

REKOMENDACJA¹ NR

1/2020² ZMIANA ZAPROPONOWANA MAJ 2022

SEKTOROWEJ RADY DS. KOMPETENCJI

TURYSTYKA

1. REKOMENDACJA ZOSTAŁA WYDANA UCHWAŁĄ RADY NR ... Z DNIA 28.11.2022 R.
2. ANALIZA STANU SEKTORA Z PUNKTU WIDZENIA POTRZEB KOMPETENCYJNYCH, W TYM SZCZEGÓŁOWE UZASADNIENIE DOTYCZĄCE PRZEDSTAWIONYCH REKOMENDACJI W PKT. 3.

Wprowadzenie

Liczba przyjazdów turystów zagranicznych na całym świecie wzrosła w 2019 r. o 4%, osiągając 1,5 miliarda, a zatem rok 2019 był kolejnym rokiem silnego wzrostu, choć wolniejszy w porównaniu z wyjątkowymi wskaźnikami z 2017 r. (+ 6%) i 2018 r. (+ 6%). Popyt był wolniejszy głównie w gospodarkach rozwiniętych, a zwłaszcza w Europie. Niepewność wokół Brexitu, napięcia geopolityczne i handlowe oraz globalne spowolnienie gospodarcze wpłynęły na wzrost. Rok 2019 był także rokiem dużych zmian w sektorze po upadku Thomasa Cooka i kilku tanich linii lotniczych w Europie. W oparciu o aktualne trendy i perspektywy gospodarcze UNWTO prognozuje wzrost o 3% do 4% liczby międzynarodowych przyjazdów turystów w 2020 r. (UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, January 2020). Niestety ze względu na epidemię COVID-19 utrzymanie takiej prognozy jest aktualnie³ nierealne.

¹ 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.

² Numer rekomendacji wydanej przez Sektorową Radę ds. Kompetencji/rok jej wydania.

³ Stan na dzień 02.04.2020 r.

Podobnie jak na świecie, także w Polsce obserwowany jest wzrost rynku turystycznego (+6% wg. danych GUS) co spowodowane jest przede wszystkim modą na Polskę zarówno wśród turystów krajowych jak i zagranicznych.

Opracowania mające wpływ na wybór rekomendacji

Wyniki badania Bilansu Kapitału Ludzkiego – Sektor Turystyka wskazują na kilka kluczowych trendów mogących mieć istotny wpływ na funkcjonowanie sektora. Wśród nich do najistotniejszych można zaliczyć:

- starzenie się społeczeństwa, a także zmiany w pokoleniu tzw. generacji Z, dla której bardzo często czas wolny staje się ważniejszy aniżeli czas pracy;
- rosnącą zamożność społeczeństwa co wprost przekłada się na rosnące wymagania potencjalnych konsumentów usług turystycznych;
- wzrost znaczenia bezpieczeństwa w wyborze ofert turystycznych;
- wykorzystywanie Internetu do planowania i zakupu usług turystycznych;
- wzrost znaczenia turystyki kongresowej.

Powyższe elementy zostały także wskazane jako kluczowe w raporcie „Badanie opinii pracodawców na temat obecnych i przyszłych kompetencji pracowników w sektorze turystyki” (2019).

Istotnym czynnikiem ograniczającym rozwój sektora turystycznego, szczególnie w przypadku podróży zagranicznych, jest bezpieczeństwo. Zagrożenia związane z konfliktami zbrojnymi czy niepokojami politycznymi, a także zdrowiem, w tym epidemiologiczne, mają bezpośrednie przełożenie na jego kondycję i rozwój. Aktualnym przykładem może być pandemia koronawirusa SARS-CoV-2, która jako realne zagrożenie pojawiła się w I kwartale 2020 r⁴.

W dotychczasowych rekomendacjach Sektorowa Rada ds. Kompetencji – Turystyka skupiła się na nowych technologiach, doradztwie turystycznym, wzmocnieniu kwalifikacji pilota wycieczek, animatora czasu wolnego, a także konieczności przeprowadzenia szkoleń dla instruktorów praktycznej nauki zawodu. W ten sposób działania Rady odpowiadały tylko na część trendów zdiagnozowanych w Bilansie Kapitału Ludzkiego. W związku z powyższym niniejsza rekomendacja dotyczy trzech nowych obszarów:

- 1) obsługi w turystyce zdrowotnej, która stanowić będzie odpowiedź na trendy związane ze starzejącym się społeczeństwem, a także rosnącymi wymaganiami co do jakości świadczonych usług;
- 2) zarządzania w branży MICE (*Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions Industry*), która odpowiadać będzie na trend związany ze wzrostem znaczenia turystyki kongresowej;
- 3) zarządzania pracą restauracji, która odpowiadać będzie na trend związany z rosnącą zamożnością społeczeństwa;
- 4) zarządzanie przedsiębiorstwem turystycznym w warunkach kryzysu.

⁴ Identyfikacja instrumentów wsparcia dla rozwoju sektora turystyki, 2020.

Ad 1). Obsługa w turystyce zdrowotnej

Jak słusznie zauważa World Tourism Organization (UNWTO) sektor turystyczny coraz częściej wykorzystuje (do wzbogacania rdzenia produktu turystycznego) oferty oparte na zdrowiu i turystyce medycznej (UNWTO, 2018). Takie podejście, w znacznej mierze, pomaga w niwelowaniu negatywnych skutków sezonowości w sektorze poprzez dywersyfikację produktów i usług.

Turystyka zdrowotna obejmuje te rodzaje turystyki, dla których główną motywacją podróży jest poprawa zdrowia fizycznego, psychicznego i / lub duchowego poprzez działania medyczne i wellness, które zwiększają zdolność jednostek do zaspokojenia własnych potrzeb. Turystykę zdrowotną można podzielić na:

Przewidywania Organizacji Narodów Zjednoczonych wskazują, że do 2050 r. dwie trzecie ludności świata zamieszkiwać będzie obszary miejskie, co także znacznie zwiększy popyt na imprezy turystyczne, dla których regeneracja i poprawa zdrowia będzie głównym elementem produktu. Wartość rynku turystyki zdrowotnej, w zależności od źródła danych waha się od 45 bilionów dolarów (Patients Beyond Borders) do nawet 100 bilionów dolarów (Medical Tourism Association).

