

CHARAKTERYSTYKI EFEKTÓW UCZENIA SIĘ DLA POZIOMÓW SEKTOROWEJ RAMY KWALIFIKACJI W SEKTORZE TURYSTYKA UJĘTE W KATEGORIACH WIEDZY, UMIEJĘTNOŚCI ORAZ KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH DLA BRANŻY ORGANIZACJA TURYSTYKI								
	POZIOM 3		POZIOM 4		POZIOM 5		POZIOM 6	
	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:	Kod składnika opisu	ZNA I ROZUMIE:
WIEDZA (W)	P3STO_W1	Podstawowe informacje z zakresu geografii turystycznej, prawa turystycznego, rozliczeń finansowych w turystyce, walorów turystycznych i infrastruktury regionów, do których oferowane są wyjazdy turystyczne, a także informacje na temat podstawowych aktów prawnych regulujących sprzedaż usług turystycznych, kalkulację cen imprez turystycznych.  Regulacje dotyczące udzielania informacji o oferowanych imprezach i usługach turystycznych.  Szczegółowe informacje o oferowanych imprezach i usługach turystycznych.	P4STO_W1	Informacje z zakresu krajoznawstwa, historii, geografii, przyrody, kultury, etnografii dotyczące regionów, do których planowane lub oferowane są wyjazdy turystyczne, w tym m.in. informacje na temat ich atrakcji przyrodniczych i antropogenicznych.	P5STO_W1	Szczegółowe informacje z zakresu krajoznawstwa, historii, geografii, przyrody, kultury, etnografii dotyczące wybranych regionów pobytów turystów, w tym m.in. szczegółowe informacje na temat znajdujących się w regionach atrakcji turystycznych (przyrodniczych i antropogenicznych).  W szerokim zakresie zasady przekazywania klientom informacji o oferowanych imprezach i usługach turystycznych, w tym dotyczące rodzaju i zakresu tych informacji oraz nośników ich przekazywania.	P6STO_W1	W szerokim zakresie informacje specjalistyczne z zakresu krajoznawstwa, historii, geografii, przyrody, kultury, etnografii dotyczące różnych, atrakcyjnych turystycznie, regionów świata.
	P3STO_W2	Terminologię stosowaną w organizacji i sprzedaży imprez turystycznych, w tym w pośrednictwie turystycznym.  Zasady i procedury odnoszące się do wykonywania zadań z zakresu sprzedaży imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwa turystycznego.  Zasady i procedury współpracy z klientami, w szczególności dotyczące przekazywania informacji o oferowanych imprezach i usługach turystycznych, podpisywania umów sprzedaży imprez i usług turystycznych, oraz informowania o zagrożeniach, jakie mogą wystąpić w miejscu pobytu.	P4STO_W2	Różne rozwiązania organizacyjne stosowane w biurach podróży.  Typowe techniki sprzedaży imprez i usług turystycznych.  Potrzeby i oczekiwania docelowych grup klientów, w tym nabywców instytucjonalnych.	P5STO_W2	W szerokim zakresie zjawiska i procesy związane z organizacją i funkcjonowaniem wytwórców usług turystycznych oraz wybrane teorie, które się do nich odnoszą.  Zasady analizy rynku i identyfikowania potrzeb i oczekiwań klientów biur podróży.	P6STO_W2	Różnorodne, złożone rozwiązania organizacyjne związane ze świadczeniem usług organizacji i sprzedaży imprez turystycznych oraz pośrednictwa turystycznego.
	P3STO_W3	Zasady posługiwania się programami informatycznymi używanymi do wykonywania powierzonych zadań zawodowych, w tym m.in. zasady posługiwania się informatycznymi systemami rezerwacyjnymi.  Ogólne zasady realizacji imprez turystycznych.	P4STO_W3	Zasady posługiwania się technologiami i programami informatycznymi używanymi do wykonywania zadań zawodowych, w tym m.in. zasady posługiwania się programami do promocji, rezerwacji i sprzedaży imprez i usług turystycznych.  Zasady i formy oferowania i realizacji różnego rodzaju imprez i usług turystycznych.  Ogólne zasady przygotowywania, w tym programowania, imprez turystycznych.	P5STO_W3	Zasady przygotowywania imprez turystycznych, w tym m.in. zasady przygotowywania programów imprez i ofert dla klientów.	P6STO_W3	W szerokim zakresie teoretyczne podstawy metod i technologii stosowanych w działalności wytwórców usług turystycznych.
