



REKOMENDACJA NR 2 / 2019¹ RADY DS. KOMPETENCJI w sektorze Turystyki Z SUPLEMENTEM²

1/ Rekomendacja została wydana Uchwałą Rady nr 6 z dnia 27.03.2019r.

2/ Analiza stanu sektora z punktu widzenia potrzeb kompetencyjnych, w tym szczegółowe uzasadnienie dotyczące przedstawionych rekomendacji w pkt. 3

Analizując i oceniając potrzeby kompetencyjne dla podsektora turystyki „Pilotaż, przewodnictwo i animacja czasu wolnego” w szczególności wzięto pod uwagę:

Najnowsze wyniki badań BKL, pochodzące z pierwszej edycji branżowego Bilansu Kapitału Ludzkiego w sektorze turystyki [„Sektorowy Bilans Kapitału Ludzkiego - sektor turystyczny. Raport podsumowujący badania” 2019], wykonanych przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości we współpracy z Uniwersytetem Jagiellońskim oraz z Sektorową Radą ds. Kompetencji – Turystyka,

Zapotrzebowanie interesariuszy wynikające ze spotkań konsultacyjno-środowiskowych,

Rozwiązania natury prawnej – tj. obowiązujący stan prawny wynikający z wejścia w życie następujących Rozporządzeń Ministra Edukacji

¹ Numer rekomendacji wydanej przez Sektorową Radę ds. Kompetencji/ rok jej wydania.

² Suplement uchwalony uchwałą nr 1/22 z dnia 22 kwietnia 2022 r.

Narodowej: Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 lutego 2019 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu [Dziennik Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 28 lutego 2019 r. Poz. 391] Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 maja 2017 r. w sprawie Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka [Dziennik Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 19 czerwca 2017 r. Poz. 1155] Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego [Dziennik Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej z dnia, Warszawa, dnia 19 lutego 2019 r. Poz. 316]

Uwzględniając najnowsze wyniki badań BKL dla sektora turystyki, ustalenia z konsultacji podejmowanych z interesariuszami oraz istniejące narzędzia prawne Rada ds. Kompetencji dla sektora turystyki przejęła następujące ustalenia:

Na istnienie i powstawanie luk kompetencyjnych w podsektorze turystyki „Pilotaż, przewodnictwo i animacja czasu wolnego” bezpośredni wpływ mają zmienne warunki otoczenia. Rozwój sektora turystycznego podlega dużej zmienności, co jest wynikiem oddziaływania różnorodnych, często nakładających się i o różnym stopniu złożoności czynników występujących w jego otoczeniu (zjawiska o charakterze politycznym, ekonomicznym, społecznym, technologicznym itp.). W przypadku diagnozowanego podsektora „Pilotaż, przewodnictwo i animacja czasu wolnego” ustalono trzy podstawowe obszary generujące luki – są nimi: zmiany zachodzące na rynku pracy, deregulacja zawodu pilota i przewodnika oraz rosnące znaczenie jakości w konkutowaniu na rynku usług turystycznych (zmiany w świadomości i wymaganiach turystów).

Problemem w podsektorze jest luka kadrowa powstała na rynku pracy – poszukiwanie wartościowych kandydatów do pracy dostarcza pracodawcom wiele trudności (opinia 63% z ogółu badanych pracodawców). Szczególnie istotnym wyzwaniem jest pozyskanie animatorów czasu wolnego (46% wskazań w grupie pracodawców poszukujących pracowników w branży „pilotaż, przewodnictwo i animacja czasu wolnego”), przewodników (38%) i pilotów (23%). W przypadku animatorów czasu wolnego istotnym problemem jest wysoka rotacja kadr. Deregulacja zawodu pilota i przewodnika mocno zmieniła sytuację podsektora – dezorganizuje pracę i demotywuje do pozostania w branży. Efektem deregulacji jest zauważalny spadek zapotrzebowania na usługi przewodników (grupom zagranicznym coraz częściej towarzyszy własny przewodnik) oraz spadek jakości usług (zwiększona dostępność do zawodu powoduje, że wymagającą pracę przewodnika czy pilota mogą wykonywać osoby bez specjalistycznego przygotowania). Obserwowany w ostatnich latach wzrost wymagań jakościowych turystów determinuje

natomiast konieczność budowania oferty produktów i usług wysokojakościowych. Poszerzona pula klientów oczekująca coraz bardziej wyszukanej oferty wymaga od branży szczególnej dbałości o poziom realizacji procesów biznesowych, tj. charakterystycznych sekwencji działań, które towarzyszą realizacji usług. Istotnym problemem staje się zatem przygotowanie kompetencyjne kadr obsługujących turystów w podsektorze - co dotyczy poszukiwanych na rynku: animatorów czasu wolnego, przewodników i pilotów. Mając na względzie wymagania nowoczesnego modelu kształcenia praktycznego odpowiadającego potrzebom współczesnej gospodarki działania tego typu należy skorelować z podnoszeniem kompetencji i dostępności kadr instruktorskich praktycznej nauki zawodu.

Wnioski pozyskane w konsultacjach z interesariuszami są generalnie zbieżne z ustaleniami diagnozy luk kompetencyjnych z wykorzystaniem wyników Sektorowego Bilans Kapitału Ludzkiego - sektor turystyczny („Raport podsumowujący badania” 2019).

Treść Rozporządzeń MEN („w sprawie Praktycznej nauki zawodu” oraz „w sprawie Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka”) w zakresie celów i efektów kształcenia stanowi wzorzec do opracowania programów szkoleń potencjalnych pracowników oczekiwanych przez sektor turystyczny, w tym w szczególności przez podsektor „Pilotaż, przewodnictwo i animacja czasu wolnego”.

Ministerstwo Sportu i Turystyki włączyło kwalifikację rynkową „Pilotowanie imprez turystycznych” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji a jednostką certyfikującą tę kwalifikację została Kadry Turystyki Sp. z o.o.

W związku z powyższym ustalono, że powyższa diagnoza (zawarta w pkt. od 1 do 5) z punktu widzenia potrzeb podsektora turystyki „Pilotaż, przewodnictwo i animacja czasu wolnego” jest wystarczająca do ustalenia szczegółowej problematyki dla trzech odrębnych szkoleń. Wskazuje się na potrzebę inicjowania szkoleń (dla potencjalnych kadr lub uzupełniających kompetencje) umożliwiających zdobycie wiedzy i umiejętności w następujących zakresach: Instruktor praktycznej nauki zawodu³, Animator czasu wolnego⁴, Pilot wycieczek⁵.

³ Celowość inicjowania szkoleń w zakresie instruktora praktycznej nauki zawodu dla potrzeb sektora turystyki: niezbędne jest budowanie potencjału kadr instruktorskich praktycznej nauki zawodu dostosowanych do potrzeb sektora z uwzględnieniem kierunków działania wynikających z SRK, co przełoży się na niwelowanie źródeł luk kompetencyjnych.

Aktualizacja z dnia 23.09.2020

a/ W związku z ogłoszeniem tzw. „lockdown” spowodowanego rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-Cov2 branża hotelarska odpowiadająca za 12% polskiego PKB znalazła się w niespotykanej dotąd sytuacji. Ponowne otwarcie było możliwe dopiero po spełnieniu specjalnych zasad i ograniczeń, które mają na celu zapewnienie bezpieczeństwa w obiekcie⁶. Celem wdrażanych procedur jest m.in.: Zwiększenie bezpieczeństwa i ochrony zdrowia dla pracowników (obsługi) gości hoteli/obiektów/pensjonatów.; Minimalizowanie ryzyka zakażenia gości oraz innych osób z zewnątrz, w tym dostawców; Ograniczenie liczby kontaktów na terenie hoteli/obiektów/pensjonatów w danym przedziale czasowym, w ramach zabezpieczenia przed ryzykiem zakażenia.; Kompleksowe działania dostosowane do etapu zaawansowania stanu epidemicznego.