Z kolei w Polsce jedynie w latach 2006-2011 łączna wartość rynku turystyki zdrowotnej wzrosła z 2,3 mld do ponad 4 mld zł. Największy udział przypadł turystyce wellness, a największym przyrostem wartości charakteryzowała się w ostatnich latach turystyka medyczna (ponad trzykrotny wzrost) (Determinanty rozwoju turystyki zdrowotnej, 2016).

W prestiżowym Medical Tourism Index publikowanym przez Medical Tourism Association - Polska uplasowała się na 24 miejscu na 41 skalsyfikowanych państw, w tym aż na 13 miejscu w kategorii „środowisko”.

Do państw, dla których Polska może stać się atrakcyjnym rynkiem turystyki zdrowotnej wskazano Niemcy, Wielką Brytanię, Skandynawię, Rosję, Ukrainę i Białoruś, a także stany Zjednoczone, kraje Bliskiego Wschodu, w tym Zjednoczone Emiraty Arabskie (POT - Koncepcja Programu Promocji Usług Prozdrowotnych z 18 lipca 2016 r.).

Jedną z najdynamiczniej rozwijających się gałęzi usług turystycznych jest turystyka wellness, która w sposób naturalny jest powiązana z rynkiem usług hotelarskich. Jej wartość w globalnej gospodarce jest wyceniana na koniec 2017 roku wg Global Wellness Institute na 680 mld USD.

Zgodnie z wnioskami przedstawionymi w Sektorowym Bilansie Kapitału Ludzkiego – Sektor Turystyczny (2020) „rosnąca liczba konsumentów z tej grupy (silver economy) (oraz ich rosąca zamożność) sprawia, że firmy turystyczne muszą stworzyć ofertę, która będzie odpowiadać na potrzeby tej grupy osób (można m.in. zakładać, że wzrośnie rola tzw. turystyki zdrowotnej, co będzie się przekładać na rosące zapotrzebowanie na kadry, które są w stanie świadczyć usługi o charakterze wellnes&spa”.

Uwzględniając rangę przedstawionych argumentów kwalifikacja „obsługa w turystyce zdrowotnej” została także włączona do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Ad 2). Zarządzanie w branży MICE (Meetings-, Incentives-, Conventions- and Exhibitions)

Główne trendy w światowej gospodarce polegające na rosnącej globalizacji i internacjonalizacji sprzyjają szybkiemu rozwojowi branży MICE.

Koncepcja MICE lub MI (Meetings Industry) została wprowadzona w 2006 r. zgodnie z decyzją Międzynarodowego Stowarzyszenia Kongresów i Konwencji (ICCA), Meeting Professionals International (MPI), Reeds Travel Exhibitions i Światowej Organizacji Turystycznej (UNWTO) w celu ujednolicenia koncepcji i stworzenia silniejszego obrazu sektora (The internationalization of the Meetings-, Incentives-, Conventions- and Exhibitions- (MICE) industry: Its influences on the actors in the tourism business activity, 2017).

Według raportu w Allied Market Research, zatytułowanego „MICE Industry by Event Type: Global Opportunity Analysis and Industry Forecast, 2018 - 2025,” globalny rynek branży MICE wart był 805 bilionów USD w 2017 r. i przewiduje się jego dalszy wzrost do kwoty 1,439 bilionów USD w 2025 r. Na rynek europejski przypadało aż 42% tej kwoty choć największą dynamikę zaobserwowano w Azji.

Prezentowane rokrocznie raporty Polskiej Organizacji Turystycznej w zakresie „Przemysłu spotkań i wydarzeń w Polsce” wskazują, że w 2018 roku zorganizowano w Polsce 2215 wydarzeń o liczbie uczestników powyżej 50 osób każde. Dominującą formą wydarzenia była konferencja, kongres lub szkolenie motywacyjne, przy czym większość z nich (87%) organizowanych było dla odbiorców krajowych. Zdecydowana większość takich wydarzeń (70%) to wydarzenia jednodniowe, organizowane zazwyczaj w hotelu (64,6%) (Przemysł spotkań i wydarzeń w Polsce. Raport 2019).

Sektorowy Bilans Kapitału Ludzkiego (2020) wskazuje, że *„Wzrost popytu na usługi związane z organizacją kongresów/ konferencji powinien przełożyć się na zwiększone zapotrzebowanie na usługi, które towarzyszą tego rodzaju wydarzeniom. Od branży hotelarskiej będzie to wymagało odpowiedniego dostosowania nowych obiektów oraz przygotowania i zapewnienia zespołu pracowników, którzy będą potrafili obsługiwać tego rodzaju ofertę”*.

Przytoczone argumenty uzasadniają wyciągnięcie wniosku o wzroście zapotrzebowania na kwalifikacje w zakresie zarządzania w branży MICE.

Ad 3). Zarządzanie pracą restauracji

W okresie PRL (lata 1947-1988), gdy gospodarka była centralnie kierowana, polska gastronomia należała do najmniej rozwiniętego segmentu rynku usług. Po 1989 roku nastąpiły dynamiczne zmiany rynku gastronomicznego.

Zmiany dotyczyły struktury własnościowej, rodzajowej i jakościowej, a do ich przyspieszenia przyczyniły się światowe trendy z zakresu zarządzania (franchising, sieci lokali), finansów, marketingu (dodatkowe usługi, promocje) oraz nauk o żywności i żywieniu (dania: prozdrowotne, dietetyczne, wegetariańskie, etniczne, regionalne, molekularne, ekologia itp.).