	P3STO_W4	Elementarne zasady prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie organizacji i sprzedaży imprez turystycznych, w tym pośrednictwa turystycznego.  Zasady rozliczania sprzedaży imprez i usług turystycznych.  Rodzaje typowych umów zawieranych przez biura podróży w związku ze sprzedażą imprez i usług turystycznych.	P4STO_W4	Podstawowe zasady podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce.  Zasady prowadzenia dokumentacji i obiegu dokumentów w biurze podróży, w tym m.in. zasady prowadzenia rachunkowości i rozliczeń w turystyce, a w szczególności dokonywania rozliczeń finansowych z tytułu działalności w zakresie turystyki krajowej i międzynarodowej.  Zasady współpracy biur podróży z wytwórcami usług zaspokajających potrzeby turystów – w szczególności z wytwórcami usług hoteleńskich, gastronomicznych, pilotażu, przewodnictwa turystycznego i animacji czasu wolnego, w tym m.in. rodzaje umów zawieranych z dostawcami tych usług przez biura podróży w związku z organizacją imprez turystycznych.	P5STO_W4	Regulacje dotyczące podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie organizacji i sprzedaży imprez turystycznych, w tym pośrednictwa turystycznego.  Zasady zarządzania ceną i dystrybucją usług turystycznych w kanałach sprzedaży on-line.  Zasady przygotowywania różnego typu umów z klientami i kontrahentami biura podróży.  W szerokim zakresie zasady współpracy biur podróży z wytwórcami różnorodnych usług zaspokajających potrzeby turystów, w tym m.in. różnorodne standardy obsługi klientów, stosowane przez wytwórców tych usług.	P6STO_W4	Ogół uwarunkowań i standardy prowadzenia działalności gospodarczej w turystyce, w tym m.in. dotyczące zarządzania przedsiębiorstwem turystycznym, marketingu usług turystycznych, prawa w turystyce.  Zasady optymalizacji i zarządzania przychodami i zyskiem w biurze podróży.

P3STO_W5		P4STO_W5	<p>W podstawowym zakresie ogół uwarunkowań, w tym ekonomicznych i prawnych, rozwoju turystyki i branż wchodzących w jej skład.</p> <p>Podstawowe uwarunkowania zjawisk i procesów oraz najważniejsze nowości w turystyce.</p> <p>Zasady segmentacji rynku turystycznego.</p> <p>Zasady identyfikacji i analizy działalności głównych konkurentów biura podróży działających na danym rynku.</p>	P5STO_W5	<p>W szerokim zakresie ekonomiczne, społeczne i prawne uwarunkowania rozwoju gospodarki turystycznej.</p> <p>Tendencje rozwojowe w turystyce na rynku krajowym i międzynarodowym.</p>	P6STO_W5	
P3STO_W6	<p>Podstawowe procedury reklamacyjne wynikające z przepisów prawnych.</p> <p>Regulacje dotyczące obowiązku informowania klientów o wysokości zabezpieczenia finansowego organizatora imprezy turystycznej.</p>	P4STO_W6	<p>Zasady i procedury rozpatrywania reklamacji związanych z nienależytym wykonaniem usług turystycznych.</p> <p>Podstawowe regulacje dotyczące ochrony klientów biur podróży przed skutkami utraty przez nie płynności finansowej.</p> <p>Krajowe i międzynarodowe kodeksy etyki i dobrych praktyk w turystyce.</p>	P5STO_W6		P6STO_W6	
P3STO_W7	<p>Regulacje dotyczące obowiązku informowania klientów o zagrożeniach dla życia i zdrowia w miejscu realizacji imprezy lub usługi turystycznej.</p> <p>Typowe źródła zagrożeń dla życia, zdrowia i bagażu turystów.</p>	P4STO_W7	<p>Zasady i procedury dotyczące udzielania pomocy turystom w sytuacjach zagrożenia.</p>	P5STO_W7	<p>Różnorodne metody diagnozowania ryzyka wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa turystów.</p> <p>Różnorodne rozwiązania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa turystów.</p>	P6STO_W7	
Kod składnika opisu	POTRAFI:	Kod składnika opisu	POTRAFI:	Kod składnika opisu	POTRAFI:	Kod składnika opisu	POTRAFI:
P3STO_U1	<p>Prowadzić działania wspierające sprzedaż.</p> <p>Przekazywać informacje o oferowanych imprezach i usługach turystycznych oraz zawierać z klientami typowe umowy sprzedaży imprez i usług.</p> <p>Przekazywać klientom, w tym nabywcom instytucjonalnym, informacje o oferowanych imprezach i usługach, warunkach ich zakupu i uczestnictwa w nich oraz zagrożeniach związanych z korzystaniem z nabytych imprez i usług turystycznych.</p> <p>Stosować się do podstawowych, wynikających z przepisów prawnych, procedur związanych z podpisywaniem umów sprzedaży imprez i usług turystycznych, procedur reklamacyjnych oraz procedur mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa klientom i turystom.</p> <p>Używać programów informatycznych – w szczególności informatycznych systemów rezerwacyjnych – wykorzystywanych na wybranym stanowisku pracy w biurze podróży.</p>	P4STO_U1	<p>Dokonywać kalkulacji cen oferowanych imprez i usług turystycznych w złotych i dewizach.</p> <p>Analizować i przetwarzać informacje dotyczące zmian na rynku turystycznym i wykorzystywać je w oferowaniu, realizacji i sprzedaży różnego rodzaju imprez i usług turystycznych.</p> <p>Oferować i realizować różnego rodzaju imprezy i usługi turystyczne.</p>	P5STO_U1	<p>W oparciu o dostępne dane dokonywać analizy działalności biura podróży i na tej podstawie proponować wprowadzanie zmian w jego działalności i ofercie.</p> <p>Dokonywać oceny wpływu zmian następujących na rynku turystycznym oraz w otoczeniu instytucjonalnym i prawnym biur podróży na ich funkcjonowanie.</p> <p>Dokonywać oceny standardów obsługi turystów, stosowanych przez wytwórców usług turystycznych, i w oparciu o tę ocenę dokonywać wyboru kontrahentów.</p>	P6STO_U1	<p>Monitorować zmiany następujące na rynku turystycznym i uwzględniać je przy długookresowym planowaniu działalności biura podróży.</p> <p>Opracowywać dokumenty analityczne, diagnostyczne i planistyczne dotyczące sytuacji wewnętrznej biura podróży oraz jego sytuacji na rynku lokalnym, uwzględniające wyniki analizy działalności konkurentów oraz zmian następujących na rynku turystycznym.</p>

## UMIĘJĘTNOŚCI (U)

P3STO_U2		P4STO_U2	<p>Przygotowywać projekty umiarkowanie skomplikowanych programów imprez turystycznych oraz przygotowywać oferty imprez turystycznych oparte na programach typowych.</p> <p>Przygotowywać dla klientów, w tym nabywców instytucjonalnych, informacje o oferowanych imprezach i usługach, nie zawarte w przygotowanej ofercie, w tym m.in. informacje o zabezpieczeniu finansowym organizatora turystyki i pośrednika turystycznego, okolicznościach i zasadach korzystania z niego przez turystę oraz rodzaj zagrożenia, jakie mogą wystąpić w miejscach realizacji imprezy lub świadczenia usług turystycznych.</p>	P5STO_U2	<p>Przygotowywać różnorodne imprezy turystyczne – typowe, nietypowe i specjalistyczne – w tym przygotowywać ich programy i oferty, wraz z odpowiednią dokumentacją.</p> <p>Dobierać metody działania adekwatne do specyfiki imprez i usług turystycznych, w tym m.in. dobierać metody i nośniki przekazywania informacji turystom, kontrahentom i współpracownikom, dostosowanych do ich potrzeb i możliwości odbioru, a także rodzaju i zakresu przekazywanych informacji – w szczególności w przypadku informacji o oferowanych, nietypowych i specjalistycznych imprezach i usługach turystycznych.</p>	P6STO_U2	<p>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>
P3STO_U3	Zbierać i przekazywać informacje istotne przy organizacji i sprzedaży imprez i usług turystycznych.	P4STO_U3	<p>Kierować małym zespołem pracowniczym realizującym zadania zawodowe związane z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych lub zakupem usług turystycznych.</p> <p>Uzgodniać pracę własną oraz podległego zespołu z innymi osobami lub zespołami uczestniczącymi w procesie organizacji i sprzedaży imprez turystycznych, w tym w pośrednictwie turystycznym.</p> <p>Prowadzić szkolenia na temat zasad funkcjonowania systemów rezerwacyjnych w turystyce.</p> <p>Prowadzić instruktaż w zakresie wykonywania zadań zawodowych związanych z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwem turystycznym, oraz instruktaż w zakresie procedur odnoszących się do tych zadań.</p>	P5STO_U3	<p>Zarządzać obiegiem informacji przekazywanych turystom i kontrahentom.</p> <p>Kierować małym zespołem pracowniczym realizującym w zmiennych warunkach zadania zawodowe związane z całościową organizacją i sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym imprez nietypowych i specjalistycznych.</p> <p>Oceńać potrzeby szkoleniowe podległych pracowników.</p> <p>Pełnić funkcję opiekuna mniej doświadczonych pracowników.</p>	P6STO_U3	<p>Projektować obieg informacji w zespole pracowniczym.</p> <p>Kierować średnim lub dużym zespołem pracowniczym, realizującym w biurze podróży zadania zawodowe o różnym stopniu złożoności.</p> <p>Przekazywać praktyczną wiedzę zawodową w różnych formach, w tym m.in. opracowywać szkolenia dotyczące zadań realizowanych w biurze podróży, oraz oceniać możliwości rozwoju zawodowego podległych pracowników.</p>
