# ANKIETA

# Projekt sektorowej ramy kwalifikacji dla sektora turystyki

# (w skrócie: SRKT)

**BRANŻA BIUR PODRÓŻY**

(Organizatorzy turystyki, Agenci, Pośrednicy)

#

**Szanowni Państwo,**

Przedstawiciele Katedry Turystyki Szkoły Głównej Handlowej na zlecenie Instytutu Badań Edukacyjnych wspólnie z kilkudziesięcioma praktykami z branży biur podróży przygotowali wstępny **projekt sektorowej ramy kwalifikacji dla sektora turystyki** w Polsce (w skrócie: SRKT).

Sektorowa rama kwalifikacji dla sektora turystyki ma być m.in. narzędziem służącym **dopasowaniu procesu kształcenia kadr do potrzeb turystycznego rynku pracy**. Wierzymy, że stanie się tak, ponieważ rama jest zbiorem opisów charakteryzujących to, **jaki zasób wiedzy, umiejętności oraz tzw. kompetencji społecznych** (np. postaw) **powinni posiadać pracownicy poszczególnych branż sektora turystyki**. Opisy są **stopniowalne** i przypisane do bardziej ogólnej Polskiej Ramy Kwalifikacji, co oznacza, że opisane wymagania wobec osób z kwalifikacjami z niższych poziomów (pracownicy stanowisk niższego szczebla) są mniejsze niż wobec tych z kwalifikacjami z poziomów wyższych (pracownicy stanowisk wyższego szczebla). Mamy nadzieję, iż pozwoli to na **uporządkowanie kwalifikacji funkcjonujących w sektorze turystyki i na ich wzajemne porównywanie**, a przede wszystkim **zwiększy „czytelność” dyplomów, świadectw i certyfikatów**. Co więcej – dzięki powiązaniu sektorowej ramy kwalifikacji z Polską Ramą Kwalifikacji, która odnosi się do ramy europejskiej – **zaistnieje możliwość porównywania kwalifikacji z sektora pomiędzy różnymi krajami UE**.

Do tej pory przygotowany został wstępny projekt charakterystyk poziomów kwalifikacji SRKT, zawierający charakterystyki dla czterech branż turystycznych: branży hotelarskiej, branży gastronomii hotelowej, branży pilotów i przewodników, rezydentów i animatorów czasu wolnego oraz branży biur podróży. Liczymy na to, że wyniki niniejszej ankiety pozwolą nam na zmodyfikowanie i uzupełnienie **charakterystyk SRKT** **dla branży biur podróży** stosownie do oczekiwań jej przedstawicieli. Mamy głęboką nadzieję, iż w przyszłości narzędzie to posłuży modyfikacji sytemu kształcenia kadr na potrzeby branży biur podróży i poprawy „jakości” absolwentów kursów, szkół i uczelni kształconych na potrzeby tej branży.

Jakość SRKT zależy przede wszystkim od zaangażowania w ten projekt ekspertów z poszczególnych branż sektora turystyki, a więc również od osób wypełniających niniejszą ankietę. **Prosimy więc Państwa o poświęcenie chwili czasu i wzięcie udziału w pracach nad poprawą jakości nowych kadr turystyki i z góry za to dziękujemy.**

*Zespół ekspertów pracujący nad projektem SRKT*

# Kwestionariusz ankiety

*W celu wypełnienia kwestionariusza prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 1 oraz Załącznikiem nr 2.*

1. Sektorowa rama kwalifikacji powinna opisywać kompetencje kluczowe dla branży, czyli te, które są najbardziej istotne z punktu widzenia efektywnego wykonywania przez jej pracowników codziennych obowiązków. W związku z tym, w pracach nad tym narzędziem ważne jest wskazanie typów działalności oraz stanowisk, które można uznać za kluczowe w danej branży.