b/ Wyniki badania przeprowadzonego przez Izbę Gospodarczą Hotelarstwa Polskiego w dniach 4-8 września na próbie 304 obiektów wykazały wśród hotelarzy, że⁷ zdecydowana większość (86 proc.) obiektów odnotowało niższe przychody lub bez zmian w porównaniu do ubiegłorocznych wakacji. Przy czym dla 4 na 10 hoteli był to spadek o połowę lub więcej. Dane dotyczące przyjętych rezerwacji na kolejne miesiące wskazują nadal na dużą niepewność na rynku usług hotelowych, potwierdzają tendencję odkładania decyzji zakupowych usług turystycznych do ostatniej chwili, jak również brak widocznych perspektyw odbudowania ruchu biznesowego i MICE, typowych dla miesięcy jesiennych w poprzednich latach. Aż 84 proc. hoteli deklaruje stan, że rezerwacji na wrzesień 2020 nie przekraczający 40 proc. posiadanych pokoi. Odpowiednio dla października jest to już 95 proc. hoteli (z tego 57 proc. stan rezerwacji poniżej 10 proc.), a dla listopada 99 proc. (z tego 80 proc. stan rezerwacji poniżej 10 proc.). W ostatnim tygodniu lipca hotele mogły rejestrować się w katalogu bazy przedsiębiorców turystycznych ZUS, aby wziąć udział w programie „Polski Bon Turystyczny”. Do końca sierpnia 85 proc. ankietowanych hoteli już tego dokonało. Jednak zdaniem tylko 28 proc. obiektów miał on wpływ na sprzedaż w sierpniu i tak samo 28 proc. uważa, że Bon wykreował dodatkowy popyt na usługi hotelowe. Równie słabo oceniana jest

⁴ Program opracowano w oparciu o Sektorową ramę kwalifikacji dla sektora turystyki, która stanowi rdzeń dla zdobywania kwalifikacji w obszarze animacji czasu wolnego.

⁵ Program opracowano w oparciu o Sektorową ramę kwalifikacji dla sektora turystyki, która stanowi rdzeń dla zdobywania kwalifikacji w obszarze pilota wycieczek.

⁶ <https://www.gov.pl/web/rozwoj/hotele-i-inne-miejsca-noclegowe> [dostęp dnia 16 września 2020r.]

⁷ <https://www.ighp.pl/aktualnosci/szczegoly-aktualnosci?NewsID=49976> [dostęp dnia 16 września 2020r.]

realna pomoc Bonu w zwiększeniu sprzedaży usług hotelowych w kolejnych miesiącach tego roku, ale także w roku 2021 - aż 75 proc. obiektów nie widzi takiej perspektywy.

c/ Natomiast badania sondażowe przeprowadzone przez czasopismo Hotelarz na próbie 171 obiektów wykazały, że 24% respondentów było „pesymistą” w stosunku do przyszłości reprezentowanego obiektu, natomiast 31% „optymistą”. Przeważającą odpowiedzią tj. 45% była opinia „trudno powiedzieć”. Taki wyniki jednoznacznie wskazuje na wysoką niepewność co do przyszłości branży w dobie pandemii⁸.

W związku z sytuacjami opisanymi w pkt. a – c aktualizacji do rekomendacji Sektora Rada ds. Kompetencji – Turystyka podjęła decyzję o korekcie Rekomendacji Rady nr 2/2019. W wyniku korekty rekomenduje się zmniejszenie wymiaru szkoleń „pilota wycieczek” oraz „animatora czasu wolnego” celem wprowadzenia dwóch nowych obszarów tematycznych: Bezpieczeństwo w hotelu w dobie pandemii oraz Obsługa klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudne sytuacje z klientem związane z pandemią, przekazywanie trudnych informacji.

Aktualizacja z dnia 14.05.2021

Uwzględniając wnioski i rekomendacje sformułowane podczas Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej „Kurs na edukację w turystyce”, która odbyła się 12 maja 2021 r. Sektorowa Rada Kompetencji – Turystyka rekomenduje wprowadzenie do niniejszej Rekomendacji szkoleń w zakresie obszaru „Nowe technologie w turystyce” (szkolenia i doradztwo).

Uwzględniając powyższą zmianę Rada ds. Kompetencji przyjęła, że zgodnie z Rekomendacją nr 7/2019 niezbędne jest dalsze szkolenie w obszarze „nowe technologie w turystyce” mające na celu podniesienie kompetencji kadr zarządzających zakładami hotelarskimi, a także organizacjami zajmującymi się sprzedażą usług turystycznych, w zakresie trendów rozwoju gospodarki turystycznej (nowe technologie cyfrowe – cyfryzacja, automatyzacja i robotyzacja - obecnie i w najbliższej przyszłości).

⁸ <https://www.e-hotelarz.pl/artukul/69795/ogolnopolskie-badanie-nastrojow-na-ryнку-hotelowym-po-pol-roku-pandemii-przed-wszystkim-niepewnos/> [dostęp dnia 16.09.2020r.]

Szczegółowy zakres zmian opisano w pkt. nr 3.

3/ Rekomendacje Rady⁹

Lista rekomendacji Rady mających na celu poprawę dopasowania kompetencji do potrzeb sektora (Rekomendacja NR 2/2019 Rady Ds. Kompetencji w sektorze turystyki, z dnia 27.03.2019r.) oraz Zapotrzebowanie na kompetencje/kwalifikacje w sektorze.

⁹ Należy wskazać cel wydania rekomendacji oraz jej odbiorców.

Poniższa tabela będzie stanowiła element Regulaminu konkursu organizowanego przez PARP na wybór projektów szkoleniowo-doradczych wynikających z rekomendacji Sektorowych Rad ds. Kompetencji¹⁰.

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
---	--	--	--	---	-------------------------------

¹⁰Rekomendacje Rady powinny również uwzględniać rekomendacje na poziomie europejskim. W przypadku sektorów przemysłowych rekomendacje powinny wskazywać potrzeby kompetencyjne/kwalifikacyjne dużych przedsiębiorstw.

¹¹ Obszar tematyczny rozumiany jako kompetencja/kwalifikacja (rozumiana zgodnie z ZSK), w której powinno odbywać się kształcenie z uwagi na zidentyfikowane, aktualne potrzeby przedsiębiorców sektora, dla której możliwe jest określenie efektów uczenia się (szczegółowo opisanych w następnej kolumnie) możliwych do osiągnięcia poprzez szkolenia lub doradztwo, a w przypadku kwalifikacji – dodatkowo potwierdzonych przez uprawnioną instytucję certyfikującą. Jeden wiersz w tabeli powinien wskazywać jeden obszar tematyczny.

¹²Opis powinien być zgodny z definicjami pojęć zawartych w ustawie o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji. W przypadku gdy opisywany zestaw efektów uczenia się wypełnia wymagania kwalifikacji, rekomenduje się odniesienie się do Sektorowej Ramy ds. Kwalifikacji (jeśli istnieje) i wskazanie poziomu oczekiwanej kwalifikacji.

¹³Stanowisko/a zawodowe lub grupy stanowisk zawodowych, na którym/ych brakuje osób z daną kompetencją/kwalifikacją.

¹⁴Szkolenie, szkolenie zawodowe, e-learning, studia podyplomowe, doradztwo, mentoring, coaching, egzamin. Kolumna nieobowiązkowa.

¹⁵ Dodatkowo w każdym wierszu należy rozbić podaną łączną kwotę na iloczyn liczby osób i średniego jednostkowego kosztu szkolenia lub doradztwa

¹⁶Jeśli dotyczy np. wskazanie województw/ regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje jest największe; wskazanie grupy przedsiębiorstw, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje jest największe np. mikroprzedsiębiorstwa.

