informacji o ofercie usług hotelarskich.	P23TH_W6	Regulacje dotyczące udzielania informacji o usługach hotelarskich oraz reklamowania ofert usług hotelarskich. Kluczowe międzynarodowe kodexy etyki i dobrych praktyk w turystyce i hotelarstwie.	P23TH_W6	Opół uwarunkowań i standardy prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług hotelarskich. Zasady optymalizacji i zarządzania przychodami i kosztami w hotelarstwie.
P23TH_W7	Zasady i procedury BHP odnoszące się do wybranych poszczególnych zadań zawodowych oraz podstawowe standardy i wytyczne mogące wystąpić w wybranym stanowisku w wybranym pionie zakładu hotelarskiego.	P23TH_W7	Wymogi higieniczne, sanitarne i przeciwpożarowe mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa w zakładach hotelarskich. Podstawowe regulacje dotyczące obowiązku zapewnienia gościom korzystającym z usług hotelarskich bezpieczeństwa życia, zdrowia i bagażu.	P23TH_W7	Zasady dokumentowania spełnienia wymogów higienicznych, sanitarnych i przeciwpożarowych przez zakład hotelarski. Regulacje dotyczące wymogów, jakie powinny spełniać zakłady hotelarskie. Podstawowe regulacje dotyczące odpowiedzialności prowadzących zakłady hotelarskich za bezpieczeństwo życia, zdrowia i bagażu gości.	P23TH_W7	Zasady posługiwania się systemami komputerowymi wspomagającymi zarządzanie bazą danych, procesami sprzedażowymi, zarządzanie sprzedażą globalną i procesem zakupowymi - gromadzący klientów.	P23TH_W7	Różnorodność rozwiązań mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa osobom przebywającym w zakładach hotelarskich.

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:
P25TH_K1	Nawiązywania i utrzymywania niezbędnych kontaktów w celu realizacji wybranych prostych zadań zawodowych w postaciach i formach 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 zadań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług hotelarskich.	P85TH_K1	Komunikowania się z różnymi grupami odbiorców, dostosowanego do specyficznych potrzeb i uwzględnianych zadań zawodowych, związanych ze świadczeniem usług hotelarskich.
P25TH_K2	Działania zespołowego w zakresie realizacji i wybranych prostych zadań zawodowych w postaciach i formach 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 zleceń z obsługa gości i nabywców, z uwzględnieniem ich odpowiedzialności za własne samodzielnie podejmowane decyzje oraz rezultaty wykonywanych zadań.	P65TH_K3	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 ekonomicznych aspektów i skutku działalności zakładu hotelarskiego.	P85TH_K3	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 ekonomicznych aspektów i skutku działalności zakładu hotelarskiego.
P25TH_K4	Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania prostych zadań zawodowych w postaciach i formach 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 zmiennych warunkach, w tym m.in. zadań konferencyjnych, imprez szklarskich.	P85TH_K4	Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania zadań zawodowych w zmiennych warunkach, w tym m.in. zadań konferencyjnych, imprez szklarskich.
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, niepokojących podczas realizacji zadań zawodowych, w tym m.in. przy podejmowaniu decyzji i działaniu podejmowane w takich sytuacjach.