 W sektorze biur podróży wyróżniliśmy następujące typu działalności:

* 1. Touroperatorzy
	2. Biura Agencyjne (agencje)
	3. Platformy internetowe
	4. Organizatorzy konferencji i kongresów
	5. **Czy uważa Pan/i, że należałoby uwzględnić jeszcze inne typy działalności w tym podsektorze?**

 *(Prosimy wpisać znak „X” przy wybranej odpowiedzi.)*

**☐ TAK ☐ NIE**

 **Jeśli TAK, to jakie?**

*(Prosimy wpisać propozycje innych typów działalności.)*

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* 1. **Czy, Pana/i zdaniem, wymienione poniżej stanowiska są kluczowe z punktu widzenia funkcjonowania branży biur podróży?**

 *(Dla każdego stanowiska prosimy wpisać znak „X” przy wybranej odpowiedzi.)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kluczowe stanowiska** | **TAK** | **NIE** | **NIE WIEM** |
| Kierownik biura sprzedaży |  |  |  |
| Konsultant d/s rezerwacji imprez |  |  |  |
| Specjalista d/s turystyki |  |  |  |
| Specjalista d/s obsługi podróżniczej |  |  |  |
| Specjalista d/s obsługi klienta |  |  |  |
| Specjalista d/s marketingu |  |  |  |
| Specjalista d/s imprez konferencyjnych i kongresowych |  |  |  |
| Menedżer d/s sprzedaży agencyjnej |  |  |  |
| Menedżer d/s produktu |  |  |  |
| E - commerce menedżer |  |  |  |
| Kasjer lotniczy i biletowy |  |  |  |

* 1. **Jeśli uważa Pan/i, że powyższą listę należy uzupełnić, prosimy o wpisanie innych propozycji stanowisk:**

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………

1. **Czy przedstawione w Załączniku nr 1 wyznaczniki sektorowe opisują pełny zbiór kompetencji istotnych z punktu widzenia branży biur podróży?**

 *(Prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 1, a następnie o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

 **☐TAK ☐NIE**

**Jeśli wybrał Pan/i NIE, prosimy o wyjaśnienie dlaczego, prosimy też podać ewentualną listę wyznaczników do usunięcia i/lub zaproponować nową/uzupełnioną listę**

.……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **Czy opisy poziomów kwalifikacji w SRKT są zrozumiałe?**

*(Prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 2, a następnie o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

**☐ TAK ☐ NIE**

**Jeśli NIE, prosimy o wyjaśnienie, które elementy są, Pana/i zdaniem, niezrozumiałe:**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **Czy opisy poziomów kwalifikacji w SRKT dobrze odzwierciedlają wymagania pracodawców branży biur podróży w zakresie kompetencji niezbędnych do pracy na różnych poziomach stanowisk?**

*(Prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 2, a następnie o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

**☐ TAK ☐ NIE**

**Jeśli NIE, prosimy o wyjaśnienie, dlaczego Pan/i tak uważa:**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **Czy potrafiłby/potrafiłaby Pan/i określić, na którym poziomie SRKT (między poziomem 1 a poziomem 8) są kwalifikacje, które Pan/i posiada?**

*(Prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 2, a następnie o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

**☐ TAK ☐ NIE**

1. **Jaki poziom SRKT (między poziomem 1, a poziomem 8) powinien zostać, Pana/i zdaniem, przypisany do kwalifikacji „Obsługa klienta w biurze podróży”?**

*(Prosimy o zapoznanie się z Załącznikiem nr 2, a następnie o wpisanie poniżej prawidłowej, Pana/i zdaniem, odpowiedzi.)*

………………………………………………………………………………………………………

1. **Czy, Pan/i zdaniem, kwalifikacje pracowników biur podróży (np. dyplomy ukończenia kursów/szkoleń) powinny mieć przypisany poziom (np. 4) w SRKT?**

*(Prosimy o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)*

**☐TAK ☐NIE**

**Dlaczego?**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

|  |
| --- |
| 1. **W jakim stopniu, Pana/i zdaniem, SRKT może być przydatnym narzędziem dla rozwoju kompetencji pracowników branży biur podróży?**

*(Prosimy o wpisanie znaku „X” przy wybranej przez Pana/Panią odpowiedzi.)* |

☐w bardzo małym stopniu

☐w małym stopniu

☐w umiarkowanym stopniu

☐w dużym stopniu

☐w bardzo dużym stopniu

☐trudno powiedzieć

# Informacja o Państwa firmie:

1. Jaki rodzaj przedsiębiorstwa Pan/i reprezentuje?
	* Touroperatorzy
	* Biura Agencyjne (agencje)
	* Platformy internetowe
	* Organizatora konferencji i kongresów
	* Inne (jakie?) ……………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. Jaki jest rodzaj podstawowej działalności przedsiębiorstwa?
	* Turystyka wyjazdowa
	* Turystyka przyjazdowa
	* Turystyka krajowa
	* Inne (podstawowe): ……………………………………………………………………..........
	……………………………………………………………………………………………………
2. Jaka była wielkość zatrudnienia w przedsiębiorstwie w ostatnim roku (*można podać przybliżone wielkości*)?