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
Pilot wycieczek	<p><u>W zakresie wiedzy:</u> P5STP_W1: zna i rozumie w szerokim zakresie informacje specjalistyczne z zakresu krajoznawstwa, historii, geografii, przyrody, kultury, etnografii dotyczące różnych, atrakcyjnych turystycznie regionów świata</p> <p><u>W zakresie umiejętności:</u> P6STP_U3: potrafi przygotować plan realizacji zadań zawodowych własnych i koordynowanego zespołu, z uwzględnieniem zmiennych, nie w pełni przewidywalnych warunków, oraz korygować go stosowanie do okoliczności</p> <p>P6STP_U4: potrafi świadomie selekcjonować narzędzia komunikacji w sposób pozwalający na</p>	Grupę docelową stanowią absolwenci szkół średnich oraz studenci i absolwenci szkół wyższych	Szkolenie 100 godzin	Na terenie całej Polski– Ogólna liczba wszystkich uczestników - minimum 320 (20 osób w każdym województwie) Szacowany koszt udziału 1 uczestnika 1100 zł. Szacowany koszt wszystkich szkoleń 352 000 zł.	B-learning 30h część praktyczna 70h

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>rozwiązywanie sytuacji trudnych i zapobieganie konfliktom z udziałem uczestników imprezy turystycznej lub innej formy turystyki a także wykonywać złożone i nie typowe zadania zawodowe w zmiennych i nie w pełni przewidywanych warunkach.</p> <p><u>W zakresie kompetencji społecznych:</u></p> <p>P6STP_K2: jest gotów do pełnienia roli przywódcy i inspirowania turystów w trakcie imprezy turystycznej lub innej formy turystyki</p> <p>P6STP_K3: jest gotów do wykazywania się cierpliwością i opanowaniem w sytuacjach nietypowych napotkanych podczas realizacji różnorodnych zadań zawodowych oraz przyjmowanie</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/ zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach.				
Instruktor praktycznej nauki zawodu	<p><u>W zakresie: pedagogiki ze szczególnym uwzględnieniem pedagogiki pracy</u></p> <p>Osoba ucząca się po ukończeniu kursu potrafi:</p> <p>określić zakres i zadania pedagogiki pracy, opisać przedmiot kształcenia i wychowania przed zawodowego, pro zawodowego i zawodowego, określić funkcje doradztwa</p>	<p>Grupę docelową tworzą osoby wymienione w § 10. Ust. 2.</p> <p>Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 lutego 2019 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu Dziennik Ustaw Rzeczypospolitej</p>	Szkolenie 55 godzin ¹⁷	Na terenie całej Polski– Ogólna liczba wszystkich uczestników - minimum 1280 osób (80 osób w każdym województwie) Szacowany koszt udziału uczestnika	

¹⁷ Liczba godzin wskazana w § 10. Ust. 2. Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 lutego 2019 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu została zwiększona o 7 godzin ze względu na potrzeby związane z potrzebami branży w zakresie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/ zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>zawodowego, wskazać możliwości dla dalszego kształcenia</p> <p>zidentyfikować ustawowe zadania nauczyciela w zakresie dydaktyki, opieki i wychowania, opisać funkcje klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego,</p> <p>określić typy szkół prowadzących kształcenie zawodowe i innych form kształcenia zawodowego</p> <p>określić zasady organizacji praktycznej nauki zawodu, wskazać zadania instruktora praktycznej nauki zawodu,</p> <p>określić zasady zatrudniania młodocianych pracowników</p> <p>opisać sylwetkę zawodową instruktora praktycznej nauki zawodu, wskazać zakres odpowiedzialności</p>	<p>Polskiej</p> <p>Warszawa, dnia 28 lutego 2019 r. Poz. 391</p> <p>nieposiadające</p> <p>kompetencji instruktora praktycznej nauki zawodu</p> <p>wskazanych w § 10. Ust. 3</p>		<p>1950 zł Szacowany koszt wszystkich szkoleń</p> <p>496 000 zł</p>	

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>instruktora praktycznej nauki zawodu, sformułować kodeks etyczny instruktora praktycznej nauki zawodu.</p> <p><u>W zakresie: Elementy psychologii w komunikacji i relacjach „instruktor - osoba ucząca się”</u> Osoba ucząca się po ukończeniu kursu potrafi:</p> <p>wskazać okresy rozwojowe człowieka, w których może zdobywać zawód lub przekwalifikowywać się,</p> <p>określić potrzeby i możliwości osoby uczącej się w zakresie uczenia się w różnych okresach rozwojowych,</p> <p>określić sposoby wsparcia uczenia się w różnych okresach rozwojowych,</p> <p>zdefiniować stres, ocenić sytuację stresową, dobrać sposób pokierowania sytuacją stresową dla</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/ zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	osiągnięcia oczekiwanego efektu w pracy z osobą uczącą się, zdefiniować konflikt, określić źródło konfliktu, wskazać przykładowe zasady zarządzania konfliktem w pracy z osobą uczącą się, przeprowadzić obserwację osoby uczącej się w celu zdiagnozowania jej możliwości i potrzeb, sformułować wnioski z obserwacji do planowania pracy z osobą uczącą się, wskazać sposoby motywowania osoby uczącej się do podejmowania i realizowania zadań praktycznej nauki zawodu, określić znaczenie reguł, ustaleń i umów w motywowaniu, określić i ocenić znaczenie kary i nagrody w motywowaniu.				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p><u>W zakresie: Metodyka praktycznej nauki zawodu.</u></p> <p>Osoba ucząca się po ukończeniu kursu potrafi:</p> <p>określić przedmiot i zadania metodyki kształcenia zawodowego, wskazać zakres zadań dla metodyki praktycznej nauki zawodu, określić funkcje podstaw programowych kształcenia w zawodach, wskazać elementy składające się na strukturę podstawy programowej kształcenia w danym zawodzie w kontekście planowania praktycznej nauki zawodu, zinterpretować wybrane elementy podstawy programowej kształcenia w danym zawodzie w kontekście realizacji</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>praktycznej nauki zawodu, określić powiązania podstawy programowej kształcenia w danym zawodzie z podstawą programową kształcenia ogólnego dla kształtowania kompetencji kluczowych</p> <p>zinterpretować zasady realizowane przez nauczyciela (poglądowości, samodzielności, wiązania teorii z praktyką, przystępności),</p> <p>zinterpretować zasady realizowane przez uczącego się (świadomości i doniosłości, wykorzystywania doświadczeń, wzorca),</p> <p>wskazać przykładowe sposoby wykorzystania zasad nauczania w realizacji zadań praktycznej nauki zawodu, zdefiniować cel w edukacji,</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>sklasyfikować cele w edukacji, sformułować przykładowe cele kształcenia dla wskazanego zawodu na podstawie podstawy programowej, sformułować cel kształcenia jako wymaganie programowe, zastosować zasady operacjonalizacji celów w wybranym zawodzie dla warunków realizacji praktycznej nauki zawodu, opisać zasady formułowania tematyki zajęć edukacyjnych – dobierania materiału nauczania, ustalić znaczenie tematu zajęć edukacyjnych, sformułować przykładowe tematy zajęć edukacyjnych w pracy zadaniowej osób uczących się, określić znaczenie mediów i środków dydaktycznych w</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>edukacji, zaplanować wyposażenie i organizację stanowiska pracy dla celów edukacyjnych, dobrać wyposażenie do wykonania zadania na stanowisku pracy, wskazać znaczenie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy w pracy na stanowisku pracy, ocenić wyposażenie przykładowego stanowiska pracy dla celów szkoleniowych, wyodrębnić, w oparciu o podstawę programową kształcenia w wybranym zawodzie, przykładowe zadania do samodzielnego wykonania przez osobę uczącą się, wyodrębnić, w oparciu o podstawę programową kształcenia w wybranym zawodzie, przykładowe zadania do wykonania</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>przez osobę uczącą się w grupie (we współpracy) z innymi osobami, sformułować polecenia do wykonania przykładowych zadań, dobrać miejsce, sprzęt i inne materiały do wykonania zadania, wskazać zasady kontroli (w tym samokontroli) podczas wykonywania przykładowego zadania, opisać przebieg przykładowych zajęć praktycznych, scharakteryzować przykładowe metody stosowane w kształceniu praktycznym, dobrać metodę kształcenia do tematyki zajęć, możliwości organizacyjnych, czasu przewidzianego na realizację i przewidywanych możliwości osoby uczącej się, zaplanować zrealizowanie</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>zajęć z zastosowaniem wybranych metod, opisać techniki pracy stosowane w praktycznej nauce zawodu, dobrać technikę pracy do zastosowanej metody, tematyki i oczekiwanego efektu wykonania zadania, opisać strukturę scenariusza zajęć edukacyjnych, zaprojektować scenariusz dla wybranych zajęć praktycznych, zaprojektować scenariusz dla dnia pracy młodocianego pracownika odbywającego naukę zawodu w zakładzie pracy, opracować materiały niezbędne do zrealizowania zajęć zgodnie z zaprojektowanym scenariuszem, określić funkcje instrukcji stanowiskowej,</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	zaprojektować instrukcję dla przykładowego stanowiska pracy, określić rolę karty pracy (arkusza roboczego) w organizacji praktycznej nauki zawodu, zaprojektować przykładową kartę pracy (arkusz roboczy), określić formalne wymagania dla oceniania szkolnego i oceniania w kształceniu ustawicznym, opisać metody sprawdzania wiedzy i umiejętności w praktycznej nauce zawodu, określić rolę kryteriów oceniania, sformułować informację zwrotną dla przykładowej sytuacji oceniania, zastosować ocenę szkolną w odniesieniu do przykładowej sytuacji, odpowiedniego wymagania programowego i szkolnych zasad				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	oceniać, przeanalizować przykładową listę kontrolną, zaprojektować listę kontrolną do wybranego zadania realizowanego przez osobę uczącą się, określić funkcje programu nauczania zawodu, sformułować przykładowe postanowienia dla poszczególnych elementów programu nauczania zawodu w odniesieniu do praktycznej nauki zawodu, określić zasady modyfikacji programu nauczania zawodu, przeanalizować procedury egzaminacyjne egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie/egzaminu zawodowego, przeanalizować zadania egzaminacyjne z informatora o				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie/egzaminie zawodowym, określić wymagania dla zdania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie/egzaminu zawodowego, określić zasady przeprowadzania egzaminu czeladniczego, zinterpretować postanowienia zawarte w szkolnym planie nauczania, dokonać wpisów w dzienniku lekcyjnym, opracować plan dydaktyczny nauczyciela dla praktycznej nauki zawodu, nazywać zajęcia zgodnie ze szkolnym planem nauczania i arkuszem ocen.</p> <p><u>W zakresie: Umiejętności dydaktyczne</u></p> <p>Osoba ucząca się po ukończeniu kursu potrafi:</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	zademonstrować przebieg przykładowych zajęć praktycznych, przeprowadzić pokaz wykonania konkretnej czynności na stanowisku pracy, ocenić zaobserwowane wykonanie konkretnej czynności lub zestawu czynności na stanowisku pracy lub przeprowadzić symulację części praktycznej egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie/egzaminu zawodowego i ocenić zgodnie z kryteriami szkolnymi i zgodnie z zasadami egzaminacyjnymi, ocenić przygotowanie stanowiska pracy pod kątem bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska i przeciwpożarowym,				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/ zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
Animator czasu wolnego	<p><u>W zakresie wiedzy zna i rozumie:</u></p> <p>P4STP_W1: 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>P4STP_W2: różnorodne metody prowadzenia zajęć animacyjnych w oparciu o rozbudowane programy animacyjne.</p> <p>P4STP_W3: różnorodne źródła informacji niezbędnych do realizacji zadań zawodowych z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.</p> <p>P4STP_W4: w szerokim</p>	<p>Preferowani:</p> <p>absolwenci kierunku turystyka i rekreacja (studiów I i II stopnia)</p> <p>Absolwenci kierunku wychowanie fizyczne (studiów II stopnia)</p> <p>ponadto absolwenci innych kierunków I i II stopnia Oraz osoby z minimum wykształceniem średnim</p>	Szkolenie 24 godzin	<p>Na terenie całej Polski–</p> <p>Ogólna liczba wszystkich uczestników - minimum 320 osób (po 20 w każdym województwie)</p> <p>Szacowany koszt udziału 1 uczestnika 900 zł</p> <p>Szacowany koszt wszystkich szkoleń 288 000 zł</p>	

