# ANKIETA

# Projekt sektorowej ramy kwalifikacji dla sektora turystyki

# (w skrócie: SRKT)

**BRANŻA PILOTÓW, PRZEWODNIKÓW, REZYDENTÓW BIUR PODRÓZY I ANIMATORÓW CZASU WOLNEGO**

# 

**Szanowni Państwo,**

Przedstawiciele Katedry Turystyki Szkoły Głównej Handlowej na zlecenie Instytutu Badań Edukacyjnych wspólnie z kilkudziesięcioma praktykami z branży biur podróży, stowarzyszeń pilotów i kół przewodnickich 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 przewodników, pilotów, rezydentów biur podróży i animatorów czasu wolnego**  stosownie do oczekiwań jej przedstawicieli. Mamy głęboką nadzieję, iż w przyszłości narzędzie to posłuży modyfikacji sytemu kształcenia w zawodach turystycznych i poprawy „jakości” absolwentów kursów, szkół i uczelni kształconych w tych zawodach.

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 sektora (branży), czyli te, które są najbardziej istotne z punktu widzenia efektywnego wykonywania przez jego pracowników codziennych obowiązków. W związku z tym, w pracach nad tym narzędziem ważne jest wskazanie stanowisk, które można uznać za kluczowe w danym sektorze (branży).

W grupie stanowisk pracy współpracujących z biurami podróży i bazą noclegową (poza pracownikami zatrudnionymi bezpośrednio w biurze podróży czy w bazie noclegowej), bezpośrednio pracujących z turystą/klientem w czasie wyjazdu, jako kluczowe dla jakości usług turystycznych wyróżniliśmy:

1. Przewodnika górskiego
2. Przewodnika miejskiego i terenowego
3. Pilota wycieczek
4. Rezydenta biura podróży
5. Animatora czasu wolnego
   1. **Czy uważa Pan/i, że należałoby uwzględnić jeszcze inne stanowiska w tej grupie/sektorze?**

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

**☐ TAK ☐ NIE**

* 1. **Jeśli TAK, prosimy o wpisanie innych propozycji stanowisk:**

………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………

1. **Czy zdefiniowane w projekcie SRKT wyznaczniki sektorowe opisują pełny zbiór kompetencji istotnych z punktu widzenia sektora przewodników, pilotów, rezydentów i animatorów czasu wolnego?**

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

**☐ TAK ☐ NIE**

**Jeśli wybrał/a 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 lub za mało przejrzyste:**

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

1. **Czy opisy poziomów kwalifikacji w SRKT dobrze odzwierciedlają wymagania pracodawców wobec sektora przewodników pilotów, rezydentów i animatorów czasu wolnego 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 „Oprowadzanie po mieście”?**

*(Prosimy o wpisanie poniżej prawidłowej, Pana/i zdaniem, odpowiedzi.)*

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

1. **Czy, Pana/i zdaniem, kwalifikacje pilotów, przewodników, rezydentów i animatorów czasu wolnego (np. dyplomy ukończenia kursów/szkoleń) powinny mieć przypisany poziom 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 sektora pilotów, przewodników, rezydentów i animatorów czasu wolnego?**   *(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 Panu/i:

1. Czy pracuje lub pracował/a Pan/i na stanowisku:

*(Prosimy wstawić znak X w odpowiadającym Panu/i miejscu.)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **TAK** | **NIE** |
| Przewodnika górskiego? |  |  |
| Przewodnika miejskiego i terenowego? |  |  |
| Pilota wycieczek? |  |  |
| Rezydenta biura podróży? |  |  |
| Animatora czasu wolnego? |  |  |

1. Posiadane uprawnienia
   1. ………………………………………………..………
   2. …………………………………………………………
   3. …………………………………………………………
2. Czy prowadził/a Pan/i szkolenia wyżej wymienionych specjalistów?

**☐ TAK ☐ NIE**

1. Ile lat łącznie przepracował/a Pan/i na stanowisku/stanowiskach wymienionych powyżej?
   * 1-5 lat
   * 6-10 lat
   * Więcej niż 10 lat:

# 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 przewodników, pilotów, rezydentów i animatorów czasu wolnego**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 turystyki, w tym atrakcji turystycznych  \*Elementarne zasady dotyczące podejmowania i wykonywania działalności zawodowej w zakresie przewodnictwa turystycznego, pilotażu, rezydentury i animacji czasu wolnego  \*Regulacje prawne i procedury odnoszące się do wykonywania zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego  \*Standardowe metody wykonywania zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego  \* Podstawowe informacje z zakresu geografii, historii, przyrody, kultury i innych dziedzin wiedzy, niezbędne do udzielania informacji turystom | \* Wyszukiwać, porównywać i oceniać informacje potrzebne do wykonywania zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego  \*Dokonywać obliczeń związanych z wykonywaniem zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego  \*Przygotować i korygować plan wykonywania zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego  \* Posługiwać się dokumentacją dotycząca wykonywaniem zadań zawodowych z przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego  \*Rozwiązywać proste problemy powstające w związku z wykonywaniem zadań zawodowych z przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego | \* Postępowania zgodnie z przepisami dotyczącymi zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego  \*Dotrzymywania uzgodnień z turystami i klientami instytucjonalnym, dotyczących realizacji zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego  \*Przyjmowania odpowiedzialności za wykonywane zadania przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego |
| **Rzetelność** | \*Rodzaj, zakres i metody udzielania podstawowych informacji związanych z wykonywaniem zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego | \*Przekazywać informacje związane z wykonywaniem zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego | \*Komunikowania się z turystami i klientami instytucjonalnymi w sposób nie zakłócający obiegu informacji związanych wykonywaniem zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gościnność** | \*Zasady dotyczące identyfikacji i zaspokajania potrzeb turystów korzystających z usług przewodników turystycznych pilotów wycieczek i rezydentów oraz animatorów czasu wolego. | \*Identyfikować potrzeby i możliwości turystów korzystających z usług przewodników turystycznych pilotów wycieczek i rezydentów oraz animatorów czasu wolego. | \*Nawiązywanie i utrzymywanie relacji z otoczeniem w celu zaspokojenia zidentyfikowanych potrzeb turystów.  \*Dotrzymywania uzgodnień z turystami i klientami instytucjonalnymi, dotyczących realizacji zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego |
| **Bezpieczeństwo** | \*Zasady, normy i procedury związane z zapewnieniem bezpieczeństwa turystów, związane z wykonywaniem zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego | \*Podjąć działania mające na celu identyfikację potencjalnych źródeł zagrożeń dla turystów – i ich eliminację lub ograniczenie | \* Postępowania zgodnie z obowiązującymi procedurami mającymi na celu zapewnienie bezpieczeństwa turystów |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 metod i rozwiązań stosowanych w wykonywaniu zadań zawodowych w odniesieniu do funkcjonowania organizmu człowieka, form i zasad organizowania rekreacji  \* Podstawowe zasady wykonywania działalności zawodowej, polegającej na świadczeniu usług przewodnictwa turystycznego pilotażu, rezydentury i animacji czasu wolnego, w tym podstawowe typy zawieranych umów i porozumień  \*Podstawowe uwarunkowania gospodarcze, społeczne, prawne i organizacyjne, związane z wykonywaniem zadań przewodnika, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego  \*Podstawowe informacje dotycząca obszaru (miejsca) wykonywania zadań zawodowych  \*Różne metody i narzędzia stosowane przy wykonywaniu zadań przewodnika, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego | \* Śledzić zmiany na rynku turystycznym oraz w otoczeniu instytucjonalnym podmiotów prowadzących działalność zawodową w turystyce  \*Gromadzić i analizować informacje dotyczące funkcjonowania podmiotów prowadzących działalność zawodową w turystyce  \*Opracowywać programy realizacji zadań wchodzących w zakres działalności zawodowej w turystyce  \*Opracowywać dokumentację związaną z realizacją zadań wchodzących w zakres prowadzonej działalności zawodowej w turystyce,  \*Uzgadniać plan realizacji zadań z turystami i klientami instytucjonalnymi | \* Przestrzegania zasad lojalności wobec podmiotów, z którymi współpracuje lub na rzecz których wykonuje zadania  \* Przyjmowania odpowiedzialności związanej z wykonywaniem zadań zawodowych  \*Kontrolowania jakości wykonywania zadań przez podległych pracowników i kontrahentów |
