



REKOMENDACJA¹ NR 2 / 2018² RADY DS. KOMPETENCJI w sektorze Turystyki

1. Rekomendacja została wydana Uchwałą Rady nr 1 z dnia 22.06.2018 r.
2. Analiza stanu sektora z punktu widzenia potrzeb kompetencyjnych, w tym szczegółowe uzasadnienie dotyczące przedstawionych rekomendacji w pkt. 3.

Dokonując oceny potrzeb kompetencyjnych sektora turystyki wzięto pod uwagę:

Specyfiką sektora, którą jest wielobranżowość przekładająca się na zróżnicowanie potrzeb kompetencyjnych w ramach poszczególnych branż. To zróżnicowanie znajduje odzwierciedlenie w sektorowej ramie kwalifikacji, która składa się z 4 odrębnych podram (hotelarstwo; gastronomia; organizacja turystyki; pilotaż, przewodnictwo i animacja czasu wolnego) oraz strukturze Rady (zespoły branżowe). Czynnikiem łączącym wszystkie branże wchodzące w skład sektora turystyki jest turysta. Każda z branż objętych zakresem działania ramy i Rady zaspokaja inny rodzaj jego potrzeb, co znajduje odzwierciedlenie w zróżnicowaniu luk kompetencyjnych i przekłada się na zróżnicowanie potrzeb szkoleniowych. Są jednak obszary, które są wspólne dla wszystkich bądź większości branż wchodzących w skład sektora turystyki. Z tego względu Rada uznała, że zasadnym jest skoncentrowanie się w pierwszej kolejności na tych obszarach kompetencji, które są wspólne dla więcej niż 1 branży (tzw. obszary wspólne) a w następnej kolejności na obszarach specyficznych dla poszczególnych branż (obszary branżowe).

Dokonując wyboru problematyki szkolenia kierowaliśmy się wyżej wymienionymi założeniami.

¹ Pierwsza wersja wzoru rekomendacji. Dopuszcza się możliwość zmiany wzoru rekomendacji na dalszym etapie funkcjonowania Sektorowych Rad ds. Kompetencji.

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

Wyniki prowadzonych badań, analiz i konsultacji, a w szczególności: a/ Wyniki przeprowadzonych w drugiej połowie 2017 r. analiz dotyczących - prawnych ram nabywania kwalifikacji dla potrzeb branż turystycznych – obejmujących swym zakresem kształcenie kadr na poziomie zawodowym i wyższym. Wskazano w nich na dwa obszary, w których będą pojawiać się luki kompetencyjne – są to zmiany w obszarze prawa i nowoczesnych technologii. Te dwa obszary braliśmy pod uwagę dokonując wyboru problematyki szkolenia. b/ Wyniki przeprowadzonych w 2017 r. badań potrzeb kwalifikacyjnych poszczególnych branż, które potwierdziły, że obszarem powstawania luk kompetencyjnych – są m.in. zmiany następujące w obszarze prawa i nowoczesnych technologii. c/ Wyniki prac powołanego Zespołu Roboczego do identyfikacji potrzeb szkoleniowych sektora turystyki, wskazujące obszary kompetencji istotne z punktu widzenia poszczególnych branż turystycznych. Również i w tym przypadku wskazywano na kluczowe znaczenie dla poszczególnych branż kompetencji z zakresu prawa i nowoczesnych technologii. d/ Wyniki konsultacji ze Stowarzyszeniem Ekspertów Turystyki wskazujące obszary kompetencji istotne z punktu widzenia poszczególnych etapów świadczenia poszczególnych rodzajów usług turystycznych.

Uwzględniając przyjęte założenie oraz wyniki prowadzonych badań i konsultacji Rada ds. Kompetencji dla sektora turystyki przyjęła następujące ustalenia:

Źródłem luk kompetencyjnych są zmiany w otoczeniu przedsiębiorców. Z tego względu identyfikacja luk kompetencyjnych powinna być procesem ciągłym. Jednym z obszarów systematycznego powstawania takich luk są zmiany w zakresie prawa i nowoczesnych technologii. Czynniki te uzasadniają potrzebę zajęcia się w pierwszej kolejności tą problematyką.