P3STO_U4	Rozwiązywać proste problemy pojawiające się w trakcie sprzedaży imprez i usług turystycznych.	P4STO_U4	Rozwiązywać typowe problemy pojawiające się w trakcie przygotowywania projektów umiarkowanie skomplikowanych programów imprez lub ofert imprez opartych na programach typowych, a także oferowania, realizacji i sprzedaży różnorodnych imprez i usług turystycznych.	P5STO_U4	<p>Rozwiązywać nietypowe problemy pojawiające się w trakcie przygotowywania i realizacji imprez turystycznych, w tym m.in. podejmować samodzielne decyzje w przypadku wystąpienia nietypowych i trudnych do przewidzenia zagrożeń dla turystów.</p> <p>Rozwiązywać konflikty z pracownikami i klientami lub między pracownikami i klientami.</p>	P6STO_U4	Zapobiegać powstawaniu konfliktów, a w przypadku ich wystąpienia rozwiązywać konflikty z udziałem pracowników, klientów i kontrahentów.
P3STO_U5	<p>Organizować stanowiska pracy związane ze świadczeniem usługi sprzedaży imprez i usług turystycznych.</p> <p>Posługiwać się typowymi dokumentami dotyczącymi wykonywania zadań zawodowych związanych z organizacją i sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwem turystycznym (m.in. katalogami, folderami, cennikami, ogólnymi warunkami uczestnictwa, typowymi umowami sprzedaży).</p>	P4STO_U5	<p>Projektować stanowiska pracy i planować procesy wymagane dla realizacji zadań związanych z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych lub zakupem usług turystycznych.</p> <p>Przygotowywać i przekazywać we właściwej formie informacje, dokumenty i materiały związane z oferowaniem i sprzedażą imprez i usług turystycznych.</p> <p>Przygotowywać i korygować, stosownie do okoliczności, plan wykonywania zadań własnych oraz kierowanego zespołu związanych z oferowaniem i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych lub realizacją różnorodnych imprez turystycznych.</p>	P5STO_U5	<p>Prowadzić całościową dokumentację dotyczącą wykonywania zadań z zakresu oferowania i sprzedaży imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwa turystycznego.</p> <p>Opracowywać dokumentację związaną z zarejestrowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług dla turystów.</p> <p>Przygotowywać plan wykonywania zadań własnych oraz kierowanego zespołu związanych z organizacją nietypowych i specjalistycznych imprez turystycznych.</p>	P6STO_U5	

P3STO_U6	Przekazywać klientom informacje o procedurach reklamacyjnych oraz przyjmować składane przez nich reklamacje. Dokonywać rozliczeń z tytułu zrealizowanej sprzedaży imprez i usług turystycznych.	P4STO_U6	Zarządzać procesem rozpatrywania reklamacji. Monitorować proces sprzedaży imprez i usług turystycznych oraz proces zapewniania świadczeń i usług dla turystów przez kontrahentów.	P5STO_U6		P6STO_U6	
P3STO_U7	W podstawowym zakresie porozumiewać się w języku obcym w sprawach związanych ze sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwem turystycznym.	P4STO_U7	Porozumiewać się w języku obcym w sprawach związanych z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych, w tym pośrednictwem turystycznym.	P5STO_U7	W szerokim zakresie porozumiewać się w języku obcym w sprawach związanych z organizacją i sprzedażą imprez turystycznych oraz pośrednictwem turystycznym.	P6STO_U7	
Kod składnika opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składnika opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składnika opisu	JEST GOTÓW DO:	Kod składnika opisu	JEST GOTÓW DO:
P3STO_K1	Komunikowania się w środowisku pracy w celu realizacji zadań zawodowych związanych ze sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym z pośrednictwem turystycznym.  Nawiązywania i utrzymywania kontaktów z klientami.	P4STO_K1	Komunikowania się z różnymi grupami klientów (w tym z grupą nabywców instytucjonalnych) i kontrahentów oraz z innymi pracownikami biura podróży w celu realizacji zadań zawodowych związanych z oferowaniem i sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym z pośrednictwem turystycznym.  Działania we współpracy z innymi pracownikami i partnerami zewnętrznymi w zakresie oferowania, realizacji i sprzedaży imprez i usług turystycznych, w tym w celu realizacji zadań związanych z prowadzeniem postępowania reklamacyjnego oraz z uruchomieniem procedur dotyczących różnych rodzajów zabezpieczeń finansowych.	P5STO_K1	Komunikowania się z różnymi grupami odbiorców, dostosowanego do specyficznych uwarunkowań i potrzeb tych grup, w celu realizacji całości zadań zawodowych.  Utrzymywania właściwych relacji z otoczeniem w wymiarze lokalnym, w tym relacji typu business-to-business oraz business-to-client.  Egzekwowania od kontrahentów jakości organizowanych imprez turystycznych i świadczonych usług.	P6STO_K1	Budowania i utrzymywania długotrwałych relacji z otoczeniem służących m.in. podniesieniu standardów obsługi klientów.  Propagowania zasad dotyczących zapewniania jakości oferowanych imprez turystycznych i usług wchodzących w ich skład oraz kultury współpracy i uczciwej konkurencji na rynku biur podróży.
P3STO_K2	Rzetelnego wykonywania zleconych zadań zawodowych, w tym zadań związanych z przestrzeganiem procedur mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa turystom oraz przyjmowania odpowiedzialności za własne samodzielnie podejmowane decyzje oraz rezultaty wykonywanych zadań.  Działania zespołowe w zakresie realizacji zadań zawodowych, związanych ze sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym z pośrednictwem turystycznym.	P4STO_K2	Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem małym zespołem, wykonującym zadania zawodowe związane z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych usług i imprez turystycznych, w tym kontrolą jakości jego pracy, oraz za własne decyzje i działania z tym związane, podejmowane w typowych warunkach.	P5STO_K2	Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem małym zespołem realizującym zadania zawodowe w zmiennych warunkach oraz za własne decyzje i działania podejmowane w takich warunkach, dotyczące realizacji zadań zawodowych – przy uwzględnieniu ekonomicznego i społecznego kontekstu turystyki.	P6STO_K2	Przyjmowania odpowiedzialności związanej z kierowaniem średnim lub dużym zespołem, realizującym różnorodne zadania zawodowe.  Pełnienia roli przywódcy i inspirowania podległego zespołu.
P3STO_K3	Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania typowych zadań zawodowych związanych ze sprzedażą imprez i usług turystycznych, w tym z pośrednictwem turystycznym.  Udzielania pełnych, prawdziwych i obiektywnych informacji o oferowanych imprezach i usługach turystycznych.	P4STO_K3	Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania typowych zadań zawodowych związanych z oferowaniem, realizacją i sprzedażą różnorodnych imprez i usług turystycznych.	P5STO_K3	Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania nietypowych zadań zawodowych.  Kreowania pozytywnego wizerunku biura podróży.	P6STO_K3	Bycia dyspozycyjnym w zakresie wykonywania nieprzewidzianych, nadzwyczajnych zadań zawodowych, w tym zadań związanych z nadzorowaniem działań wykonywanych przez podległy zespół.
P3STO_K4	Dokonywania samooceny pracy własnej oraz przyjmowania krytycznych uwag płynących z otoczenia.  Brania pod uwagę odroczonego w czasie skutków podejmowanych decyzji związanych ze świadczeniem usług dla turystów.	P4STO_K4		P5STO_K4	Inicjowania i skutecznego wprowadzania zmian w działalności biura podróży.	P6STO_K4	Wykazywania się cierpliwością i opanowaniem w sytuacjach trudnych, napotykanym podczas wykonywania różnorodnych zadań zawodowych oraz przyjmowania odpowiedzialności za decyzje i działania podejmowane w takich sytuacjach.
P3STO_K5	Zachowywania najbardziej podstawowych standardów etycznych w środowisku zawodowym.	P4STO_K5	Zachowywania podstawowych standardów etycznych związanych ze świadczeniem usług turystom.	P5STO_K5	Zachowywania i propagowania wysokich standardów etycznych w środowisku zawodowym.  Wykazywania się wysoką kulturą osobistą.	P6STO_K5	

KOMPETENCJE SPOŁECZNE (K)