W okresie 1950-2017 w Polsce liczba zakładów gastronomicznych wzrosła dziesięciokrotnie z 7281 do 71056. W 2017 roku w Polsce było zarejestrowanych 71056 placówek gastronomicznych, a w ich strukturze największą grupę stanowiły punkty gastronomiczne (26415 placówek) (Mały Rocznik Statystyczny Polski 2018).

Rynek usług gastronomicznych w Polsce został zdominowany przez systemy franczyzowe (branża gastronomiczna stanowi 32,5% ogólnej liczby placówek franczyzowych działających we wszystkich branżach - wynoszącej 78 tys.)⁵.

Z całą pewnością wzrastający popyt na konsumpcję gastronomiczną poza miejscem zamieszkania będzie pozytywnie wpływał na wzrost zapotrzebowania na wykwalifikowaną kadrę. Według GUS w latach 2000–2015 wydatki gospodarstw domowych na usługi gastronomiczno-hotelarskie wzrosły ponad 5-krotnie [Ewolucja i uwarunkowania popytu na usługi gastronomiczne w Polsce w latach 2000–2015, 2017].⁶

Sektorowy Bilans Kapitału Ludzkiego (2020) wskazuje, że jednym z kluczowych stanowisk w tej branży jest „Główny manager/ Kierownik restauracji/Dyrektor gastronomii”.

Wobec powyższego Rada zdecydowała się także na rekomendacje w zakresie zarządzania w gastronomii.

Ad 4). Zarządzanie przedsiębiorstwem w warunkach kryzysu

Do końca 2019 r. sektor turystyczny był bardzo prężnie rozwijającą się gałęzią gospodarki zarówno w Polsce, w Europie jak i na świecie. W latach 2018 i 2019 notowano rekordowe osiągnięcia zarówno pod względem liczby podróżujących, jak i wydatków na turystykę oraz przychodów w tym sektorze (Identyfikacja instrumentów wsparcia...).

Jak wykazuje Polski Instytut Ekonomiczny⁷ w tej chwili sytuacja ulega daleko idącym przeobrażeniom, bo aż 96 proc. światowych destynacji turystycznych zostało objętych restrykcjami epidemicznymi. "Przed branżą trudne czasy, a głównym wyzwaniem będzie wypracowanie rozwiązań, które pozwolą podmiotom branży turystycznej zminimalizować straty i odnaleźć się w nowej rzeczywistości gospodarczej". Należy więc dostrzec narastającą potrzebę przygotowania specjalistycznych kadr dla potrzeb zarządzania bezpieczeństwem przedsiębiorstw w sytuacjach kryzysowych. Dotyczy to zarówno działań prewencyjnych jak i zwalczania oraz likwidacji negatywnych skutków. Skuteczne funkcjonowanie przedsiębiorstw z poszczególnych branż turystycznych w sytuacjach gwałtownych zmian w ich otoczeniu i piętrzenia się trudności w samym przedsiębiorstwie wymaga posiadania przez kadrę kierowniczą wiedzy oraz umiejętności pozwalających na kształtowanie nowych, konkurencyjnych zachowań na rynku. W związku z tym, że kryzys może mieć swoje źródło w czynnikach wewnętrznych organizacji lub w czynnikach zewnętrznych poza organizacją, skuteczne zarządzanie kryzysowe jest procesem mającym na celu

⁵ Jabłońska Ż., Franczyza jako model biznesu kreujący markę (na przykładzie branży gastronomicznej w Polsce), Przegląd Nauk Ekonomicznych, PTE Łódź, 2018, s.125-139.

⁶ Świetlik K., Ewolucja i uwarunkowania popytu na usługi gastronomiczne w Polsce w latach 2000–2015, Zeszyty Naukowe Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego, Ekonomika i Organizacja Gospodarki Żywnościowej nr 120, 2017, s. 133–146.

⁷ <http://pie.net.pl/polska-turystyka-generuje-13-proc-pkb-na-ile-ucierpi-przez-pandemie/> [dostęp dnia 23.05.2020]

zapobieganie sytuacjom kryzysowym lub co najmniej minimalizowanie ponoszonych strat, przejmowaniem kontroli nad przebiegiem kryzysu, a także przywracaniem stanu stabilizacji. Wobec powyższego Rada zdecydowała się także na rekomendacje w zakresie zarządzania przedsiębiorstwem w warunkach kryzysu.

Aktualizacja z dnia 4.05.2022

W związku z napływem dużej liczby obywateli Ukrainy do Polski, którzy w istotny sposób mogą zasilić rynek pracy w sektorze turystyki w Polsce Sektorowa Rada Kompetencji Turystyka zdiagnozowała następujące problemy:

- Brak podstawowych kompetencji językowych tj. języka polskiego wśród obywateli Ukrainy oraz języka ukraińskiego wśród kadry menadżerskiej w Polsce.
- Brak znajomości przepisów prawa i standardów obowiązujących w sektorze wśród obywateli z Ukrainy.
- Zarządzania różnorodnością międzypokoleniową i międzykulturową.

Funkcjonujące na polskim rynku pracy w sektorze turystyki różne pokolenia pracowników (X, Y, Z a niebawem także Alfa⁸) w minionych latach bardzo często już współpracowały z pracownikami pochodzącymi z różnych kultur i regionów. Niemniej wojna w Ukrainie i wynikający z niej napływ uchodźców stał się trudnym wyzwaniem dla Polski, dając jednocześnie możliwość zniwelowania problemów kadrowych w sektorze turystyki i poszczególnych branżach. „Kluczem” do rozwiązania tych problemów powinny być kompetencje, których zdobycie należy umożliwić zarówno osobom zarządzającym organizacjami w sektorze oraz osobom, które wybrały Polskę jako miejsce do życia i pracy tj. obywatelom Ukrainy. W procesie zarządzania różnorodnością międzypokoleniową i międzykulturową należy zadbać o to, aby menadżerowie dysponowali wiedzą, umiejętnościami i kompetencjami, które pozwolą im na szybkie diagnozowanie pokoleń pracowników przy respektowaniu różnic kulturowych. Z perspektywy pracownika należy zadbać o podstawowe kompetencje językowe a także o zapoznanie ich z przepisami prawa i standardami obowiązującymi w poszczególnych branżach sektora turystyki.