……...
w tym:

* + 1. w sezonie ……
		2. poza sezonem ……

 w tym na stanowiskach kierowniczych ……

1. w sezonie ……
2. poza sezonem ……

 w tym na stanowiskach eksploatacyjnych /bezpośredniej obsługi klienta …..

1. w sezonie ……
2. poza sezonem ……

#  Dziękujemy za wypełnienie Ankiety!

# Załącznik nr 1: Wyznaczniki sektorowe w projekcie SRKT

Wyznaczniki sektorowe w skrócony sposób określają **kluczowe dla sektora obszary kompetencji pracowników**. Na potrzeby stworzenia projektu SRKT przyjęte zostało założenie, że podstawą wyodrębnienia wyznaczników powinny stać się **oczekiwania gości/turystów w odniesieniu do całego oferowanego produktu turystycznego**, a nie tylko pojedynczej usługi świadczonej np. w czasie wyjazdu. Z tego względu podjęto decyzję o przyjęciu wspólnych wyznaczników dla wszystkich czterech branż wchodzących w skład sektora turystyki (branży hotelarskiej, branży gastronomii hotelowej, branży pilotów i przewodników, rezydentów i animatorów czasu wolnego oraz branży biur podróży).

*Prosimy o zapoznanie się z poniższą propozycją wyznaczników sektorowych dla wstępnego projektu SRKT:*

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

**Rzetelność i wiarygodność** **zarówno w przekazywaniu informacji o usługach jak i ich świadczeniu turyście/gościowi** – rozumiane jako dostarczanie turyście/gościowi pełnych, prawdziwych i obiektywnych informacji o oferowanych usługach oraz świadczenie usług w pełni zgodnych z przekazanymi informacjami.

**Gościnność** – **gotowość służenia innym i przyjazny stosunek do turysty/gościa.**

**Bezpieczeństwo turystów i gości** – rozumiane jako świadomość istnienia zagrożeń dla życia, zdrowia, mienia turystów oraz dążenie do eliminacji lub ograniczenia ryzyka ich wystąpienia, a – w przypadku gdy zagrożeń nie da się uniknąć – do minimalizacji i likwidacji ich skutków.

Załącznik nr 2: SRKT, branża biur podróży
(**Organizatorzy turystyki, pośrednicy turystyczni, agenci)**