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>zakresie źródła zagrożeń dla życia, zdrowia, bagażu oraz interesów ekonomicznych turystów oraz zasady, normy i procedury dotyczące udzielania pomocy turystom w sytuacjach zagrożenia.</p> <p>P4STP_W5: regulacje dotyczące świadczenia usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego oraz 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.</p> <p>P4STP_W6: w podstawowym zakresie ogół uwarunkowań rozwoju turystyki i</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>branż wchodzących w jej skład oraz Podstawowe uwarunkowania zjawisk i procesów oraz najważniejsze nowości w turystyce.</p> <p><u>W zakresie umiejętności potrafi:</u></p> <p>P4STP_U1: przygotowywać i realizować – w uzgodnieniu z turystami i nabywcami instytucjonalnymi, organizatorami turystyki, i wytwórcami usług turystycznych – rozbudowane programy animacyjne skierowane do określonej grupy turystów.</p> <p>P4STP_U3: przygotowywać plan realizacji zadań zawodowych własnych i koordynowanego zespołu oraz korygować go stosownie do okoliczności.</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>P4STP_U4: 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.</p> <p>P4STP_U5: porozumiewać się w języku obcym w sprawach związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego.</p> <p>P4STP_U6: udzielić pomocy turystom w sytuacji zagrożenia.</p> <p>P4STP_U8: opracowywać elementy</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>dokumentacji dotyczącej wykonywania zadań zawodowych związanych ze świadczeniem usług z zakresu pilotażu, przewodnictwa i animacji czasu wolnego, w tym m.in. dokumentacji finansowej, sprawozdawczości, dziennika zajęć.</p> <p><u>W zakresie kompetencji społecznych jest gotów do:</u></p> <p>P4STP_K1: komunikowania się w środowisku zawodowym w sposób zapewniający dobrą współpracę z turystami, organizatorami turystyki i wytwórcami usług turystycznych oraz przestrzegania przy tym zasad kultury współpracy.</p> <p>P4STP_K2: brania pod uwagę wpływu niespełnienia oczekiwań turystów</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/ zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>wobec przebiegu zwiedzania lub programu animacyjnego na wizerunek własny oraz podmiotów, z którymi współpracuje lub na rzecz których wykonuje zadania.</p> <p>P4STP_K3: wykazywania się otwartością, uprzejmością i empatią w wykonywaniu zadań oraz sprawowania opieki nad turystami</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
Bezpieczeństwo w hotelu w dobie pandemii	<p><u>Wiedza</u> Zna wytyczne dla hotelu podczas pandemii. Wie, jak przenosi się SARS-COV2 i jakie środki prewencji należy użyć. Posiada wiedzę z zakresu zapobiegania wystąpieniu zagrożenia niesionego przez SARS-COV2.</p> <p><u>Umiejętności</u> Potrafi dokumentować działania związane z ochroną przed SARSCOV2. Potrafi właściwie dobierać środki ochrony dla pracowników i gości hotelowych. Kreuje procedury związane z przyjęciem gości w dobie pandemii. Potrafi zapewnić ochronę procesom technologicznym (przede wszystkim w restauracji hotelowej) w</p>	Kadra zarządzająca w hotelu oraz osoby odpowiedzialne za bezpieczeństwo sanitarnoepidemiologiczne w hotelu; kierownicy służby piętter; kierownicy zmiany służby piętter tzw. supervisor	Szkolenie w formie tradycyjnej, zdalnej lub mieszanej 16 godzin szkoleniowych (dwa dni po 8 godzin szkol.)	Na terenie całej Polski– Ogólna liczba wszystkich uczestników - 330 Szacowany koszt udziału 1 uczestnika 1600 zł Szacowany koszt wszystkich szkoleń 528 000 zł	

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>obliczu zagrożenia SARS-COV2.</p> <p><u>Kompetencje społeczne</u></p> <p>Ma świadomość nt. roli kadry kierowniczej w działaniach zmierzających do minimalizacji zagrożeń. Potrafi właściwie reagować w przypadku pojawienia się gościa, którego stan zdrowia pozwala podejrzewać SARS-COV2(zarówno na etapie check-in jak i podczas pobytu w hotelu).</p>				

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
Obsługa klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudne sytuacje z klientem związane z pandemią COVID19, przekazywanie trudnych informacji	<p><u>Wiedza</u> Wie jak przekazywać klientom informacje w związku z COVID-19 z pokazaniem intencji dbałości o bezpieczeństwo zdrowotne gości zna zasady radzenia sobie z trudnymi sytuacjami posiada podstawową wiedzę z zakresu inteligencji emocjonalnej i radzenia sobie w konflikcie</p> <p><u>Umiejętności</u> Potrafi szybko, skutecznie i z dbałością o wysoki standard obsługi reagować na trudne sytuacje z klientami umiejętnie przekazuje informacje o obostrzeniach i wymogach związanych z COVID-19 potrafi zadbać o zadowolenie klienta z</p>	Kadra zajmująca się obsługą klienta w Hotelu i Gastronomii	Szkolenie w formie tradycyjnej lub zdalnej (4 sesje po 4 godziny – łącznie 16h)	Na terenie całej Polski– Ogólna liczba wszystkich uczestników - 70 Szacowany koszt udziału 1 uczestnika 1600 zł Szacowany koszt wszystkich szkoleń 112 000 zł	