Uznano, że: a/ dotychczasowe wyniki prowadzonych badań i konsultacji są niewystarczające dla ustalenia szczegółowej problematyki szkoleń dla całego okresu, b/ utworzenie kompletnej listy szkoleń może utrudniać możliwość dostosowywania ich problematyki do zmieniających się potrzeb przedsiębiorców z poszczególnych branż turystycznych i z tego względu zasadnym jest podzielenie na etapy procesu ustalania tematyki szkoleń, c/ w pierwszym etapie zasadnym jest sformułowanie tematów, które są istotne dla więcej niż jednej branży – natomiast w kolejnych etapach (nie wyklucza się będzie więcej niż 2 etapy) zostaną sformułowane tematy istotne dla poszczególnych branż; nie wyklucza się jednak możliwości zidentyfikowania na kolejnych etapach luk kompetencyjnych wspólnych dla więcej niż 1 branży.

W związku z powyższym ustalono, iż z punktu widzenia potrzeb całego sektora turystycznego problematyka szkolenia powinna obejmować „**Zmiany regulacji prawnych mających istotne znaczenie dla przedsiębiorców turystycznych**”. W ramach tego obszaru kompetencji wskazano na potrzebę organizacji szkoleń umożliwiających zdobycie wiedzy i umiejętności następujących zakresach: a/ Obsługa klienta w biurach podróży w świetle nowej ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. (Dz. U. poz.2361); b/ Bezpieczeństwo danych osobowych w przedsiębiorstwach turystycznych.

Problematyka kolejnych szkoleń zostanie ustalona w oparciu o wyniki kolejnych badań i analiz w tym w szczególności badań BKL.

3. REKOMENDACJE RADY³

3a) Lista rekomendacji Rady mających na celu poprawę dopasowania kompetencji do potrzeb sektora (innych niż wskazano w pkt. 3b)

Wnioski i zalecenia wynikające z konferencji zorganizowanej wspólnie przez Radę ds. Kompetencji Sektora Turystyki oraz Górnośląską Wyższą Szkołę Handlową w Katowicach w dniu 22.05 .2017 r. nt. „Turystyka Edukacja Zatrudnienie”.

Rekomendacje dla Rady ds. Kompetencji Sektora Turystyki – wypracowane w czasie spotkania z branżą w dniu 17.11.2017 r. w sprawie „Wypracowania wzorcowego porozumienia edukacyjnego”.

Rekomendacje dla Rady ds. Kompetencji Sektora Turystyki w sprawie akceptacji celów branżowego BKL 17.11.2017 r.

Rekomendacje dla Rady ds. Kompetencji Sektora Turystyki – wypracowane w czasie spotkania z branżą w dniu 15.12.2017 r. w sprawie „Upowszechnianie dobrych praktyk w zakresie współpracy przedsiębiorców ze szkołami”.

Rekomendacje dla Rady ds. Kompetencji Sektora Turystyki w sprawie branżowego BKL – 15.12.2017 r.

³ Należy wskazać cel wydania rekomendacji oraz jej odbiorców.

3b) Zapotrzebowanie na kompetencje/kwalifikacje w sektorze.

Poniższa tabela będzie stanowiła element Regulaminu konkursu organizowanego przez PARP na wybór projektów szkoleniowo-doradczych wynikających z rekomendacji Sektorowych Rad ds. Kompetencji⁴.

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ⁷	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁰	Dodatkowe uwagi ¹¹
------------------	---	---	--	---	--	-------------------------------

⁴ Rekomendacje Rady powinny również uwzględniać rekomendacje na poziomie europejskim. W przypadku sektorów przemysłowych rekomendacje powinny wskazywać potrzeby kompetencyjne/kwalifikacyjne dużych przedsiębiorstw.

⁵ Kolejność w tabeli oznacza ważność obszaru tematycznego. Ważność obszaru powinna uwzględniać potrzeby przedstawicieli sektora z punktu widzenia liczby osób potrzebnych o określonych kompetencjach/kwalifikacjach oraz wpływ tych kompetencji/kwalifikacji na rozwój danego sektora.