KOMPETENCJE SPOŁECZNE (K)							
P25TH_K1		P45TH_K1		P65TH_K1		P85TH_K1	
P25TH_K2		P45TH_K2		P65TH_K2		P85TH_K2	
P25TH_K3		P45TH_K3		P65TH_K3		P85TH_K3	
P25TH_K4		P45TH_K4		P65TH_K4		P85TH_K4	
P25TH_K5		P45TH_K5		P65TH_K5		P85TH_K5	
P25TH_K6		P45TH_K6		P65TH_K6		P85TH_K6	
P25TH_K7		P45TH_K7		P65TH_K7		P85TH_K7	
P25TH_K8		P45TH_K8		P65TH_K8		P85TH_K8	
P25TH_K9		P45TH_K9		P65TH_K9		P85TH_K9	
P25TH_K10		P45TH_K10		P65TH_K10		P85TH_K10	
P25TH_K11		P45TH_K11		P65TH_K11		P85TH_K11	
P25TH_K12		P45TH_K12		P65TH_K12		P85TH_K12	
P25TH_K13		P45TH_K13		P65TH_K13		P85TH_K13	
P25TH_K14		P45TH_K14		P65TH_K14		P85TH_K14	
P25TH_K15		P45TH_K15		P65TH_K15		P85TH_K15	
P25TH_K16		P45TH_K16		P65TH_K16		P85TH_K16	
P25TH_K17		P45TH_K17		P65TH_K17		P85TH_K17	
P25TH_K18		P45TH_K18		P65TH_K18		P85TH_K18	
P25TH_K19		P45TH_K19		P65TH_K19		P85TH_K19	
P25TH_K20		P45TH_K20		P65TH_K20		P85TH_K20	
P25TH_K21		P45TH_K21		P65TH_K21		P85TH_K21	
P25TH_K22		P45TH_K22		P65TH_K22		P85TH_K22	
P25TH_K23		P45TH_K23		P65TH_K23		P85TH_K23	
P25TH_K24		P45TH_K24		P65TH_K24		P85TH_K24	
P25TH_K25		P45TH_K25		P65TH_K25		P85TH_K25	
P25TH_K26		P45TH_K26		P65TH_K26		P85TH_K26	
P25TH_K27		P45TH_K27		P65TH_K27		P85TH_K27	
P25TH_K28		P45TH_K28		P65TH_K28		P85TH_K28	
P25TH_K29		P45TH_K29		P65TH_K29		P85TH_K29	
P25TH_K30		P45TH_K30		P65TH_K30		P85TH_K30	
P25TH_K31		P45TH_K31		P65TH_K31		P85TH_K31	
P25TH_K32		P45TH_K32		P65TH_K32		P85TH_K32	
P25TH_K33		P45TH_K33		P65TH_K33		P85TH_K33	
P25TH_K34		P45TH_K34		P65TH_K34		P85TH_K34	
P25TH_K35		P45TH_K35		P65TH_K35		P85TH_K35	
P25TH_K36		P45TH_K36		P65TH_K36		P85TH_K36	
P25TH_K37		P45TH_K37		P65TH_K37		P85TH_K37	
P25TH_K38		P45TH_K38		P65TH_K38		P85TH_K38	
P25TH_K39		P45TH_K39		P65TH_K39		P85TH_K39	
P25TH_K40		P45TH_K40		P65TH_K40		P85TH_K40	
P25TH_K41		P45TH_K41		P65TH_K41		P85TH_K41	
P25TH_K42		P45TH_K42		P65TH_K42		P85TH_K42	
P25TH_K43		P45TH_K43		P65TH_K43		P85TH_K43	
P25TH_K44		P45TH_K44		P65TH_K44		P85TH_K44	
P25TH_K45		P45TH_K45		P65TH_K45		P85TH_K45	
P25TH_K46		P45TH_K46		P65TH_K46		P85TH_K46	
P25TH_K47		P45TH_K47		P65TH_K47		P85TH_K47	
P25TH_K48		P45TH_K48		P65TH_K48		P85TH_K48	
P25TH_K49		P45TH_K49		P65TH_K49		P85TH_K49	
P25TH_K50		P45TH_K50		P65TH_K50		P85TH_K50	
P25TH_K51		P45TH_K51		P65TH_K51		P85TH_K51	
P25TH_K52		P45TH_K52		P65TH_K52		P85TH_K52	
P25TH_K53		P45TH_K53		P65TH_K53		P85TH_K53	
P25TH_K54		P45TH_K54		P65TH_K54		P85TH_K54	
P25TH_K55		P45TH_K55		P65TH_K55		P85TH_K55	
P25TH_K56		P45TH_K56		P65TH_K56		P85TH_K56	
P25TH_K57		P45TH_K57		P65TH_K57		P85TH_K57	
P25TH_K58		P45TH_K58		P65TH_K58		P85TH_K58	
P25TH_K59		P45TH_K59		P65TH_K59		P85TH_K59	
P25TH_K60		P45TH_K60		P65TH_K60		P85TH_K60	
P25TH_K61		P45TH_K61		P65TH_K61		P85TH_K61	
P25TH_K62		P45TH_K62		P65TH_K62		P85TH_K62	
P25TH_K63		P45TH_K63		P65TH_K63		P85TH_K63	
P25TH_K64		P45TH_K64		P65TH_K64		P85TH_K64	