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/ zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>jednoczesnym zadaniem o bezpieczeństwo i spełnienie wymogów związanych z COVID-19</p> <p><u>Kompetencje społeczne</u></p> <p>Ma świadomość roli pracownika hotelu lub restauracji w zapewnieniu bezpieczeństwa zdrowotnego klientom dostrzega konieczność zadbania o wymogi sanitarne z empatią podchodzi zapewnienia klientom bezpieczeństwa w związku z COVID-19</p>				
Nowe technologie w turystyce	<p>P6STH_W2: Najważniejsze trendy rozwojowe w hotelarstwie i turystyce.</p> <p>P6STH_U4 Adaptować metody, technologie i procedury związane z realizacją zadań zawodowych w</p>	<p>Kadra zarządzająca zakładami hotelarskimi a także organizacjami zajmującymi się sprzedażą usług turystycznych</p>	<p>Szkolenie (16 godzin)</p> <p>Doradztwo (8 godzin)</p>	<p>Na terenie całej Polski– Ogólna liczba wszystkich uczestników - minimum</p>	Nd

Obszar tematyczny (kompetencje /kwalifikacje) ¹¹	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ¹²	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje /kwalifikacje ¹³	Rekomendowane formy wsparcia ¹⁴	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji /kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁵	Dodatkowe uwagi ¹⁶
	<p>podstawowych pionach zakładów hotelarskich.</p> <p>P6STO_W3: W szerokim zakresie teoretyczne podstawy metod i technologii stosowanych w działalności wytwórców usług turystycznych.</p> <p>P6STO_U2: 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>			<p>524 uczestników</p> <p>Szacowany koszt udziału 1 uczestnika 3600 zł</p> <p>Szacowany koszt wszystkich szkoleń i doradztwa: 1 886 400 zł</p>	

4/ Przykładowe programy szkoleń

Instruktor praktycznej nauki zawodu: zgodnie z Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 lutego 2019 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu [Dziennik Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 28 lutego 2019 r. Poz. 391

Podstawy pedagogiki ze szczególnym uwzględnieniem pedagogiki pracy – 5 godzin

Elementy psychologii w komunikacji i relacjach” instruktor – osoba ucząca się” – 8 godzin

Metodyka praktycznej nauki zawodu – 27 godzin

Umiejętności dydaktyczne – 8 godzin (w środowisku pracy oraz poza środowiskiem pracy) RODO – 7 godzin

Animator czasu wolnego:

Teoria i funkcja animacji, Obowiązki i zadania animatora, Savoir-vivre w animacji, Praca z mikrofonem, PR w pracy animatora, Kreatywność w pracy animatora, Gry i zabawy grupowe, Animowanie dzieci, Bezpieczeństwo podczas animacji, Elementy fitnessu w animacji, Przykładowy plan dnia animatora, Pierwsza pomoc przedmedyczna dzieciom i niemowlętom.

Pilot wycieczek.

Część e-learningowa – 30 h: Ogólne zagadnienia dotyczące turystyki w Polsce i na świecie. Wiedza o Polsce i świecie współczesnym.

Geografia turystyczna Polski i Europy, Historia kultury i sztuki, Przepisy prawne w turystyce i ubezpieczenia turystyczne.

II. Część praktyczna – 70 h: Obsługa ruchu turystycznego, Postępowanie pilota w sytuacjach awaryjnych i trudnych, Pierwsza pomoc przedmedyczna, Pilotaż wycieczek autokarowych i lotniczych, Umiejętności psychofizyczne pilota wycieczek: emisja głosu, komunikacja z grupą (werbalna i niewerbalna), techniki negocjacji, zarządzanie czasem.

Zajęcia w terenie: umiejętność wykorzystywania mapy, GPS i innych źródeł informacji, lotnisko, hotel, autokar, miasto.

Bezpieczeństwo w hotelu w dobie pandemii.

Dzień 1. Koronawirus - jak się przenosi oraz jakich środków prewencyjnych powinniśmy użyć. 2. Instrukcja dla personelu przy ponownym otwarciu hoteli: jakie środki prewencji powinny zostać wprowadzone w hotelu, jak obniżyć ryzyko infekcji w hotelu, jak powinno odbywać się sprzątanie oraz dezynfekcja obszarów wspólnych, jak bezpiecznie posprzątać pokój z zachowaniem środków ostrożności. 3. Wytyczne dla hotelu podczas pandemii: co robić w przypadku podwyższonej temperatury u Gościa, chcącego się zarejestrować w hotelu, co robić w przypadku chorego Gościa przebywającego w naszym obiekcie, jakie punkty związane z COVID-19 powinny znaleźć się w regulaminie hotelowym. 4. Przykładowy check-in Gościa z zastosowaniem środków prewencyjnych. 5. Instrukcja sprzątania hotelu w czasie pandemii. 6. Dokładna instrukcja sprzątania pokoi hotelowych krok po kroku z zachowaniem bezpieczeństwa. Dzień 2. 1. Zagrożenia wirusowe, w tym COVID-19 w gastronomii i hotelach. 2. Zagrożenia wirusowe, w tym COVID-19 niesione przez dostawców środków spożywczych. 3. Zapobieganie zagrożeniom COVID-19 wnoszonym przez pracowników. Nadzór nad stanem zdrowotnym personelu. 4. Zagrożenia wnoszone przez zewnętrznych usługodawców restauracji, hotelu. 5. Goście hotelu jako potencjalne źródło zakażenia COVID-19. 6. Procesy technologiczne w ochronie przed zagrożeniami niesionymi przez COVID-19. 7. Zasady dystrybucji potraw w obliczu zagrożenia COVID-19. 8. Utrzymanie czystości w obronie przed COVID-19. 9. Właściwy dobór środków czystości w walce z COVID-19. 10. Środki ochrony osobistej w ochronie personelu przed COVID-19 – dobór i zasady stosowania. 11. Zamglawiacze, ozonatory, lampy UV oraz inne urządzenia w walce z zagrożeniami wirusowymi. 12. Dokumentowanie działań związanych z ochroną przed COVID-19. 13. Rola kadry kierowniczej w działaniach zmierzających do minimalizacji zagrożeń związanych z COVID-19.

Obsługa klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudne sytuacje z klientem związane z pandemią, przekazywanie trudnych informacji.

Wytyczne Głównej Inspekcji Sanitarnej w zakresie bezpieczeństwa
 Wdrażanie nowych procedur operacyjnych
 Modyfikacja zakresu oferty i jej dystrybucji

Dostosowanie modelu sprzedaży do zmieniających się potrzeb i zachowań gości

Dostosowanie strategii sprzedażowej i marketingowej do nowej rzeczywistości

Zarządzanie konfliktem

Rola pracownika hotelu w zapewnieniu bezpieczeństwa zdrowotnego klientom.

Relacje z klientem związane z przestrzeganiem zaleceń dla hoteli związanych z COVID-19

Budowanie zaufania w relacjach z klientem w dobie pandemii

Analiza studium przypadku: prezentacja dobrych praktyk w zakresie modyfikacji produktów i usług w dobie pandemii.

