

## **REKOMENDACJA<sup>2</sup> NR 2 / 2019<sup>1</sup>**

### **RADY DS. KOMPETENCJI w sektorze Turystyki**

- 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 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

---

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

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 konkurovaniu 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 wysokiej jakości. 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) umożliwiającą zdobycie wiedzy i umiejętności w następujących zakresach: Instruktor praktycznej nauki zawodu<sup>2</sup>, Animator czasu wolnego<sup>3</sup>, Pilot wycieczek<sup>4</sup>.

Aktualizacja z dnia 23.09.2020

a/ W związku z ogłoszeniem tzw. „lockdown” spowodowanego rozprzestrzenieniem 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 obiekcie<sup>5</sup>. 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 działanie 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, że<sup>6</sup>: 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

---

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Program opracowano w oparciu o Sektorową ramę kwalifikacji dla sektora turystyki, która stanowi rdzeń dla zdobywania kwalifikacji w obszarze animacji czasu wolnego.

<sup>4</sup> Program opracowano w oparciu o Sektorową ramę kwalifikacji dla sektora turystyki, która stanowi rdzeń dla zdobywania kwalifikacji w obszarze pilota wycieczek.

<sup>5</sup> <https://www.gov.pl/web/rozwoj/hotele-i-inne-miejsca-noclegowe> [dostęp dnia 16 września 2020r.]

<sup>6</sup> <https://www.ighp.pl/aktualnosci/szczegoly-aktualnosci?NewsID=49976> [dostęp dnia 16 września 2020r.]

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 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 pandemii<sup>7</sup>.

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.

---

<sup>7</sup> <https://www.e-hotelarz.pl/arttykul/69795/ogolnopolskie-badanie-nastrojow-na-ryнку-hotelowym-po-pol-roku-pandemii-przed-wszystkim-niepewnos/> [dostęp dnia 16.09.2020r.]

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).

Szczegółowy zakres zmian opisano w pkt. nr 3.

### **3. Rekomendacje Rady<sup>8</sup>**

3a) 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.

3b) Zapotrzebowanie na kompetencje/kwalifikacje w sektorze.

---

<sup>8</sup> 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. Kompetencji<sup>9</sup>.

Lp. 10	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje) <sup>11</sup>	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne <sup>12</sup>	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje <sup>13</sup>	Rekomendowane formy wsparcia <sup>14</sup>	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/kwalifikacji na potrzeby sektora <sup>15</sup>	Dodatkowe uwagi <sup>16</sup>
	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</p>	<p><i>Grupę docelową stanowią absolwenci szkół średnich oraz studenci i absolwenci szkół wyższych</i></p>	Szkolenie 100 godzin	<p>Na terenie całej Polski – Ogólna liczba wszystkich uczestników - minimum 160 (10 osób w każdym województwie) Szacowany koszt udziału 1 uczestnika 1100 zł Szacowany koszt wszystkich szkoleń 176 000 zł</p>	<p>b-learning 30h część praktyczna 70h</p>

<sup>9</sup> Rekomendacje Rady powinny również uwzględniać rekomendacje na poziomie europejskim. W przypadku sektorów przemysłowych rekomendacje powinny wskazywać potrzeby kompetencyjne/kwalifikacyjne dużych przedsiębiorstw.

<sup>10</sup> Kolejność w tabeli oznacza ważność obszaru tematycznego. Ważność obszaru powinna uwzględniać potrzeby przedstawicieli sektora z punktu widzenia liczby osób potrzebnych o określonych kompetencjach/kwalifikacjach oraz wpływ tych kompetencji/kwalifikacji na rozwój danego sektora.

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> Opis 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.

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

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

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

<sup>16</sup> Jeśli 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...