P25TH_K65		P45TH_K65		P65TH_K65		P85TH_K65	
P25TH_K66		P45TH_K66		P65TH_K66		P85TH_K66	
P25TH_K67		P45TH_K67		P65TH_K67		P85TH_K67	
P25TH_K68		P45TH_K68		P65TH_K68		P85TH_K68	
P25TH_K69		P45TH_K69		P65TH_K69		P85TH_K69	
P25TH_K70		P45TH_K70		P65TH_K70		P85TH_K70	
P25TH_K71		P45TH_K71		P65TH_K71		P85TH_K71	
P25TH_K72		P45TH_K72		P65TH_K72		P85TH_K72	
P25TH_K73		P45TH_K73		P65TH_K73		P85TH_K73	
P25TH_K74		P45TH_K74		P65TH_K74		P85TH_K74	
P25TH_K75		P45TH_K75		P65TH_K75		P85TH_K75	
P25TH_K76		P45TH_K76		P65TH_K76		P85TH_K76	
P25TH_K77		P45TH_K77		P65TH_K77		P85TH_K77	
P25TH_K78		P45TH_K78		P65TH_K78		P85TH_K78	
P25TH_K79		P45TH_K79		P65TH_K79		P85TH_K79	
P25TH_K80		P45TH_K80		P65TH_K80		P85TH_K80	
P25TH_K81		P45TH_K81		P65TH_K81		P85TH_K81	
P25TH_K82		P45TH_K82		P65TH_K82		P85TH_K82	
P25TH_K83		P45TH_K83		P65TH_K83		P85TH_K83	
P25TH_K84		P45TH_K84		P65TH_K84		P85TH_K84	
P25TH_K85		P45TH_K85		P65TH_K85		P85TH_K85	
P25TH_K86		P45TH_K86		P65TH_K86		P85TH_K86	
P25TH_K87		P45TH_K87		P65TH_K87		P85TH_K87	
P25TH_K88		P45TH_K88		P65TH_K88		P85TH_K88	
P25TH_K89		P45TH_K89		P65TH_K89		P85TH_K89	
P25TH_K90		P45TH_K90		P65TH_K90		P85TH_K90	
P25TH_K91		P45TH_K91		P65TH_K91		P85TH_K91	
P25TH_K92		P45TH_K92		P65TH_K92		P85TH_K92	
P25TH_K93		P45TH_K93		P65TH_K93		P85TH_K93	
P25TH_K94		P45TH_K94		P65TH_K94		P85TH_K94	
P25TH_K95		P45TH_K95		P65TH_K95		P85TH_K95	
P25TH_K96		P45TH_K96		P65TH_K96		P85TH_K96	
P25TH_K97		P45TH_K97		P65TH_K97		P85TH_K97	
P25TH_K98		P45TH_K98		P65TH_K98		P85TH_K98	
P25TH_K99		P45TH_K99		P65TH_K99		P85TH_K99	
P25TH_K100		P45TH_K100		P65TH_K100		P85TH_K100	
P25TH_K101		P45TH_K101		P65TH_K101		P85TH_K101	
P25TH_K102		P45TH_K102		P65TH_K102		P85TH_K102	
P25TH_K103		P45TH_K103		P65TH_K103		P85TH_K103	
P25TH_K104		P45TH_K104		P65TH_K104		P85TH_K104	
P25TH_K105		P45TH_K105		P65TH_K105		P85TH_K105	
P25TH_K106		P45TH_K106		P65TH_K106		P85TH_K106	
P25TH_K107		P45TH_K107		P65TH_K107		P85TH_K107	
P25TH_K108		P45TH_K108		P65TH_K108		P85TH_K108	
P25TH_K109		P45TH_K109		P65TH_K109		P85TH_K109	
P25TH_K110		P45TH_K110		P65TH_K110		P85TH_K110	
P25TH_K111		P45TH_K111		P65TH_K111		P85TH_K111	
P25TH_K112		P45TH_K112		P65TH_K112		P85TH_K112	
P25TH_K113		P45TH_K113		P65TH_K113		P85TH_K113	
P25TH_K114		P45TH_K114		P65TH_K114		P85TH_K114	
P25TH_K115		P45TH_K115		P65TH_K115		P85TH_K115	
P25TH_K116		P45TH_K116		P65TH_K116		P85TH_K116	
P25TH_K117		P45TH_K117		P65TH_K117		P85TH_K117	
P25TH_K118		P45TH_K118		P65TH_K118		P85TH_K118	
P25TH_K119		P45TH_K119		P65TH_K119		P85TH_K119	
P25TH_K120		P45TH_K120		P65TH_K120		P85TH_K120	
P25TH_K121		P45TH_K121		P65TH_K121		P85TH_K121	
P25TH_K122		P45TH_K122		P65TH_K122		P85TH_K122	
P25TH_K123		P45TH_K123		P65TH_K123		P85TH_K123	
P25TH_K124		P45TH_K124		P65TH_K124		P85TH_K124	
P25TH_K125		P45TH_K125		P65TH_K125		P85TH_K125	