SUPLEMENT z dnia 22 kwietnia 2022 r.
REKOMENDACJA¹⁸ NR 2/2020¹⁹ UZUPEŁNIENIE 1/22
SEKTOROWEJ RADY DS. KOMPETENCJI TURYSTYKA

**1. REKOMENDACJA ZOSTAŁA WYDANA UCHWAŁĄ RADY
1/22 UZUPEŁNIENIE REKOMENDACJI 2/20
GŁOSOWANIE ELEKTRONICZNE RADY Z DNIA
22.04.2022 R.**

**2. ANALIZA STANU SEKTORA Z PUNKTU WIDZENIA
POTRZEB KOMPETENCYJNYCH, W TYM SZCZEGÓŁOWE
UZASADNIENIE DOTYCZĄCE PRZEDSTAWIONYCH
REKOMENDACJI W PUNKCIE 3/**

WPROWADZENIE

Wojna w Ukrainie znacząco pogłębiła poziom niepewności w polskiej branży turystycznej. Perspektywa możliwego odbicia po lockdownach związanych z covid-19 i powrotu do kondycji sprzed pandemii (według prognoz ok. 2023-24 r.) w bieżących realiach stała się mało realna. Wskutek pandemii ogromnym problemem był odpływ doświadczonych pracowników – przetransferowali się do innych branż i nie wykazują chęci powrotu (tylko branża hotelarska utraciła ok. 100 tys. osób). W obecnej, po pandemicznej rzeczywistości przekonanie o niestabilności branży jako miejsca pracy i rozwoju zawodowego niestety stało się dodatkowym czynnikiem hamującym napływ nowych kandydatów (dodatkowo wciąż nierozwiązanym problemem są ich braki kompetencyjne). Napływ uchodźców z Ukrainy stał się zarzewiem dyskusji na temat możliwości ich wykorzystania w niwelowaniu problemów kadrowych w branży turystycznej. Często niedostrzeganym, a trudnym

¹⁸ Środki, którymi PARP dysponuje na wdrażanie rekomendacji, niejednokrotnie są niewystarczające, żeby zaspokoić zapotrzebowanie na kompetencje w sektorze. Dlatego też, rekomendacja ma być **drogowskazem** dla innych instytucji przy podejmowaniu planów związanych z finansowaniem edukacji. W związku z powyższym, rekomendacja nie powinna ograniczać się tylko do perspektywy finansowej, którą dysponuje PARP, ale obejmować całe, identyfikowane przez sektor zapotrzebowanie.

¹⁹ Numer rekomendacji wydanej przez Sektorową Radę ds. Kompetencji/rok jej wydania.

wyzwaniem, z którym branża musi się mierzyć, jest ewolucja pokoleniowa. Następujące po sobie generacje stawiają przed działami personalnymi nowe wyzwania i wpływają w znaczącym stopniu na efektywność firmy. Organizacje coraz częściej stykają się z problemem, jak mają efektywnie zarządzać pracownikami pokoleń X, Y i Z by pogodzić ich interesy i potrzeby? Podejmowanie decyzji biznesowych w tak trudnych, niepewnych warunkach jest znacznie utrudnione i bez wątpienia obarczone dużym ryzykiem. Obserwowany wysoki poziom wrażliwości turystyki na szoki zewnętrzne uprawnia do stwierdzenia, że konieczne jest wypracowanie mechanizmów i rozwiązań mogących zapewnić zrównoważony rozwój branży.

O ile w okresie przedpandemicznym strategii rozwoju branży turystycznej koncentrowały się na podejmowaniu działań służących maksymalizacji zysków, to obecna sytuacja w znacznej mierze wskazuje, że równie ważne może być wypracowanie rozwiązań służących minimalizacji strat w sytuacji ciągłego ryzyka i zagrożenia (Czernicki Ł., Kukołowicz P., Miniszewski M, 2020).

Konieczność dostosowywania się do dynamicznie zmieniających się uwarunkowań otoczenia oraz rozwiązywania wewnętrznych problemów powoduje, że "zmiany" i ich wdrażanie stają się nieodłączną cechą życia organizacyjnego na współczesnym rynku. Z tego względu efektywne "zarządzanie zmianami" można uznać za niezwykle cenną umiejętność menadżerską, decydującą o przetrwaniu i dalszym rozwoju przedsiębiorstwa. Wspólnym mianownikiem dla osiągnięcia zamierzonych rezultatów zmian są "ludzie" (kapitał ludzki).

W związku z powyższym zdefiniowano dwie rekomendacje będące odpowiedzią na zdiagnozowane we wstępie problemy:

Ad 1) Realizacja szkolenia dla kadr menadżerskich branży turystycznej pn. „Zarządzanie zmianą”

Współczesna rzeczywistość coraz częściej określana jest modelem VUCA, który po raz pierwszy użyty został w latach 90-tych XX wieku w celu opisanego specyfiki otoczenia poprzez cztery podstawowe cechy takie jak: zmienność, niepewność, złożoność oraz dwuznaczność. Zmienność jest związana z tempem i zakresem zachodzących zmian, niepewność dotyczy obecnej i przyszłej sytuacji organizacji, złożoność jest wynikiem oddziaływania otoczenia, natomiast dwuznaczność obejmuje niejasny przekaz płynący z działań oraz wydarzeń (Swarbrick, Stearman 2012).

Zmienność, wymieniana jako element modelu VUCA, jest jedną z charakterystycznych cech w sektorze usług turystycznych, bowiem odnosi się do szybkości zmian w sektorze i poszczególnych branżach, a także z wahaniami popytu.

Niepewność odnosi się do stopnia, w jakim można analizować rzeczywistość i przewidywać przyszłość. Niestety dostępne w sektorze usług turystycznych narzędzia badawcze bardzo często przedstawiają jedynie "obraz" lub "wycinek" z przeszłości prezentujący informacje np. o ruchu turystycznym w danym mieście, regionie lub kraju. Przedsiębiorcy funkcjonujący na rynku zmuszeni są w ten sposób do przewidywania przyszłości na

podstawie dostępnych danych statystycznych oraz w większym stopniu na podstawie swojej intuicji i obserwacji bieżącej sytuacji na rynku.

Złożoność i niejednoznaczność wiążą się z wieloma czynnikami i danymi, które należy brać pod uwagę przygotowując coraz bardziej złożone produkty turystyczne.

Zmiany najczęściej rozumiane są jako przekształcenia dokonywane przez organizację w swoim potencjale, strukturze, sposobie funkcjonowania czy działania na rynku, w celu zwiększenia własnej efektywności, bądź też lepszego dostosowania się do zmiennych warunków otoczenia (Penc 2007). Niemniej nie są one już wyborem, przed którym stają organizacje, a koniecznością zapewniającą przetrwanie na globalnym konkurencyjnym rynku. Pojawiające się sytuacje, określane mianem "black swan" (Taleb 2007) lub "game changer" takie jak kryzys finansowy, pandemia czy wojna sprawiają, że organizacje z dnia na dzień zmieniają swoje potrzeby w zakresie kompetencji aktualnych i przyszłych pracowników.

Niestety przyczyną wielu niepowodzeń w zarządzaniu zmianami, które mają pomóc organizacjom osiągnąć cele, które były podstawą ich wprowadzenia, jest brak wiedzy i umiejętności menadżerów sektora turystyki w praktyce podejścia do zarządzania tym procesem.

Ad 2). Realizacja szkolenia dla kadr menadżerskich branży turystycznej pn. "Zarządzanie międzykulturowe i zarządzanie zróżnicowaniem międzypokoleniowym w przedsiębiorstwie"

Funkcjonujące na rynku pracy różne pokolenia pracowników reprezentują wobec swoich pracodawców i klientów różne sposoby myślenia i zachowania będące wynikiem dojrzwania w odmiennych warunkach społecznych i gospodarczych (Wasiuluk, Bańkowska 2021). W relacji do prezentowanych przez nich postaw ujawniają się także zmiany wynikające z procesu globalizacji (w tym członkostwa Polski w UE) i mobilności sprawiające, że owe warunki należy odnosić nie tylko do społeczeństwa polskiego, ale i także do obywateli innych państw, którzy stali się pracownikami i klientami sektora usług turystycznych w Polsce.

Zdefiniowane generacje pokoleń takie jak Radio Babies (1922-1944), Baby Boomers (1945-1964), pokolenie X (1965-1979), pokolenie Y (1980-1994), pokolenie Z (1995-2010) czy pokolenie Alpha (po 2010) są inne przede wszystkim pod względem postaw w stosunku do aktywności zawodowej (oczekiwań wobec pracodawcy, autorytetów, dyscypliny, przywództwa, lojalności i aspiracji) (Wasiuluk, Bańkowska 2021).

Coraz więcej przedstawicieli młodego pokolenia nie uważa pracy za najwyższą wartość poszukując przedsiębiorstw zgodnych z ich poglądami na kwestie społeczne i środowiskowe (Business Insider 2022). Podczas, gdy dla pokolenia X cechą dominującą był pesymizm i cierpliwe oczekiwanie na pracę, to dla pokolenia Z cechą charakterystyczną stała się dynamiczność, chęć błyskawicznego osiągnięcia kariery i osiągnięcie równowagi pomiędzy życiem osobistym a pracą.