|  |
| --- |
| **SRKT poziom 3** |
|  | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 3 zna i rozumie:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 3 potrafi:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 3 jest gotów do:** |
| **Profesjonalizm** | \* Podstawowe pojęcia i terminologię dotyczącą organizacji imprez turystycznych, ich sprzedaży oraz pośrednictwa turystycznego\*Podstawowe informacje z zakresu geografii turystycznej, prawa turystycznego, finansów, zasobów turystycznych regionów,\* Elementarne zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce\*Zasady współpracy biur podróży z wytwórcami innych usług zaspokajających potrzeby turystów – w tym w szczególności z wytwórcami usług hotelarskich, gastronomicznych, pilotami i przewodnikami \*Podstawowe typy umów zawieranych dostawcami usług wchodzących w skład imprezy turystycznej\*Standardowe metody dotyczące projektowania, organizacji i sprzedaży imprez turystycznych oraz pośrednictwa turystycznego \*Podstawowe rodzaje dokumentów związanych z organizacją i sprzedażą imprez turystycznych oraz pośrednictwem turystycznym\*Standardowe technologie i programy informatyczne używane do wykonywania zadań zawodowych w tym w szczególności systemy rezerwacyjne i programy komputerowe  | \*Wyszukiwać, porównywać i oceniać informacje potrzebne do przygotowania i realizacji imprezy turystycznej \*Kalkulować ceny oferowanych usług turystycznych w złotówkach i dewizach\*Obsługiwać systemy rezerwacyjne stosowane w biurach podróży\*Przygotować program standardowej imprezy turystycznej \*Porozumiewać się w języku obcym w sprawach z wiązanych z organizacją, sprzedażą i realizacją imprez turystycznych \*Organizować stanowiska pracy i kierować pracą małego zespołu wykonującego zadania związane z realizacją imprezy turystycznej | \*Rzetelnego wykonywania podstawowych zadań zawodowych\*Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania podstawowych zadań zawodowych\*Samodzielnego podejmowania decyzji w sytuacjach standardowych, dotyczących podstawowych zadań zawodowych\*Działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji podstawowych zadań zawodowych\*Komunikowania się z otoczeniem w celu realizacji podstawowych zadań zawodowych |
| **Rzetelność** | \*Podstawowe zasady dotyczące przekazywania klientom informacji o imprezach turystycznych\*Podstawowe zasady dotyczące procedur reklamacyjnych, wynikające z regulacji prawnych  | \*Udzielać informacji o oferowanych imprezach zgodnie z obowiązującymi zasadami\*Udzielać informacji o procedurach reklamacyjnych  | **\***Rzetelnego udzielania informacji o oferowanych imprezach turystycznych i innych usługach\*Udziału w postępowaniu reklamacyjnym  |
| **Gościnność** | \*Podstawy dobrych praktyk branży i zasady etyki zawodowej | Postępować zgodnie z zasadami etyki określonymi w kodeksach etyki i kodeksach dobrych praktyk | \*Nawiązywania i utrzymywania relacji z otoczeniem, służących realizacji podstawowych zadań zawodowych |
| **Bezpieczeństwo** | \*Podstawowe zasady dotyczące ochrony nabywców imprez turystycznych przed skutkami utraty płynności finansowej organizatorów tych imprez (bezpieczeństwo ekonomiczne)\*Podstawowe zasady informowania uczestników imprez o zagrożeniach jakie mogą wystąpić w miejscu pobytu  | \*Zidentyfikować potencjalne źródła zagrożeń dla życia, zdrowia, bagażu oraz interesów ekonomicznych nabywców imprez turystycznych  | \*Zachowywania podstawowych standardów bezpieczeństwa w przypadku wystąpienia zagrożeń |

|  |
| --- |
| **SRKT poziom 4** |
|  | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 4 zna i rozumie:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 4 potrafi:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 4 jest gotów do:** |
| **Profesjonalizm** | \*Ogólne podstawy teoretyczne dotyczące sektora turystyki i branż wchodzących w jego skład\* Podstawowe uwarunkowania rozwoju turystyki i branż wchodzących w jej skład \* Podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce \* Zasady segmentacji rynku turystycznego \*Podstawowe zasady organizacji imprez turystycznych z uwzględnieniem różnych form turystyki\*Podstawowe zasady prowadzenia rachunkowości w turystyce, w tym dokonywania rozliczeń finansowych z zakresu turystyki krajowej i zagranicznej\*Standardowe informacje z zakresu technik sprzedaży, kanałów dystrybucji i systemów rezerwacyjnych w turystyce \*Podstawowe informacje na temat nowych trendów i innowacji w turystyce. | \*Śledzić tendencje dotyczące nowych typów usług i imprez turystycznych.\*Wykorzystywać dostępne informacje dotyczące realizacji zadań w procesie organizacji imprezy turystycznej \*Opracowywać program standardowej imprezy turystycznej wraz z niezbędną dokumentacją\*Projektować stanowiska pracy potrzebne do realizacji zadań związanych z organizacją różnych rodzajów imprez turystycznych i kierować pracą zespołu realizującego te zadania.\*Prowadzić instruktaż i szkolenie dla podległego zespołu  | \*Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania standardowych zadań związanych z organizacją lub sprzedażą imprez i usług turystycznych\*Samodzielnego podejmowania decyzji w sytuacjach częściowo zmiennych, dotyczących realizacji standardowych zadań związanych z organizacją lub sprzedażą imprez i usług turystycznych\*Brania pod uwagę odroczonych w czasie skutków podejmowanych decyzji, związanych z wykonywaniem standardowych zadań zawodowych, także w częściowo zmiennych sytuacjach oraz podejmowania odpowiedzialności za podejmowane decyzje\*Działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji standardowych zadań związanych z organizacją lub sprzedażą imprez i usług turystycznych\*Nawiązywania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem, służących realizacji standardowych zadań związanych z organizacją lub sprzedażą imprez i usług turystycznych |
| **Rzetelność** | \*Zasady dotyczące przekazywania klientom i kontrahentom informacji o oferowanych usługach \*Procedury reklamacyjne związane z nienależytym wykonaniem usług turystycznych  | \*Monitorować proces przekazywania turystom i kontrahentom informacji o oferowanych usługach \*Monitorować przebieg postępowania reklamacyjnego | \*Działania we współpracy z innymi w zakresie udzielania klientom i kontrahentom informacji o oferowanych usługach\*Działania we współpracy w postępowaniu reklamacyjnym. |
| **Gościnność** | \*Zasady etyki zawodowej określone w krajowych i międzynarodowych kodeksach etyki dla biur podróży | \*Postępować zgodnie z zasadami etyki obowiązującymi w branży biur podróży | \*Komunikowania się i efektywnej współpracy z różnymi grupami odbiorców (klienci, kontrahenci, współpracownicy) w celu identyfikacji ich potrzeb i oczekiwań związanych z oferowanymi imprezami i usługami turystycznymi |
| **Bezpieczeństwo** | \*Zasady dotyczące realizacji obowiązku informowania turystów o wysokości zabezpieczania finansowego organizatora imprezy turystycznej\*Zasady dotyczące realizacji obowiązku informowania turystów o zagrożeniach dla życia i zdrowia w miejscu realizacji imprezy | \*Przekazywać informacje o zabezpieczeniu finansowym organizatora imprezy turystycznej i zasadach korzystania z niego przez turystę \*Podjąć działania w celu minimalizacji ryzyka wystąpienia zidentyfikowanych zagrożeń  | \*Działania we współpracy z innymi w celu realizacji standardowych procedur związanych z obowiązującymi rodzajami zabezpieczeń finansowych\* Współpracy z innymi w celu usunięcia lub minimalizacji ryzyka wystąpienia zagrożeń |