W związku z powyższym SRKT rekomenduje wzbogacenie zakresu dotychczasowej rekomendacji o nowe szkolenia w następującym zakresie:

- Zarządzanie międzykulturowym i międzypokoleniowym zespołem
- Kurs języka ukraińskiego dla menadżerów (dla obywateli z Polski)

⁸ 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

- Kurs języka polskiego (dla obywateli z Ukrainy)
- Prawo pracy i standardy pracy w sektorze turystyki

Źródła:

- Badanie opinii pracodawców na temat obecnych i przyszłych kompetencji pracowników w sektorze turystyki; Tadeusz Burzyński, Instytut Turystyki w Krakowie, Kraków 2019 s. 18-22.
- Sektorowy Bilans Kapitału Ludzkiego – sektor turystyczny, Joanna Kwinta-Odrzywołek, Łukasz Maźnica, Dorota Micek, PARP, Kraków-Warszawa, 2020.
- Determinanty rozwoju turystyki zdrowotnej, Hadzik Andrzej, Tomik Rajmund, Ryśnik Jakub, [Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Turystyki, 2016, nr 1\(33\)](#), s. 287-300.
- European Best Destination: <https://www.pot.gov.pl/pl/nawosci/polecane/bydgoszcz-w-10-konkursu-european-best-destination-2020-wyprzedzila-rzym-i-menorce>
- Koncepcja Programu Promocji Usług Prozdrowotnych z 18 lipca 2016 r. <https://www.pot.gov.pl/pl/fundusze-ue/turystyka-prozdrowotna-w-polsce/koncepcja-programu-promocji-uslug-prozdrowotnych>
- Medical Tourism Association: <https://www.medicaltourism.com/mta/home>
- Patients Beyond Borders: <https://www.patientsbeyondborders.com/>
- Przemysł spotkań i wydarzeń w Polsce. Raport 2019. https://www.pot.gov.pl/attachments/article/7762/RAPORT-2019_PL.pdf
- Rok 2018 rokiem kolejnych nowości w hotelarstwie: <http://www.enjoyyourstay.pl/2018-rokiem-kolejnych-nowosci-hotelarstwie/>
- Rynek gastronomiczny w Polsce. Raport 2019
- Świetlik K., Ewolucja i uwarunkowania popytu na usługi gastronomiczne w Polsce w latach 2000–2015, Zeszyty Naukowe Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego, Ekonomia i Organizacja Gospodarki Żywnościowej nr 120, 2017, s. 133–146.
- The internationalization of the Meetings-, Incentives-, Conventions- and Exhibitions- (MICE) industry: Its influences on the actors in the tourism business activity, Natalia Smagina, Journal of Economics and Management ; 2017, Vol. 27 (1) ; ISSN 1732-1948.
- Trendy w turystyce zdrowotnej i aktywnej, Adrian Lubowiecki-Vikuk, Biuletyn Komitetu Przestrzennego Zagospodarowania Kraju Polskiej Akademii Nauk, Zeszyt 269, 2018, s. 9-26.
- UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, January 2020.
- World Tourism Organization and European Travel Commission (2018), Exploring Health Tourism – Executive, Summary, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/978928442030.8> <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420308>

3. ZAPOTRZEBOWANIE NA KOMPETENCJE/KWALIFIKACJE W SEKTORZE⁹.

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA ¹⁰	
Lp. 1. Nazwa kompetencji/kwalifikacji	
	Obsługa w turystyce zdrowotnej
Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się¹¹	
	<ul style="list-style-type: none"> Charakteryzuje wybrane elementy organizacji systemu opieki zdrowotnej związane z turystyką zdrowotną.

⁹ 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.

¹⁰ Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, 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.

¹¹ 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.

- Charakteryzuje elementy programu pobytu w instytucji świadczącej usługi dla turystów zdrowotnych.
- Omawia wybrane regulacje prawne świadczenia usług turystycznych.
- Posługuje się wiedzą o zasadach skutecznej komunikacji z turystą zdrowotnym.
- Buduje relacje z turystą zdrowotnym.
- Posługuje się wiedzą o zasadach etyki zawodowej dotyczących świadczenia usług w obszarze turystyki zdrowotnej.
- Zna zasady współpracy z turystą zdrowotnym i jego otoczeniem.
- Identyfikuje i analizuje potrzeby turysty zdrowotnego.
- Dobiera i prezentuje ofertę dostosowaną do potrzeb turysty zdrowotnego.

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

Tak

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

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

340 osób (160 osób – szkolenie i 180 osób – studia podyplomowe)
(na podstawie raportu Polskiej Organizacji Turystycznej - Koncepcja Programu Promocji Usług Prozdrowotnych z 18 lipca 2016 r.)

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Powinna być zapewniona możliwość zespołowej i samodzielnej pracy z dostępem do komputera i Internetu oraz tradycyjnych arkuszy papierowych.

Usługa A) Szkolenie – 3 moduły tematyczne po 60h – łącznie 180h

Usługa B) Studia podyplomowe – 180h

Grupa powinna liczyć od 15 do 20 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. Ponadto powinien zostać zapewniony dostęp do skryptów i podręczników (wydanych nie później niż w 2015 r.).

W przypadku szkoleń zajęcia powinny być prowadzone przez teoretyków posiadających wiedzę z zakresu turystyki zdrowotnej i praktyków – osoby zatrudnione min. 3 lata na stanowiskach kierowniczych, których zakres zadań odpowiada kwalifikacjom opisanym w pkt. „Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się”.

Natomiast w przypadku studiów podyplomowych zajęcia powinny być prowadzone przez teoretyków posiadających wiedzę z zakresu turystyki zdrowotnej oraz praktyków – posiadających min. 3 letnie doświadczenie w zakresie obsługi turysty zdrowotnego.

Grupa powinna liczyć od 15 do 20 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?