		<p>korygować go stosowanie do okoliczności</p> <p>P6STP_U4: potrafi świadomie selekcjonować narzędzia komunikacji w sposób pozwalający na 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 odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach</p>				
--	--	---	--	--	--	--



Lp.	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje)	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje	Rekomendowane formy wsparcia <sup>17</sup>	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/kwalifikacji na potrzeby sektora	Dodatkowe uwagi <sup>18</sup>
	Instruktor praktycznej nauki zawodu	<p>W zakresie: <b>pedagogiki ze szczególnym uwzględnieniem pedagogiki pracy</b></p> <p>Osoba ucząca się po ukończeniu kursu potrafi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- określić zakres i zadania pedagogiki pracy,</li> <li>- opisać przedmiot kształcenia i wychowania przed zawodowego, pro zawodowego i zawodowego,</li> <li>- określić funkcje doradztwa zawodowego,</li> <li>- wskazać możliwości dla dalszego kształcenia</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zidentyfikować ustawowe zadania nauczyciela w zakresie dydaktyki, opieki i wychowania,</li> <li>- opisać funkcje klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego,</li> <li>- określić typy szkół prowadzących kształcenie zawodowe i innych form kształcenia zawodowego</li> </ul>	<p>Grupę docelową tworzą osoby wymienione w § 10. Ust. 2. Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 lutego 2019 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu</p> <p>Dziennik Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej Warszawa, dnia 28 lutego 2019 r. Poz. 391</p> <p>nieposiadające kompetencji instruktora praktycznej nauki zawodu wskazanych w § 10. Ust. 3.</p>	Szkolenie 55 godzin <sup>19</sup>	<p>Na terenie całej Polski – Ogólna liczba wszystkich uczestników - minimum 640 osób (40 osób w każdym województwie)</p> <p>Szacowany koszt udziału 1 uczestnika 1950 zł</p> <p>Szacowany koszt wszystkich szkoleń 1248 000 zł</p>	

<sup>17</sup> Szkolenie, szkolenie zawodowe, e-learning, studia podyplomowe, doradztwo, mentoring, coaching, egzamin. Kolumna nieobowiązkowa.

<sup>18</sup> Jeśli 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..