|  |
| --- |
| **SKRT Poziom 5** |
|  | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 5 zna i rozumie:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 5 potrafi:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 5 jest gotów do:** |
| **Profesjonalizm** | \*Podstawy teoretyczne organizacji i funkcjonowania podmiotów świadczących usługi zaspokajające potrzeby turystów\* Ekonomiczne, społeczne i prawne uwarunkowania rozwoju turystyki i branż wchodzących w jej zakres\*Zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w sektorze usług organizacji i sprzedaży imprez turystycznych oraz pośrednictwa turystycznego\*Zasady organizacji imprez turystycznych i pośrednictwa turystycznego, w tym zasady dotyczące programowania imprez, logistyki oraz przygotowania umów z nabywcami usług turystycznych i kontrahentami\*Technologie i programy informatyczne używane do wykonywania zadań zawodowych, w szczególności promocji, rezerwacji i sprzedaży imprez turystycznych | \* Śledzić zmiany na rynku turystycznym oraz w otoczeniu instytucjonalnym i prawnym biur podróży. \* Gromadzić i analizować informacje dotyczące funkcjonowania biur podróży i wykorzystywać je do modyfikacji oferty turystycznej\*Dobierać metody adekwatne do specyfiki świadczonej imprezy lub usługi turystycznej\*Opracować program imprezy specjalistycznej wraz z odpowiednią dokumentacją.\*Przygotować plan działań własnych i kierowanego zespołu dotyczący realizacji zadań związanych z organizacją niestandardowych imprez turystycznych | \*Samodzielnego podejmowania decyzji w sytuacjach zmiennych, dotyczących realizacji nietypowych zadań zawodowych z uwzględnieniem kontekstu ekonomicznego i społecznego w obszarze turystyki\*Dokonywania samooceny pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia\*Działania we współpracy z innymi w zakresie realizacji nietypowych zadań zawodowych |
| **Rzetelność** | \* Rodzaj i zakres i nośniki informacji o oferowanych produktach turystycznych przekazywanych turystom | Dobrać nośniki do rodzaju i zakresu przekazywanych informacji o oferowanych produktach turystycznych | \*Rzetelnego wykonywania nietypowych zadań zawodowych, związanych z przekazywaniem informacji o oferowanych produktach turystycznych (np. niepełnosprawnym)\*Komunikowania się i efektywnej współpracy z różnymi grupami odbiorców (klienci, kontrahenci, współpracownicy) dostosowanego do specyficznych uwarunkowań i potrzeb tych grup |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gościnność** | \* Standardy obsługi turystów stosowane przez wytwórców świadczących usługi uczestnikom imprez turystycznych  | \*Uwzględniać, przy projektowaniu imprez turystycznych, standardy obsługi turystów stosowane przez wytwórców świadczących usługi uczestnikom imprez turystycznych  | \*Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania nietypowych zadań związanych z zaspokajaniem potrzeb nabywców usług i imprez turystycznych \*Nawiązywania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem, służących podniesieniu standardów obsługi uczestników imprez turystycznych i nabywców usług turystycznych |
| **Bezpieczeństwo** | \*Zasady udzielania pomocy turystom w sytuacjach zagrożenia | \*Stosować procedury udzielania pomocy turystom w sytuacjach zagrożenia  | \*Podejmowania samodzielnych decyzji w przypadku wystąpienia zagrożeń dla turystów. |