P25TH_K126		P45TH_K126		P65TH_K126		P85TH_K126	
P25TH_K127		P45TH_K127		P65TH_K127		P85TH_K127	
P25TH_K128		P45TH_K128		P65TH_K128		P85TH_K128	
P25TH_K129		P45TH_K129		P65TH_K129		P85TH_K129	
P25TH_K130		P45TH_K130		P65TH_K130		P85TH_K130	
P25TH_K131		P45TH_K131		P65TH_K131		P85TH_K131	
P25TH_K132		P45TH_K132		P65TH_K132		P85TH_K132	
P25TH_K133		P45TH_K133		P65TH_K133		P85TH_K133	
P25TH_K134		P45TH_K134		P65TH_K134		P85TH_K134	
P25TH_K135		P45TH_K135		P65TH_K135		P85TH_K135	
P25TH_K136		P45TH_K136		P65TH_K136		P85TH_K136	
P25TH_K137		P45TH_K137		P65TH_K137		P85TH_K137	
P25TH_K138		P45TH_K138		P65TH_K138		P85TH_K138	
P25TH_K139		P45TH_K139		P65TH_K139		P85TH_K139	
P25TH_K140		P45TH_K140		P65TH_K140		P85TH_K140	
P25TH_K141		P45TH_K141		P65TH_K141		P85TH_K141	
P25TH_K142		P45TH_K142		P65TH_K142		P85TH_K142	
P25TH_K143		P45TH_K143		P65TH_K143		P85TH_K143	
P25TH_K144		P45TH_K144		P65TH_K144		P85TH_K144	
P25TH_K145		P45TH_K1					

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 ROZUMIE:	Kod składowy	ZNA I ROZUMIE:	Kod składowy	ZNA I ROZUMIE:	Kod składowy	ZNA I ROZUMIE:	Kod składowy	ZNA I ROZUMIE:	Kod składowy	ZNA I ROZUMIE:	Kod składowy	ZNA I ROZUMIE:	
P2STG_W1	Podstawowe pojęcia i nazewnictwo stosowane w gastronomii.	P3STG_W1	Terminologię stosowaną w turystyce, hotelarstwie i gastronomii.	P4STG_W1	W szerokim zakresie rozumie i wykorzystuje procesy i zjawiska związane ze świadczeniem usług gastronomicznych.	P5STG_W1	W szerokim zakresie rozumie i wykorzystuje procesy i zjawiska związane ze świadczeniem usług gastronomicznych.	P6_STG_W1	W szerokim zakresie rozumie i wykorzystuje procesy i zjawiska związane ze świadczeniem usług gastronomicznych.	P6_STG_W1	W szerokim zakresie rozumie i wykorzystuje procesy i zjawiska związane ze świadczeniem usług gastronomicznych.	P6_STG_W1	W szerokim zakresie rozumie i wykorzystuje procesy i zjawiska związane ze świadczeniem usług gastronomicznych.	
P2STG_W2	Podstawowe powiązania wytwórców usług gastronomicznych z wytwórcami innych usług zaspokajających potrzeby turystów, w tym m.in. z wytwórcami usług hotelarskich.	P3STG_W2	Specyfikę procesów świadczenia usług gastronomicznej i związanych z tym podział zadań między planami i stanowiskami pracy.	P4STG_W2	W podstawowym zakresie ogół uwarunkowań, w tym ekonomicznych i prawnych, rozwoju turystyki i branż wchodzących w jej skład.	P5STG_W2	W podstawowym zakresie ogół uwarunkowań, w tym ekonomicznych i prawnych, rozwoju turystyki i branż wchodzących w jej skład.	P6_STG_W2	W szerokim zakresie uwarunkowania zjawisk i świadczeń usług gastronomicznych oraz wybrane teorie, które się do nich odnoszą.	P6_STG_W2	W szerokim zakresie uwarunkowania zjawisk i świadczeń usług gastronomicznych oraz wybrane teorie, które się do nich odnoszą.	P6_STG_W2	Zależności pomiędzy gospodarką turystyczną a gastronomią.	