<sup>19</sup> 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)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- określić zasady organizacji praktycznej nauki zawodu,</li> <li>- wskazać zadania instruktora praktycznej nauki zawodu,</li> <li>- określić zasady zatrudniania młodocianych pracowników</li>   <li>- opisać sylwetkę zawodową instruktora praktycznej nauki zawodu,</li> <li>- wskazać zakres odpowiedzialności instruktora praktycznej nauki zawodu,</li> <li>- sformułować kodeks etyczny instruktora praktycznej nauki zawodu</li> </ul> <p>                 W zakresie: <b>Elementy psychologii w komunikacji i relacjach „instruktor - osoba ucząca się”</b>                  Osoba ucząca się po ukończeniu kursu potrafi:             </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wskazać okresy rozwojowe człowieka, w których może zdobywać zawód lub przekwalifikowywać się,</li> <li>– określić potrzeby i możliwości osoby uczącej się w zakresie uczenia się w różnych okresach rozwojowych,</li> <li>– określić sposoby wsparcia uczenia się w różnych okresach rozwojowych</li>   <li>– zdefiniować stres,</li> <li>– ocenić sytuację stresową,</li> <li>– dobrać sposób pokierowania sytuacją stresową dla osiągnięcia oczekiwanego efektu w pracy z osobą uczącą się</li>   <li>– zdefiniować konflikt,</li> </ul>				
--	--	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– określić źródło konfliktu,</li> <li>– wskazać przykładowe zasady zarządzania konfliktem w pracy z osobą uczącą się</li>   <li>– przeprowadzić obserwację osoby uczącej się w celu zdiagnozowania jej możliwości i potrzeb;</li> <li>– sformułować wnioski z obserwacji do planowania pracy z osobą uczącą się</li>   <li>– wskazać sposoby motywowania osoby uczącej się do podejmowania i realizowania zadań praktycznej nauki zawodu,</li> <li>– określić znaczenie reguł, ustaleń i umów w motywowaniu</li> <li>- określić i ocenić znaczenie kary i nagrody w motywowaniu</li>   <li>W zakresie: <b>Metodyka praktycznej nauki zawodu</b></li> <li>Osoba ucząca się po ukończeniu kursu potrafi:</li>   <li>- określić przedmiot i zadania metodyki kształcenia zawodowego,</li> <li>- wskazać zakres zadań dla metodyki praktycznej nauki zawodu</li>   <li>- określić funkcje podstaw programowych kształcenia w zawodach,</li> <li>- wskazać elementy składające się na strukturę podstawy programowej kształcenia w danym zawodzie w kontekście planowania praktycznej nauki zawodu,</li> </ul>				
--	--	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>- zinterpretować wybrane elementy podstawy programowej kształcenia w danym zawodzie w kontekście realizacji praktycznej nauki zawodu,</li><li>- określić powiązania podstawy programowej kształcenia w danym zawodzie z podstawą programową kształcenia ogólnego dla kształtowania kompetencji kluczowych</li> <li>– zinterpretować zasady realizowane przez nauczyciela (poglądowości, samodzielności, wiązania teorii z praktyką, przystępności),</li><li>– zinterpretować zasady realizowane przez uczącego się (świadomości i doniosłości, wykorzystywania doświadczeń, wzorca),</li><li>– wskazać przykładowe sposoby wykorzystania zasad nauczania w realizacji zadań praktycznej nauki zawodu</li> <li>– zdefiniować cel w edukacji,</li><li>– sklasyfikować cele w edukacji,</li><li>– sformułować przykładowe cele kształcenia dla wskazanego zawodu na podstawie podstawy programowej,</li><li>– sformułować cel kształcenia jako wymaganie programowe,</li><li>– zastosować zasady operacjonalizacji celów w wybranym zawodzie dla warunków realizacji praktycznej nauki zawodu</li> <li>– opisać zasady formułowania tematyki zajęć edukacyjnych – dobierania materiału nauczania</li></ul>				
--	--	---	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>– ustalić znaczenie tematu zajęć edukacyjnych,</li><li>– sformułować przykładowe tematy zajęć edukacyjnych w pracy zadaniowej osób uczących się</li> <li>– określić znaczenie mediów i środków dydaktycznych w edukacji,</li><li>– zaplanować wyposażenie i organizację stanowiska pracy dla celów edukacyjnych,</li><li>– dobrać wyposażenie do wykonania zadania na stanowisku pracy,</li><li>– wskazać znaczenie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy w pracy na stanowisku pracy,</li><li>– ocenić wyposażenie przykładowego stanowiska pracy dla celów szkoleniowych</li> <li>– wyodrębnić, w oparciu o podstawę programową kształcenia w wybranym zawodzie, przykładowe zadania do samodzielnego wykonania przez osobę uczącą się,</li><li>– wyodrębnić, w oparciu o podstawę programową kształcenia w wybranym zawodzie, przykładowe zadania do wykonania przez osobę uczącą się w grupie (we współpracy) z innymi osobami,</li><li>– sformułować polecenia do wykonania przykładowych zadań,</li><li>– dobrać miejsce, sprzęt i inne materiały do wykonania zadania,</li><li>– wskazać zasady kontroli (w tym samokontroli) podczas wykonywania przykładowego zadania</li></ul>				
--	--	---	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>– opisać przebieg przykładowych zajęć praktycznych,</li><li>– scharakteryzować przykładowe metody stosowane w kształceniu praktycznym,</li><li>– dobrać metodę kształcenia do tematyki zajęć, możliwości organizacyjnych, czasu przewidzianego na realizację i przewidywanych możliwości osoby uczącej się,</li><li>– zaplanować zrealizowanie zajęć z zastosowaniem wybranych metod,</li><li>– opisać techniki pracy stosowane w praktycznej nauce zawodu,</li><li>– dobrać technikę pracy do zastosowanej metody, tematyki i oczekiwanego efektu wykonania zadania</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>– opisać strukturę scenariusza zajęć edukacyjnych,</li><li>– zaprojektować scenariusz dla wybranych zajęć praktycznych,</li><li>– zaprojektować scenariusz dla dnia pracy młodocianego pracownika odbywającego naukę zawodu w zakładzie pracy,</li><li>– opracować materiały niezbędne do zrealizowania zajęć zgodnie z zaprojektowanym scenariuszem</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>– określić funkcje instrukcji stanowiskowej,</li><li>– zaprojektować instrukcję dla przykładowego stanowiska pracy</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>– określić rolę karty pracy (arkusza roboczego) w organizacji praktycznej nauki zawodu,</li></ul>				
--	--	---	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>– zaprojektować przykładową kartę pracy (arkusz roboczy)</li> <li>– określić formalne wymagania dla oceniania szkolnego i oceniania w kształceniu ustawicznym,</li><li>– opisać metody sprawdzania wiedzy i umiejętności w praktycznej nauce zawodu,</li><li>– określić rolę kryteriów oceniania,</li><li>– sformułować informację zwrotną dla przykładowej sytuacji oceniania,</li><li>– zastosować ocenę szkolną w odniesieniu do przykładowej sytuacji, odpowiedniego wymagania programowego i szkolnych zasad oceniania</li> <li>– przeanalizować przykładową listę kontrolną,</li><li>– zaprojektować listę kontrolną do wybranego zadania realizowanego przez osobę uczącą się</li> <li>– określić funkcje programu nauczania zawodu,</li><li>– sformułować przykładowe postanowienia dla poszczególnych elementów programu nauczania zawodu w odniesieniu do praktycznej nauki zawodu</li> <li>– określić zasady modyfikacji programu nauczania zawodu</li> <li>– przeanalizować procedury egzaminacyjne egzaminu</li></ul>				
--	--	--	--	--	--