⁶ Obszar tematyczny rozumiany jako kompetencja/kwalifikacja (rozumiana zgodnie z ZSK), w której powinno odbywać się kształcenie z uwagi na zidentyfikowane, aktualne potrzeby przedsiębiorców sektora, dla której możliwe jest określenie efektów uczenia się (szczegółowo opisanych w następnej kolumnie) możliwych do osiągnięcia poprzez szkolenia lub doradztwo, a w przypadku kwalifikacji – dodatkowo potwierdzonych przez uprawnioną instytucję certyfikującą. Jeden wiersz w tabeli powinien wskazywać jeden obszar tematyczny.

⁷ Opis powinien być zgodny z definicjami pojęć zawartych w ustawie o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji. W przypadku gdy opisywany zestaw efektów uczenia się wypełnia wymagania kwalifikacji, rekomenduje się odniesienie się do Sektorowej Ramy ds. Kwalifikacji (jeśli istnieje) i wskazanie poziomu oczekiwanej kwalifikacji.

⁸ Stanowisko/a zawodowe lub grupy stanowisk zawodowych, na którym/ych brakuje osób z daną kompetencją/kwalifikacją.

⁹ Szkolenie, szkolenie zawodowe, e-learning, studia podyplomowe, doradztwo, mentoring, coaching, egzamin. Kolumna nieobowiązkowa.

¹⁰ Dodatkowo w każdym wierszu należy rozbić podaną łączną kwotę na iloczyn liczby osób i średniego jednostkowego kosztu szkolenia lub doradztwa.

¹¹ Jeśli dotyczy np. wskazanie województw/ regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje jest największe; wskazanie grupy przedsiębiorstw, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje jest największe np. mikroprzedsiębiorstwa.

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/ kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ⁷	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/ zdobywająca nowe kompetencje/ kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/ kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁰	Dodatkowe uwagi ¹¹
1	Obsługa klienta w biurach podróży i przedsiębiorstwach ułatwiających nabywanie powiązanych imprez turystycznych w świetle nowej ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych z dnia 24 listopada 2017 r. z uwzględnieniem wprowadzanych w niej zmian (Dz. U.	<p>Wiedza</p> <p>Zna warunki oferowania, sprzedaży i realizacji imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych określone ustawą o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych. P5 STP_W3</p> <p>Zna procedury i standardy odnoszące się do wykonywania zadań zawodowych, związanych</p>	Pracownicy biur podróży zatrudniani na stanowiskach ds. organizacji, sprzedaży i obsługi imprez turystycznych Pracownicy przedsiębiorstw turystycznych ułatwiających podróżnym nabywanie powiązanych usług turystycznych (w szczególności hoteli) zatrudnionych na stanowiskach związanych z ułatwianiem podróżnym nabywania powiązanych usług	Szkolenie 32 – 40 godzinne. Dopuszcza się możliwość prowadzenia szkoleń w systemie on-line i związanego z tą formą prowadzenia szkolenia podziału na problematyki szkolenia na małe 4 godzinne bloki tematyczne poświęcone omówieniu poszczególnych zagadnień pod	<p>Na terenie całej Polski. Ogólna liczba wszystkich uczestników - minimum 300.</p> <p>Szacowany koszt udziału 1 uczestnika 1800 zł.</p> <p>Szacowany koszt wszystkich szkoleń 540 000 zł.</p>	

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ⁷	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁰	Dodatkowe uwagi ¹¹
	poz.2361)	z organizacją i sprzedażą imprez oraz obsługą podróży w trakcie imprezy turystycznej. P5 STP_W3 Zna wprowadzone przez ustawę rozwiązania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa życia, zdrowia i interesów ekonomicznych podróży w tym ochrony przed skutkami utraty przez nie płynności finansowej P5	turystycznych	warunkiem stworzenia uczestnikom możliwości aktywnego udziału (zdawania pytań i prezentowania swoich poglądów) oraz weryfikacji uzyskanych efektów kształcenia		