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	Specyfikę procedury świadczenia usługi gastronomicznej i związanych z tym podział zadań między planami i stanowiskami pracy.	P4STG_W3	Różne rozwiązania organizacyjne stosowane w obiektach gastronomicznych w zależności od rodzaju i wielkości obiektu.	P5STG_W3	Zasady prowadzenia dokumentacji i obiegu dokumentów na wybranych stanowiskach pracy w gastronomii.	P6_STG_W3	Zasady posługiwania się systemami komputerowymi wspomagającymi zarządzanie bazą danych, procesami sprzedażowymi, zarządzanie sprzedażą i procesami zakupowymi klientów w gastronomii oraz zarządzanie i gospodarkę magazynową w obiektach gastronomicznych.	P6_STG_W3	Zasady posługiwania się systemami komputerowymi wspomagającymi zarządzanie bazą danych, procesami sprzedażowymi, zarządzanie sprzedażą i procesami zakupowymi klientów w gastronomii oraz zarządzanie i gospodarkę magazynową w obiektach gastronomicznych.	P6_STG_W3	Różnorodnie, złozone rozwiązania organizacyjne stosowane w całej branży turystycznej.	
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 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.	P4STG_W4	Podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w hotelarstwie i gastronomii.	P5STG_W4	Podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w gastronomii.	P6_STG_W4	Regulacje dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w gastronomii.	P6_STG_W4	Regulacje dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w gastronomii.	P6_STG_W4	Opół uwarunkowań i standardy prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług gastronomicznych.	
P2STG_W5	Podstawowe zasady przygotowywania lub prezentowania produktów gastronomicznych.	P3STG_W5	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.	P4STG_W5	Podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w gastronomii.	P5STG_W5	Regulacje dotyczące udzielania informacji o usługach gastronomicznych oraz reklamowania ofert usług gastronomicznych.	P6_STG_W5	Regulacje dotyczące udzielania informacji o usługach gastronomicznych oraz reklamowania ofert usług gastronomicznych.	P6_STG_W5	Regulacje dotyczące udzielania informacji o usługach gastronomicznych oraz reklamowania ofert usług gastronomicznych.	P6_STG_W5	Regulacje dotyczące udzielania informacji o usługach gastronomicznych oraz reklamowania ofert usług gastronomicznych.	

WIEDZA (W)

P2STG_U4				P4STG_U4	Monitorować proces przekazywania konsumentom finalnym i nabywcom instytucjonalnym informacji na temat oferty obiektu gastronomicznego.	P4STG_U4			P6STG_U4	Zarządzać obiegiem informacji wewnątrz obiektu gastronomicznego w celu poprawnej realizacji obsługi konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych.	P6STG_U4	Projektować obieg informacji w zespole pracowniczym.
P2STG_U5		Przekazywać konsumentom finalnym i nabywcom instytucjonalnym informacje o oferowanych usługach zgodnie z obowiązującymi standardami.	P3STG_U5	P4STG_U5		P4STG_U5			P6STG_U5	Analizować proces komunikacji z konsumentami finalnymi, nabywcami instytucjonalnymi i kooperantami oraz w oparciu o wnioski z tej oferty sprzedaży usług gastronomicznych. Dokonywać oceny wpływu zmian następujących na rynku gastronomicznym na funkcjonowanie obiektów gastronomicznych.	P6STG_U5	
P2STG_U6			P3STG_U6	P4STG_U6	Rozwiązywać typowe problemy zgłaszane przez konsumentów finalnych i nabywców instytucjonalnych.	P4STG_U6			P6STG_U6	Rozwiązywać problemy z kooperantami finalnymi i nabywcami instytucjonalnymi.	P6STG_U6	Zapobiegać powielaniu konfliktów, a w przypadku ich wystąpienia rozwiązywać konflikty z udziałem pracowników, klientów i kontrahentów obiektu gastronomicznego.