	<p>potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie/egzaminu zawodowego, – przeanalizować zadania egzaminacyjne z informatora o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie/egzaminie zawodowym, - określić wymagania dla zdania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie/egzaminu zawodowego, - określić zasady przeprowadzania egzaminu czeladniczego</p> <p>- 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>W zakresie: <b>Umiejętności dydaktyczne</b> Osoba ucząca się po ukończeniu kursu potrafi:</p> <p>- 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</p>				
--	--	--	--	--	--



		kwalfikacje 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				
--	--	---	--	--	--	--

Lp.	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje)	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje	Rekomendowane formy wsparcia	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/kwalifikacji na potrzeby sektora	Dodatkowe uwagi
	<p>Animator czasu wolnego</p>	<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 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</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>	<p>Szkolenie 24 godzin</p>	<p>Na terenie całej Polski– Ogólna liczba wszystkich uczestników - minimum 160 osób (po 10 w każdym województwie) Szacowany koszt udziału 1 uczestnika 900 zł Szacowany koszt wszystkich szkoleń 144 000 zł</p>	

	<p>finansowej, sprawozdawczości, dziennika zajęć.</p> <p>P4STP_W6: w podstawowym zakresie ogół uwarunkowań rozwoju turystyki i 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> <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</p>				
--	---	--	--	--	--

	<p>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 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 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>				
--	---	--	--	--	--

Lp.	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje)	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje	Rekomendowane formy wsparcia	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/kwalifikacji na potrzeby sektora	Dodatkowe uwagi
4	Bezpieczeństwo w hotelu w dobie pandemii	<p>Wiedza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zna wytyczne dla hotelu podczas pandemii.</li> <li>• Wie, jak przenosi się SARS-COV2 i jakie środki prewencji należy użyć.</li> <li>• posiada wiedzę z zakresu zapobiegania wystąpieniu zagrożenia niesionego przez SARS-COV2.</li> </ul> <p>Umiejętności</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potrafi dokumentować działania związane z ochroną przed SARS-COV2.</li> <li>• Potrafi właściwie dobierać środki ochrony dla pracowników i gości hotelowych.</li> <li>• Kreuje procedury związane z przyjęciem gości w dobie pandemii.</li> <li>• Potrafi zapewnić ochronę procesom technologicznym (przede wszystkim w restauracji hotelowej) w obliczu zagrożenia SARS-COV2.</li> </ul> <p>Kompetencje społeczne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ma świadomość nt. roli kadry kierowniczej w działaniach zmierzających do minimalizacji zagrożeń.</li> <li>• 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).</li> </ul>	Kadra zarządzająca w hotelu oraz: osoby odpowiedzialne za bezpieczeństwo sanitarno-epidemiologiczne w hotelu; kierownicy służby piętér; kierownicy zmiany służby piętér tzw. supervisor	Szkolenie w formie tradycyjnej, zdalnej lub mieszanej- 16 godzin szkoleniowych (dwa dni po 8 godzin szkoleniowych)	Na terenie całej Polski– Ogólna liczba wszystkich uczestników - 165 Szacowany koszt udziału 1 uczestnika 1600 zł Szacowany koszt wszystkich szkoleń 264 000 zł	