| **Rzetelność** | \*Różne źródła informacji niezbędnych do realizacji zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego  \*Różne metody przekazywania informacji związanych z wykonywaniem zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego | \*Ocenić przydatność poszczególnych źródeł informacji do realizacji zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego  \*Ocenić przydatność poszczególnych metod i nośników używanych do przekazywania informacji, w odniesieniu do określonej grupy turystów  \*Przetwarzać informacje dotyczące niezbyt złożonych zadań zawodowych z dostosowaniem ich do potrzeb obsługiwanej grupy turystów | \* Komunikowania się w środowisku zawodowym w sposób zapewniający dobrą współpracę w ramach grupy turystów oraz z innymi osobami i kontrahentami |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gościnność** | \*Różne standardy obsługi związane z wykonywanie zadań przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego, dostosowane do zróżnicowanych potrzeb i oczekiwań różnych grup klientów | \*Zidentyfikować standard obsługi mający zastosowanie do określonej grupy | \*Brania pod uwagę społecznych i ekonomicznych konsekwencji niespełnienia oczekiwań turystów |
| **Bezpieczeństwo** | \*Obowiązujące przepisy odnoszące się do zadań wykonywanych przez przewodnika turystycznego, pilota wycieczek, rezydenta i animatora czasu wolnego  \* Różne metody i procedury stosowane w wykonywaniu zadań zawodowych, m.in. w zakresie udzielania pomocy turystom, przyjmowaniu uwag i skarg | \* Stosować obowiązujące zasady i procedury mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa turystów  \*Udzielać pierwszej pomocy w podstawowym zakresie  \* Prowadzić instruktaż i szkolenie turystów w zakresie odpowiednich zachowań w czasie wycieczki/imprezy | \* Przyjmowania odpowiedzialności związanej z wykonywaniem zadań zawodowych |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 dotyczące organizacji i funkcjonowania podmiotów uczestniczących w procesie zaspokajania potrzeby turystów oraz miejsce i rolę w tym procesie podmiotów prowadzących działalność zawodową w turystyce  \*Zasady wykonywania działalności zawodowej w turystyce  \* W szerokim zakresie metody i technologie stosowane w działalności zawodowej w turystyce, w tym materiały dydaktyczne | \*Śledzić rozwój danej dziedziny działalności zawodowej w turystyce, w tym uwarunkowania prawne i konteksty lokalne  \*W oparciu o dostępne dane dokonywać analizy prowadzonej działalności zawodowej w turystyce  \*Prowadzić dokumentację wymaganą w działalności zawodowej, (zwłaszcza dokumentację finansową)  \* Przygotować plan realizacji zadań zawodowych, z uwzględnieniem zmiennych, dających się przewidzieć warunków, oraz korygować go stosownie do okoliczności  \* Kierować małym zespołem pracowniczym (kierowcy, stewardessy, lokalni przewodnicy) realizującym złożone zadania zawodowe  \* Współpracować z turystami i kooperantami | \* Przestrzegania zasad postępowania, obowiązujących w działalności zawodowej, gwarantujących właściwą jakość działań zawodowych oraz bezpieczeństwo  \* Utrzymania właściwych relacji w lokalnym środowisku zawodowym |
| **Rzetelność** | \*Różne zasady przekazywania informacji w zależności od rodzaju działalności zawodowej w turystyce (rodzaj informacji, jej zakres, sposób przekazania, aktualność) | \*Zidentyfikować zasady i metody odnoszące się do informacji związanych z określonym rodzajem działalności zawodowej  \* W zależności od miejsca, w którym się znajduje, dobierać i stosować metody, procedury i materiały potrzebne do obsługi grupy turystów, w tym mapy, urządzenia nawigacyjne, materiały dydaktyczne |  |
| **Gościnność** | \*Konsekwencje (ekonomiczne, prawne, wizerunkowe) niewykonania lub nienależytego wykonania usług wchodzących zakres poszczególnych rodzajów działalności zawodowej w turystyce | \*Podjąć działania zapobiegające negatywnym konsekwencjom niewykonania lub nienależytego wykonaniu usług zakupionych przez turystów  \* Pełnić funkcje opiekuna i mentora dla turystów korzystających z oferowanych usług oraz dla współpracowników | \* Pełnienie funkcji lidera |
| **Bezpieczeństwo** | \* Zasady udzielania pomocy turystom w zależności od rodzaju zagrożenia  \*Zasady związane z wykonywaniem zadań w warunkach podwyższonego ryzyka | \* Udzielać pomocy w zależności od rodzaju zagrożenia |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 wiedzę metodyczną oraz znajomość obsługiwanych destynacji turystycznych |  | \* Przestrzegania zasad obowiązujących w danej dziedzinie działalności zawodowej, dotyczących utrzymywania jakości świadczonych usług oraz kultury współpracy i kultury osobistej  \* Utrzymywania i tworzenia właściwych relacji w międzynarodowym środowisku zawodowym |
| **Rzetelność** |  |  |  |
| **Gościnność** |  |  |  |
| **Bezpieczeństwo** |  | \* Wykonywać złożone i nietypowe zadania zawodowe w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach | \* Podejmowania decyzji w sytuacjach trudnych |