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/ kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ⁷	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/ zdobywająca nowe kompetencje/ kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/ kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁰	Dodatkowe uwagi ¹¹
		<p>STO_W5</p> <p>Zna procedury rozpatrywania skarg i metody pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich</p> <p>P4STO_W6</p> <p>Zna zasady odpowiedzialności organizatora turystyki i przedsiębiorcy ułatwiającego nabywanie powiązanych usług turystycznych za niewykonania lub</p>				

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ⁷	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁰	Dodatkowe uwagi ¹¹
		<p>nienależyte wykonanie umowy zawartej z podróżnym. P5STO_W4</p> <p>Umiejętności Potrafi przygotować dla podróżnych informacje przedkontraktowe dotyczące poszczególnych rodzajów imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych objętych ustawą P4STO_U2</p> <p>Potrafi przygotować</p>				

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/ kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ⁷	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/ zdobywająca nowe kompetencje/ kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/ kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁰	Dodatkowe uwagi ¹¹
		<p>projekt umowy o imprezę turystyczną lub usługę turystyczną uwzględniający wymogi i ograniczenia wprowadzone przez ustawę P4STO_U5</p> <p>Potrafi dokonać wyboru kontrahentów na podstawie oceny jakości świadczonych przez nich usług turystycznych. P5 STO_U 1</p> <p>Podjęmuje działania mające na celu</p>				

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ⁷	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁰	Dodatkowe uwagi ¹¹
		<p>zapobieganie negatywnym konsekwencjom niewykonania lub nienależytego wykonania usług wchodzących w skład imprezy lub powiązanych usług turystycznych P4 ST0_U1.</p> <p>Kompetencje społeczne Komunikuje się z różnymi grupami podróżnych uwzględniając nowe rozwiązania</p>				

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/ kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ⁷	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/ zdobywająca nowe kompetencje/ kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/ kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁰	Dodatkowe uwagi ¹¹
		wprowadzone przez ustawę P4STO_K1				
2	Bezpieczeństwo danych osobowych w przedsiębiorstwach turystycznych	<p>Wiedza</p> <p>Zna podstawowe regulacje prawne i wprowadzone nimi podstawowe zasady dotyczące ochrony danych osobowych w przedsiębiorstwie turystycznym, a w szczególności zasady dotyczące identyfikacji danych osobowych (w tym danych wrażliwych)</p>	Osoby, które w przedsiębiorstwie turystycznym pracują na stanowiskach związanych z gromadzeniem i przetwarzaniem danych osobowych	<p>Doradztwo w zakresie prowadzenia polityki bezpieczeństwa w mikro i małych przedsiębiorstwach.</p> <p>Szkolenia dla przedsiębiorców rozpoczynających działalność w danej branży (hotelarskiej, gastronomicznej, organizacji turystyki).</p>	<p>Na terenie całej Polski. 300 przedsiębiorców. Na 1 przedsiębiorstwo 2.500. Ogółem 750 000.</p> <p>Szkolenie w na obszarze całej Polski; łącznie 750 uczestników.</p> <p>Koszt udziału 1 uczestnika w szkoleniu 1800</p> <p>750x1800 = 1350000</p>	Doradztwo i szkolenia dla branż: hotelarskiej, gastronomicznej, organizacji imprez turystycznych

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ⁷	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁰	Dodatkowe uwagi ¹¹
		<p>podlegających ochronie, oceny ryzyka związanego z ich przetwarzaniem, doboru środków zapobiegających jego wystąpieniu w przedsiębiorstwie turystycznym. P5STH_W4; P5STO_W4; P5STG_W4</p> <p>Umiejętności Potrafi zidentyfikować dane osobowe, prowadzić ich ewidencję, informować osoby, których ww. dane dotyczą o ich</p>				

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ⁷	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/kwalifikacji na potrzeby sektora ¹⁰	Dodatkowe uwagi ¹¹
		przetwarzaniu, prowadzić zbiory danych, oraz rejestry danych wrażliwych. P5 STG_U9; P5STO_U4; P5STH_U4 Kompetencje społeczne Respektuje zasady dotyczące ochrony danych osobowych wprowadzonych przez przepisy prawne P5STH_K6; P5STO_K6; P5STG-K6				