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:

Moduł 1. Świadczenie usług turystyki zdrowotnej - wybrane elementy: Charakteryzuje wybrane elementy organizacji systemu opieki zdrowotnej związane z turystyką zdrowotną. Charakteryzuje elementy programu pobytu w instytucji świadczącej usługi dla turystów zdrowotnych . Omawia wybrane regulacje prawne świadczenia usług turystycznych.

Moduł 2. Zasady oraz metody komunikacji i współpracy z turystą zdrowotnym: Posługuje się wiedzą o zasadach skutecznej komunikacji z turystą zdrowotnym. Buduje relacje z turystą zdrowotnym, Posługuje się wiedzą o zasadach etyki zawodowej dotyczących świadczenia usług w obszarze turystyki zdrowotnej.

Moduł 3 Zasady współpracy z turystą zdrowotnym i jego otoczeniem. Identyfikuje i analizuje potrzeby turysty zdrowotnego. Dobiera i prezentuje ofertę dostosowaną do potrzeb turysty zdrowotnego.

Warunki minimalne i optymalne realizacji poszczególnych modułów takie same jak dla szkoleń

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

Tak

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

A) szkolenia –dla osób pracujących przy obsłudze turystów zdrowotnych – którzy chcą uzupełnić posiadana wiedzę;

B) studia podyplomowe – dla osób, które chcą zdobyć bardziej gruntowną wiedzę i umiejętności z tego obszaru lub rozpocząć taką działalność.

W pkt. A) i B) będą to przede wszystkim przedsiębiorcy osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą na własny rachunek oraz pracownicy organizacji funkcjonujących na rynku usług turystycznych (wszystkie 4 branże tj. hotelarstwo, gastronomia, biura podróży, pilotaż i przewodnictwo).

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- a) czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- b) czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

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

Dodatkowe uwagi¹²

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

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA¹³

Lp. 2. Nazwa kompetencji/kwalifikacji

¹²Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

¹³ Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, 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.

Zarządzanie w branży MICE
Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się¹⁴
<ul style="list-style-type: none"> • Potrafi współpracować z zespołem i innymi ludźmi, aby zapewnić sukces imprezy. • Charakteryzuje metody i techniki zarządzania procesami i potrafi je zastosować. • Wykazuje kreatywność w działaniu. Rozwiązuje problemy i zaspokaja oczekiwania klienta, poszukując rozwiązań łamiących zakorzenione modele myślowe. • Zarządza czasem, a także projektem jakim jest event. Do zarządzania projektem wykorzystuje odpowiednie narzędzia (np. Gantt chart). • Przewodzi grupie i umiejętnie wyznacza cele współpracownikom, motywując ich jednocześnie do działania. • W organizacji eventu wykorzystuje technologie informatyczne, które umożliwiają jego planowanie, tj. np. oprogramowanie do obsługi sprzedaży biletów, oprogramowanie do zarządzania miejscem, jak i wykorzystuje podstawowe media społecznościowe do promocji tych wydarzeń. <p>Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?</p> <p>Nie</p>
Walidacja i certyfikacja
<p>Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?</p> <p>Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.</p>

Kompetencją będą takie opisy efektów uczenia się, dla których procesów walidacji i certyfikacji nie można zidentyfikować.

¹⁴ 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.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

Analiza strony pracuj.pl wskazuje, że przeciętnie w każdym miesiącu poszukiwanych jest około 50 osób na stanowisko event managera, które jest spójne z kompetencjami „zarządzania w branży MICE”.

Rada rekomenduje, aby zakresem szkoleń objąć grupę 150 uczestników.

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Powinna być zapewniona możliwość zespołowej i samodzielnej pracy z dostępem do komputera i Internetu oraz tradycyjnych arkuszy papierowych.

Zajęcia powinny być prowadzone przez praktyka – osobę zatrudnioną na stanowisku event managera lub osobę prowadzącą indywidualną działalność gospodarczą, których zakres obowiązków jest spójny z pkt. „Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się”.

Grupa powinna liczyć od 12 do 15 osób. Minimum 50% zajęć powinno mieć charakter praktyczny (warsztaty). Wymiar szkolenia to 30 godzin.

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 skryptów i podręczników (wydanych nie później niż w 2015 r.).

Zajęcia powinny być prowadzone przez praktyka – osobę zatrudnioną na stanowisku event managera lub osobę prowadzącą indywidualną działalność gospodarczą, których zakres obowiązków jest spójny z pkt. „Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się” z min. 3 letnim doświadczeniem.

Grupa powinna liczyć od 12 do 15 osób. Minimum 50% zajęć powinno mieć charakter praktyczny (warsztaty). Wymiar szkolenia to 30 godzin.

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
Pracownicy organizacji funkcjonujących na rynku usług turystycznych (3 branże, tj. hotelarstwo, gastronomia, biura podróży) i usług biznesowych.
Walidacja i certyfikacja
<p>Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:</p> <p>c) czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo</p> <p>d) czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?</p> <p>Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się.</p>
Dodatkowe uwagi¹⁵
Nie dotyczy.

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA¹⁶
Lp. 3. Nazwa kompetencji/kwalifikacji
Zarządzanie pracą restauracji

¹⁵Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

¹⁶ Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, 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.

Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się¹⁷

Zgodnie z wynikami Sektorowego Bilansu Kapitału Ludzkiego (2020)

1. Omawia regulacje prawne dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności w branży gastronomicznej.
2. Charakteryzuje metody i techniki zarządzania procesami w gastronomii i je stosuje.
3. Charakteryzuje specyfikę branży gastronomicznej, role zawodowe i podział zadań między stanowiska pracy.
4. Przewodzi grupie, umiejętnie wyznacza cele współpracownikom, motywuje ich do działania.
5. Posługuje się wiedzą o zasadach etyki zawodowej dotyczącej świadczenia usług w obszarze gastronomii.
6. Wykorzystuje technologie informatyczne w procesie zarządzania przedsiębiorstwem gastronomicznym (przygotowywanie kalkulacji).
7. Wykorzystuje podstawowe media społecznościowe do promocji oferowanych produktów.