|  |
| --- |
| **SRKT – poziom 6** |
|  | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 6 zna i rozumie:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 6 potrafi:** | **Posiadacz kwalifikacji na poziomie 6 jest gotów do:** |
| **Profesjonalizm** | \*W zaawansowanym stopniu podstawy teoretyczne dotyczące organizacji i funkcjonowania podmiotów zaspokajających potrzeby turystów\*Standardy prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce, w tym w szczególności dotyczące zarządzania przedsiębiorstwem turystycznym, marketingu usług turystycznych, prawa w turystyce.\*Różnorodne rozwiązania organizacyjne związane ze świadczeniem usług organizacji i sprzedaży imprez turystycznych i pośrednictwa turystycznego\*Różnorodne metody i technologie stosowane w branży turystycznej w tym w szczególności programy informatyczne \*Poszerzoną wiedzę specjalistyczną z zakresu krajoznawstwa, historii, geografii, przyrody, kultury, etnografii dotyczącą regionów pobytu turystów | \*W oparciu o dostępne dane dokonywać diagnozy sytuacji wewnętrznej podmiotu świadczącego usługi turystyczne oraz jego sytuacji na rynku lokalnym\*Monitorować zmiany następujące na rynku biur podróży i uwzględniać je przy planowaniu działalności polegającej na świadczeniu usług organizacji i sprzedaży imprez turystycznych oraz pośrednictwa turystycznego\*Adaptować proste metody, technologie i procedury związane z organizacją i sprzedażą imprez turystycznych oraz pośrednictwem turystycznym w tym w szczególności dotyczące systemów rezerwacyjnych \* Kierować zespołem pracowniczym realizującym zadania w procesie przygotowania, oferowania i realizacji imprezy turystycznej lub usługi turystycznej \* Przygotować i prowadzić szkolenia oraz prezentacje na temat ofert i zasad funkcjonowania systemów rezerwacyjnych w turystyce\*Przygotować i prowadzić szkolenia zakresu organizacji i sprzedaży imprez turystycznych oraz pośrednictwa turystycznego | \*Podejmowania decyzji w sytuacjach trudnych związanych z projektowaniem, oferowaniem i realizacją imprez turystycznych \*Przestrzegania zasad dotyczących zapewnienia jakości oferowanych imprez turystycznych i usług wchodzących w ich skład\*Respektowania zasad uczciwej konkurencji na rynku biur podróży\*Pełnienia roli lidera grupy |
| **Rzetelność**  | \*Różnorodne metody i nośniki przekazywania informacji turystom, kontrahentom i współpracownikom | \*Dokonać wyboru metody przekazywania informacji turystom, kontrahentom i współpracownikom dostosowanej do ich potrzeb i możliwości odbioru\*Projektować obieg informacji w zespole realizującym zadania na określonym etapie organizacji i świadczenia usługi turystycznej lub imprezy turystycznej | \*Wykazywania się wysoką kulturą osobistą w każdej sytuacji |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gościnność** | \*Różnorodne standardy obsługi turystów stosowane przez wytwórców usług turystycznych | \*Dokonać oceny stosowanych standardów obsługi turystów i w oparciu o tę ocenę dokonywać wyboru kontrahentów  | \*Wykazywania się cierpliwością w sytuacjach trudnych, napotykanych przy realizacji zadań związanych z organizacją sprzedażą i realizacją imprez turystycz-nych i pośrednictwem turystycznym  |
| **Bezpieczeństwo** | \*Różnorodne metody oceny ryzyka wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa turystów. | \*Dokonać oceny ryzyka wystąpienia zagrożeń dla turystów w związku z planowaną imprezą lub usługą turystyczną |  |