P2STG_U7			P3STG_U7	P4STG_U7	Projektować stanowiska pracy i planować procesy wymagane dla realizacji wybranej grupy zadań w procesie świadczenia usługi gastronomicznej.	P4STG_U7			P6STG_U7		P6STG_U7	
P2STG_U8			P3STG_U8	P4STG_U8	Przygotować i kontrolować, stosownie do okoliczności, plan wykonywania zadań zawodowych własnych oraz kierowanego zespołu w obszarze gastronomicznym.	P4STG_U8	Kierować małym zespołem pracowniczym realizującym umiarkowanie złożone zadania zawodowe w procesie świadczenia usługi gastronomicznej.	P4STG_U8	P6STG_U8	Kierować małym zespołem pracowniczym realizującym zadania zawodowe w różnym stopniu złożoności w procesie świadczenia usługi gastronomicznej lub kierować zespołem w obszarze gastronomicznym.	P6STG_U8	Kierować średnim lub dużym zespołem pracowniczym realizującym zadania zawodowe w różnym stopniu złożoności w procesie świadczenia usługi gastronomicznej lub kierować zespołem w obszarze gastronomicznym.
P2STG_U9		Podjąć odpowiednie działania w celu zapobieżenia typowym zagrożeniom – takim jak, wynikające z naruszenia krytycznych punktów kontrolnych (CCP) systemu HACCP), ze szczególnym uwzględnieniem alergii, złań, złań pokarmowych i zanieczyszczenia produktów, a także skażenia i zranienia, oparzenia, poślizgnięcia i upadku, uderzenia, przegniecenia, agresywnego działania środków chemicznych – jakie mogą wystąpić w trakcie wykonywania prosywnych zadań zawodowych na wybranych stanowiskach pracy.	P3STG_U9	P4STG_U9	Stosować się do obowiązujących procedur dotyczących bezpieczeństwa żywienia i zdrowia, sanitarnych i przeciwpożarowych.	P4STG_U9	Uzgadniać prace 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 wybranych plonie gastronomicznym.	P4STG_U9	P6STG_U9	Opiekać nad przebiegiem szkoleń i podległych pracowników. Pełnić funkcję opiekuna młodej osoby w obszarze gastronomicznym.	P6STG_U9	Przekazywać praktyczną wiedzę zawodową w różnych formach oraz ocenian możliwości rozwoju zawodowego podległych pracowników.
P2STG_U9		W oparciu o posiadaną wiedzę – udzielić pomocy konsumentom finalnym w przypadku wystąpienia zagrożenia.	P3STG_U9	P4STG_U9	Stosować się do obowiązujących procedur dotyczących bezpieczeństwa żywienia i zdrowia, sanitarnych i przeciwpożarowych.	P4STG_U9	Prowadzić instruktaż w zakresie wybranych procedur obowiązujących w obszarze gastronomicznym, w tym m.in. szkolenia stanowiskowe BHP, szkolenia wprowadzające i korygujące, produktowe, szkolenia dotyczące zasad obsługi sprzętu i technologii oraz operacyjnych, procesów i zasad postępowania.	P4STG_U9	P6STG_U9	Zarządzać bezpieczeństwem konsumentów finalnych i pracowników obiektu gastronomicznego, w tym diagnozować ryzyko wystąpienia zagrożeń w obszarze i dobierać metody ich eliminacji lub ograniczenia negatywnych skutków.	P6STG_U9	

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:
P2STG_K1	Nawiązania i utrzymywanie 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, współpracownikami i specjalistami poprzez uwzględnienie ich potrzeb i uwzględnienie ich opinii w celu realizacji ciekawych 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 i realizacji zadań zawodowych 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 działania zespołu gastronomicznego.	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 działania zespołu gastronomicznego.
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 okolicznościowych.
P2STG_K6	Bycie dyspozycyjnym w zakresie wykonywania prostych zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych.	P3STG_K5	Brania po uwagę odroczonej w czasie skłótek podejmowanych decyzji związanych ze świadczeniem usług gastronomicznych.	P4STG_K5		P5STG_K5	Inicjowania i skutecznego wprowadzania zmian w działalności obiektu gastronomicznego.
P2STG_K6	Stosowania podstawowych zasad savoir vivre u przy wykonywaniu zadań zawodowych.	P3STG_K6	Dokonywania samoceny pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia.	P4STG_K6		P5STG_K6	Kreowania pozytywnego wizerunku obiektu gastronomicznego i zespołu świadczącego usługi gastronomiczne.
			Stosowania zasad savoir vivre u przy wykonywaniu zadań zawodowych.	P4STG_K6		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.
							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.
							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 hotelemarskich, 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 m.in. 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 samodzielne 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 nieprzewidywanych, 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 różnicowania 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	