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

Nie

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją..

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

¹⁷ 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.

500 osób

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Dwa szkolenia po 45h (90h łącznie).

Moduł 1. Aspekty prawne. Metody i techniki zarządzania (w tym technologie informatyczne).

Moduł 2. Przywództwo i etyka zawodowa.

Powinna być zapewniona możliwość zespołowej i samodzielnej pracy w sali szkoleniowej. Podczas szkolenia minimum 50% wszystkich zajęć powinno mieć charakter praktyczny (warsztaty, ćwiczenia). Grupa powinna liczyć od 12 do 15 osób. W wariantcie minimalnym dopuszcza się możliwość realizacji części teoretycznej w formie e-learningu. Trener powinien mieć min. 3 letnie doświadczenie na stanowisku kierowniczym w branży gastronomicznej.

Optymalne cechy dobrej usługi:

Dwa szkolenia po 45h (90h łącznie).

Moduł 1. Aspekty prawne. Metody i techniki zarządzania (w tym technologie informatyczne).

Moduł 2. Przywództwo i etyka zawodowa.

Powinna być zapewniona możliwość zespołowej i samodzielnej pracy w sali szkoleniowej z dostępem do pomieszczeń symulujących kuchnię i salę restauracyjną. Podczas szkolenia minimum 75% wszystkich zajęć powinno mieć charakter praktyczny (warsztaty, ćwiczenia). Grupa powinna liczyć od 12 do 15 osób. W wariantcie minimalnym dopuszcza się możliwość realizacji części teoretycznej w formie e-learningu. Trener powinien mieć min. 3 letnie doświadczenie na stanowisku kierowniczym w branży gastronomicznej.

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

Tak

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:

Moduł 1. Aspekty prawne. Metody i techniki zarządzania (w tym technologie informatyczne).

1. Omawia regulacje prawne dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności w branży gastronomicznej.

2. Charakteryzuje specyfikę branży gastronomicznej, role zawodowe i podział zadań między stanowiska pracy.
3. Wykorzystuje podstawowe media społecznościowe do promocji oferowanych produktów
4. Wykorzystuje technologie informatyczne w procesie zarządzania przedsiębiorstwem gastronomicznym (przygotowywanie kalkulacji).

Moduł 2. Przywództwo i etyka zawodowa.

1. Charakteryzuje metody i techniki zarządzania procesami w gastronomii i je stosuje.
2. Przewodzi grupie, umiejętnie wyznacza cele współpracownikom, motywuje ich do działania.
3. Posługuje się wiedzą o zasadach etyki zawodowej dotyczącej świadczenia usług w obszarze gastronomii.
4. Warunki minimalne i optymalne dla poszczególnych modułów i takie same jak dla szkoleń

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Pracownicy (w tym osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą na własny rachunek) z branży gastronomicznej.

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- e) czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- f) czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

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

Dodatkowe uwagi¹⁸

Poszczególne moduły będą zakończone walidacją.

¹⁸Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA¹⁹

Lp. 4. Nazwa kompetencji/kwalifikacji

Zarządzanie przedsiębiorstwem turystycznym w warunkach kryzysu

Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się²⁰

- Identyfikuje przyczyny kryzysu oraz obszary działalności przedsiębiorstwa, na które będzie najsilniej oddziaływał
- Opracowuje strategię zarządzania kryzysowego dla przedsiębiorstwa z danej branży turystycznej (organizacji turystyki, hotelarskiej, gastronomicznej, pilotażu przewodnictwa i animacji czasu wolnego)
- Informuje interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych o rodzajach zagrożeń i sposobach postępowania na wypadek ich wystąpienia
- Identyfikuje kategorie zagrożeń (powszechnych i branżowych) i określa ich skutki dla przedsiębiorstw z danej branży turystycznej, dla ich mienia, infrastruktury i środowiska

¹⁹ Przez **kwalfikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, 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.

²⁰ 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.

- Wybiera model postępowania dla zidentyfikowanej sytuacji kryzysowej
- Planuje i wdraża działania proaktywne podczas kryzysu
- Potrafi wykorzystywać opracowaną strategię i procedury aby niwelować negatywne skutki sytuacji kryzysowych (o charakterze wewnętrznym)

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

Nie

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

180 osób (studia podyplomowe)

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Powinna być zapewniona możliwość zespołowej i samodzielnej pracy z dostępem do komputera i Internetu oraz tradycyjnych arkuszy papierowych.

Studia podyplomowe – 180h

Grupa powinna liczyć od 15 do 20 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. Ponadto powinien zostać zapewniony dostęp do skryptów i podręczników (wydanych nie później niż w 2015 r.). Grupa powinna liczyć od 15 do 20 osób. Minimum 50% zajęć powinno mieć charakter praktyczny.

Natomiast w przypadku studiów podyplomowych zajęcia powinny być prowadzone przez teoretyków posiadających wiedzę z zakresu zarządzania kryzysowego oraz praktyków – posiadających min. 3 letnie doświadczenie w pracy na stanowisku, w którego zakresie przewidziano obowiązki związane z zarządzaniem sytuacją kryzysową.

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:

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Będą to przede wszystkim przedsiębiorcy - osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą na własny rachunek oraz pracownicy podmiotów funkcjonujących na rynku usług turystycznych (wszystkie 4 branże, tj. hotelarstwo, gastronomia, biura podróży, pilotaż i przewodnictwo).

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- g) czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- h) czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

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

Dodatkowe uwagi²¹

Nd.

²¹Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

Aktualizacja z dnia 4.05.2022

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA ²²	
Lp. 5. Nazwa kompetencji/kwalifikacji	
	Zarządzanie międzykulturowym i międzypokoleniowym zespołem
	Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się²³
	<ul style="list-style-type: none"> • Rozróżnia i charakteryzuje poszczególne generacje (X, Y, Z, itd.). • Identyfikuje wpływ treści i systemów kulturowych na wybrane style zarządzania . • Opisuje metody rozwiązywania konfliktów w zespołach międzykulturowych i międzypokoleniowych. • Analizuje sytuacje problemowe, ocenia potrzeby i dobiera styl zarządzania ze względu na różnorodność kulturową i międzypokoleniową.

²² Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, 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.

²³ 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.

- Jest gotów do rozwiązywania problemów wynikających z zarządzania wielokulturowym i wielopokoleniowym zespołem pracowników.
 - Wykazuje inicjatywę we współpracy z osobami pochodzącymi z innej kultury lub generacji.
- Czy powyższy opis efektów uczenia jest włączony do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji?**

Nie

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

...

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Szkolenie 16h

Powinna być zapewniona możliwość zespołowej i samodzielnej pracy

Optymalne cechy dobrej usługi:

Powinna być zapewniona możliwość zespołowej i samodzielnej pracy, minimum 60% zajęć powinno mieć charakter praktyczny, szkolenie powinno być prowadzone przez specjalistów – teoretyków i praktyków z dziedziny zarządzania zespołami, posiadających min. 3 letnie doświadczenie zawodowe

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:

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Kadra zarządzająca w sektorze (wysokiego i średniego szczebla), w tym pracownicy działów HR

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- i) czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- j) czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

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

Dodatkowe uwagi²⁴

Nd.

²⁴Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA²⁵

Lp. 6. Nazwa kompetencji/kwalifikacji

Kurs języka ukraińskiego dla menadżerów

Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się²⁶

- Charakteryzuje podstawowe zasady wymowy, pisowni i gramatyki języka ukraińskiego
- Posługuje się podstawowym słownictwem stosowanym w najczęściej spotykanych, konkretnych sytuacjach życia codziennego oraz w środowisku pracy
- Wykorzystuje podstawowe techniki i strategie uczenia się umożliwiające opanowanie języka ukraińskiego

²⁵ Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, 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.

²⁶ 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.

- Dobiera słownictwo i konstruuje proste wypowiedzi (formuluje logiczny i zrozumiały przekaz wypowiedzi)
- Posiada aktywną postawę – jest gotów do kontaktu społecznego i samodzielnego nawiązywania kontaktu w zakresie podstawowym biegłości języka ukraińskiego

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

Nie

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

...

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Szkolenie 80h

Powinna być zapewniona możliwość pracy samodzielnej i zespołowej. Powinien być zapewniony dostęp do aktualnych skryptów lub podręczników (wydanych po 2015 r.) Grupa powinna liczyć co najmniej 10-15 osób. Minimum 80% zajęć powinno mieć charakter praktyczny

Optymalne cechy dobrej usługi:

Powinna być zapewniona możliwość pracy samodzielnej i zespołowej. Zajęcia powinny odbywać się w (warunkach) salach przeznaczonych do nauki języka obcego. Powinien być zapewniony dostęp do aktualnych skryptów lub podręczników (wydanych po 2015 r.) Grupa powinna liczyć co najmniej 10-15 osób. Minimum 80% zajęć powinno mieć charakter praktyczny. Osoba prowadząca kurs powinna mieć minimum 3 letnie doświadczenie praktyczne. Podczas zajęć powinien być zapewniony dostęp do native speakera (minimum 50% z zajęć praktycznych).

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:

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Kadra zarządzająca w sektorze (wysokiego i średniego szczebla), w tym pracownicy działów HR

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- k) czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- l) czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

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

Dodatkowe uwagi²⁷

Nd.

²⁷Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA²⁸

Lp. 7. Nazwa kompetencji/kwalifikacji

Kurs języka polskiego

Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się²⁹

Posiada elementarną wiedzę w zakresie podstawowych zasad wymowy, pisowni i gramatyki języka polskiego

- Zna podstawowe słownictwo stosowane w najczęściej spotykanych, konkretnych sytuacjach życia codziennego oraz w środowisku pracy
- Zna podstawowe techniki i strategie uczenia się umożliwiające opanowanie języka polskiego

Posiada aktywną postawę – jest gotów do kontaktu społecznego i samodzielnego nawiązywania kontaktu w zakresie podstawowym biegłości języka polskiego

²⁸ Przez **kwalifikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, 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.

²⁹ 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.

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

Nie

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

...

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Szkolenie 80h

Powinna być zapewniona możliwość pracy samodzielnej i zespołowej. Powinien być zapewniony dostęp do aktualnych skryptów lub podręczników (wydanych po 2015 r.). Grupa powinna liczyć co najmniej 10-15 osób. Minimum 80% zajęć powinno mieć charakter praktyczny

Optymalne cechy dobrej usługi:

Powinna być zapewniona możliwość pracy samodzielnej i zespołowej. Zajęcia powinny odbywać się w (warunkach) salach przeznaczonych do nauki języka obcego. Powinien być zapewniony dostęp do aktualnych skryptów lub podręczników (wydanych po 2015 r.) Grupa powinna liczyć co najmniej 10-15 osób. Minimum 80% zajęć powinno mieć charakter praktyczny. Osoba prowadząca kurs powinna mieć minimum 3 letnie doświadczenie praktyczne w kształceniu.

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:

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych
Obywatele Ukrainy, którzy przyjechali do Polski po 24.02.2022
Walidacja i certyfikacja
Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to: m) czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo n) czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się? Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się.
Dodatkowe uwagi³⁰
Nd.

³⁰Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

KOMPETENCJA/KWALIFIKACJA³¹

Lp. 8. Nazwa kompetencji/kwalifikacji

Prawo pracy i standardy pracy w sektorze turystyki

Oczekiwane przez przedstawicieli sektora efekty uczenia się³²

- Charakteryzuje podstawowe źródła prawa pracy
- Objaśnia podstawowe obowiązki pracownika i pracodawcy
- Wskazuje przykłady dobrych praktyk (standardów pracy) w sektorze turystyki
- Rozróżnia normy i pojęcia prawa pracy, w tym normy etyczne przyjęte w branży turystycznej
- Posługuje się pojęciami i instytucjami prawa pracy w praktyce
- Weryfikuje (ocenia) konstrukcję umów o pracę/umów zleceń i załączników do nich

³¹ Przez **kwalfikację** należy rozumieć opis efektów uczenia się, dla których można zidentyfikować proces potwierdzania, 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.