5	Obsługa klienta w hotelarstwie i gastronomii oraz trudne sytuacje z klientem związane z pandemią, przekazywanie trudnych informacji	<p>Wiedza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wie jak przekazywać klientom informacje w związku z COVID-19 z pokazaniem intencji dbałości o bezpieczeństwo zdrowotne gości</li> <li>• zna zasady radzenia sobie z trudnymi sytuacjami</li> <li>• posiada podstawową wiedzę z zakresu inteligencji emocjonalnej i radzenia sobie w konflikcie</li> </ul> <p>Umiejętności</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• potrafi szybko, skutecznie i z dbałością o wysoki standard obsługi reagować na trudne sytuacje z klientami</li> <li>• umiejętnie przekazuje informacje o obostrzeniach i wymogach związanych z COVID-19</li> <li>• potrafi zadbać o zadowolenie klienta z jednoczesnym zadbaniem o bezpieczeństwo i spełnienie wymogów związanych z COVID-19</li> </ul> <p>Kompetencje społeczne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ma świadomość roli pracownika hotelu lub restauracji w zapewnieniu bezpieczeństwa zdrowotnego klientom</li> <li>• dostrzega konieczność zadbania o wymogi sanitarne</li> <li>• z empatią podchodzi do zapewnienia klientom bezpieczeństwa w związku z COVID-19</li> </ul>	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 - 35 Szacowany koszt udziału 1 uczestnika 1600 zł Szacowany koszt wszystkich szkoleń 56 000 zł	
6	Nowe technologie w turystyce	P6STH_W2: Najważniejsze trendy rozwojowe w hotelarstwie i turystyce.	Kadra zarządzająca zakładami hotelarskimi a także organizacjami zajmującymi się sprzedażą usług turystycznych	Szkolenie (16 godzin) Doradztwo (8 godzin)	Na terenie całej Polski – Ogólna liczba wszystkich uczestników - minimum 524 uczestników Szacowany koszt udziału 1 uczestnika 3600 zł	Nd.

		<p>P6STH_U4 Adaptować metody, technologie i procedury związane z realizacją zadań zawodowych w 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>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.

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

- Bezpieczeństwo w hotelu w dobie pandemii.

- a. 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 sprzątnia hotelu w czasie pandemii. 6. Dokładna instrukcja sprzątnia 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. Zamgławiacze, 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.
  - a. Wytyczne Głównego Inspektora Sanitarnego w zakresie bezpieczeństwa
  - b. Wdrażanie nowych procedur operacyjnych
  - c. Modyfikacja zakresu oferty i jej dystrybucji
  - d. Dostosowanie modelu sprzedaży do zmieniających się potrzeb i zachowań gości
  - e. Dostosowanie strategii sprzedażowej i marketingowej do nowej rzeczywistości
  - f. Zarządzanie konfliktem
  - g. Rola pracownika hotelu w zapewnieniu bezpieczeństwa zdrowotnego klientom.
  - h. Relacje z klientem związane z przestrzeganiem zaleceń dla hoteli związanych z COVID-19
  - i. Budowanie zaufania w relacjach z klientem w dobie pandemii
  - j. Analiza studium przypadku: prezentacja dobrych praktyk w zakresie modyfikacji produktów i usług w dobie pandemii