Funkcjonowanie organizacji na rynku pracobiorcy sprawia, że menadżerowie powinni dysponować wiedzą, umiejętnościami i kompetencjami, które pozwolą im na szybkie diagnozowanie pokoleń pracowników oraz stosowanie odmiennych narzędzi motywacyjnych. Wspieranie tego procesu pozwoli na stworzenie wizerunku organizacji jako atrakcyjnego miejsca pracy, a także pozwoli na lepsze wykorzystanie umiejętności i zdolności pracowników. Na współczesnym rynku pracy skorzystają te przedsiębiorstwa, które elastycznie dopasują się do oczekiwań pracowników i będą uczyć menedżerów jak efektywnie zarządzać różnorodnymi zespołami.

Inną kwestią jest fakt, że we współczesnym zarządzaniu (w tym w sektorze turystyki) współistnienie i interakcja różnych kultur w ramach jednej organizacji jest rzeczą normalną. Z perspektywy odpowiedzialności menedżerów za międzykulturowe zespoły i efekty ich pracy ważne są: skuteczne komunikowanie się, harmonijna współpraca, poszukiwanie wspólnych, elastycznych rozwiązań, a nie dążenie do dominacji jednej kultury nad drugą (Knap-Stefaniuk 2017). Brak świadomości wagi i znaczenia identyfikowania, analizowania i oceniania czynników kulturowych oraz ich wpływu na funkcjonowanie firmy może mieć negatywne skutki dla skutecznego i sprawnego zarządzania współczesnym przedsiębiorstwem (Kaczmarek 2016).

Źródła:

- Czernicki Ł., Kukołowicz P., Miniszewski M., 2020, Branża turystyczna w Polsce. Obraz przed pandemią, Polski Instytut Ekonomiczny, Warszawa.
- Kaczmarek B. (2016), Zarządzanie międzykulturowe – wybrane aspekty [w:] B. Glinkowska (red.), Internacjonalizacja przedsiębiorstw. Uwarunkowania – procesy – wyniki badań, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Knap-Stefaniuk A. (2017), Zarządzanie zasobami ludzkimi w aspekcie międzynarodowym – wybrane zagadnienia "Nowoczesne Systemy Zarządzania", nr 2, z. 12.
- Penc J., Decyzje i zmiany w organizacji, Wyd. Difin, Warszawa 2007.
- Swarbrick A., Stearman C. (2012), When it's VUCA, who do you call?, www.trainingjournal.com, dostęp: 6.04.2022.
- Taleb N.N., The Black Swan: The Impact of Highly Improbable, Penguin Books, 2007.
- Wasiluk, A, Bańkowska, M.(2021). Przesłanki dotyczące wyboru miejsca pracy przez pracowników pokolenia X, Y i Z. Zeszyty Naukowe Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego w Zielonej Górze, 8(14), 138-159. DOI: 10.26366/PTE.ZG.2021.197

3. ZAPOTRZEBOWANIE NA KOMPETENCJE/KWALIFIKACJE W SEKTORZE²⁰.

TABELA: Usługa rozwojowa nr 1/

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA ²¹
Nazwa kompetencji/kwalifikacji: Zarządzanie zmianą
Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się²²: Wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne: Rozpoznaje rolę menadżera w procesie zmian/w zarządzaniu zmianą. Identyfikuje czynniki wymuszające zmiany w organizacji. Identyfikuje znaczenie i wpływ zmian na działalność organizacji i jej pracowników. Zna narzędzia umożliwiające właściwą strukturyzację organizacji na potrzeby procesu wdrożenia zmian. Identyfikuje źródła powodzenia zmiany. Zna podstawowe strategie podejścia do zmian i trudnych

²⁰ W zależności od potrzeb tabela może być wielokrotnie powielana. Prosimy prezentować poszczególne kompetencje/kwalifikacje w kolejności ich ważności dla sektora. W rekomendacji prosimy ująć wszystkie kompetencje/kwalifikacje, których niedobór rada identyfikuje niezależnie od tego, czy środki konkursu na szkolenia lub doradztwo wynikające z rekomendacji Sektorowych Rad ds. Kompetencji są wystarczające na sfinansowanie usług prowadzących do ich zdobycia. Rekomendacja będzie publicznie dostępna dla innych instytucji wspierających edukację, a więc wskazanie wszystkich zidentyfikowanych luk w sektorze będzie z korzyścią dla przedsiębiorców sektora

²¹ Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzenia, że osoba posiada opisane efekty uczenia się. Proces powinien być niezależny od procesu edukacji i obejmować identyfikację, weryfikację i dokumentację posiadanych efektów uczenia się – jest to tzw. **walidacja**. Walidacja powinna być trafna (weryfikowane są te efekty uczenia się, które dotyczą kwalifikacji) oraz rzetelna (wynik walidacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację). Walidacja kończy się wydaniem decyzji, które efekty uczenia się zostały osiągnięte, a które nie. Jest podstawą wydania dokumentu stwierdzającego, że osoba posiada kwalifikację – czyli wydania certyfikatu w procesie **certyfikacji**. Kwalifikacją będą m. in. opisy efektów uczenia się, zawarte w kwalifikacjach włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK), a także zestawy efektów uczenia się wyodrębnione w kwalifikacjach włączonych do ZSK. **Kompetencją** będą takie opisy efektów uczenia się, dla których procesów walidacji i certyfikacji nie można zidentyfikować.

²² Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link). **Opis efektów uczenia się** powinien przedstawiać efekty uczenia się konieczne do prawidłowego i sprawnego wykonywania określonego rodzaju czynności, zadania lub funkcji. Przez „prawidłowe wykonywanie” rozumie się **wykorzystywanie w działaniu odpowiedniej wiedzy teoretycznej i praktycznej** oraz **stosowanie się do norm społecznych**, w szczególności odnoszących się do danego rodzaju działalności. Efekty uczenia się powinny być: jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji, realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana, możliwe do zweryfikowania, zrozumiałe dla osób i podmiotów potencjalnie zainteresowanych usługą. Podczas formułowania umiejętności korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych, np. „rozdziela”, „definiuje”, „charakteryzuje”, „uzasadnia”, „obsługuje”, „montuje”, „monitoruje”, „planuje”, „projektuje”, „organizuje”, „kontroluje”, „ocenia”, „nadzoruje”. Nie jest zalecane stosowanie czasowników, takich jak „zna”, „wie”, „potrafi”, „rozumie”. Rekomendujemy wskazanie poziomu kwalifikacji/kompetencji poprzez odniesienie się do sektorowej ramy kwalifikacji (jeśli istnieje) albo do Polskiej Ramy Kwalifikacji.

sytuacji. Charakteryzuje typy reakcji ludzi/pracowników na zmiany. Rozróżnia narzędzia analizy strategicznej w procesie zarządzania zmianą. Analizuje i ocenia gotowość organizacji do przeprowadzenia zmian. Projektuje skuteczny przekaz (wewnętrzny i zewnętrzny) w procesie zarządzania zmianą. Analizuje i dokonuje wyborów strategicznych na potrzeby zarządzania zmianą. Dobiera odpowiednie narzędzia zarządcze do zaistniałej sytuacji zmiany w organizacji. Rozwiązuje problemy towarzyszące wdrażaniu zmian organizacyjnych. Jest zorientowany na kreatywne rozwiązywanie problemów. Wykazuje cechy lidera w zespole. Jest krytyczny wobec posiadanej wiedzy w temacie zarządzania zmianą oraz do jej stałego aktualizowania

Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji? Nie

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?: Tak, można zidentyfikować – opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji: Rada rekomenduje, aby zakresem szkoleń objąć grupę 150 uczestników.

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI,
KWALIFIKACJI

Minimalne wymagania dotyczące usługi: Powinna być zapewniona możliwość zespołowej i samodzielnej pracy z dostępem do komputera i Internetu oraz tradycyjnych arkuszy papierowych. Szkolenie: min. 16h. Grupa powinna liczyć od 8 do 15 osób. Minimum 50% zajęć powinno mieć charakter praktyczny.