³² 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.

- Uznaje znaczenie ekspertów prawa pracy i jest gotów do korzystania z ich doświadczenia i wiedzy w rozwiązywaniu problemów z zakresu prawa pracy (poszukiwanie pomocy prawnej)
- Jest samokrytyczny wobec posiadanej wiedzy w zakresie prawa pracy oraz świadomy konieczności monitorowania zmian w prawie pracy

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

Nie

Walidacja i certyfikacja

Czy dla wyżej opisanych efektów uczenia się można zidentyfikować procesy walidacji i certyfikacji?

Tak, można zidentyfikować - opis jest kwalifikacją.

Szacowana skala niedoboru kompetencji/kwalifikacji

...

USŁUGA ROZWOJOWA WSPIERAJĄCA ZDOBYCIE KOMPETENCJI/KWALIFIKACJI

Opis usługi rozwojowej

Minimalne wymagania dotyczące usługi:

Szkolenie 16h

Powinna być zapewniona możliwość zespołowej i samodzielnej pracy

Optymalne cechy dobrej usługi:

Powinna być zapewniona możliwość zespołowej i samodzielnej pracy, minimum 60% zajęć powinno mieć charakter praktyczny, szkolenie powinno być prowadzone przez specjalistów – teoretyków i praktyków z dziedziny prawa pracy, posiadających min. 3 letnie doświadczenie zawodowe

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:

Potencjalni uczestnicy usług rozwojowych

Obywatele Ukrainy, którzy przyjechali do Polski po 24.02.2022

Walidacja i certyfikacja

Jeśli w tabeli „Kompetencja/kwalifikacja” („zielona część”) w polu „Walidacja i certyfikacja” zaznaczono „Tak”, to:

- o) czy Rada dopuszcza finansowanie ze środków POWER 2.21. samych usług rozwojowych albo
- p) czy Rada dopuszcza finansowanie usługi rozwojowej pod warunkiem, że podmiot ją świadczący zaplanował proces walidacji/certyfikacji efektów uczenia się?

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

Dodatkowe uwagi³³

Nd.

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

W przypadku wymienionych rekomendacji, tj.:

- obsługi w turystyce zdrowotnej;
- zarządzania w branży MICE;
- zarządzania pracą restauracji;
- zarządzanie przedsiębiorstwem turystycznym w warunkach kryzysu.

Trudno jest jednoznacznie wskazać, która z kompetencji wchodzących w skład sektora turystyki jest najważniejsza. Wszystkie wymienione rekomendacje stanowią bowiem odpowiedź na potrzeby rynku pracy poszczególnych branż turystycznych wchodzących w skład sektora turystyki, zdiagnozowane w cytowanych publikacjach. Ponadto stanowią one uzupełnienie dotychczasowych rekomendacji stanowiąc z nimi spójną całość.

Publikowane wyniki Branżowego Bilansu Kapitału Ludzkiego – Sektor Turystyczny (2020) wskazują, że w okresie 3-5 lat będzie można zaobserwować stabilizację lub dalszy rozwój polskiego sektora turystycznego. Przedsiębiorcy uczestniczący w tym badaniu nie przewidują także powstania w branży nowego typu stanowisk, co stanowi przesłankę za dalszym wsparciem poprzez rekomendację opisanych kwalifikacji.

³³Np. wskazanie województw/regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje/części kwalifikacji jest największe.

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.

Zgodnie z wynikami raportu „Badanie opinii pracodawców nt. obecnych i przyszłych kompetencji pracowników w sektorze turystyki” (2019) **w celu zniwelowania powstałych luk kompetencyjnych u pracowników proponowane jest podjęcie następujących działań:**

W zakresie biur podróży:

- Dostosowanie edukacji do potrzeb rynku pracy.
- Podejmowanie współpracy przez biura podróży ze szkołami, uczelniami w zakresie różnorodnych przedsięwzięć: szkolenia, warsztaty, konferencje, kształcenie studenta podczas odbywanej praktyki.
- Odpowiednie wyposażenie szkół, by mogły kształtować umiejętności praktyczne (np. wirtualne biura podróży).
- Opracowanie systemu szkoleń dostosowanych do potrzeb kadr zatrudnionych w turystyce i w branży biur podróży. Kwalifikacje uzyskane tą drogą mogłyby być potwierdzane certyfikatami.
- Stworzenie sieci współpracy organizacji i instytucji zainteresowanych rozwojem podsektora biur podróży.
- Systematyczne monitorowanie rynku biur podróży tak, aby dostosować wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne kadry do zmieniających się trendów na rynku usług turystycznych.
- Wypracowanie zasad etyki dla branży biur podróży.

W zakresie hotelarstwa:

- Podejmowanie zmian edukacji: dostosowywanie programów kształcenia do wymagań rynku pracy, podniesienie poziomu kształcenia języków obcych.
- Uporządkowanie regulacji dotyczących wynajmu krótkoterminowego.
- Inicjowanie dialogu z instytucjami i podmiotami zainteresowanymi rozwojem branży hotelarskiej.
- Systematyczne badanie rynku hotelarstwa i monitoring trendów na rynku krajowym i zagranicznym.

W zakresie gastronomii:

- Systematyczne monitorowanie podsektora usług gastronomicznych w zakresie dostosowania wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych kadry do zmieniającego się otoczenia zewnętrznego przedsiębiorstw gastronomicznych.
- Określenie zakresu usług gastronomicznych wchodzących w obszar żywienia oraz obszar turystyki.

W zakresie pilotów i przewodników:

- Rozbudowa Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji poprzez wprowadzenie kwalifikacji regulowanych przewodnika górskiego, przewodnika miejskiego, terenowego.
- Promocja ZSK w środowisku przewodników, pilotów i animatorów.