Optymalne cechy dobrej usługi: Powinna być zapewniona możliwość zespołowej i samodzielnej pracy z dostępem do komputera i Internetu oraz tradycyjnych arkuszy papierowych. Szkolenie powinno być prowadzone przez specjalistów – teoretyków i praktyków z dziedziny zarządzania, posiadających min. 3 letnie doświadczenie zawodowe. Grupa powinna liczyć od 8 do 15 osób. Minimum 50% zajęć powinno mieć charakter praktyczny.

Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?: Nie

Jeśli powyżej zaznaczono „Tak” opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać:

Nie

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych:

Szkolenie branży turystycznej: kadra menadżerska i kierownicza średniego szczebla.

Walidacja i certyfikacja - jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo czy Rada uważa, że w każdym wypadku osiągnięcie efektów uczenia się powinno zostać poddane procesowi walidacji/certyfikacji?

Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się.

Dodatkowe uwagi²³: Poszczególne moduły będą zakończone walidacją. Certyfikacji będą podlegać efekty uczenia się ze wszystkich modułów.

TABELA: Usługa rozwojowa nr 2/

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA²⁴

Nazwa kompetencji/kwalifikacji: Zarządzanie międzykulturowe i zarządzanie różnicowaniem międzypokoleniowym

Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się²⁵: Wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne: Identyfikuje wybrane style zarządzania na rynku międzynarodowym wynikające z odmienności kulturowych. Rozróżnia i charakteryzuje poszczególne generacje (X, Y, Z, itd.). Opisuje metody rozwiązywania konfliktów w zespołach międzykulturowych i międzypokoleniowych. Dobiera styl prowadzenia biznesu ze względu na różnorodność kulturową i międzypokoleniową zespołu pracowniczego. Analizuje sytuacje problemowe i dobiera wybrane metody zarządzania odpowiednie dla wielokulturowego i wielopokoleniowego środowiska pracy. Jest gotów do rozwiązywania problemów wynikających z zarządzania wielokulturowym i wielopokoleniowym zespołem

²³ Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

²⁴ Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzenia, że osoba posiada opisane efekty uczenia się. Proces powinien być niezależny od procesu edukacji i obejmować identyfikację, weryfikację i dokumentację posiadanych efektów uczenia się – jest to tzw. **walidacja**. Walidacja powinna być trafna (weryfikowane są te efekty uczenia się, które dotyczą kwalifikacji) oraz rzetelna (wynik walidacji jest niezależny od miejsca, czasu, metod oraz osób przeprowadzających walidację). Walidacja kończy się wydaniem decyzji, które efekty uczenia się zostały osiągnięte, a które nie. Jest podstawą wydania dokumentu stwierdzającego, że osoba posiada kwalifikację – czyli wydania certyfikatu w procesie **certyfikacji**. Kwalifikacją będą m. in. opisy efektów uczenia się, zawarte w kwalifikacjach włączonych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK), a także zestawy efektów uczenia się wyodrębnione w kwalifikacjach włączonych do ZSK. **Kompetencją** będą takie opisy efektów uczenia się, dla których procesów walidacji i certyfikacji nie można zidentyfikować.

²⁵ Kompetencje i kwalifikacje należy opisać **efektami uczenia się**. W przypadku kwalifikacji włączonej do ZSK lub części kwalifikacji opis może odwoływać się do odpowiedniego opisu w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (np. poprzez odpowiedni link). **Opis efektów uczenia się** powinien przedstawiać efekty uczenia się konieczne do prawidłowego i sprawnego wykonywania określonego rodzaju czynności, zadania lub funkcji. Przez „prawidłowe wykonywanie” rozumie się **wykorzystywanie w działaniu odpowiedniej wiedzy teoretycznej i praktycznej oraz stosowanie się do norm społecznych**, w szczególności odnoszących się do danego rodzaju działalności. Efekty uczenia się powinny być: jednoznaczne – niebudzące wątpliwości, niepozwalające na dowolność interpretacji, realne – możliwe do osiągnięcia przez osoby, do których usługa jest skierowana, możliwe do zweryfikowania, zrozumiałe dla osób i podmiotów potencjalnie zainteresowanych usługą. Podczas formułowania umiejętności korzystne jest stosowanie czasowników operacyjnych, np. „rozdziela”, „definiuje”, „charakteryzuje”, „uzasadnia”, „obsługuje”, „montuje”, „monitoruje”, „planuje”, „projektuje”, „organizuje”, „kontroluje”, „ocenia”, „nadzoruje”. Nie jest zalecane stosowanie czasowników, takich jak „zna”, „wie”, „potrafi”, „rozumie”. Rekomendujemy wskazanie poziomu kwalifikacji/kompetencji poprzez odniesienie się do sektorowej ramy kwalifikacji (jeśli istnieje) albo do Polskiej Ramy Kwalifikacji.

pracowników. Wykazuje inicjatywę we współpracy z osobami pochodzącymi z innej kultury lub generacji/pokolenia
Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji? Nie
Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?: Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.
Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji: Rada rekomenduje, aby zakresem szkoleń objąć grupę 150 uczestników.
USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI
Minimalne wymagania dotyczące usługi: Powinna być zapewniona możliwość zespołowej i samodzielnej pracy z dostępem do Internetu oraz tradycyjnych arkuszy papierowych. Szkolenie powinno być prowadzone przez specjalistów – teoretyków i praktyków z dziedziny zarządzania, posiadających min. 3 letnie doświadczenie zawodowe. Grupa powinna liczyć od 8 do 15 osób. Wymiar szkolenia to min. 42 godziny.
Optymalne cechy dobrej usługi: Powinna być zapewniona możliwość zespołowej i samodzielnej pracy z dostępem do komputera i Internetu oraz tradycyjnych arkuszy papierowych. Ponadto powinien zostać zapewniony dostęp do wybranych kopii skryptów i/lub podręczników. Szkolenie powinno być prowadzone przez specjalistów – teoretyków i praktyków z dziedziny zarządzania, posiadających min. 3 letnie doświadczenie zawodowe. Grupa powinna liczyć od 8 do 15 osób. Minimum 50% zajęć powinno mieć charakter praktyczny (warsztaty). Wymiar szkolenia to min. 42 godziny.
Czy przedstawiciele sektora dopuszczają możliwość realizacji usług rozwojowych obejmujących tylko część efektów uczenia się dla kompetencji/kwalifikacji?: Nie
Jeśli powyżej zaznaczono „Tak” opisz, w jakie grupy należy zestawiać poszczególne efekty, żeby planować usługę rozwojową i jakie warunki (minimalne i optymalne) powinna wtedy spełniać: Nie dotyczy
Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych: Kadra kierownicza sektora turystyki (wszystkie branże)
Walidacja i certyfikacja - jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo czy Rada uważa, że w każdym wypadku osiągnięcie efektów uczenia się powinno zostać poddane procesowi walidacji/certyfikacji? Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się.
Dodatkowe uwagi²⁶: Nie dotyczy.

²⁶ Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

4. UZASADNIENIE WAŻNOŚCI (KOLEJNOŚCI) KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI ZAPREZENTOWANYCH W PUNKCIE 3/

W przypadku wymienionych rekomendacji, tj.: **Zarządzanie zmianą, Zarządzanie międzykulturowe i zarządzanie różnicowaniem międzypokoleniowym**. Trudno jest jednoznacznie wskazać, która z kompetencji wchodzących w skład sektora turystyki jest najważniejsza. Wymienione rekomendacje stanowią bowiem odpowiedź na potrzeby rynku pracy poszczególnych branż turystycznych wchodzących w skład sektora turystyki, zdiagnozowane w cytowanych publikacjach oraz na podstawie obserwacji rynku, rozmów z interesariuszami Sektorowej Rady Kompetencji-Turystyka. Ponadto stanowią one uzupełnienie dotychczasowych rekomendacji stanowiąc z nimi spójną całość.

5. REKOMENDACJE RADY MAJĄCE NA CELU POPRAWĘ DOPASOWANIA KOMPETENCJI DO POTRZEB SEKTORA INNYCH NIŻ KOMPETENCJE/KWALIFIKACJE, KTÓRYCH DEFICYT ZDIAGNOZOWANO W SEKTORZE I OPISANO W PKT. 3)

Nie dotyczy.